



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

## **ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“LA INFLUENCIA DEL COACHING EN LA PRODUCTIVIDAD DEL  
ASESOR DE BANCA POR TELÉFONO DEL BANCO INTERBANK,  
CERCADO DE LIMA, 2016”**

### **TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

#### **AUTORA**

**CHANDUVÍ OLIVERA, CLAUDIA MARÍA**

#### **ASESOR**

**DR. DÁVILA ARENAZA, VÍCTOR**

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA - PERÚ**

**AÑO 2016**

**PÁGINA DEL JURADO**

---

**Dr. DÁVILA ARENAZA VÍCTOR**  
**PRESIDENTE**

---

**Dr. LEÓN ESPINOZA LESNER AUGUSTO**  
**SECRETARIO**

---

**Dr. DÍAZ SAUCEDO ANTONIO**  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

La presente investigación está dedicada a mis padres Andrés y Nancy por el gran apoyo que me han otorgado, por sus enseñanzas, paciencia y el conocimiento que han sabido inculcar desde que nací, a mi hermano Jesús porque juntos los dos tenemos una visión futurista que estamos cumpliendo y próximas metas a realizar.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres y a mi hermano porque son el motivo de siempre estar esforzándome, dedicarles el tiempo debido y siempre mantenernos unidos y fortalecidos ante tantas peripecias pasadas en el concurrir de la vida; además dar gracias a todos mis amigos de la universidad por la amistad otorgada, y dar gracias a Dios porque sin él yo no estaría aquí, sin él no me hubiera otorgado la maravillosa familia que tengo; solo decirle gracias por darme tantas cosas, otorgarme estas oportunidades y gracias por seguir dándome vida para disfrutar acompañada de mi familia.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo Claudia María Chanduví Olivera con DNI N° 47067832 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, julio del 2016

---

**Claudia María Chanduví Olivera**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada” La influencia del coaching en la productividad del asesor de banca por teléfono del banco Interbank – Cercado de Lima, año 2016, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

Claudia María Chanduví Olivera

## ÍNDICE

<b>CARÁTULA</b>	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	10
1.1. Realidad Problemática	10
1.2. Trabajos Previos	12
1.2.1. Nacionales	12
1.2.2. Internacionales	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	13
1.3.1 Coaching	13
1.3.2 Productividad	14
1.4. Formulación del Problema	14
1.4.1. Problema General	14
1.4.2. Problemas Específicos	15
1.5. Justificación del estudio	15
1.5.1. Justificación Social	15
1.5.2. Justificación Económica	15
1.5.3. Relevancia	15
1.6. Objetivos	16
1.6.1. Objetivo General	16
1.6.2. Objetivos Específicos	16
1.7. Hipótesis	16
1.7.1. Hipótesis General	16
1.7.2. Hipótesis Específicos	16
<b>II. MÉTODO</b>	17
2.1. Diseño de investigación	17
2.1.1 Tipo de investigación	17
2.1.2 Nivel de investigación	17
2.1.3. Método de investigación	17
2.2. Variables, operacionalización	18
2.2.1. Variable Independiente coaching	18
2.2.1.1. Dimensiones del coaching	18

2.2.2. Variable Dependiente Productividad	20
2.2.2.1. Dimensiones de la productividad	20
2.3. Población y muestra	24
2.3.1 Población	24
2.3.2 Muestra	24
2.3.3 Diseño muestral	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	25
2.4.1. Técnicas e instrumento de recolección de datos	25
2.4.2. Validez y Confiabilidad	25
2.5. Métodos de análisis de datos	26
2.6. Aspectos éticos	26
<b>III. RESULTADOS</b>	27
3.1. Tablas, gráficas e interpretación	27
3.2. Prueba de normalidad	29
3.3. Prueba de Hipótesis	29
3.4. Análisis Explicativo	32
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	35
<b>V. CONCLUSIÓN</b>	39
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	40
<b>VII. REFERENCIAS</b>	41
<b>ANEXOS</b>	43
Instrumento	43
Validación de los instrumentos	45
Matriz de consistencia	48

## **RESUMEN**

La tesis tuvo como objetivo principal determinar la influencia del coaching en la productividad de los asesores de banca por teléfono del banco Interbank, lo cual la población fue de 128 trabajadores y la muestra de 96; los datos se recolectaron con un cuestionario que contuvo 27 preguntas en escala de Likert, que fueron procesadas en el programa IBM SPSS 20, que nos permitió lograr los resultados esperados donde existe influencia significativa del coaching en la productividad de los asesores de banca por teléfono.

Palabras clave: Coaching, productividad, banca.

## **ABSTRACT**

The thesis main objective was to determine the influence of coaching on productivity telephone banking advisers Interbank Bank, which the population was 128 workers and 96 sample; Data were collected with a questionnaire that contained 27 questions in Likert scale, which were processed in the IBM SPSS 20 program, which allowed us to achieve the expected results where there is significant influence of coaching in productivity advisers telephone banking.

Key words: Coaching, productivity, banking.