



Universidad César Vallejo

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

Coaching empresarial y mejora continua en una
cooperativa de ahorro y créditos, Rioja, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Haya Pezo, Richard (orcid.org/0009-0006-2527-6048)

ASESORES:

Mg. Fabian Rojas, Lenin Enrique (orcid.org/0000-0003-1949-6352)
Dr. Flores Sotelo, Willian Sebastian (orcid.org/0000-0003-3505-0676)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FABIAN ROJAS LENIN ENRIQUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Coaching Empresarial y Mejora Continua en una Cooperativa de Ahorro y Créditos, Rioja, 2024", cuyo autor es HAYA PEZO RICHARD, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 03 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FABIAN ROJAS LENIN ENRIQUE DNI: 20016805 ORCID: 0000-0003-1949-6352	Firmado electrónicamente por: LEFABIANR el 09-08- 2024 23:06:24

Código documento Trilce: TRI - 0846245



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, HAYA PEZO RICHARD estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Coaching Empresarial y Mejora Continua en una Cooperativa de Ahorro y Créditos, Rioja, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
HAYA PEZO RICHARD DNI: 44414917 ORCID: 0009-0006-2527-6048	Firmado electrónicamente por: HHAYAHA17 el 30-07- 2024 23:15:24

Código documento Trilce: INV - 1708515

Dedicatoria

A mi familia que es el motor que me inspira a crecer cada día más, a mis padres que siempre me alientan y apoyan con su tiempo y consejos para estar bien y seguir adelante.

Agradecimiento

A mis profesores por las enseñanzas, que han sido la base fundamental para continuar con mi crecimiento profesional, en particular al Fabián Rojas, Lenin Enrique, por compartir su conocimiento y sabiduría en este camino hacia la maestría y al Ph D. Flores Sotelo, Willian Sebastián, por brindarme su asesoría y enseñanza de nuevas herramientas tecnológicas en investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	11
III. RESULTADOS.....	15
IV. DISCUSIÓN.....	29
V. CONCLUSIONES.....	32
VI. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1.	Prueba de validación de los instrumentos.....	13
Tabla 2.	Prueba de confiabilidad variable coaching empresarial.....	13
Tabla 3.	Prueba de confiabilidad variable mejora continua.....	13
Tabla 4.	Niveles de coaching empresarial.....	15
Tabla 5.	Niveles de coaching ejecutivo.....	16
Tabla 6.	Niveles de coaching de equipos.....	17
Tabla 7.	Niveles de coaching personal.....	18
Tabla 8.	Niveles de mejora continua.....	19
Tabla 9.	Niveles del grado de cambio o tipo de mejora.....	20
Tabla 10.	Niveles del riesgo potencial.....	21
Tabla 11.	Niveles del tiempo y costo de la mejora.....	22
Tabla 12.	Niveles de la expectativa de los resultados.....	23
Tabla 13.	Prueba de normalidad.....	24
Tabla 14.	Rho de Spearman de la hipótesis general.....	25
Tabla 15.	Rho de Spearman de la primera hipótesis específica.....	26
Tabla 16.	Rho de Spearman de la segunda hipótesis específica.....	27
Tabla 17.	Rho de Spearman de la tercera hipótesis específica.....	28

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de coaching empresarial.....	15
Figura 2. Niveles de coaching ejecutivo.....	16
Figura 3. Niveles de coaching de equipos.....	17
Figura 4. Niveles de coaching personal.....	18
Figura 5. Niveles de mejora continua.....	19
Figura 6. Niveles del grado de cambio o tipo de mejora.....	20
Figura 7. Niveles del riesgo potencial.....	21
Figura 8. Niveles del tiempo y costo de la mejora.....	22
Figura 9. Niveles de la expectativa de los resultados.....	23

Resumen

La presente investigación aporta a los objetivos de desarrollo sostenible de trabajo decente y el crecimiento económico, inclusivo y sostenible, junto con el acceso a un trabajo digno y adecuado para todos. La investigación presentó como objetivo principal determinar cómo se relaciona el coaching empresarial con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024. Dentro de la metodología fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental, de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 50 colaboradores de la cooperativa de ahorro y créditos de Rioja; a los cuales se aplicó una encuesta con el empleo de dos instrumentos. Concluyó que se determinó que entre el coaching empresarial y la mejora continua existe relación, la cual fue comprobada por el resultado alcanzado en el $Rho = 0.664$, por este motivo, fue considerada como directa y moderadamente fuerte; asimismo, presentó un nivel de significancia menor a 0.01, por lo tanto, fue considerada como significativa. En conclusión, toda mejora en el coaching empresarial dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja, conllevará a la mejora continua de los procesos.

Palabras clave: Rendimiento organizacional, productividad, satisfacción laboral, cultura organizacional, liderazgo.

Abstract

This research contributes to the Sustainable Development Goals of decent work and inclusive and sustainable economic growth, along with access to decent and suitable work for all. The main objective of this research was to determine the relationship between business coaching and continuous improvement in a Credit Union located in Rioja during 2024. The methodology used was basic, with a quantitative approach, correlational level, non-experimental design, and cross-sectional type. The sample consisted of 50 employees of the Rioja Credit Union, to whom a survey was administered using two instruments. The study concluded that there is a relationship between business coaching and continuous improvement, which was verified by the result obtained in the $Rho = 0.664$. For this reason, it was considered to be a direct and moderately strong relationship. Additionally, it presented a significance level of less than 0.01, therefore it was considered significant. In conclusion, any improvement in business coaching within the Credit Union located in Rioja will lead to continuous improvement of processes.

Keywords: Organizational performance, productivity, job satisfaction, organizational culture, leadership.

I. INTRODUCCIÓN

El entorno empresarial experimentó cambios significativos debido a la irrupción de nuevas tecnologías y procesos. Esta situación impulsó el deseo de desarrollar conocimientos, competencias y habilidades específicas en las empresas para responder a las demandas de este nuevo escenario. Las organizaciones se vieron obligadas a optimizar e integrar modificaciones en sus estrategias laborales para afrontar los desafíos que se presentaron (Guizada, 2024). Los fenómenos de la globalización y la creciente preocupación en el ambiente laboral representaron retos importantes en los últimos años. En consecuencia, las empresas se enfocaron en la búsqueda de herramientas de gestión que les permitieran administrar y liderar eficientemente sus recursos, tanto humanos como materiales, con el objetivo de optimizar su desempeño y minimizar posibles deficiencias (Zayas, 2022).

A nivel internacional, diversas experiencias evidenciaron la creciente importancia del coaching empresarial y la mejora continua en el ámbito organizacional. En España, país pionero en la aplicación de esta técnica, aproximadamente un 30% de las empresas la implementaron en sus diferentes modalidades (Rodríguez y González, 2021). En los Países Bajos, la relevancia del coaching empresarial en el entorno corporativo experimentó un crecimiento notable debido a la necesidad de las organizaciones de fortalecer su competitividad (Ton et al., 2022). En Ecuador, se observó una tendencia similar, donde estudios evidenciaron que la aplicación del coaching empresarial podía optimizar la calidad del trabajo y, por consiguiente, potenciar las habilidades organizacionales de los trabajadores (Chapa y Chapa, 2022). En la ciudad de Quito, se promovió el uso de técnicas sencillas para la identificación y resolución de problemas, especialmente a través de la mejora continua mediante el método Kaizen, dirigido a aquellos que lideran, participan o están iniciando procesos de mejora en las empresas (Loo-
Moreira et al., 2023).

En el contexto nacional, las organizaciones se desenvolvían en un entorno laboral complejo, manifiesto por la indecisión y la insuficiencia de alcanzar resultados concretos. A pesar de que un 65% de las empresas reconocían el valor de instaurar una cultura de coaching para impulsar el desarrollo de sus empleados, persistían ciertos desafíos (Velarde, 2022). La efectividad en este tipo de entornos demandaba

líderes con capacidad de adaptación, fortaleza para enfrentar situaciones difíciles y habilidad para gestionar riesgos (Velarde, 2022). Observaron que, si bien las organizaciones buscaban potenciar su capacidad para conseguir los logros deseados en cláusulas de productividad y competitividad, no siempre identificaban la necesidad de optimizar la información interna en todos los horizontes de la empresa (Matos et al., 2021). En este sentido, el coaching empresarial se presentaba como una herramienta estratégica para optimizar la comunicación entre gerencias, mandos medios y personal operativo (Matos et al., 2021).

En el ámbito local, la Coopac de Ahorro y Crédito de Rioja, al igual que muchas otras instituciones del sector financiero, implementó cambios en sus procesos y actividades operativas, incorporando nuevas tecnologías para optimizar la atención al cliente. A pesar de contar con un equipo de trabajo con amplia experiencia, se observó que la ejecución repetitiva de las mismas tareas durante años podía generar cierta automatización en el servicio. Esta situación se tradujo en ocasiones en reclamos por parte de los clientes, quienes percibían una falta de atención a sus necesidades. Si bien se incorporaron nuevas herramientas tecnológicas, la ausencia de un coach empresarial que guiara el proceso de acomodo y enseñanza de los empleados, limitaba la capacidad de innovación y la implementación de mejoras continuas en áreas clave como el trabajo en equipo, los tiempos de atención y los procesos de evaluación crediticia.

En orientación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la investigación se alineó con el octavo objetivo, que promueve el trabajo decente y el crecimiento económico. Este objetivo busca fomentar un crecimiento económico inclusivo y sostenible, junto con el acceso a un trabajo digno y adecuado para todos.

Bajo este enfoque, se planteó el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación del coaching empresarial con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024?, mientras que los problemas específicos fueron: (a) ¿Cuál es la relación del coaching ejecutivo con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024?, (b) ¿Cuál es la relación del coaching de equipos con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024?, (c) ¿Cuál

es la relación del coaching personal con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024?

La investigación se fundamentó en una triple justificación: teórica, práctica y metodológica. En el plano teórico, el estudio buscó ampliar el conocimiento científico y el desarrollo de la teoría administrativa en relación con las variables de coaching empresarial y mejora continua. El análisis se concentró en los fundamentos teóricos que sustentan estas variables, con el objetivo de comprender mejor su aplicación y los motivos que las impulsan.

Desde una perspectiva práctica, la indagación asumió como fin determinar el grado de conexión existente entre el coaching empresarial y la mejora continua en un contexto específico: la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Rioja. Los hallazgos y recomendaciones del estudio se plasmaron en un documento que sirvió como guía de consulta y evaluación para los empleados de la cooperativa.

Finalmente, en el ámbito metodológico, la investigación se planteó como un punto de partida para futuras investigaciones que podrían abordar las variables de manera conjunta o por separado. Los resultados logrados también se consideraron relevantes para realizar estudios comparativos con otras poblaciones, utilizando la información recabada como base para el estudio de datos y la creación de nuevas conclusiones.

Continuando con la estructura de la investigación, será indispensable plantear el objetivo general: Determinar cómo se relaciona el coaching empresarial con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024. Asimismo, se plantean los objetivos específicos siguientes: (a) Determinar cómo se relaciona el coaching ejecutivo con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024, (b) Determinar cómo se relaciona el coaching de equipos con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024, (c) Determinar cómo se relaciona el coaching personal con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024.

Para sustentar las variables de la investigación, se recurrió a estudios previos tanto a nivel nacional como internacional. Uno de los estudios que sirvió como base

fue el desarrollado por Becerra y Latorre (2022), cuyo objetivo principal fue identificar el impacto del coaching empresarial en la generación de conocimiento organizacional y su predominio en la mejora de la competitividad empresarial. El estudio se basó en un enfoque cualitativo, descriptivo y no empírico, con una muestra compuesta por diez coaches profesionales. Los resultados obtenidos concluyeron que el coaching es una herramienta versátil, adaptable a organizaciones de diferentes tamaños y sectores, y adaptable a todas las unidades de una compañía. Además, se destacó su capacidad para mejorar el clima organizacional a través de la toma de razón por parte de las personas durante las sesiones de coaching, lo que permite romper barreras y resolver conflictos que puedan surgir entre las diferentes áreas de la empresa.

Correa et al. (2022), en su estudio, se enfocaron en determinar cómo el coaching empresarial puede funcionar como un mecanismo gerencial que impulse el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas (Pymes). Su investigación, desarrollada a través de una metodología bibliográfica, cualitativa y descriptiva, concluyó que la implementación del coaching como herramienta gerencial puede aportar grandes beneficios a las empresas al potenciar las habilidades y competencias de sus empleados. El estudio destacó que el coaching, al brindar apoyo a las organizaciones para alcanzar sus metas y objetivos, fomenta el crecimiento de los trabajadores al impulsar su confianza en la capacidad de lograrlos y trabajar en equipo de manera efectiva. Asimismo, se resaltó la importancia del coaching para identificar y eliminar barreras y limitaciones que impiden el progreso de la organización.

En la investigación de Mazzini y López (2022), cuyo objetivo fue formular un patrón de calidad y de mejora continua, sustentado en la norma ISO: 9001:2015 para las organizaciones. Dentro de la metodología aplicada fue cuantitativa, explicativa, no experimental, mientras que la muestra fue constituida por 95 participantes a los cuales se pudo aplicar un cuestionario. Concluyeron que las organizaciones no realizan las actividades indispensables, por consiguiente, el acatamiento en sí es bajo y en ciertas situaciones nulo, debido a que no se aplica el ISO: 9001:2015; por otro lado, la ausencia de mejora continua en los métodos impide la identificación de los procesos que imposibilitan el acatamiento de los objetivos, por ende, no hay correcciones, prevención o eliminación de procesos las cuales repercuten en la productividad.

En el estudio de Tubon (2023), cuyo objetivo general fue establecer los beneficios del coaching empresarial para el rendimiento de los colaboradores dentro de la cooperativa. La metodología fue aplicada, cuantitativa, descriptiva, la muestra fue de 30 colaboradores a los cuales se aplicó la encuesta para recopilar la información. Concluyó que los beneficios que genera la aplicación de coaching empresarial con la finalidad de optimizar el desempeño en vista que permitirá cubrir las falencias que existe en cuanto a las aptitudes, comportamiento personal y el rendimiento; los elementos del coaching empresarial como liderazgo, trabajo en equipo, autocontrol, gestión de resultados y administración de tiempo incidan algunos componentes que optimizarían las competencias, destrezas y conocimiento de los empleados.

Finalmente, en el estudio de Ramos (2023), presentó como objetivo fundamental adecuar la organización tomando como base las 5S y la mejora continua. Dentro de la metodología fue descriptiva, experimental y cualitativa. Concluyó que la ejecución de la mejora continua en la organización permitió la eliminación de una enorme cantidad de desperdicios y mermas los cuales ocupan demasiado espacio y permitió la corrección de las falencias, asimismo se elaboró el inventario técnico tomando en sustento la norma ISO 14224.

En el ámbito nacional se consideró inicialmente el estudio de Vallenas (2021), tomo como objetivo fundamental establecer como el coaching empresarial se vincula con el desempeño laboral de la organización. Metodológicamente fue básica, relacional, cuantitativo, no empírica, del mismo modo, la muestra estuvo configurada por 35 personas a los cuales se realizó la encuesta. Concluyó que entre el coaching empresarial y el desempeño de los empleados hay una vinculación positiva y fuerte en la organización; la ausencia de mecanismos de evaluación que facilitan conocer la eficiencia y eficacia del coaching y del mismo modo que permitan retroalimentar a los empleados.

Respecto a la investigación de Medina (2022), tuvo como objetivo general establecer como el coaching se vincula con la motivación laboral en el talento humano de la institución financiera. Dentro de la metodología fue aplicada, no practico, vinculación, cuantitativo, la muestra fue establecida por 30 empleados a los cuales se aplicó la encuesta. Concluyó que el coaching se relaciona de modo significativa con

la motivación laboral en la entidad financiera; mientras que los elementos del coaching como coaching ejecutivo, coaching en equipos y coaching personal se vinculan con la motivación laboral; asimismo, la ausencia estímulos a los empleados no permiten optimizar los comportamientos relacionados a la motivación para alcanzar los resultados más adecuado con relación al trabajo.

El estudio de Mamani y Ramírez (2022), en cuyo objetivo fue establecer como la actitud de los clientes se vincula con la mejora continua en una institución financiera. Dentro de la metodología empleada fue aplicada, no experimental, cuantitativa, relacional, la muestra fue establecida por 97 clientes a los cuales se puso en práctica la encuesta. Concluyeron que entre la actitud y conducta de los clientes con la mejora continua existe relación significativa, la ausencia de programas de comportamiento en donde se incluya la motivación, aprendizaje y mejoramiento de la actitud, impide que la mejora continua mejore cuando a los costos, tiempo y resultados.

En la investigación de Crisóstomo (2022), presentó como finalidad establecer como el coaching empresarial se vincula con el desempeño de los trabajadores dentro de la organización. Dentro de la metodología fue básica, correlacional, cuantitativa, no experimental, la muestra fue establecida por 30 empleados a los cuales se ejecutó el cuestionario de ambas variables. Concluyó que el coaching empresarial se relacionó de manera significativa con el desempeño laboral, asimismo, la falta de capacitaciones sobre el coaching empresarial, por este motivo no se alcanzó el reconocimiento y la generación de compromiso e integración; del mismo modo, mantener el manual de funciones sin actualizar no contribuye a que la meta final se llegue a cumplir.

Por último, en el estudio de Sedano (2023), cuyo objetivo fue determinar cómo influye el coaching empresarial en la motivación laboral en la organización. Dentro de la metodología empleada fue aplicada, no experimental, explicativa, la muestra fue de 28 empleados a los que se aplicó el cuestionario. Concluyó que el coaching empresarial influye de manera significativa en la motivación laboral de los empleados; la ausencia del coaching empresarial no permite la optimización del desempeño laboral en vista que no permite involucrar a empleados altamente calificados los

cuales no participan como componentes facilitadores y que tienen la capacidad de sacar a flote las competencias y destrezas de los empleados.

La variable coaching empresarial se respaldó en base a la teoría de Sir John Whitmore propuesta en el año 1992, el cual es reconocido como el padre del coaching el progreso o evolución tanto profesional como personal de los empleados; Whitmore considera que el coaching es un procedimiento de desprender el potencial de un individuos con la intención de optimizar su mismos performance; está relacionado con colaborar a aprender en vez de brindar una enseñanza, por ello, es un punto de vista de facilitación (Solano y Castro, 2024).

El coaching empresarial es un mecanismo de las organizaciones específicamente las gerencias, esta es definida como un modelo nuevo en donde el líder cuenta con atributos, destrezas, comportamientos y capacidades profesionales que facilitan la realización de procesos de manera dinámica en conjunto con sus empleados, comprendiéndose es estos como pieza importante de la organización (Vásquez-Eraza et al, 2022); su relevancia es clave en los procesos y actividades operativas de las organizaciones a las cuales ofrece asesoría, apoyo y consolidación de los empleados, conforma un mecanismo de la gerencia del mundo actual (Rivera y Velázquez, 2024); entonces, el coaching es el arte de desarrollar interrogantes, las cuales están dirigidas para que los individuos pongan al descubriendo, explorando y aprendiendo las creencias nuevas que se realizan, es el vínculo que se genera entre un profesional competente y su empleado quien se realiza, ahonda e incrementa su calidad de vida (Bedoya, 2022).

Es una herramienta beneficiosa en todos los grados de la institución, lo cual ocasiona mejoras en todos los aspectos, estimando el desempeño del personal, se trata de dar cumplimiento con los objetivos y metas planeados por la empresa (Lucena, 2023); asimismo es una táctica o método empleado en el entorno de la organización, buscando alcanzar los resultados más adecuados en el desempeño de los empleados en las actividades laborales que desarrolla (Uribe et al, 2023); es la destreza que tienen los empleados, de las cuales no tienen conocimiento, en donde se pretende descubrir sus competencias y destrezas a las personas con la intención de alcanzar un desempeño idóneo (Solano y Castro, 2024).

Los elementos de coaching empresarial fueron: primero el coaching ejecutivo, que corresponde a un vínculo individualizada que tiene el coach con los empleados, con la finalidad de alcanzar una modificación en el grado tanto profesional como personal; está orientado a los individuos que trabajan en las organizaciones con equipos de trabajo (Fernández-Ayuso et al, 2024).

Segundo se tiene el coaching de equipos, el cual es el acompañamiento a un equipo de trabajo a través del coach, por lo tanto, se busca identificar las habilidades, competencias y capacidades que tiene cada empleado del mismo modo reconocer y erradicar lo que afecta negativamente dentro de la organización (Villasmil, 2023).

Finalmente, el tercer elemento corresponde al coaching personal, el cual corresponde al dialogo que generalmente tiene el coach con los empleados, a través del cual se guía, direcciona y acompaña al individuo quien anhela fortalecer sus conocimientos de forma tanto personal como profesional (Mora-Paredes et al, 2023).

En cuanto a la variable mejora continua, se respalda en la Teoría del Flujo Continuo la cual fue propuesta por Shigeo Shingo en 1950; esta teoría tiene vinculación con la metodología 5S, la cual sugiere que los procedimientos debe elaborarse de forma que tanto los materiales como la información puedan circular de forma tanto fluida como eficiente; el método 5S colabora en alcanzar el flujo continuo a través de la supresión de las barreras que puedan obstaculizar el flujo de la información asimismo de los materiales (Montalvo et al, 2024).

Es la actividad o procesos brindados por la organización y cliente, asimismo, viceversa, esencialmente del servicio tangible, no generando lugar a particularidad alguna (Navareño, 2023); la mejora continua es una filosofía japonesa comprendiendo el proceso de la organización, definiéndolo como una táctica de optimización ininterrumpida; se puede tomar en consideración como una clave de éxito competitivo; esta optimización hace referencia a la seguridad, costo, acatamiento de las entrega y la salud en el trabajo, realización del empleado, el producto, proveedores, entre otros (Lino et al, 2023); este proceso cuenta con una práctica de manera consecutiva y con un orden por medio de ciertas actividades de mejora, de tal forma que los empleados que participe en buscar una solución, respecto a todo el procedimiento que no funciona adecuadamente (Rodríguez et al, 2023).

Es la agrupación de actividades y procesos que inician por desarrollar en primer lugar el análisis del diagnóstico de cada una de los departamentos de la organización para luego planear y llevar a cabo los procesos dirigidos a aumentar la eficiencia y eficacia de las actividades que incluye la aportación de la totalidad de los empleados de la organización y alcanzar los resultados que acatan con los objetivos establecidos (Valle y Naranjo, 2023); del mismo modo, es el ciclo que desarrolla la organización diariamente orientados a ofrecer servicios de calidad al cliente, asimismo, de aumentar su productividad, confiabilidad, los grados de satisfacción en el trabajo, de seguridad, disminuir costos y tiempos (Paulina-Hernández et al, 2023); del mismo modo, corresponde a los esfuerzos que desarrollan los participantes de la organización como equipos dirigidos a actividades para perfeccionar la productividad que facilita un incremento estable de la empresa y que para tal fin necesita establecer un sistema de aprendizaje permanente (Pérez et al, 2023); es un mecanismo para la búsqueda permanente de la perfección, sin embargo, jamás se alcanza, donde expresó que la mejora continua pretende la perfección de los procesos, productos y servicios (Alfaro, 2023).

Dentro de las dimensiones de la mejora continua son: primero el nivel de modificación o clase de mejora, corresponde a la coyuntura actual del proceso que dirige la organización, en donde se exponen los documentos del procedimiento actual, reconociendo el movimiento y componente de información que participa durante las actividades, determinando una obligación y papel y performance de cada empleado (Beltrán y Arriaga, 2023).

La segunda dimensión fue el riesgo potencial, éste se centra en la verificación de la mejora, pretendiendo reducir las inversiones que se procuran desarrollar; la agrupación establece el vínculo causa-efecto, donde pronostican, optimizan y perfeccionan las funciones del procedimiento; del mismo modo, permite el esclarecimiento del nivel de la actividad (Ramos, 2023).

La tercera dimensión fue el tiempo y costo de la mejora, en este elemento se determinan la actual coyuntura del procedimiento de la organización, del mismo modo, de las personas que intervienen en la actividad, debiendo cumplir con lo siguiente: mostrar los documentos del procedimiento, reconociendo el movimiento de

la información con la finalidad de establecer obligaciones y funciones de performance de cada uno de los empleados (López et al, 2024).

Finalmente, la cuarta dimensión fue la expectativa de los resultados en este componente se dilucidan la información recolectados en el elemento anterior; se especifica la dirección de la dinámica de los procedimientos para el reconocimiento de cuál es la variable que colabora en el vínculo causal; el analista involucra distintos mecanismos estadísticos para el establecimiento de la realidad del procedimiento actual (Alfaro, 2023).

Para finalizar el capítulo se plantea la hipótesis general siguiente: El coaching empresarial se relaciona con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024. Del mismo modo, se plantean las hipótesis específicas siguientes: (a) El coaching ejecutivo se relaciona con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024, (b) El coaching de equipos se relaciona de manera significativa con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024, (c) El coaching personal se relaciona con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024.

II. METODOLOGÍA

El tipo que se empleó en la investigación fue básico, en vista que buscó extender y ahondar en el flujo de conocimiento científico dado que existen desde antes y están centradas en la realidad; la finalidad de la investigación se sustentó en teorías científicas, las cuales se analizaron tratando de buscar la perfección de sus contenidos (Carrasco, 2021).

En cuanto al enfoque se consideró el cuantitativo, habida cuenta de que se plantearon hipótesis con la finalidad de ser probadas, por medio de la recopilación de la información numérica, para alcanzar los objetivos formulados en el estudio; sobre el particular Hernández y Mendoza (2023), sostuvieron que la información es producto de las mediciones, se ponen de manifiesto por medio de números, asimismo, se tienen que examinar con metodología estadística.

Con relación al nivel o alcance, este estudio fue correlacional en vista que midió el grado de vinculación que tienen las variables coaching empresarial y mejora continua; sobre el particular, Hernández y Mendoza (2023), manifestaron que los investigaciones correlacionales buscan saber el grado de relación y conexión que tienen dos o más variables, la idea es que su relación sea significativa.

En cuanto al diseño que se aplicó en el estudio fue no experimental, puesto que los atributos de las variables se estudiaron en su ámbito natural, en otras palabras, las variables coaching empresarial y mejora continua no fueron manipuladas intencionalmente; en este sentido Carrasco (2021), sostiene que el diseño no experimental se restringe a apreciar y a calcular las variables que se están analizando en su estado natural, sin que exista alteración de las variables de forma premeditada.

Por último, el estudio fue de corte transeccional en vista que la recopilación de la información se realizó en un solo momento; sobre el particular Carrasco (2021), señaló que la finalidad de este corte será describir el comportamiento de las variables y examinar su influencia e interconexión en un momento único.

Con relación a la población esta fue conformada por el personal tanto administrativos como operativo de la cooperativa de ahorro y créditos situada en

Rioja, los cuales fueron 57 empleados; sobre esto Hernández y Mendoza (2023), indicaron que la población conformada por la unión de individuos o situaciones que tengan atributos y características similares estrechamente vinculantes, conocidas y que cumplen con las indicaciones de los criterios de inclusión.

Dentro de los criterios de inclusión se tomaron a todos los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito de Rioja; mientras que no se cuentan con criterios de exclusión, en vista que fue muy importante conocer la apreciación de los empleados con relación al coaching empresarial y la mejora continua.

En cuanto a la muestra, se ejecutó muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, debido a que se consideraron 50 colaboradores de la coopac de ahorro y créditos de Rioja. Sobre esto Hernández y Mendoza (2023) Las muestras probabilísticas todos los unidades de la población poseen la misma eventualidad de ser escogidos y se logran precisando las particularidades de la población y el tamaño de la muestra, a través de una elección aleatoria de las unidades de estudio.

Con relación a la técnica que se utilizó para realizar el recojo de los datos de estudio fue la encuesta, la misma que fue estructurada y organizada por preguntas, las cuales concedieron realizar la medición de las variables coaching empresarial y mejora continua; con relación a la encuesta Medina et al (2023), la define como la técnica por medio del cual se alcanza la evaluación de lo que se desea medir por parte tanto de una agrupación de individuos que componen parte de una investigación.

Mientras que el instrumento empleado para realizar la encuesta fue el cuestionario; el cual es un documento que más se utiliza en la recopilación de la información, el cual se refiere a la agrupación de cuestiones con atributos diversificados que se ponen práctica conforme a una o más variables que tengan la capacidad de ser medibles (Medina et al, 2023).

En la investigación se emplearon dos cuestionarios, de los cuales uno fue para la variable coaching empresarial y otro para la mejora continua, asimismo estas estarán conformadas por 15 preguntas para el primer cuestionario y de 13 preguntas

para el segundo en donde se aplicará la escala de Likert como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Los instrumentos pasaron por dos pruebas primero la de validación; el cual corresponde al nivel por la cual el cuestionario midió efectivamente la variable que se buscó medir (Medina et al, 2023); para esta prueba se empleó el juicio de expertos que permitió el análisis de preguntas tomando en consideración tres criterios: claridad, pertinencia y relevancia.

Tabla 1

Prueba de validación de los instrumentos

Expertos	Condición
Mg. Juan José Javier Jara	Existe suficiencia
Mg. Vilma Raquel Fajardo Pizango	Existe suficiencia
Mg. Josué Pilco Pezo	Existe suficiencia

En la tabla 1 se demuestra que el cuestionario para tres especialistas en temática y metodología existió suficiencia y pudo ser aplicado a la muestra.

La segunda prueba fue la confiabilidad, el cual medirá como el cuestionario se vincula con el nivel en que se generan resultados consecuentes y consistentes siendo de una práctica permanente a una misma persona o situación que genera resultados similares (Medina et al, 2023); para esta prueba se empleará el estadístico Alfa de Cronbach en donde los resultados deben acercarse a 1, para que los instrumentos sean fiables.

Tabla 2

Prueba de confiabilidad variable coaching empresarial

Alfa de Cronbach	N de elementos
,783	15

En la tabla 2, se apreció que el cuestionario del coaching empresarial presentó una confiabilidad alta y por lo tanto, el cuestionario pudo aplicarse a la muestra; esta decisión fue corroborada por el Alfa de Cronbach de ,783.

Tabla 3

Prueba de confiabilidad variable mejora continua

Alfa de Cronbach	N de elementos
,843	13

En la tabla 3, se apreció que el cuestionario de la mejora continua presentó una confiabilidad alta y, por lo tanto, el cuestionario pudo aplicarse a la muestra; esta decisión fue corroborada por el Alfa de Cronbach de ,843.

Inicialmente se hizo llegar la carta emitida por la casa de estudios para solicitar el permiso a la coopac de ahorro y crédito para realizar la encuesta a los empleados, luego de dicha autorización se realizó la encuesta considerando los criterios tanto de inclusión como exclusión; estos cuestionarios fueron realizados y difundidos por medio del Google Form. Una vez levantada la información, se procedió a realizar una base de datos en Excel, posteriormente se exportó al programa estadístico SPSS v.26.0, se conoció el nivel de comportamiento de las variables coaching empresarial y mejora continua, del mismo modo, se comprobó o rechazó las hipótesis de la investigación.

Luego de registrar la información en el programa estadístico SPSS v.26.0, se realizó los análisis descriptivos con la presentación de las tablas y gráficos para mostrar el comportamiento de las variables coaching empresarial y mejora continua, por otro lado, el análisis inferencial en donde previamente con la prueba de normalidad Shapiro-Wilk se determina si los datos están distribuidos de manera normal o no, para luego establecer la estadística no paramétrica con la prueba estadística de correlación Rho de Spearman.

Para el desarrollo de la investigación fue necesario la aplicación de los valores propios como el derecho de autor, en donde la totalidad de la información colocada en la investigación estará correctamente referenciada conforme a las Normas APA; veracidad, los cuales tanto las tablas como los gráficos son respaldados en los resultados que se obtuvo de forma verdadera; anonimato, los participantes en la encuesta tuvieron seguridad que no se revelo sus datos personales; confidencialidad, los resultados obtenidos por medio de la encuesta fueron solo de uso académico; búsqueda del bienestar, en vista que la investigación tubo la finalidad de alcanzar aprendizajes nuevos y finalmente, beneficencia, en vista que los resultados solo buscaron determinar el vínculo del coaching empresarial y la mejora continua.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 4

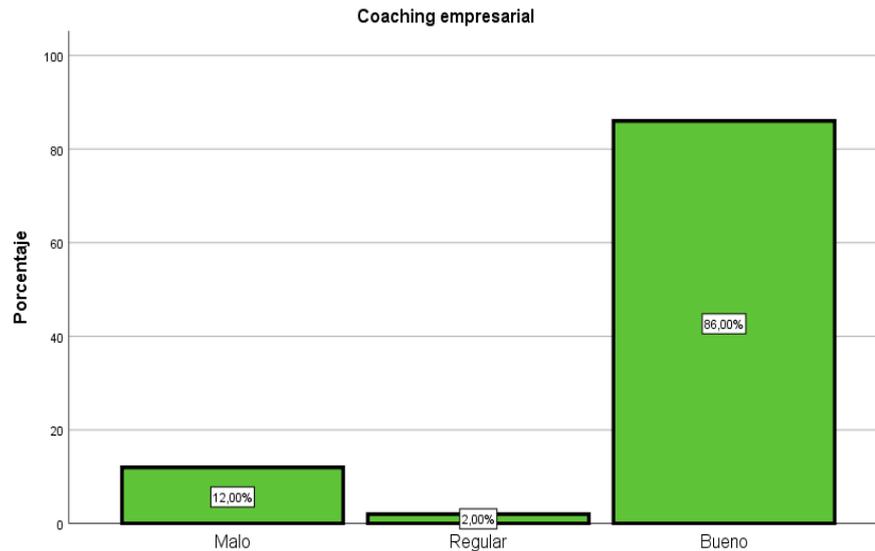
Niveles de coaching empresarial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	12,0%	12,0%	12,0%
	Regular	1	2,0%	2,0%	14,0%
	Bueno	43	86,0%	86,0%	100,0%
	Total	50	100,0%	100,0%	

En la tabla 4, se apreció que el 86.0% (43) de los colaboradores de la Coopac de Ahorro y Créditos de Rioja indicaron que el coaching empresarial expuso un nivel “bueno”, en tanto que el 12.0% (6) indicaron que expuso un nivel “malo”, por último, el 2.0% (1) consideró que el coaching empresarial expuso un nivel “regular”.

Figura 1

Niveles de coaching empresarial



En la figura 1, el 86.0% de los colaboradores de la Coopac de Ahorro y Créditos de Rioja encuestados contemplaron que el coaching empresarial expuso un nivel “bueno”.

Tabla 5

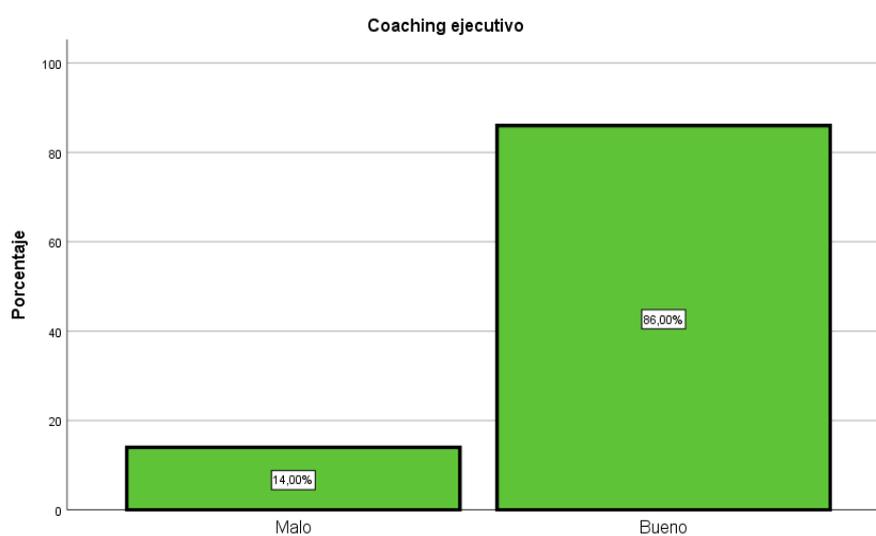
Niveles de coaching ejecutivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	7	14,0%	14,0%	14,0%
	Bueno	43	86,0%	86,0%	100,0%
	Total	50	100,0%	100,0%	

En la tabla 5, se apreció que el 86.0% (43) de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Créditos de Rioja indicaron que el coaching ejecutivo expuso un nivel “bueno”, en tanto que el 14.0% (7) indicaron que expuso un nivel “malo”, por último, ninguno consideró que el coaching ejecutivo expuso un nivel “regular”.

Figura 2

Niveles de coaching ejecutivo

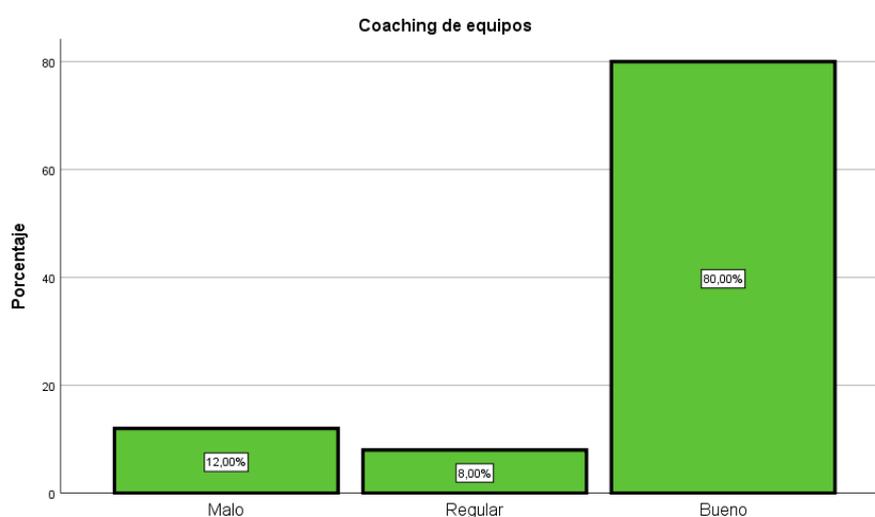


En la figura 2, el 86.0% de los colaboradores de la Coopac de Ahorro y Créditos de Rioja encuestados contemplaron que el coaching ejecutivo expuso un nivel “bueno”.

Tabla 6*Niveles de coaching de equipos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	12,0%	12,0%	12,0%
	Regular	4	8,0%	8,0%	20,0%
	Bueno	40	80,0%	80,0%	100,0%
	Total	50	100,0%	100,0%	

En la tabla 6, se apreció que el 80.0% (40) de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Créditos de Rioja indicaron que el coaching de equipos expuso un nivel “bueno”, en tanto que el 12.0% (6) indicaron que expuso un nivel “malo”, por último, el 8.0% (4) consideró que el coaching de equipos expuso un nivel “regular”.

Figura 3*Niveles de coaching de equipos*

En la figura 3, el 80.0% de los colaboradores de la Coopac de Ahorro y Créditos de Rioja encuestados contemplaron que el coaching de equipos expuso un nivel “bueno”.

Tabla 7

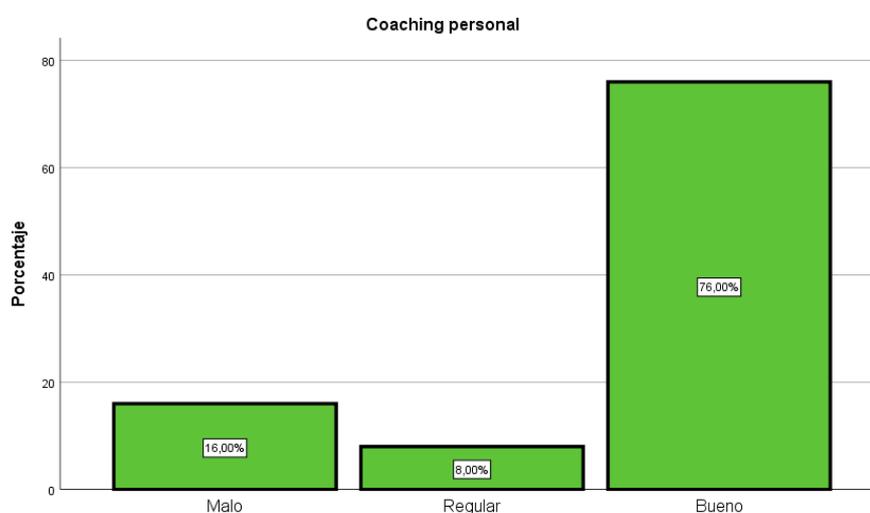
Niveles de coaching personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	8	16,0%	16,0%	16,0%
	Regular	4	8,0%	8,0%	24,0%
	Bueno	38	76,0%	76,0%	100,0%
	Total	50	100,0%	100,0%	

En la tabla 7, se estimó que el 76% (38) de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Créditos de Rioja indicaron que el coaching personal expuso un nivel “bueno”, en tanto que el 16.0% (8) indicaron que expuso un nivel “malo”, por último, el 8.0% (4) consideró que el coaching personal expuso un nivel “regular”.

Figura 4

Niveles de coaching personal

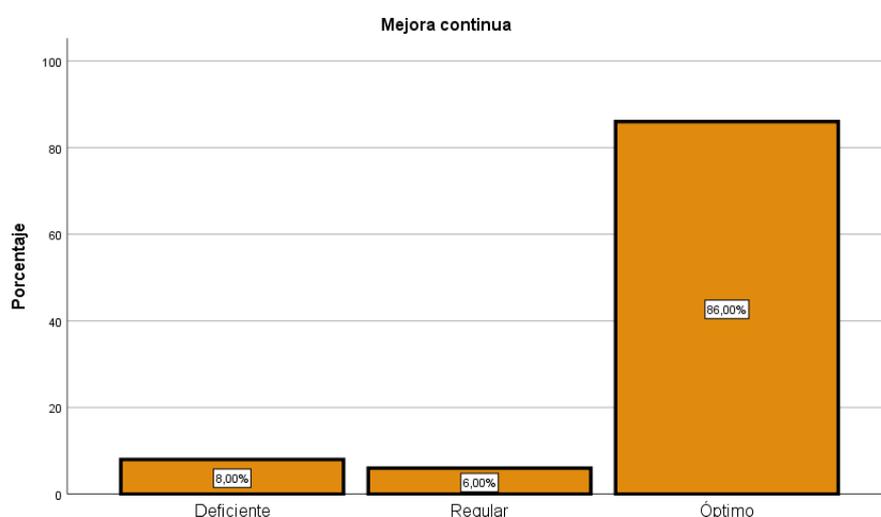


En la figura 4, el 76.0% de los colaboradores de la Coopac de Ahorro y Créditos de Rioja encuestados contemplaron que el coaching personal expuso un nivel “bueno”.

Tabla 8*Niveles de mejora continua*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	4	8,0%	8,0%	8,0%
	Regular	3	6,0%	6,0%	14,0%
	Óptimo	43	86,0%	86,0%	100,0%
	Total	50	100,0%	100,0%	

En la tabla 8, se estimó que el 86.0% (43) de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Créditos de Rioja indicaron que la mejora continua expuso un nivel “óptimo”, en tanto que el 8.0% (4) indicaron que expuso un nivel “deficiente”, por último, el 6.0% (3) consideró que la mejora continua expuso un nivel “regular”.

Figura 5*Niveles de mejora continua*

En la figura 5, el 86.0% de los colaboradores de la Coopac de Ahorro y Créditos de Rioja encuestados contemplaron que la mejora continua expuso un nivel “óptimo”.

Tabla 9

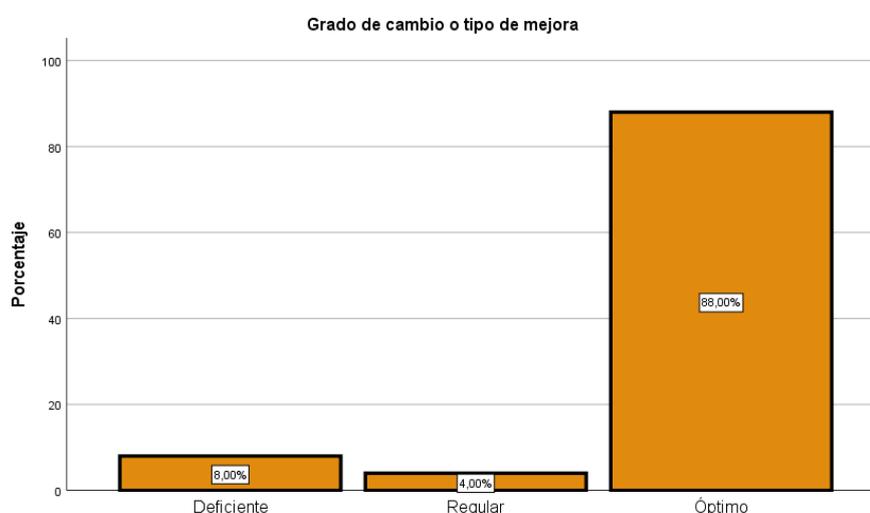
Niveles del grado de cambio o tipo de mejora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	4	8,0%	8,0%	8,0%
	Regular	2	4,0%	4,0%	12,0%
	Óptimo	44	88,0%	88,0%	100,0%
	Total	50	100,0%	100,0%	

En la tabla 9, se estimó que el 88% (44) de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Créditos de Rioja indicaron que el grado de cambio o tipo de mejora expuso un nivel “óptimo”, en tanto que el 8.0% (4) indicaron que expuso un nivel “deficiente”, por último, el 4.0% (2) consideró un nivel “regular”.

Figura 6

Niveles del grado de cambio o tipo de mejora

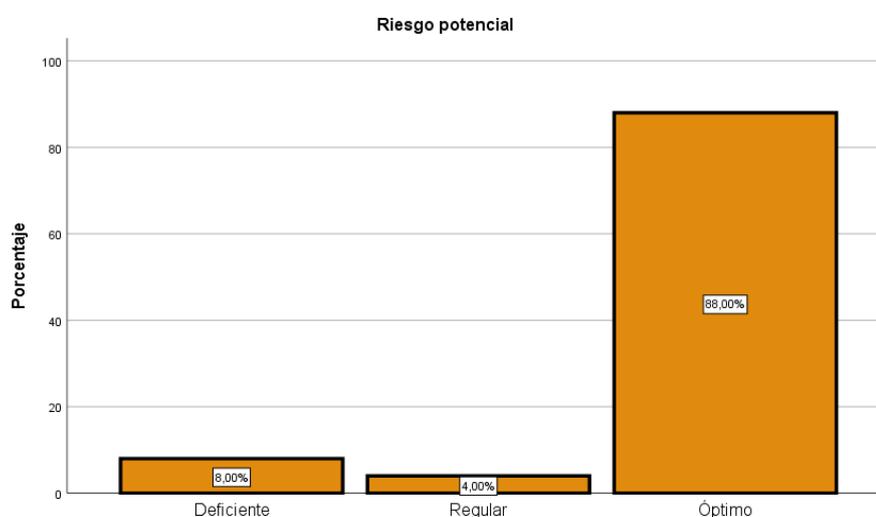


En la figura 6, el 88.0% de los colaboradores de la Coopac de Ahorro y Créditos de Rioja encuestados contemplaron que el grado de cambio o tipo de mejora expuso un nivel “óptimo”.

Tabla 10*Niveles del riesgo potencial*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	4	8,0%	8,0%	8,0%
	Regular	2	4,0%	4,0%	12,0%
	Óptimo	44	88,0%	88,0%	100,0%
	Total	50	100,0%	100,0%	

En la tabla 10, se estimó que el 88% (44) de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Créditos de Rioja indicaron que el riesgo potencial expuso un nivel “óptimo”, en tanto que el 8.0% (4) indicaron que expuso un nivel “deficiente”, por último, el 4.0% (2) consideró que el riesgo potencial expuso un nivel “regular”.

Figura 7*Niveles del riesgo potencial*

En la figura 7, el 88.0% de los colaboradores de la Coopac de Ahorro y Créditos de Rioja encuestados contemplaron que el riesgo potencial expuso un nivel “óptimo”.

Tabla 11

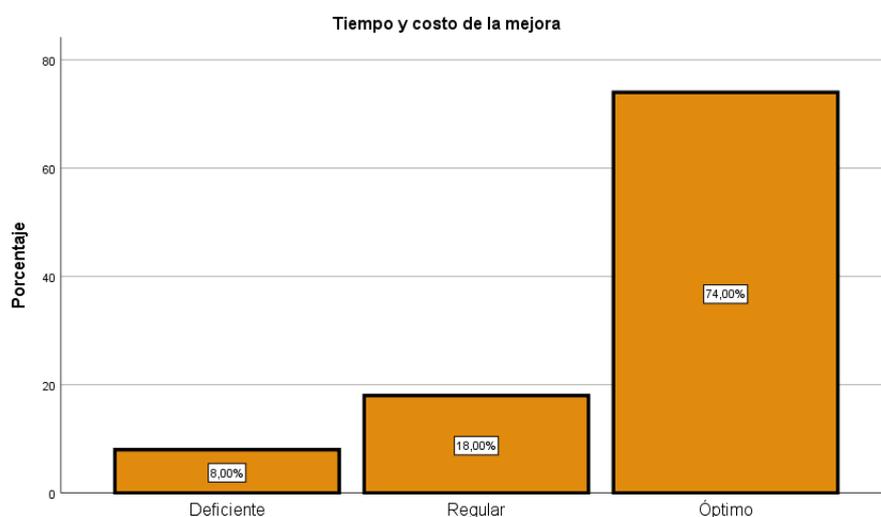
Niveles del tiempo y costo de la mejora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	4	8,0%	8,0%	8,0%
	Regular	9	18,0%	18,0%	26,0%
	Óptimo	37	74,0%	74,0%	100,0%
	Total	50	100,0%	100,0%	

En la tabla 11, se estimó que el 74.0% (37) de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Créditos de Rioja indicaron que el tiempo y costo de la mejora expuso un nivel “óptimo”, en tanto que el 18.0% (9) indicaron que expuso un nivel “regular”, por último, el 8.0% (4) consideró que el tiempo y costo de la mejora expuso un nivel “deficiente”.

Figura 8

Niveles del tiempo y costo de la mejora

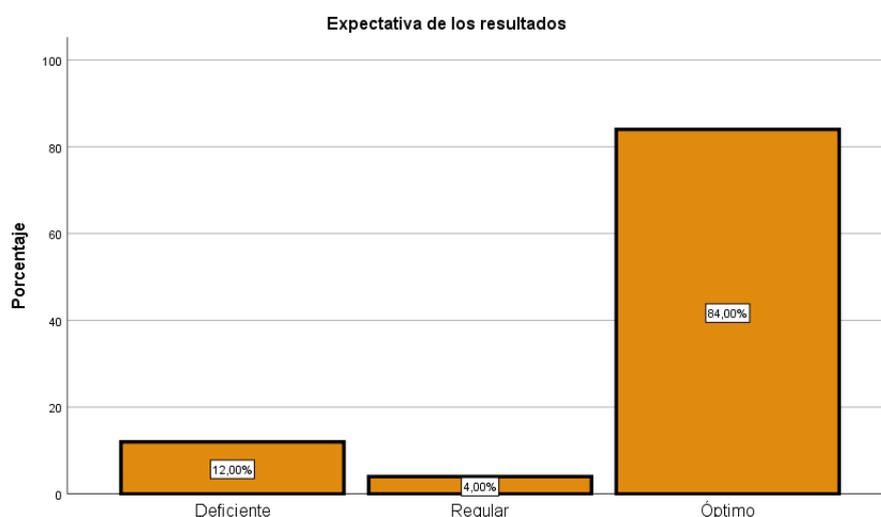


En la figura 8, el 74.0% de los colaboradores de la Coopac de Ahorro y Créditos de Rioja encuestados contemplaron que el tiempo y costo de la mejora expuso un nivel “óptimo”.

Tabla 12*Niveles de la expectativa de los resultados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	6	12,0%	12,0%	12,0%
	Regular	2	4,0%	4,0%	16,0%
	Óptimo	42	84,0%	84,0%	100,0%
	Total	50	100,0%	100,0%	

En la tabla 12, se estimó que el 84% (42) de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Créditos de Rioja indicaron que la expectativa de los resultados expuso un nivel “óptimo”, en tanto que el 12.0% (6) indicaron que expuso un nivel “deficiente”, por último, el 4.0% (2) consideró que la expectativa de los resultados expuso un nivel “regular”.

Figura 9*Niveles de la expectativa de los resultados*

En la figura 9, el 84.0% de los colaboradores de la Coopac de Ahorro y Créditos de Rioja encuestados contemplaron que la expectativa de los resultados expuso un nivel “óptimo”.

Resultados inferenciales

Prueba de normalidad

Con la finalidad de demostrar la normalidad de la muestra se formuló como hipótesis tanto nula como alterna las siguientes:

Ha: No hay distribución normal dentro de la distribución de la muestra.

Ho: Hay distribución normal en la distribución de la muestra.

Como la muestra es igual a 50 empleados, se tomó en consideración la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, la cual se realiza cuando la muestra es menor o igual 50 participantes, por último se rechazará la hipótesis nula si el nivel de significancia fue menor 0.05.

Tabla 13

Prueba de normalidad

	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		GI	Sig.
Coaching ejecutivo	,412	50	,000
Coaching de equipos	,504	50	,000
Coaching personal	,549	50	,000
Coaching empresarial	,414	50	,000
Mejora continua	,417	50	,000

En la tabla 13, la prueba que se empleó para determinar la normalidad de las variables fue Shapiro-Wilk, esta prueba corresponde porque la muestra tuvo una cantidad menor o igual a 50 empleados de la Coopac de Ahorro y Crédito situada en Rioja, por lo tanto, con una significancia inferior a 0,05, se logró demostrar que los datos de la muestra no presentaron una distribución normal, por consiguiente, se empleó un estadístico no paramétrico como el Rho de Spearman.

Hipótesis general

Ho: El coaching empresarial no se relaciona de manera significativa con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024.

Ha: El coaching empresarial se relaciona de manera significativa con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024.

Tabla 14

Rho de Spearman de la hipótesis general

			Coaching empresarial	Mejora continua
Rho de Spearman	Coaching empresarial	Coefficiente de correlación	1,000	,664**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Mejora continua	Coefficiente de correlación	,664**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

En la tabla 14, el hallazgo estadístico demostró que el coaching empresarial se vincula de manera positiva y moderada-fuerte con la mejora continua en la cooperativa (Rho = ,664), asimismo con una significancia inferior a 0,01 se logró demostrar la significancia; por consiguiente, se demostró que el coaching empresarial se relaciona de manera significativa con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024.

Hipótesis específica 1

Ho: El coaching ejecutivo no se relaciona de manera significativa con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024.

Ha: El coaching ejecutivo se relaciona de manera significativa con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024.

Tabla 15

Rho de Spearman de la primera hipótesis específica

			Coaching ejecutivo	Mejora continua
Rho de Spearman	Coaching ejecutivo	Coefficiente de correlación	1,000	,669**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
Mejora continua	Mejora continua	Coefficiente de correlación	,669**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

En la tabla 15, el hallazgo estadístico demostró que el coaching ejecutivo se vincula de manera positiva y moderada-fuerte con la mejora continua en la cooperativa (Rho = ,669), asimismo con una significancia inferior a 0,01 se logró demostrar la significancia; por consiguiente, se demostró que el coaching ejecutivo se relaciona de manera significativa con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024.

Hipótesis específica 2

Ho: El coaching de equipos no se relaciona de manera significativa con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024.

Ha: El coaching de equipos se relaciona de manera significativa con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024.

Tabla 16

Rho de Spearman de la segunda hipótesis específica

			Coaching de equipos	Mejora continua
Rho de Spearman	Coaching de equipos	Coefficiente de correlación	1,000	,548**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Mejora continua	Coefficiente de correlación	,548**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

En la tabla 16, el hallazgo estadístico demostró que el coaching de equipos se vincula de manera positiva y moderada-fuerte con la mejora continua en la cooperativa (Rho = ,548), asimismo con una significancia inferior a 0,01 se logró demostrar la significancia; por consiguiente, se demostró que el coaching de equipos se relaciona de manera significativa con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024.

Hipótesis específica 3

Ho: El coaching personal no se relaciona de manera significativa con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024.

Ha: El coaching personal se relaciona de manera significativa con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024.

Tabla 17

Rho de Spearman de la tercera hipótesis específica

			Coaching personal	Mejora continua
Rho de Spearman	Coaching personal	Coefficiente de correlación	1,000	,470**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	Mejora continua	Coefficiente de correlación	,470**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

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

En la tabla 17, el hallazgo estadístico demostró que el coaching personal se vincula de manera positiva y moderada-fuerte con la mejora continua en la cooperativa (Rho = ,470), asimismo con una significancia inferior a 0,01 se logró demostrar la significancia; por consiguiente, se demostró que el coaching personal se relaciona de manera significativa con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024.

IV. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general; el coaching empresarial se vincula con la mejora continua, este vínculo fue directo y moderado-fuerte con un $Rho = ,664$; igualmente significativa comprobado con el nivel de significancia menor a 0.01; por otro lado, el 86.0% de los empleados indicaron que el nivel del coaching empresarial fue bueno, mientras que el 86% indicaron que la mejora continua mostró un nivel bueno; estos resultados comprueban que el coaching empresarial y la mejora continúan son directamente proporcional. Los resultados son similares a la investigación ; asimismo, es similar con el estudio de Becerra y Latorre (2022), en donde el coaching es un mecanismo que se acopla a todos los tipos y tamaños de organización por consiguiente puede llevarse a cabo además a todas las áreas de las organizaciones, la mejora del clima organización se maneja de acuerdo a las sesiones de coaching a través de la toma de consciencia de las personas que ubican dentro de los procesos o actividades haciendo que se quiebran obstáculos que produzcan inconformidades o rivalidades entre las áreas.

Con relación a la primer objetivo específico; el coaching ejecutivo se vincula con la mejora continua, este vínculo fue directo y moderado-fuerte con un $Rho = ,669$; igualmente significativa comprobado con el nivel de significancia menor a 0.01; por otro lado, el 86.0% de los empleados indicaron que el nivel del coaching ejecutivo fue bueno, por otra parte el 86% indicaron que la mejora continua mostró un nivel bueno; estos resultados comprueban que el coaching ejecutivo y la mejora continúan son directamente proporcional. Los resultados son similares a la investigación Ramos (2023), en el cual la puesta en marcha de la mejora continua en la organización permitió la eliminación de una enorme cantidad de desperdicios y mermas los cuales ocupan demasiado espacio y permitió la corrección de las falencias, asimismo se elaboró el inventario técnico tomando en sustento la norma ISO 14224; igualmente con la investigación de Sedano (2023), en donde el coaching empresarial influye de manera significativa en la motivación laboral de los empleados; la ausencia del coaching empresarial no permite la optimización del desempeño laboral en vista que no permite involucrar a empleados altamente calificados los cuales no participan como componentes facilitadores y que tienen la capacidad de sacar a flote las competencias y destrezas de los empleados.

Sobre el segundo objetivo específico; el coaching de equipos se vincula con la mejora continua, este vínculo fue directo y moderado con un $Rho = ,548$; igualmente significativa comprobado con el nivel de significancia menor a 0.01; por otro lado, el 80.0% de los empleados indicaron que el nivel del coaching de equipo fue bueno, por otra parte el 86% señalaron que la mejora continua mostró un nivel bueno; estos resultados comprueban que el coaching de equipos y la mejora continúan son directamente proporcional. Los resultados son similares a la investigación Mazzini y López (2022), en el cual las organizaciones no realizan las actividades indispensables, por consiguiente, el acatamiento en sí es bajo y en ciertas situaciones nulo, debido a que no se aplica el ISO: 9001:2015; por otro lado, la ausencia de mejora continua de los procesos impide la identificación de los procesos que imposibilitan el acatamiento de los objetivos, por ende, no hay correcciones, prevención o eliminación de procesos las cuales repercuten en la productividad; del mismo modo, con el estudio de Medina (2022), en el cual el coaching se relaciona de manera significativa con la motivación laboral en la entidad financiera; mientras que los elementos del coaching como coaching ejecutivo, coaching en equipos y coaching personal se vinculan con la motivación laboral; asimismo, la ausencia estímulos a los empleados no permiten optimizar los comportamientos relacionados a la motivación para alcanzar los resultados más adecuado con relación al trabajo.

Finalmente, respecto al tercer objetivo específico; el coaching personal se vincula con la mejora continua, este vínculo fue directo y moderado con un $Rho = ,470$; igualmente significativa comprobado con el nivel de significancia menor a 0.01; por otro lado, el 76.0% de los empleados indicaron que el nivel del coaching personal fue bueno, por otra parte el 86.0% indicaron que la mejora continua mostró un nivel bueno; estos resultados comprueban que el coaching personal y la mejora continúan son directamente proporcional. Los resultados son similares a la investigación Tubon (2023), en donde los beneficios que genera la aplicación de coaching empresarial con la finalidad de optimizar el desempeño en vista que permitirá cubrir las falencias que existe en cuanto a las aptitudes, comportamiento personal y el rendimiento; los elementos del coaching empresarial como liderazgo, trabajo en equipo, autocontrol, gestión de resultados y administración de tiempo incidan algunos componentes que optimizarían las competencias, destrezas y conocimiento de los empleados; asimismo, con el estudio de Mamani y Ramírez (2022), en donde el comportamiento

del cliente y la mejora continua existe relación significativa, la ausencia de programas de comportamiento en donde se incluya la motivación, aprendizaje y mejoramiento de la actitud, impide que la mejora continua mejore cuando a los costos, tiempo y resultados; igualmente con el estudio de Vallenas (2021), en donde el coaching empresarial y el desempeño laboral existe relación directa y fuerte en la organización; la ausencia de mecanismos de evaluación que facilitan conocer la eficiencia y eficacia del coaching y del mismo modo que permitan retroalimentar a los empleados; del mismo modo, con el estudio de Crisóstomo (2022), en el cual el coaching empresarial se relacionó de manera significativa con el desempeño laboral, asimismo, la falta de capacitaciones sobre el coaching empresarial, por este motivo no se alcanzó el reconocimiento y la generación de compromiso e integración; del mismo modo, mantener el manual de funciones sin actualizar no contribuye a que la meta final se llegue a cumplir.

V. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que entre el coaching empresarial y la mejora continua existe relación, la cual fue comprobada por el resultado alcanzado en el $Rho = 0.664$, por este motivo, fue estimada como directa y moderadamente fuerte; asimismo, presentó un nivel de significancia menor a 0.01, por lo tanto, fue considerada como significativa. En conclusión, toda mejora en el coaching empresarial dentro de la Coopac de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja, conllevará a la mejora continua de los procesos.

Segunda: Se determinó que entre el coaching ejecutivo y la mejora continua existe relación, la cual fue comprobada por el resultado alcanzado en el $Rho = 0.669$, por este motivo, fue estimada como directa y moderadamente fuerte; asimismo, presentó un nivel de significancia menor a 0.01, por lo tanto, fue considerada como significativa. En conclusión, toda mejora en el coaching ejecutivo dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja, conllevará a la mejora continua de los procesos.

Tercera: Se determinó que entre el coaching de equipos y la mejora continua existe relación, la cual fue comprobada por el resultado alcanzado en el $Rho = 0.548$, por este motivo, fue considerada como directa y moderada; asimismo, presentó un nivel de significancia menor a 0.01, por lo tanto, fue considerada como significativa. En conclusión, toda mejora en el coaching de equipos dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja, conllevará a la mejora continua de los procesos.

Cuarta: Se determinó que entre el coaching personal y la mejora continua existe relación, la cual fue comprobada por el resultado alcanzado en el $Rho = 0.470$, por este motivo, fue considerada como directa y moderada; asimismo, presentó un nivel de significancia menor a 0.01, por lo tanto, fue considerada como significativa. En conclusión, toda mejora en el coaching personal dentro de la Coopac de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja, conllevará a la mejora continua de los procesos.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Al directorio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja se recomienda optimizar el coaching empresarial por medio del coaching ejecutivo, coaching de equipos y coaching personal con la finalidad de mejorar el grado de cambio o tipo de mejora, mitigando el riesgo potencial, disminuyendo el tiempo y costo de la mejora y cumpliendo las expectativas de los resultados, por lo tanto, la mejora continua.

Segunda: Al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja se recomienda optimizar el coaching ejecutivo a través del cumplimiento de los objetivos, programando capacitaciones, brindando información oportuna y permanente, asimismo, cumpliendo con las metas asignadas, con el propósito de optimizar los mapas de procesos, generar flujos de mejora, cumpliendo los roles y responsabilidades; por consiguiente, favoreciendo el grado de cambio o tipo de mejora.

Tercera: Al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja se recomienda optimizar el coaching de equipos por medio de la adaptabilidad de los equipos de trabajo a los procesos, comunicando permanentemente los cambios dentro de la cooperativa; asimismo, que el gerente cumpla un rol de líder, el cual promueve el trabajo en equipo y el compromiso hacia el cumplimiento de los objetivos con la intención de disminuir los tiempos en espera y proceso de los servicios e implementado muestreo más efectivos de trabajo con ello se mitigaría el riesgo potencial; asimismo, aprovechar las tendencias, eliminar los despilfarros de tiempo y recursos y agregar valor añadido a los procesos operativos de la cooperativa optimizarían el tiempo y costo de la mejora.

Cuarta: Al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Rioja que aproveche las habilidades de los empleados capacitando a sus colegas en tareas de la cooperativas, fomentando la inteligencia emocional y la empatía para optimizar el coaching personal. Este enfoque, combinado con estrategias 5S y poka-yoke fortalecidas y controles de desempeño rigurosos, tiene como objetivo aumentar la eficiencia organizacional y cumplir con los resultados esperados.

REFERENCIAS

- Alfaro, G. (2023). Reingeniería de procesos como una herramienta para la mejora de la productividad en las empresas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(5), 1623-1641. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i5.7835
- Becerra, I. y Latorre, V. (2022). *El coaching empresarial como una herramienta de construcción de ventajas competitivas para las empresasa prestadoras de servicios logísticos Pymes*. [Tesis de licenciatura, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia], Duitama.
- Bedoya, M. (2022). Impacto del coaching y habilidades directivas aplicadas en la dirección comercial de la empresa Empromotor Esmeraldas. *Sapienza. International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(2), 464-492. doi:<https://doi.org/10.51798/sijis.v3i2.351>
- Beltrán, C. y Arriaga, F. (2023). Impacto de capacitación al capital humano para la metodología de mejora continua en la industria. *Investigación y Ciencia Aplicada a la Ingeniería*, 6(36), 9-14. Obtenido de <http://ojs.incaing.com.mx/index.php/ediciones/article/view/227>
- Carrasco, S. (2021). *Metodología de la Investigación Científica* (2da. Edición ed.). Lima: Editorial San Marcos.
- Chapa, E. y Chapa, C. (2022). Coaching gerencial: Una revisión sistemática de artículos científicos disponibles en Scopus. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 18(1), 123-140. doi:<https://doi.org/10.18004/riics.2022.junio.123>
- Correa, R., Manosalva, L. y Fernández, J. (2022). *Coaching empresarial como herramienta gerencial para el desarrollo de las Pymes*. [Tesis de licenciatura, Fundación Universitaria del Área Andina], Bogotá.
- Crisóstomo, E. (2022). *Coaching empresarial y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa La Calera, Chorrillos - 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú], Lima.
- Fernández-Ayuso, D., Illán, A., Jiménez-Jiménez, M., Del Campo, C., Fernández-Carnero, J. y Galán-Lominchar, M. (2024). Coaching: una propuesta innovadora para la mejora del debriefing en la simulación clínica. *Educación Médica*, 25, 1-8. doi:<https://doi.org/10.1016/j.edumed.2023.100859>

- Guizada, J. (2024). Programa de coaching empresarial para mejorar el desempeño laboral en el Hostal San José Potosí. *Revista Enfoques*, 8(30), 110-125. doi:<https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v8i30.183>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2023). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa mixta* (2da. edición ed.). México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Lino, W., Lino, L. y Guaman, J. (2023). Lean Six-Sigma y su importancia en la mejora continua de la calidad en el laboratorio clínico. *Journal of Microbiology & Health Education*, 5(3), 571-581. Obtenido de <http://journalmhe.org/ojs3/index.php/jmhe/article/view/85>
- Loor-Moreira, G., Indacochea, A., Loor, J., Zambrano, M. y Veloz, F. (2023). Gestión de calidad como mejora continua en las empresas pesqueras de la ciudad de Manta, Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 631-650. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.6899
- López, A., Sacco, A. y Cavacini, A. (2024). Modelado de KPIs - Indicadores clave de desempeño - para aplicar a procesos de mejora continua en PyMes. *AACINI. Revista Internacional de Ingeniería Industrial*, 3(2), 54-68. doi:<https://www3.fi.mdp.edu.ar/otec/revista/index.php/AACINI-RIII/article/view/87>
- Lucena, R. (2023). Fundamentos del coaching: Un enfoque gerencial para los retos docentes actuales. *Revista Educare - UPEL-IPB*, 27(3), 151-161. doi:<https://doi.org/10.46498/reduipb.v27i3.2052>
- Mamani, L. y Ramírez, Y. (2022). *Comportamiento del cliente y la mejora continua de una entidad financiera, en Juliaca - Puno, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo], Lima.
- Matos, E., Reyes, W. y Arellano, J. (2021). Aptitudes gerenciales y gestión del cambio de funcionarios en Sede Central del Gobierno Regional Junín y Huancavelica. *SCIÉENDO*, 24(3), 139-146. doi:<https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.017>
- Mazzini, J. y López, J. (2022). *Propuesta de un diseño de modelo de calidad y mejora continua, basado en las directrices de la norma internacional ISO: 9001:2015, para una Industria de Balanceado de Camarón en la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana], Guayaquil.

- Medina, E. (2022). *Coaching y motivación laboral en el talento humano del Banco de la Nación, agencia Huanta, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo], Lima.
- Medina, M.m Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C. y Castillo, R. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Lima: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología INUDI Perú.
- Montalvo, M., Salinas, B., Granillo, R. y Barrera, S. (2024). Herramientas de calidad bajo el enfoque de la Guía del PMBOK. *Ingenio y Conciencia Boletín Científico de la Escuela Superior Ciudad Sahagún*, 11(22), 86-96. doi:<https://doi.org/10.29057/escs.v11i22.11792>
- Mora-Paredes, L., Romero-Fernández, A. y Viteri-Moya, J. (2023). Modelo de coaching para mejorar la gestión administrativa y docente. *Ingenium et Potentia*, 5(1), 967-977. doi:<https://doi.org/10.35381/i.p.v5i1.2700>
- Navareño, P. (2023). Un ciclo de innovación sostenible para la mejora continua de la práctica docente colaborativa. *Revista Panamericana de Pedagogía*(36), 10-29. doi:<https://doi.org/10.21555/rpp.vi36.2872>
- Paulina-Hernández, M., Romero-Fernández, A. y Viteri-Mora, J. (2023). Mejora continua en el desempeño de funciones del área administrativa de una institución pública. *Ingenium et Potentia*, 5(1), 1141-1152. doi:<https://doi.org/10.35381/i.p.v5i1.2718>
- Pérez, E., Granillo, R., Rivera, H. y Santanam, F. (2023). Herramientas de la calidad aplicadas para la mejora continua en una Pyme del sector metalmecánico. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(5), 604-619. doi:<https://doi.org/10.56712/latam.v4i5.1341>
- Ramos, D. (2023). Análisis de la asignatura educación y sociedad para la mejora continua en la práctica docente universitaria. *Metanoia. Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 9(1), 1-17. Obtenido de <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/METANOIA/article/view/2937>
- Ramos, R. (2023). *Aplicación de las 5S y mejora continua en el laboratorio de mantenimiento correctivo de la Facultad de Mecánica*. [Tesis de licenciatura, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo], Riobamba.
- Rivera, L. y Velázquez, R. (2023). Coaching y el empowerment en el sector automotriz de Guayaquil, Ecuador. *Project Design and Management*, 6(1), 1-15. doi:<https://doi.org/10.35992/pdm.v6i1.1838>

- Rodríguez, M. A. (2023). Implementación de la mejora continua en el curso propedéutico de álgebra al ingresar a una ingeniería. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 6683-6706. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7436
- Rodríguez, W. y González, B. (2021). Coaching organizacional como formador gerencial en las empresas protuarias. *CICAG. Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 19(1), 61-78. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9253222>
- Sedano, M. (2023). *Influencia del coaching empresarial en el desempeño laboral de la empresa Construcciones y Servicios Generales AC Velásquez S.A.C. en Lima - 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma], Lima.
- Solano, J. y Castro, D. (2024). Coaching organizacional: Una herramienta estratégica en la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Parroquial San José de Ancón, 2023. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(3), 444-454. doi:<https://doi.org/10.56712/latam.v5i3.2049>
- Ton, G., Van Rijn, F. y Pamuk, H. (2022). Evaluating the impact of business coaching programmes by taking perceptions seriously. *European Evaluation Society*, 29(1), 73-90. doi:<https://doi.org/10.1177/13563890221137611>
- Tubon, E. (2023). *Coaching empresarial y desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina de la ciudad de Ambato*. [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato], Ambato.
- Uribe, D., Rojas, O., Ortega, E. y Polo, G. (2023). Coaching contable e implementación de normas internacionales de información financiera: Una propuesta metodológica. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(2), 3586-3608. doi:<https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.858>
- Valle, S. y Naranjo, G. (2023). Hacia la mejora continua de la educación rural: retos y perspectiva. *Revista Iberoamericana de Educación Rural*, 1(1), 107-116. Obtenido de <https://riber.ibero.mx/index.php/riber/article/view/17/100>
- Vallenas, S. (2021). *Coaching empresarial y desempeño laboral de la Empresa de Transporte y Servicios Huacri, Provincia de Cusco, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo], Lima.

- Vásquez-Erazo, E., Tovar-Molina, E., Álvarez-Montalvo, A. y Tobar-Ordoñez, S. (2022). Calidad de vida de los trabajadores mediante coaching y plan de carrera. *CIENCIAMTRIA*, 8(3), 1899-1923. doi:<https://doi.org/10.35381/cm.v8i3.922>
- Velarde, N. (2022). El coaching como herramienta estratégica para la gestión pública en la región del Cusco. *Revista Científica*, 1(4), 13-28. doi:<https://doi.org/10.53673/rc.v1i4.19>
- Villasmil, P. (2023). Elementos de marca personal utilizados por los coaches en Venezuela. *CICAG. Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administración y Gerenciales*, 20(1), 101-123. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9255267>
- Zayas, I. (2022). La mejora continua: Elemento de competitividad empresarial. *Revista Electrónica sobre cuerpos académicos y grupos de Investigación*, 9(17), 1-19. Obtenido de <https://mail.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/253/488>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Coaching Empresarial	El coaching empresarial es un mecanismo de las organizaciones específicamente las gerencias, esta es definida como un modelo nuevo en donde el líder cuenta con atributos, destrezas, comportamientos y capacidades profesionales que facilitan la realización de procesos de manera dinámica en conjunto con sus empleados, comprendiéndose es estos como pieza importante de la organización (Vásquez-Eraza et al, 2022)	El coaching empresarial será procesado a través de un cuestionario de 15 preguntas por medio del empleo de una escala de tipo ordinal, donde se tomaron en consideración las siguientes: coaching ejecutivo, coaching de equipos y coaching personal.	Coaching ejecutivo Coaching de equipos Coaching personal	Logro de objetivos Capacitaciones Información adecuada Metas asignadas Información constante Adaptabilidad Comunicación Liderazgo Trabajo en equipo Compromiso Habilidades Competencias Entrenamiento Inteligencia emocional Empatía	Ordinal (1) Malo (15 - 35) (2) Regular (36 - 55) (3) Bueno (56 - 75)
Mejora continua	La mejora continua es una filosofía japonesa comprendiendo el proceso de la organización, definiéndolo como una táctica de optimización ininterrumpida; se puede tomar en consideración como una clave de éxito competitivo; esta optimización hace referencia a la seguridad, costo, acatamiento de las entrega y la salud en el trabajo, realización del empleado, el producto, proveedores, entre otros (Lino et al, 2023)	La mejora continua será procesada a través de un cuestionario de 13 preguntas por medio del empleo de una escala de tipo ordinal, donde se tomaron en consideración las siguientes: grado de cambio o tipo de mejora, riesgo potencial, tiempo y costo de la mejora y expectativa de los resultados.	Grado de cambio o tipo de mejora Riesgo potencial Tiempo y costo de la mejora Expectativa de los resultados	Mapas de procesos Flujos Roles y responsabilidades Tiempo de espera Tiempo de proceso Muestreo de trabajo Tendencias Despilfarros Valor añadido Poka yoke 5S Controles Visuales	Ordinal (1) Deficiente (13 - 30) (2) Regular (31 - 48) (3) Eficiente (49 - 65)

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Señores (as): En la realización de una investigación sobre el Coaching Empresarial, se agradece seleccionar la opción y marcar con una **X** en el recuadro respectivo, tiene carácter anónimo y su procesamiento será reservado por lo que le requiere **SINCERIDAD** en las respuestas.

La información que proporcione será tratada con total reserva, manteniendo su anonimato; la misma que no le causará ningún tipo de perjuicio. Indicarle además que su participación es voluntaria pudiendo desistir en cualquier momento.

Acepto participar en la encuesta de manera voluntaria

Nombres y

apellidos:.....Firma.....

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

N°	Preguntas	Escala				
		1	2	3	4	5
1	Considera que se cumple con el logro de los objetivos de la cooperativa.					
2	Considera que la cooperativa brinda capacitaciones para su aprendizaje.					
3	Considera que recibe información adecuada para el desempeño de sus funciones.					
4	Considera que los empleados cumplen con su meta asignada.					
5	Considera que recibe información constante a cerca de los cambios que se generan en la cooperativa.					
6	Considera que logra adaptarse a los diferentes cambios de la cooperativa.					
7	Considera que existe comunicación adecuada entre el jefe y los empleados de la cooperativa.					
8	Considera que su jefe ejerce un liderazgo efectivo.					
9	Considera que se brinda soluciones en equipo para los problemas que ocurren en la cooperativa.					
10	Considera que hay compromiso en los empleados de la cooperativa.					
11	Considera que desarrolla sus habilidades de forma óptima en la cooperativa.					
12	Considera que es necesario renovar tus competencias al ritmo de los avances tecnológicos.					
13	Considera que es necesario recibir entrenamiento constante para el desempeño de sus funciones.					
14	Considera que es necesario fortalecer su inteligencia emocional.					
15	Considera que hay empatía entre empleados de la cooperativa.					

Señores (as): En la realización de una investigación sobre la mejora continua, se agradece seleccionar la opción y marcar con una **X** en el recuadro respectivo, tiene carácter anónimo y su procesamiento será reservado por lo que le requiere **SINCERIDAD** en las respuestas.

La información que proporcione será tratada con total reserva, manteniendo su anonimato; la misma que no le causará ningún tipo de perjuicio. Indicarle además que su participación es voluntaria pudiendo desistir en cualquier momento.

Acepto participar en la encuesta de manera voluntaria

Nombres y apellidos:.....Firma.....

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

N°	Preguntas	Escala				
		1	2	3	4	5
1	Considera que el tiempo de espera en realizar una operación financiera es acorde a sus requerimientos.					
2	Considera que el tiempo de proceso de una transacción es acorde.					
3	Considera que la proporción del tiempo total empleado por un empleado es proporcional a la implementación de la tecnología.					
4	Considera que los productos y/o servicios son tendencia.					
5	Considera que la cooperativa genera gastos excesivos que no agregan valor.					
6	Considera que aplica valor añadido a sus productos y/o servicios.					
7	Considera que los empleados comenten errores humanos en los procesos llevados a diarios perfilándose como defectos.					
8	Considera que la organización, limpieza y disciplina se lleva de manera adecuada en la cooperativa.					
9	Considera que la cooperativa implementa señales y anuncios visuales para comunicar a sus clientes sobre los productos y/o servicios.					
10	Considera que los indicadores de rendimiento miden la consecución de los objetivos de la cooperativa.					
11	Considera que proporciona a la cooperativa modelos de gestión que puedan mejorar la atención del cliente.					
12	Considera que posee la cooperativa acuerdos de nivel de servicio para documentar los servicios a proporcionar al cliente.					
13	Considera que posee la cooperativa señales visuales para informar sus servicios ya sea física o de manera virtual.					

Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Javier Jara, Juan José

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Administración de Empresas - MBA de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mis Variables es: Coaching empresarial y mejora continua siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas administrativos y/o investigación administrativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

.....
RICHARD HAYA PEZO
D.N.I 44414917

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir las Variables Coaching empresarial y mejora continua. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Javier Jara, Juan José		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Docencia post grado		
Institución donde labora:	Universidad Nacional Mayor de San Marcos		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable: Coaching empresarial
Autor:	Richard Haya Pezo
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Cooperativa de Ahorro y Crédito de Rioja
Significación:	El cuestionario de la Variable Coaching empresarial está compuesto de 3 dimensiones que son: Coaching ejecutivo, Coaching de equipos y Coaching personal. El objetivo de esta medición es establecer la relación entre el coaching empresarial y la mejora continua.

4. Soporte teórico:

Coaching empresarial: Es un mecanismo de las organizaciones específicamente las gerencias, esta es definida como un modelo nuevo en donde el líder cuenta con atributos, destrezas, comportamientos y capacidades profesionales que facilitan la realización de procesos de manera dinámica en conjunto con sus empleados, comprendiéndose es estos como pieza importante de la organización (Vásquez-Eraza et al, 2022).

Mejora continua: Es una filosofía japonesa comprendiendo el proceso de la organización, definiéndolo como una táctica de optimización ininterrumpida; se puede tomar en consideración como una clave de éxito competitivo; esta optimización hace referencia a la seguridad, costo, acatamiento de las entregas y la salud en el trabajo, realización del empleado, el producto, proveedores, entre otros (Lino et al, 2023).

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	Coaching ejecutivo	El coaching ejecutivo corresponde a un vínculo individualizada que tiene el coach con los empleados, con la finalidad de alcanzar una modificación en el grado tanto profesional como personal; está orientado a los individuos que trabajan en las organizaciones con equipos de trabajo (Fernández-Ayuso et al, 2024).
	Coaching del equipo	El coaching de equipos es el acompañamiento a un equipo de trabajo a través del coach, por lo tanto, se busca identificar las habilidades, competencias y capacidades que tiene cada empleado del mismo modo reconocer y erradicar lo que afecta negativamente dentro de la organización (Villasmil, 2023).
	Coaching personal	El coaching personal corresponde al dialogo que generalmente tiene el coach con los empleados, a través del cual se guía, direcciona y acompaña al individuo quien anhela fortalecer sus conocimientos de forma tanto personal como profesional (Mora-Paredes et al, 2023).
	Grado de cambio o tipo de mejora	Corresponde a la coyuntura actual del proceso que dirige la organización, en el se exponen los documentos del procedimiento actual, reconociendo el movimiento y componente de información que participa durante las actividades, determinando una obligación y papel y performance de cada empleado (Beltrán y Arriaga, 2023).
	Riesgo potencial	Este se centra en la verificación de la mejora, pretendiendo reducir las inversiones que se procuran desarrollar; la agrupación establece el vínculo causa-efecto, donde pronostican, optimizan y perfeccionan las funciones del procedimiento; del mismo modo, permite el esclarecimiento del nivel de la actividad (Ramos, 2023).

4. Soporte teórico:

Coaching empresarial: Es un mecanismo de las organizaciones específicamente las gerencias, esta es definida como un modelo nuevo en donde el líder cuenta con atributos, destrezas, comportamientos y capacidades profesionales que facilitan la realización de procesos de manera dinámica en conjunto con sus empleados, comprendiéndose a estos como pieza importante de la organización (Vásquez-Eraza et al, 2022).

Mejora continua: Es una filosofía japonesa comprendiendo el proceso de la organización, definiéndolo como una táctica de optimización ininterrumpida; se puede tomar en consideración como una clave de éxito competitivo; esta optimización hace referencia a la seguridad, costo, acatamiento de las entregas y la salud en el trabajo, realización del empleado, el producto, proveedores, entre otros (Lino et al, 2023).

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	Coaching ejecutivo	El coaching ejecutivo corresponde a un vínculo individualizada que tiene el coach con los empleados, con la finalidad de alcanzar una modificación en el grado tanto profesional como personal; está orientado a los individuos que trabajan en las organizaciones con equipos de trabajo (Fernández-Ayuso et al, 2024).
	Coaching del equipo	El coaching de equipos es el acompañamiento a un equipo de trabajo a través del coach, por lo tanto, se busca identificar las habilidades, competencias y capacidades que tiene cada empleado del mismo modo reconocer y erradicar lo que afecta negativamente dentro de la organización (Villasmil, 2023).
	Coaching personal	El coaching personal corresponde al diálogo que generalmente tiene el coach con los empleados, a través del cual se guía, direcciona y acompaña al individuo quien anhela fortalecer sus conocimientos de forma tanto personal como profesional (Mora-Paredes et al, 2023).
	Grado de cambio o tipo de mejora	Corresponde a la coyuntura actual del proceso que dirige la organización, en el se exponen los documentos del procedimiento actual, reconociendo el movimiento y componente de información que participa durante las actividades, determinando una obligación y papel y performance de cada empleado (Beltrán y Arriaga, 2023).
	Riesgo potencial	Este se centra en la verificación de la mejora, pretendiendo reducir las inversiones que se procuran desarrollar; la agrupación establece el vínculo causa-efecto, donde pronostican, optimizan y perfeccionan las funciones del procedimiento; del mismo modo, permite el esclarecimiento del nivel de la actividad (Ramos, 2023).

	Tiempo y costo de la mejora	Este elemento se determinan la actual coyuntura del procedimiento de la organización, del mismo modo, de las personas que intervienen en la actividad, debiendo cumplir con lo siguiente: mostrar los documentos del procedimiento, reconociendo el movimiento de la información con la finalidad de establecer obligaciones y funciones de performance de cada uno de los empleados (López et al, 2024).
	Expectativa de los resultados	Este componente se dilucidan la información recolectados en el elemento anterior; se especifica la dirección de la dinámica de los procedimientos para el reconocimiento de cuál es la variable que colabora en el vínculo causal; el analista involucra distintos mecanismos estadísticos para el establecimiento de la realidad del procedimiento actual (Aifaro, 2023).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir las variables coaching empresarial y mejora continua. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



ESCUELA DE POSTGRADO

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1	No cumple con el criterio
2	Bajo Nivel
3	Moderado nivel
4	Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión: Coaching ejecutivo**
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de conocimiento de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito de Rioja, acerca de la relación entre coaching empresarial y mejora continua.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Logro de objetivos	Considera que se cumple con el logro de los objetivos de la cooperativa.	4	4	4	
Capacitaciones	Considera que la cooperativa brinda capacitaciones para su aprendizaje.	4	4	4	
Información adecuada	Considera que recibe información adecuada para el desempeño de sus funciones.	4	4	4	
Metas asignadas	Considera que los empleados cumplen con su meta asignada.	4	4	4	
Información constante	Considera que recibe información constante a cerca de los cambios que se generan en la cooperativa.	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Coaching de equipos**
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de conocimiento de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito de Rioja, acerca de la relación entre coaching empresarial y mejora continua.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adaptabilidad	Considera que logra adaptarse a los diferentes cambios de la cooperativa.	4	4	4	
Comunicación	Considera que existe comunicación adecuada entre el jefe y los empleados de la cooperativa.	4	4	4	
Liderazgo	Considera que su jefe ejerce un liderazgo efectivo.	4	4	4	
Trabajo en equipo	Considera que se brinda soluciones en equipo para los problemas que ocurren en la cooperativa.	4	4	4	
Compromiso	Considera que hay compromiso en los empleados de la cooperativa.	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Coaching personal.**
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de conocimiento de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito de Rioja, acerca de la relación entre coaching empresarial y mejora continua.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidades	Considera que desarrolla sus habilidades de forma óptima en la cooperativa.	4	4	4	
Competencias	Considera que es necesario renovar las competencias al ritmo de los avances tecnológicos.	4	4	4	
Entrenamiento	Considera que es necesario recibir entrenamiento constante para el desempeño de sus funciones.	4	4	4	
Inteligencia emocional	Considera que es necesario fortalecer su inteligencia emocional.	4	4	4	
Empatía	Considera que hay empatía entre empleados de la cooperativa.	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Grado de cambio o tipo de mejora
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de conocimiento de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito de Rioja, acerca de la relación entre coaching empresarial y mejora continua.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mapas de procesos	Considera que el tiempo de espera en realizar una operación financiera es acorde a sus requerimientos.	4	4	4	
Flujos	Considera que el tiempo de proceso de una transacción es acorde.	4	4	4	
Roles y responsabilidades	Considera que la proporción del tiempo total empleado por un empleado es proporcional a la implementación de la tecnología.	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Riesgo potencial
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de conocimiento de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito de Rioja, acerca de la relación entre coaching empresarial y mejora continua.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de espera	Considera que los productos y/o servicios son lentos.	4	4	4	
Tiempo de proceso	Considera que la cooperativa genera gastos excesivos que no agregan valor.	4	4	4	
Muestreo de trabajo	Considera que aplica valor añadido a sus productos y/o servicios.	4	4	4	

- **Sexta dimensión:** Tiempo y costo de la mejora
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de conocimiento de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito de Rioja, acerca de la relación entre coaching empresarial y mejora continua.

Indicadora	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tendencias	Considera que los empleados cometen errores humanos en los procesos llevados a diario perfilándose como defectos.	4	4	4	
Despilfarro	Considera que la organización, limpieza y disciplina se lleva de manera adecuada en la cooperativa.	4	4	4	
Valor añadido	Considera que la cooperativa implementa señales y anuncios visuales para comunicar a sus clientes sobre los productos y/o servicios.	4	4	4	

- **Séptima dimensión:** Expectativa de los resultados
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de conocimiento de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito de Rioja, acerca de la relación entre coaching empresarial y mejora continua.

Indicadora	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Poka yoke	Considera que los indicadores de rendimiento miden la consecución de los objetivos de la cooperativa.	4	4	4	
5S	Considera que proporciona a la cooperativa modelos de gestión que puedan mejorar la atención del cliente.	4	4	4	
Controles	Considera que posee la cooperativa acuerdos de nivel de servicio para documentar los servicios a proporcionar al cliente.	4	4	4	
Visuales	Considera que posee la cooperativa señales visuales para informar sus servicios ya sea física o de manera virtual.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia, SI.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Javier Jara, Juan José

Especialidad del validador: Investigación en Gestión de Organizaciones.

31 de mayo del 2024.

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

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


Firma del Experto validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
JAVIER JARA, JUAN JOSE DNI 42714192	ECONOMISTA Fecha de diploma: 28/11/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
JAVIER JARA, JUAN JOSE DNI 42714192	Bachiller en Derecho Fecha de diploma: 20/03/2023 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matrícula: 25/05/2013 Fecha egreso: 15/01/2023	UNIVERSIDAD CONTINENTAL S.A.C. PERU
JAVIER JARA, JUAN JOSE DNI 42714192	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 16/01/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
JAVIER JARA, JUAN JOSE DNI 42714192	ABOGADO Fecha de diploma: 09/04/24 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL	UNIVERSIDAD CONTINENTAL S.A.C. PERU
JAVIER JARA, JUAN JOSE DNI 42714192	GRADO DE MÁSTER EN DERECHO, ECONOMÍA, GESTIÓN, CON FINALIDAD DE INVESTIGACIÓN, MENCIÓN GESTIÓN, ESPECIALIDAD INVESTIGACIÓN EN GESTIÓN DE ORGANIZACIONES Fecha de Diploma: 31/10/2012 TIPO: <ul style="list-style-type: none"> • RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 06/09/2017 Modalidad de estudios: Duración de estudios:	UNIVERSITE BORDEAUX 4 MONTESQUIEU FRANCI

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Mg. Vilma Raquel Fajardo Pizango

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Administración de Empresas - MBA de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula A4, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mis Variables es: Coaching empresarial y mejora continua siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas administrativos y/o investigación administrativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



RICHARD HAYA PEZO
D.N.I 44414917

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir las Variables Coaching empresarial y mejora continua. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Vilma Raquel Fajardo Pizango	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educativa	
Institución donde labora:	IESTP Alto Mayo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	
Experiencia en Investigación (si corresponde)	Asesora de Tesis en Pregrado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable: Coaching empresarial
Autor:	Richard Haya Pezo
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Cooperativa de Ahorro y Crédito de Rioja
Significación:	El cuestionario de la Variable Coaching empresarial está compuesto de 3 dimensiones que son: Coaching ejecutivo, Coaching de equipos y Coaching personal. El objetivo de esta medición es establecer la relación entre el coaching empresarial y la mejora continua.

4. Soporte teórico:

Coaching empresarial: Es un mecanismo de las organizaciones específicamente las gerencias, esta es definida como un modelo nuevo en donde el líder cuenta con atributos, destrezas, comportamientos y capacidades profesionales que facilitan la realización de procesos de manera dinámica en conjunto con sus empleados, comprendiéndose es estos como pieza importante de la organización (Vásquez-Eraza et al, 2022).

Mejora continua: Es una filosofía japonesa comprendiendo el proceso de la organización, definiéndolo como una táctica de optimización ininterrumpida; se puede tomar en consideración como una clave de éxito competitivo; esta optimización hace referencia a la seguridad, costo, acatamiento de las entregas y la salud en el trabajo, realización del empleado, el producto, proveedores, entre otros (Lino et al, 2023).

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	Coaching ejecutivo	El coaching ejecutivo corresponde a un vínculo individualizada que tiene el coach con los empleados, con la finalidad de alcanzar una modificación en el grado tanto profesional como personal; está orientado a los individuos que trabajan en las organizaciones con equipos de trabajo (Fernández-Ayuso et al, 2024).
	Coaching del equipo	El coaching de equipos es el acompañamiento a un equipo de trabajo a través del coach, por lo tanto, se busca identificar las habilidades, competencias y capacidades que tiene cada empleado del mismo modo reconocer y erradicar lo que afecta negativamente dentro de la organización (Vilasmil, 2023).
	Coaching personal	El coaching personal corresponde al dialogo que generalmente tiene el coach con los empleados, a través del cual se guía, direcciona y acompaña al individuo quien anhela fortalecer sus conocimientos de forma tanto personal como profesional (Mora-Paredes et al, 2023).
	Grado de cambio o tipo de mejora	Corresponde a la coyuntura actual del proceso que dirige la organización, en el se exponen los documentos del procedimiento actual, reconociendo el movimiento y componente de información que participa durante las actividades, determinando una obligación y papel y performance de cada empleado (Beltrán y Arriaga, 2023).
	Riesgo potencial	Este se centra en la verificación de la mejora, pretendiendo reducir las inversiones que se procuran desarrollar; la agrupación establece el vínculo causa-efecto, donde pronostican, optimizan y perfeccionan las funciones del procedimiento; del mismo modo, permite el esclarecimiento del nivel de la actividad (Ramos, 2023).

	Tiempo y costo de la mejora	Este elemento se determinan la actual coyuntura del procedimiento de la organización, del mismo modo, de las personas que intervienen en la actividad, debiendo cumplir con lo siguiente: mostrar los documentos del procedimiento, reconociendo el movimiento de la información con la finalidad de establecer obligaciones y funciones de performance de cada uno de los empleados (López et al, 2024).
	Expectativa de los resultados	Este componente se dilucidan la información recolectados en el elemento anterior; se especifica la dirección de la dinámica de los procedimientos para el reconocimiento de cuál es la variable que colabora en el vínculo causal; el analista involucra distintos mecanismos estadísticos para el establecimiento de la realidad del procedimiento actual (Alfaro, 2023).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir las variables coaching empresarial y mejora continua. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



ESCUOLA DE POSTGRADO

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1	No cumple con el criterio
2	Bajo Nivel
3	Moderado nivel
4	Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión: Coaching ejecutivo**
- **Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de conocimiento de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito de Rioja, acerca de la relación entre coaching empresarial y mejora continua.**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Logro de objetivos	Considera que se cumple con el logro de los objetivos de la cooperativa.	4	4	4	
Capacitaciones	Considera que la cooperativa brinda capacitaciones para su aprendizaje.	4	4	4	
Información adecuada	Considera que recibe información adecuada para el desempeño de sus funciones.	4	4	4	
Metas asignadas	Considera que los empleados cumplen con su meta asignada.	4	4	4	
Información constante	Considera que recibe información constante a cerca de los cambios que se generan en la cooperativa.	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Coaching de equipos**
- **Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de conocimiento de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito de Rioja, acerca de la relación entre coaching empresarial y mejora continua.**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adaptabilidad	Considera que logra adaptarse a los diferentes cambios de la cooperativa.	4	4	4	
Comunicación	Considera que existe comunicación adecuada entre el jefe y los empleados de la cooperativa.	4	4	4	
Liderazgo	Considera que su jefe ejerce un liderazgo efectivo.	4	4	4	
Trabajo en equipo	Considera que se brinda soluciones en equipo para los problemas que ocurren en la cooperativa.	4	4	4	
Compromiso	Considera que hay compromiso en los empleados de la cooperativa.	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Coaching de personas.**
- **Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de conocimiento de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito de Rioja, acerca de la relación entre coaching empresarial y mejora continua.**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidades	Considera que desarrolla sus habilidades de forma óptima en la cooperativa.	4	4	4	
Competencias	Considera que es necesario renovar sus competencias al ritmo de los avances tecnológicos.	4	4	4	
Entrenamiento	Considera que es necesario recibir entrenamiento constante para el desempeño de sus funciones.	4	4	4	
Inteligencia emocional	Considera que es necesario fortalecer su inteligencia emocional.	4	4	4	
Empatía	Considera que hay empatía entre empleados de la cooperativa.	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Grado de cambio o tipo de mejora
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de conocimiento de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito de Rioja, acerca de la relación entre coaching empresarial y mejora continua.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mapas de procesos	Considera que el tiempo de espera en realizar una operación financiera es acorde a sus requerimientos.	4	4	4	
Flujos	Considera que el tiempo de proceso de una transacción es acorde.	4	4	4	
Roles y responsabilidades	Considera que la proporción del tiempo total empleado por un empleado es proporcional a la implementación de la tecnología.	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Riesgo potencial
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de conocimiento de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito de Rioja, acerca de la relación entre coaching empresarial y mejora continua.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de espera	Considera que los productos y/o servicios son tardados.	4	4	4	
Tiempo de proceso	Considera que la cooperativa genera gastos excesivos que no agregan valor.	4	4	4	
Muestreo de trabajo	Considera que aplica valor añadido a sus productos y/o servicios.	4	4	4	

- **Sexta dimensión:** Tiempo y costo de la mejora
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de conocimiento de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito de Rioja, acerca de la relación entre coaching empresarial y mejora continua.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tendencias	Considera que los empleados cometen errores humanos en los procesos llevados a diario perfilándose como defectos.	4	4	4	
Despilfarros	Considera que la organización, limpieza y disciplina se lleva de manera adecuada en la cooperativa.	4	4	4	
Valor añadido	Considera que la cooperativa implementa señales y anuncios visuales para comunicar a sus clientes sobre los productos y/o servicios.	4	4	4	

- **Séptima dimensión: Expectativa de los resultados**
- **Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de conocimiento de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito de Rioja, acerca de la relación entre coaching empresarial y mejora continua.**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Poka yoka	Considera que los indicadores de rendimiento miden la consecución de los objetivos de la cooperativa.	4	4	4	
SS	Considera que proporciona a la cooperativa modelos de gestión que puedan mejorar la atención del cliente.	4	4	4	
Controles	Considera que posee la cooperativa acuerdos de nivel de servicio para documentar los servicios a proporcionar al cliente.	4	4	4	
Visuales	Considera que posee la cooperativa señales visuales para informar sus servicios ya sea física o de manera virtual.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Fajardo Pizango Vilma Raquel

Especialidad del validador: Docente

¹**Perinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

01 de junio del 2024.



Firma del Experto validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
FAJARDO PIZANGO, VILMA RAQUEL DNI 40789368	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 03/07/00 Modalidad de estudios: - Fecha matricul: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA <i>PERU</i>
FAJARDO PIZANGO, VILMA RAQUEL DNI 40789368	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 25/08/09 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA <i>PERU</i>
FAJARDO PIZANGO, VILMA RAQUEL DNI 40789368	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 08/04/24 Modalidad de estudios: SIMIPRESENCIAL Fecha matricul: 29/01/2022 Fecha egreso: 29/01/2024	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Mg. Pilco Pezo, Josué

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Administración de Empresas - MBA de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mis Variables es: Coaching empresarial y mejora continua siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas administrativos y/o investigación administrativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....
RICHARD HAYA PEZO
D.N.I 44414917

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir las Variables Coaching empresarial y mejora continua. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Pilco Pezo, Josué		
Grado profesional:	Mestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(x)
Áreas de experiencia profesional:	Gerencias		
Institución donde labora:	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RIOJA		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(x)	
Experiencia en investigación (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable: Coaching empresarial
Autor:	Richard Haya Pezo
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Cooperativa de Ahorro y Crédito de Rioja
Significación:	El cuestionario de la Variable Coaching empresarial está compuesto de 3 dimensiones que son: Coaching ejecutivo, Coaching de equipos y Coaching personal. El objetivo de esta medición es establecer la relación entre el coaching empresarial y la mejora continua.



4. Soporte teórico:

Coaching empresarial: Es un mecanismo de las organizaciones específicamente las gerencias, esta es definida como un modelo nuevo en donde el líder cuenta con atributos, destrezas, comportamientos y capacidades profesionales que facilitan la realización de procesos de manera dinámica en conjunto con sus empleados, comprendiéndose es estos como pieza importante de la organización (Vásquez-Eraza et al, 2022).

Mejora continua: Es una filosofía japonesa comprendiendo el proceso de la organización, definiéndolo como una táctica de optimización ininterrumpida; se puede tomar en consideración como una clave de éxito competitivo; esta optimización hace referencia a la seguridad, costo, acatamiento de las entregas y la salud en el trabajo, realización del empleado, el producto, proveedores, entre otros (Lino et al, 2023).

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	Coaching ejecutivo	El coaching ejecutivo corresponde a un vínculo individualizada que tiene el coach con los empleados, con la finalidad de alcanzar una modificación en el grado tanto profesional como personal; está orientado a los individuos que trabajan en las organizaciones con equipos de trabajo (Fernández-Ayuso et al, 2024).
	Coaching del equipo	El coaching de equipos es el acompañamiento a un equipo de trabajo a través del coach, por lo tanto, se busca identificar las habilidades, competencias y capacidades que tiene cada empleado del mismo modo reconocer y erradicar lo que afecta negativamente dentro de la organización (Villasmil, 2023).
	Coaching personal	El coaching personal corresponde al dialogo que generalmente tiene el coach con los empleados, a través del cual se guía, direcciona y acompaña al individuo quien anhela fortalecer sus conocimientos de forma tanto personal como profesional (Mora-Paredes et al, 2023).
	Grado de cambio o tipo de mejora	Corresponde a la coyuntura actual del proceso que dirige la organización, en el se exponen los documentos del procedimiento actual, reconociendo el movimiento y componente de información que participa durante las actividades, determinando una obligación y papel y performance de cada empleado (Beltrán y Arriaga, 2023).
	Riesgo potencial	Este se centra en la verificación de la mejora, pretendiendo reducir las inversiones que se procuran desarrollar; la agrupación establece el vínculo causa-efecto, donde pronostican, optimizan y perfeccionan las funciones del procedimiento; del mismo modo, permite el esclarecimiento del nivel de la actividad (Ramos, 2023).

Handwritten signature

	Tiempo y costo de la mejora	Este elemento se determinan la actual coyuntura del procedimiento de la organización, del mismo modo, de las personas que intervienen en la actividad, debiendo cumplir con lo siguiente: mostrar los documentos del procedimiento, reconociendo el movimiento de la información con la finalidad de establecer obligaciones y funciones de performance de cada uno de los empleados (López et al, 2024).
	Expectativa de los resultados	Este componente se dilucidan la información recolectados en el elemento anterior; se especifica la dirección de la dinámica de los procedimientos para el reconocimiento de cuál es la variable que colabora en el vínculo causal; el analista involucra distintos mecanismos estadísticos para el establecimiento de la realidad del procedimiento actual (Alfaro, 2023).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir las variables coaching empresarial y mejora continua. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1	No cumple con el criterio
2	Bajo Nivel
3	Moderado nivel
4	Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión: Coaching ejecutivo**
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de conocimiento de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito de Rioja, acerca de la relación entre coaching empresarial y mejora continua.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Logro de objetivos	Considera que se cumple con el logro de los objetivos de la cooperativa.	4	4	4	
Capacitaciones	Considera que la cooperativa brinda capacitaciones para su aprendizaje.	4	4	4	
Información adecuada	Considera que recibe información adecuada para el desempeño de sus funciones.	4	4	4	
Metas asignadas	Considera que los empleados cumplen con su meta asignada.	4	4	4	
Información constante	Considera que recibe información constante acerca de los cambios que se generan en la cooperativa.	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Coaching de equipos**
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de conocimiento de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Rioja, acerca de la relación entre coaching empresarial y mejora continua.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adaptabilidad	Considera que logra adaptarse a los diferentes cambios de la cooperativa.	4	4	4	
Comunicación	Considera que existe comunicación adecuada entre el jefe y los empleados de la cooperativa.	4	4	4	
Liderazgo	Considera que su jefe ejerce un liderazgo efectivo.	4	4	4	
Trabajo en equipo	Considera que se brinda soluciones en equipo para los problemas que ocurren en la cooperativa.	4	4	4	
Compromiso	Considera que hay compromiso en los empleados de la cooperativa.	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Coaching personal.**
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de conocimiento de los empleados



de la cooperativa de ahorro y crédito de Rioja, acerca de la relación entre coaching empresarial y mejora continua.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidades	Considera que desarrolla sus habilidades de forma óptima en la cooperativa.	4	4	4	
Competencias	Considera que es necesario tener las competencias al ritmo de los avances tecnológicos.	4	4	4	
Entrenamiento	Considera que es necesario recibir entrenamiento constante para el desempeño de sus funciones.	4	4	4	
Inteligencia emocional	Considera que es necesario fortalecer su inteligencia emocional.	4	4	4	
Empatía	Considera que hay empatía entre empleados de la cooperativa.	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Grado de cambio o tipo de mejora
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de conocimiento de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito de Rioja, acerca de la relación entre coaching empresarial y mejora continua.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mapas de procesos	Considera que el tiempo de espera en realizar una operación financiera es acorde a sus requerimientos.	4	4	4	
Flujos	Considera que el tiempo de proceso de una transacción es acorde.	4	4	4	
Roles y responsabilidades	Considera que la proporción del tiempo total empleado por un empleado es proporcional a la implementación de la tecnología.	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Riesgo potencial
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de conocimiento de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito de Rioja, acerca de la relación entre coaching empresarial y mejora continua.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de espera	Considera que los productos y/o servicios son lentos.	4	4	4	
Tiempo de proceso	Considera que la cooperativa genera gastos excesivos que no agregan valor.	4	4	4	
Muestreo de trabajo	Considera que aplica valor añadido a sus productos y/o servicios.	4	4	4	

- **Sexta dimensión:** Tiempo y costo de la mejora
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de conocimiento de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito de Rioja, acerca de la relación entre coaching empresarial y mejora continua.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tendencias	Considera que los empleados comentan errores humanos en los procesos llevados a cabo perfilándose como defectos.	4	4	4	
Despátros	Considera que la organización, limpieza y disciplina se lleva de manera adecuada en la cooperativa.	4	4	4	
Valor añadido	Considera que la cooperativa implementa señales y anuncios visuales para comunicar a sus clientes sobre los productos y/o servicios.	4	4	4	

- **Séptima dimensión:** Expectativa de los resultados
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de conocimiento de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito de Rioja, acerca de la relación entre coaching empresarial y mejora continua.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Poka yoko	Considera que los indicadores de rendimiento miden la consecución de los objetivos de la cooperativa.	4	4	4	
55	Considera que proporciona a la cooperativa modelos de gestión que pueden mejorar la atención del cliente.	4	4	4	
Controles	Considera que posee la cooperativa acuerdos de nivel de servicio para documentar los servicios a proporcionar al cliente.	4	4	4	
Visuales	Considera que posee la cooperativa señales visuales para informar sus servicios ya sea física o de manera virtual.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia_ SI_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Pilco Pezo, Josué

Especialidad del validador: Ingeniero Civil

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

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

31 de mayo del 2024.


 Firma del Experto validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PILCO PEZO, JOSUE DNI 41668141	INGENIERO CIVIL Fecha de diploma: 05/10/2007 Modalidad de estudio: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN PERU
PILCO PEZO, JOSUE DNI 41668141	BACHILLER EN INGENIERIA CIVIL Fecha de diploma: 05/03/2004 Modalidad de estudio: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN PERU
PILCO PEZO, JOSUE DNI 41668141	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL Fecha de diploma: 19/12/19 Modalidad de cursado: PRESENCIAL Fecha matrícula: 12/01/2014 Fecha egreso: 02/11/2015	UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN PERU

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna.

V1: Coaching Empresarial

		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 - V1

Alfa de Cronbach	N de elementos
,783	15

Como el valor del alfa de Cronbach es superior a 0.6 entonces se puede decir que el instrumento es confiable.

V2: Mejora Continua

		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- V2

Alfa de Cronbach	N de elementos
,843	13

Como el valor del alfa de Cronbach es superior a 0.6 entonces se puede decir que el instrumento es confiable.

Anexo 5. Consentimiento informado UCV

Coaching empresarial

Señores (as): En la realización de una investigación sobre el Coaching Empresarial, se agradece seleccionar la opción y marcar con una X en el recuadro respectivo, tiene carácter anónimo y su procesamiento será reservado por lo que le requiere SINCERIDAD en las respuestas.

La información que proporcione será tratada con total reserva, manteniendo su anonimato; la misma que no le causará ningún tipo de perjuicio. Indicarle además que su participación es voluntaria pudiendo desistir en cualquier momento.

Acepto participar en la encuesta de manera voluntaria

Instrucciones: para responder la siguiente encuesta se considera las siguientes denominaciones a cada número del 1 al 5:

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

richardhaya@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)



No compartido

1. Considera que se cumple con el logro de los objetivos de la cooperativa.

1 2 3 4 5

Mejora continua

Señores (as): En la realización de una investigación sobre la mejora continua, se agradece seleccionar la opción y marcar con una X en el recuadro respectivo, tiene carácter anónimo y su procesamiento será reservado por lo que le requiere SINCERIDAD en las respuestas.

La información que proporcione será tratada con total reserva, manteniendo su anonimato; la misma que no le causará ningún tipo de perjuicio. Indicarle además que su participación es voluntaria pudiendo desistir en cualquier momento.

Acepto participar en la encuesta de manera voluntaria

Instrucciones: para responder la siguiente encuesta se considera las siguientes denominaciones a cada número del 1 al 5:

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

richardhaya@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)



No compartido

1. Considera que el tiempo de espera en realizar una operación financiera es acorde a sus requerimientos.

1

2

3

4

5

Anexo 6. Reporte de similitud de software Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?ro=103&lang=es&o=2428728810&u=1088032488

feedback studio RICHARD HAYA PEZO Coaching Empresarial y Mejora Continua en una Cooperativa de Ahorro y Créditos, Rioja, 2024

Resumen de coincidencias **18 %**

Se están viendo fuentes estándar
EN Ver fuentes en inglés

Coincidencias

Número	Fuente	Porcentaje
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	5 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	www.elheraldo.com.ec Fuente de Internet	3 %
4	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	2 %
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	1 %
7	cienciadigital.org Fuente de Internet	<1 %
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
9	Lupita Serrano Gómez, ... Publicación	<1 %
10	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	<1 %
11	Entregado a unsaac Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 34 Número de palabras: 8848 Versión solo texto del informe | Alta resolución Activado 18°C Nublado 16:54 7/08/2024

Escritorio: Escribe aquí para buscar. Windows Taskbar: 18°C Nublado 16:54 7/08/2024

Contenido del documento:

Universidad César Vallejo
ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Coaching Empresarial y Mejora Continua en una Cooperativa de Ahorro y Créditos, Rioja, 2024

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

AUTOR:
Haya Pezo, Richard (orcid.org/0009-0006-2527-6048)

ASESORES:
Mg. Fabián Rojas, Lenin Enrique (orcid.org/0000-0003-1949-0352)
PhD. Flores Sotelo, Willian Sebastián (orcid.org/0000-0003-3505-0676)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gerencias funcionales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ
2024

Anexo 7. Análisis complementario.

Calculo de la muestra.

Variable cualitativa y Población Finita

DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE MUESTRA

$$\bullet \quad n = \frac{\frac{Z_{\alpha/2}^2 pqN}{2}}{e^2(N-1) + \frac{Z_{\alpha/2}^2 pqN}{2}}$$

Donde:

N : Tamaño de la población.

p : Proporción de una de las variables importantes del estudio (obtenido de los antecedentes o encuesta piloto, caso contrario asignarle 0.5).

q : 1 - p (complemento de p).

e : Error de tolerancia

Z_{α/2} : Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de (1 - α).

Valores:

N =	57
p =	0.50
α =	0.05
Z_{α/2} =	1.96
e =	0.05

$$\mathbf{n \approx 50}$$

Tamaño de muestra

Anexo 8. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación

Autorización de uso de información de empresa

Yo _____ identificado con DNI _____, en mi calidad de _____ de Oficina
- de la _____ R.U.C N° _____
, ubicada en la Provincia de Rioja,

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor(a, ita,) Richard Haya Pezo, Identificado(s) con DNI N°44414917, de la Carrera profesional de Maestría en Administración de negocios- MBA, para que utilice la siguiente información de la empresa: *recolectar datos en función a la dimensión coaching ejecutivo, coaching de equipos y coaching de personas con sus respectivos indicadores, buscando dar respuesta al objetivo de estudio el cual pretende determinar cómo se relaciona el Coaching Empresarial con la Mejora Continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024; con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis para optar el Grado de Magister, trabajo de investigación para optar al grado de Magister, () Trabajo académico, () Otro (especificar).*

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
 Mencionar el nombre de la empresa.



Firma y sello del Representante Legal
DNI: _____

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del Estudiante
DNI:44414917

Anexo 9. Otras Evidencias

Matriz de consistencia

Autor: Richard Haya Pezo

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES				
			Variable 1: Coaching empresarial				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
¿Cómo se relaciona el coaching empresarial con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024?	Determinar cómo se relaciona el coaching empresarial con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024.	El coaching empresarial se relaciona de manera significativa con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024.	Coaching ejecutivo	Logro de objetivos	1 - 5		
				Capacitaciones			
			Variable 2: Mejora continua				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
P.E.1. ¿Cómo se relaciona el coaching ejecutivo con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024?	O.E.1. Determinar cómo se relaciona el coaching ejecutivo con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024.	H.E.1. El coaching ejecutivo se relaciona de manera significativa con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024.	Coaching de equipos	Adaptabilidad	6 - 10		Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Comunicación			
			Variable 2: Mejora continua				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
P.E.2. ¿Cómo se relaciona el coaching de equipos con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024?	O.E.2. Determinar cómo se relaciona el coaching de equipos con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024.	H.E.2. El coaching de equipos se relaciona de manera significativa con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024.	Grado de cambio o tipo de mejora	Mapas de procesos	1 - 3		
				Flujos			
			Variable 2: Mejora continua				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
P.E.3. ¿Cómo se relaciona el coaching personal con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024?	O.E.3. Determinar cómo se relaciona el coaching personal con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024.	H.E.3. El coaching personal se relaciona de manera significativa con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024.	Riesgo potencial	Tiempo de espera	4 - 6		Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Tiempo de proceso			
			Variable 2: Mejora continua				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
P.E.3. ¿Cómo se relaciona el coaching personal con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024?	O.E.3. Determinar cómo se relaciona el coaching personal con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024.	H.E.3. El coaching personal se relaciona de manera significativa con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024.	Tiempo y costo de la mejora	Muestreo de trabajo	7 - 9		
				Tendencias			
			Variable 2: Mejora continua				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
P.E.3. ¿Cómo se relaciona el coaching personal con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024?	O.E.3. Determinar cómo se relaciona el coaching personal con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024.	H.E.3. El coaching personal se relaciona de manera significativa con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024.	Expectativa de los resultados	Despilfarros	10 - 13		
				Valor añadido			
			Variable 2: Mejora continua				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
P.E.3. ¿Cómo se relaciona el coaching personal con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024?	O.E.3. Determinar cómo se relaciona el coaching personal con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024.	H.E.3. El coaching personal se relaciona de manera significativa con la mejora continua en una Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Rioja en el periodo 2024.	Expectativa de los resultados	Poka yoke	10 - 13		
				5S			

Controles
Visuales
