



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“COACHING EMPRESARIAL Y SU INFLUENCIA EN EL  
COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE SERVICIOS DE LOGÍSTICA  
EXPRESS S.A.C., LOS OLIVOS, 2018.”

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

**AUTORA:**

MORANTE FLORES, MERCEDES ELENA

**ASESOR:**

DR. PEDRO COSTILLA CASTILLO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

**LIMA – PERÚ**

**Año 2018**

## **Página del jurado**

---

**Dr. IVAN ORLANDO TANTALEAN TAPIA**

**Presidente**

---

**MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**

**Secretaria**

---

**Dr. PEDRO CONSTANTE COSTILLA CASTILLO**

**Vocal**

## **Dedicatoria**

Esta investigación está dedicada a mi padre Felix Morante, y a mi madre Edith Flores por su apoyo incondicional en cada momento de mi vida.

## **Agradecimiento**

**A mi padre:** Por su comprensión y esfuerzo constante por nuestra familia.

**A mi madre:** Por su amor infinito y consejos que me hicieron más fuerte.

**A mi buen amigo:** Yeimi por brindarme su apoyo en los periodos más complicados de mi carrera.

**A mi asesor:** Pedro Costilla por brindarme su conocimiento y orientación en la realización de mi tesis.

Y a todas las demás personas que han aportado buenas cosas a mi vida y me han acompañado en este largo camino.

## **Declaración de autenticidad**

Yo Mercedes Elena Morante Flores con DNI N° 48564771, 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, 26 de Junio del 2018.

---

Mercedes Elena Morante Flores

## Presentación

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“COACHING EMPRESARIAL Y SU INFLUENCIA EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE SERVICIOS DE LOGÍSTICA EXPRESS S.A.C., LOS OLIVOS, 2018”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Mercedes Elena Morante Flores

# Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	viii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1 Realidad problemática	10
1.2 Trabajos previos	11
1.3 Teorías relacionadas al tema	15
1.4 Formulación del problema	23
1.5 Justificación del estudio	23
1.6 Hipótesis	24
1.7 Objetivos	25
II. MÉTODO	26
2.1 Diseño de investigación	27
2.2 Variables, Operacionalización	28
2.3 Población y muestra	30
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	30
2.5 Método de análisis de datos	32
2.6 Aspectos éticos	32
III. RESULTADOS	33
3.1 Análisis descriptivo	34
3.2 Análisis inferencial	38
IV. DISCUSIÓN	51
V. CONCLUSIONES	56
VI. RECOMENDACIONES	58
VII. REFERENCIAS	60
ANEXOS	65

## **Resumen**

La investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia del coaching empresarial en el compromiso organizacional de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos ,2018.

La investigación pertenece al nivel de investigación explicativo – causal, el diseño fue no experimental – de corte transversal, con una muestra de 63 trabajadores. El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario de tipo Likert con 30 preguntas. Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva e inferencial y fue procesado en el estadístico Spss v.25. De acuerdo al contraste de hipótesis se llegó a la conclusión que el coaching empresarial influye en el compromiso organizacional con un coeficiente de determinación ajustado ( $R^2 = .704$ ).

Palabras clave: Coaching empresarial, compromiso organizacional.

## **Abstract**

The research objective was to determine the influence of business coaching on the organizational commitment of Logistics Services Express S.A.C., of District of Los Olivos, 2018.

The research belongs to the level of explanatory - causal research. The design was non - experimental – cross-sectional study with a sample of 63 workers. The data collection instrument was a Likert type questionnaire with 30 questions. The descriptive and inferential statistics was used for the analysis of the data and it was processed in Spss statistical v.25. According to the contrast of hypotheses was reached to the conclusion that business coaching influences organizational commitment with an adjusted determination coefficient ( $R^2 = .704$ ).

Keywords: Business coaching, organizational commitment.



# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1 Realidad problemática**

En un mundo tan dinámico invertir en tecnologías mejora los procesos que posee toda organización ello le permite ser competitivo en el mercado, a pesar de que algunas industrias vienen creando mecanismos para reemplazar o reducir la actividad efectuada por el ser humano con la intención de agilizar la producción, los manejos de emociones tienen resultados en el trabajo, y esto solo se genera con el capital humano más no un artefacto.

Por tanto, hoy en día existen diversos procedimientos que se enfocan en generar un cambio significativo o mejora de un colaborador (pilar fundamental de la empresa) como el realizar evaluaciones por desempeño, charlas de capacitación, entre otras medidas que aplican para lograr un cambio de actitud. Una persona que reconoce su interior y explora sus emociones conscientemente tiene buenas posibilidades de dar solución a su problemática y lograr resultados positivos, eso comprende el coaching, una metodología que es usada de manera individual, grupal u otro modo según lo convenga.

A nivel internacional durante la última década el 25% al 40 % de las 500 mejores empresas que figuraban en la lista de Fortune aplicaron coaching en su organización, de dichas empresas se encuentra Kodak, IBM, AT&T (Wayne & M. Noe, 2005). La efectividad organizacional por esta metodología ha sido atractiva para los empresarios o ejecutivos, así lo demuestra un estudio global de coaching 2016, realizado por La International Coach Federation (ICF), en el que se comprueba que hay alrededor de 53.300 profesionales en esta ocupación por la creciente demanda en el sistema.

A nivel nacional instituciones financieras como el Scotiabank han aplicado el programa de coaching a sus líderes, ello de acuerdo a un informe de Responsabilidad Social Corporativa del 2011 el cual aseguró el efecto del coaching en el fortalecimiento de la comunicación con los colaboradores y de esta manera su compromiso para el logro de objetivos organizacionales; El Banco de Crédito del Perú es otra empresa que también ha tomado como alternativa dicha metodología para generar confianza y potenciar el talento humano, esto ha supuesto realizar cambios respecto al reconocimiento del cambio organizacional, brindar incentivos financieros a los colaboradores y aplicar coaching a los líderes para incentivar el trabajo en equipo, desarrollo personal, mayor productividad en las operaciones.

A nivel local en la empresa Servicios de Logística Express S.A.C se perciben conductas como inseguridad para tomar decisiones, poca responsabilidad que reflejaría la desconfianza

propia de los trabajadores que además de afectar las relaciones humanas pues es frecuente los conflictos en el área operativa afecta su propio rendimiento laboral y que finalmente se refleja en el compromiso que tiene el colaborador con la organización y las metas de esta.

Debido a estos conflictos el dueño ha implementado programas de capacitación enfocados en mejorar dichos puntos, sin embargo, los resultados generaron solo cambios momentáneos. Ante ello es necesario que se tomen en cuenta como buena alternativa el coaching aplicable a la gestión empresarial que impulsa a que la persona pueda reconocer y descubrir ante alguien las falencias que afecta su crecimiento personal y profesional, esta herramienta actúa de manera confidencial en el cual una persona expresa con total libertad sus experiencias, emociones y encuentra las respuestas dentro de sí mismo.

A partir de esta problemática se efectuó el tema: El coaching empresarial y su influencia en el compromiso organizacional.

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1 Internacionales**

Vargas (2017) en la tesis *“El coaching en el empoderamiento de los colaboradores de la Carrocería Patricio Cepeda Cía. Ltda. Del Cantón Ambato, Provincia De Tungurahua.”*, previa a obtener el título profesional de Psicólogo Industrial en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. La autora señaló como objetivo transcendental *“Investigar la incidencia del Coaching en el empoderamiento de los colaboradores”*. El tipo de investigación fue descriptivo porque se analizaron los datos en base al marco teórico, y explicativo pues se tuvo que realizar una evaluación interna mediante las encuestas. La autora señaló que factores como la falta de comunicación, liderazgo y motivación repercute en el empoderamiento. La población investigada estuvo compuesta 80 colaboradores de todas las áreas que componen dicha empresa, sin estimación de cálculo de la muestra. La estadística aplicada fue la prueba de chi cuadrado que obtuvo un  $X^2_c$  calculado de 80,601, mayor al valor de tabla que fue de 12,59 (con grado de libertad 6) y un nivel de significancia de 0,05 por tanto se rechazó la hipótesis nula y se aprobó la hipótesis alterna de que el coaching si tuvo incidencia en el empoderamiento de los colaboradores de la Carrocería Patricio Cepeda Cía. Ltda.

Monroy (2015) en la tesis *“Coaching y desempeño laboral”*, llevada a cabo en la Universidad Rafael Landívar-Quetzaltenango, Guatemala. El autor señaló como objetivo

principal “Determinar la relación de la práctica de coaching en el desempeño laboral de los visitantes médicos y supervisores de las empresas farmacéuticas de Quetzaltenango.”. Para esta investigación se describió el diseño de investigación descriptiva ya que por lo expuesto analizó las conductas que fomenta la formación de las habilidades del ser humano en los diversos ámbitos de su vida. El autor realizó el estudio a cuarenta colaboradores y supervisores correspondiente a seis empresas del rubro farmacéutico que sugirieron al coaching como estrategia para aumentar las ventas y aludió la importancia del compromiso de los supervisores para impulsar esta técnica. El autor concluyó afirmando que “el coaching si se relacionó de manera positiva con el desempeño laboral de los colaboradores ya que además de incrementar el porcentaje de ventas, permitió el logro de metas organizacionales”, ello quedó demostrado en la relación positiva de las variables con un equivalente al 0.80 de manera porcentual.

Guzman (2016) en la tesis *“Relación entre la Satisfacción con la Comunicación Interna y el Compromiso Organizacional según el apoyo percibido por parte del supervisor en un Instituto de Educación Superior de la Ciudad de Guayaquil”*, llevada a cabo en la Universidad Casa Grande, Ecuador. La autora describió como objetivo principal “Determinar la Satisfacción de los colaboradores de la organización educativa objeto de análisis, tomando en cuenta la comunicación interna y el compromiso organizacional”. En dicha investigación se describió el diseño descriptivo-exploratorio de corte transversal, descriptiva puesto que se consideró las opiniones de la población, exploratoria a fin de ser útil para una investigación futura y con corte transversal. La población estuvo compuesta 156 colaboradores de toda empresa, sin estimación de cálculo de la muestra. Finalmente, la autora concluyó en que existe una conexión entre el compromiso organizacional con la comunicación interna, por lo tanto, informar acerca de criterios como la evaluación del desempeño, remuneraciones, etc. adquiere repercusión en el compromiso y satisfacción del colaborador.

Pérez (2013) en la tesis *“Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un Hospital público”*, llevada a cabo en la Universidad de Nuevo León, México. La autora subrayó como objetivo “Identificar la relación existente entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un Hospital Público”. El tipo de investigación fue transversal de correlación, ya que la autora buscaba describir la correlación entre las variables, con un

diseño cuasi experimental-descriptivo porque se efectuó en el lugar donde se dio la problemática. La muestra estuvo compuesta por 72 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron tres cuestionarios, el primer fue para determinar el grado de compromiso, el segundo y tercero para evaluar el desempeño del personal médico. La autora mencionó que la falta de capacitación refleja el mal desempeño laboral y a su vez existe un gran porcentaje de ausentismo, alta rotación del personal lo que reflejó su bajo grado de compromiso en la organización. Finalmente, los resultados obtenidos permitieron que la autora asevere que “existe relación positiva significativa entre el compromiso normativo y el desempeño” mediante la aplicación de la prueba de Pearson con un valor de 0.577\*\*.

### **1.2.2 Nacionales.**

Arévalo (2017) en la tesis *“El coaching empresarial y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Trilce, Comas, Año 2017”*, realizada en la Universidad César Vallejo. La autora designó como objetivo principal “Determinar la influencia del coaching en el desempeño laboral en la empresa Trilce”. Para esta investigación se describió el diseño de investigación no experimental-transversal, con un nivel de estudio explicativo-causal. El estudio se realizó a una muestra de 148 colaboradores. Se aplicó una encuesta con un total de 22 preguntas. La autora concluyó afirmando que “el coaching si influyó en el desempeño laboral en la empresa Trilce”, pues los resultados de la prueba de Pearson arrojaron un valor de 0.922 el cual indicó una correlación positiva fuerte entre ambas variables.

Montoya, Noriega, Sanchez y Urbina (2016) en la tesis *“Proyecto de escuela de coaching para emprendedores como actores principales del desarrollo de la economía nacional”*, para obtener el grado de maestro en administración de empresas en la Universidad Peruanas de Ciencias Aplicadas. Los autores señalaron como objetivo principal “Instaurar un proyecto de escuela de coaching para emprendedores para lograr potenciar las competencias de los emprendedores”. El diseño de la investigación fue no experimental-transversal la cual tuvo como muestra 210 emprendedores potenciales de Lima Metropolitana. Finalmente, los autores alegaron que implementar una escuela de coaching para los emprendedores favorece al mejoramiento de sus competencias potenciales, que comprobado mediante la prueba de Rho Spearman su equivalente fue de 0.784, de esta manera se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula demostrando que existe una relación estadística significativa.

Bustamante (2017) en la tesis "*Clima organizacional y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos en una Municipalidad de Lima Norte, 2017*", llevada a cabo en la Universidad César Vallejo. La autora fijó como objetivo general "Determinar la correlación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos". El diseño de la investigación fue no experimental-transversal, de tipo correlacional por que midió el grado de relación existente de ambas variables. La autora explicó que los retrasos de pagos, falta de programas de recompensas o integración tiene repercusión en el ambiente laboral y la calidad de servicio, pues refleja el desinterés de los trabajadores y su incumplimiento de metas de la organización. La técnica de investigación fue la encuesta para una muestra de 132 colaboradores. La autora concluyó afirmando que "el clima organizacional y el compromiso organizacional consta de una correlación moderada evidenciado mediante la Rho Spearman con un resultado de 0.581 y un nivel de significancia de 0.000.

Ledesma (2016) en la tesis "*Satisfacción y Compromiso Laboral del Personal de Salud de la Microred de San Juan Bautista-Ayacuccho, 2014*", efectuada en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. La autora señaló como objetivo principal "Determinar la relación entre la satisfacción y el compromiso laboral del personal de la Micro Red". El nivel de la investigación fue correlacional pues se buscaba medir que tanto se relacionaba la satisfacción con el compromiso laboral, con un diseño no experimental con corte transversal, relacional. La autora explicó que la empresa debe establecer estrategias para la mejora de valores intrínsecos que conlleve al cambio de la actitud del trabajador hacia el trabajo y se evidencie en el ambiente laboral con el trabajo conjunto, la calidad de servicio y la productividad. El estudio se realizó sobre una muestra probabilística sistemática de 102 trabajadores de la Micro Red de San Juan Bautista, se empleó como instrumento el cuestionario, la encuesta estuvo conformada por 43 preguntas divididas entre ambas variables. El autor concluyó afirmando que existe relación significativa entre la satisfacción y el compromiso laboral.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Variable independiente. Coaching empresarial**

##### **1.3.1.1 Teoría de las necesidades de Maslow**

Según Robbins & Judge (2013), la teoría de la motivación mejor conocida es la jerarquía de las necesidades, enunciada por Abraham Maslow, quien planteó la hipótesis que dentro de cada ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades. Según Maslow, si se desea motivar a alguien, necesita entender en qué nivel de la jerarquía se encuentra esa persona y concentrarse en satisfacer las necesidades de ese nivel o las superiores. Las fisiológicas y de seguridad, que según la teoría son las iniciales para todos los seres humanos, las describió como necesidades de orden inferior, y las sociales, de estima y autorrealización como necesidades de orden superior, las cuáles se satisfacen en forma interna (dentro del individuo), mientras que las de orden inferior se satisfacen principalmente en forma externa (con cuestiones como el salario, los contratos sindicales y la antigüedad). (p.203, 204)

Cuando no se han cubierto estas necesidades es importante que los directivos adopten medidas extraordinarias para mejorar. La técnica del coaching influye como medio para avanzar pues trabaja en la creencia de uno mismo para finalmente lograr la autorrealización en el que sienten que han logrado todo lo que querían.

##### **1.3.1.2 Teoría de las relaciones humanas (o Escuela Humanista de la Administración)**

Para Chiavenato (2014), la teoría de las relaciones humanas desarrollada por Elton Mayo es la contraposición del comportamiento social del trabajador y el comportamiento mecánico propuesto por la teoría clásica. Según la teoría de las relaciones humanas la motivación económica es secundaria para determinar el rendimiento del trabajador. Es decir que lo que motiva a las personas es la necesidad de “reconocimiento” de “aceptación social” y de “participación” en las actividades de los grupos sociales con los que conviven” (p.79).

En vista que este enfoque está relacionado a la comunicación y dinámicas de grupo si un líder con habilidades de coaching aplica cambios significativos a favor de potenciar la confianza y el desarrollo de habilidades de su colaborador tendrá resultados significativos.

##### **1.3.1.3 Conceptualización del coaching**

Whitmore (2016) precisó que:

El objetivo subyacente y omnipresente del coaching es potenciar la seguridad de los demás en sí mismos [...]. Si los directivos lo tuvieran en cuenta y lo pusieran en

práctica con sinceridad y constancia, se quedarían asombrados con la mejoría en las relaciones y en el rendimiento. (p.31).

Se entiende que la persona toma conciencia de la realidad y de esta forma pueda reconocer ante sí mismo el potencial que atesora y desarrolle sus competencias para mejorar su bienestar emocional que se verá reflejado en el ejercicio de sus funciones.

Bayón (2017) explicó que “El coaching es el proceso de acompañamiento que facilita el cambio y que ayuda a enfrentarse a ese incierto futuro con garantías de autoconfianza, fe y mejor conocimiento personal” (p.15,16).

Para Dolan (2012) “el coaching empresarial se lleva a cabo en todo momento con las restricciones que impone el contexto organizativo a la persona o grupo en cuestión [...] siguiendo un plan estratégico estructurado para la consecución de objetivos” (p.36), ello de acuerdo al propósito que se plantea cada organización.

Castro y Ocampo (2010) respecto al coaching hicieron referencia que “En el ámbito organizacional se utiliza [...] para lograr altos índices de desempeño personal y laboral. Es un enfoque integrador que permite establecer relaciones sinérgicas entre los objetivos personales, los del equipo de trabajo y los de la empresa” (p.16).

### **1.3.1.4 Dimensiones del coaching**

#### **A. Autoconciencia**

Pertenece al grupo de competencias emocionales personales planteados por Goleman, de acuerdo a ello Saracho (2011) expuso que la autoconciencia es “Saber qué es lo que uno siente al momento de tomar una decisión; poder autoevaluarse y reconocer de manera realista qué habilidades posee uno, así como un sentimiento claro de autoconfianza” (p. 79).

#### **Indicadores**

##### **Conocerse a sí mismo**

“cuales son sus puntos débiles y fuertes desde el punto de vista emocional, qué emociones le hacen a uno perder el control, cómo de sensible es a captar las emociones de los demás” (Belzunce, Dánvila Y Martínez, 2011, p.67).



### **Valoración adecuada de uno mismo**

Belzunce, Danvila y Martínez (2011) explicaron que “Se relaciona con el conocimiento que tiene el individuo de sus propias fortalezas y limitaciones” (p.67).

### **Confianza en sí mismo**

Para Belzunce, Danvila y Martínez (2011) la confianza en sí mismo es “el sentimiento de valía en sí mismos de cada uno de sus integrantes es algo que no es evidente [...], cuando alguien presenta esta competencia, no tiene miedo de parecer vulnerable” (p.67). Esto significa que la confianza se demuestra cuando se toman decisiones y se reconoce responsabilidad sobre los resultados obtenidos.

## **B. Relaciones humanas**

Según Chiavenato (2014) “Las relaciones humanas son las acciones y actitudes desarrolladas a partir de los contactos entre personas y grupos. [...]Las personas tratan de adaptarse a las demás, y también a los grupos: quieren ser comprendidas, aceptadas y participar” (p. 79, 80).

### **Indicadores**

#### **Comunicación**

Ivancevich, Konopaske y Matteson (2012) describieron que “Las relaciones personales no existirían sin comunicación entre personas. Además de dar información necesaria, la comunicación entre personas también influye en las opiniones de las personas sobre la organización” (p.432).

#### **Cooperación**

Chiavenato (2014) “La cooperación de equipo conduce a un efecto de sinergia porque no sólo suma esfuerzos, sino que los multiplica” (p.288). Un mayor aporte de soluciones, resultados con calidad y responsabilidad con las metas se refleja en el intercambio de ideas que surgen cuando se trabajan en equipo, así mismo las personas se sienten valoradas por estas acciones.

## **Comprensión**

Chiavenato (2014) aseveró que “La comprensión de las relaciones humanas permite al administrador obtener mejores resultados de sus subordinados y crear un ambiente que aliente a cada persona a expresarse de manera libre y sana” (p.80).

## **C. Rendimiento**

Alles (2012) definió al rendimiento como “resultado del desempeño de una persona, [...] en relación con los objetivos cuantificables” estos efectos se dan cuando las empresas brindan los recursos necesarios para tener al personal satisfecho, así este percibirá la valoración de su esfuerzo (p. 366).

## **Indicadores**

### **Desempeño individual**

Chiavenato (2014) describió que “El desempeño individual se refiere a la eficacia del personal que trabaja en ellas” (p.115). Las acciones que realicen los directivos tiene influencia en la efectividad laboral de sus subordinados para mantener su competitividad.

### **Satisfacción laboral**

Pintado (2014) expresó que “Las personas satisfechas logran un mayor rendimiento en el trabajo. [...]. El efecto personal acerca del desempeño, las recompensas, los resultados de la satisfacción de las metas determinarán el grado de esfuerzo del individuo” (p. 280). Por tanto, la actitud de las personas se verá reflejada en el rendimiento laboral, así mismo para muchas personas el principal motivador es el sueldo, si un individuo no se siente conforme con lo que recibe por el trabajo que hace se sentirá menos motivado; además en otra situación puede percibir que no está creciendo profesionalmente o adquiriendo conocimientos. Es muy importante que las entidades tomen medidas ante este tipo de factores que evidencia la insatisfacción laboral que como se menciona antes, no solo perjudica a la empresa, sino también que podría generar malestares emocionales y físicos en las personas.

### **1.3.2 Variable independiente. Compromiso organizacional**

#### **1.3.2.1 Teoría de las organizaciones-Teoría Z.**

Chiavenato (2007) sostuvo que:

La Teoría Z planteada por William Ouchi con aportes de Mc Gregor manifiesta que en la administración de las empresas japonesas la productividad es mucho más un asunto de administración de personas que de tecnología. El proceso de toma de decisiones es participativo y consensual. Además, el autor nos dice que la teoría Z realiza el sentido de responsabilidad comunitaria como base para la cultura organizacional. (p.106)

Por lo tanto, la persona al sentir ese grado de importancia y pertenencia que le genera la organización su compromiso podría ser mayor.

#### **1.3.2.2 Conceptualización del compromiso organizacional**

Robbins & Judge (2013) manifestaron que el compromiso organizacional es el “Grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas, y desea seguir siendo miembro de esta” (p.75).

Ivancevich, Konopaske y Matteson (2012) describieron que el compromiso es la “sensación de identificación, participación y lealtad que expresa el empleado hacia la compañía” (p. 224). Ser responsables con la organización conlleva a que el trabajador sea empeñoso en sus labores, existe un mayor involucramiento del personal con las metas y ello facilita que se tomen decisiones para una correcta gestión.

Alles (2012) refirió como “conjunto de colaboradores de una organización en relación con los objetivos, la visión y la estrategia que se ha definido, cómo se identifican con dichos conceptos, y qué consistencia tiene este compromiso con respecto al futuro” (p. 103).

Para Luthans (2008) el compromiso organizacional “es una actitud que refleja la lealtad de los empleados a su organización y es un proceso continuo a través del cual los participantes organizacionales expresan su preocupación por la organización, el éxito y bienestar continuos de ésta” (p. 147).

De acuerdo a lo que se mencionó anteriormente se puede señalar que cuando los colaboradores no están identificados con la organización, traen como consecuencia una escasa productividad, ausentismo a diferencia de aquellos que, si se comprometen con la empresa, además de ser productivos, están alineados a la organización por lo tanto hay una menor posibilidad de renunciar y abandonar su cargo, generando de esta manera rentabilidad a la organización pues no tienen que estar realizando constantemente gastos por contratación de personal.

### **1.3.2.3 Dimensiones del Compromiso Organizacional**

#### **A. Componentes del compromiso**

Luthans (2008) explicó que:

Diversas variables personales (edad, ocupación en la organización, adaptabilidad a la carrera y disposiciones, como el afecto positivo o negativo, o atribuciones de control interno o externo) y organizacionales (el diseño del puesto de trabajo, los valores, el apoyo, la equidad de los procedimientos y el estilo de liderazgo del supervisor) determinan la actitud de compromiso organizacional. Incluso los factores no organizacionales, como la disponibilidad de alternativas después de tomar la decisión inicial de unirse a una organización influyen en el compromiso subsiguiente. [...] Debido a esta naturaleza multidimensional del compromiso organizacional, existe un apoyo cada vez mayor para el modelo de tres componentes propuestos por Meyer y Allen. (p.147,148)

#### **Indicadores.**

##### **Compromiso afectivo**

Según Luthans (2008) “implica el apego emocional, la identificación y la participación del empleado con la organización” (p.148).

##### **Compromiso continuo**

Para Luthans (2008) “involucra el compromiso que se basa en los costos que el empleado relaciona con dejar la organización” (p.148).

### **Compromiso normativo**

Según Luthans (2008) “supone los sentimientos de obligación de los empleados para continuar con la organización sólo por deber” (p.148). Ello significa la lealtad del empleado hacia la organización por las oportunidades que ha ido obteniendo durante su trayecto laboral.

### **B. Rasgos de la organización**

Según Ramírez (2010) “una característica general de la gerencia japonesa: la importancia del individuo como ser humano. Esta característica, constituye el eje de los hallazgos de Ouchi como esencia de la administración en las organizaciones japonesas” (p.217).

### **Indicadores.**

De esta manera Ramírez (2010) expresó que “se puede deducir como rasgos de las organizaciones tipo Z o características de la administración en empresas japonesas, las siguientes” (p.217).

### **Estilo corporativo**

Para Ramírez (2010) “en el proceso de toma de decisiones que implica el consenso y participación de los empleados” (p.217).

### **Sentido de Permanencia**

Para Ramírez (2010) “el grupo empresarial participa de una filosofía en la que cada uno se siente miembro del grupo (p.217). Considerando lo que dice el autor, esta cultura expresada en la gestión, consigue que haya una mejor integración del personal sin distinción de puestos o cargos.

### **Confianza, delicadeza**

Según Ramírez (2010) “confianza quiere decir que se tiene fe en el individuo y se permite que se desarrolle con autonomía. Delicadeza implica el respeto por cada persona sin imponerle autoritariamente condiciones o mandatos” (p.217).

## **Intimidad**

“quiere decir comunicación de valores, solidaridad y prudencia en el trato a la persona” (Ramírez, 2010, p.217).

## **C. Metas.**

Según Newstrom (2011) “Las metas son objetos del futuro desempeño. Ayudan a centrar la atención de los empleados en los asuntos de mayor importancia para la organización, contribuyen a una mejor planeación para distribuir recursos cruciales (tiempo, dinero y energía)” (p. 119). Supone marcar una distancia entre lo que se está realizando hoy y el resultado que se quiere lograr.

## **Indicadores.**

### **Aceptación de metas**

De acuerdo a Newstrom (2011) “Un método eficaz para obtener la aceptación es permitir que los empleados participen en el proceso de establecimiento de metas” (p. 121).

### **Especificidad**

Para Newstrom (2011) “Las metas deben de ser tan específicas, claras y medibles como sea posible, para que los empleados sepan cuándo las alcanzan” (p.121).

### **Desafío**

Newstrom (2011) mencionó que “tal vez sea sorprendente que la mayoría de empleados trabajen más cuando tienen que alcanzar metas difíciles, en lugar de metas mediocres” (p.121).

### **Supervisión y retroalimentación del desempeño**

Newstrom (2011) indicó que:

La supervisión del desempeño (observar la conducta, inspeccionar el producto o estudiar documentos de los indicadores de desempeño) proporciona a los empleados por lo menos indicios sutiles de que sus tareas son importantes, su esfuerzo es necesario y sus contribuciones son apreciadas. [...] Sin la retroalimentación del desempeño (la entrega oportuna de datos o elementos de los resultados de la labor),

los empleados trabajan en la oscuridad y no tienen idea real del nivel de su desempeño. (p. 121)

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema general**

¿Cómo influye el coaching empresarial en el compromiso organizacional de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos, 2018?

### **1.4.2 Problemas específicos**

¿Cómo influye la autoconciencia en el compromiso organizacional de los trabajadores de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos, 2018?

¿Cómo influyen las relaciones humanas en el compromiso organizacional de los trabajadores de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos, 2018?

¿Cómo influye el rendimiento en el compromiso organizacional de los trabajadores de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos, 2018?

## **1.5 Justificación del estudio**

La presente investigación abarca los temas de hoy en día, de esta manera se realizó las siguientes justificaciones: social, pertinencia, teórica y económica.

### **1.5.1 Social**

A través de esta investigación se pretendió saber el efecto del Coaching empresarial en la empresa Servicios de Logística Express S.A.C., pues la manera en que los colaboradores actúan refleja la percepción que tienen las personas o clientes hacia la organización, por lo tanto, a través de la técnica del coaching el coachee puede reforzar sus capacidades ya presentes e influenciar a un mayor involucramiento del personal.

### **1.5.2 Pertinencia**

La presente investigación se llevó a cabo a fin de aportar una solución que apliquen las empresas sin distinguir en su tamaño, para el logro de sus objetivos que muchas veces se ven paralizados por problemas internos, por lo tanto, con la metodología del coaching se distinguen los puntos críticos a trabajar en la gestión empresarial.

### **1.5.3 Justificación teórica**

Este estudio generó una información acertada respecto a la variable dependiente coaching empresarial cuya base teórica fue la teoría de las necesidades de Maslow y la teoría de las relaciones humanas, así mismo para la variable independiente compromiso organizacional se consideró la teoría Z; con dicho estudio se pretende aportar a las investigaciones futuras.

### **1.5.4 Económica**

Mediante esta investigación se buscó comprender la manera de como contar con colaboradores comprometidos aporta a la ventaja diferenciadora que suscita la productividad en la organización, la satisfacción de los clientes y posiblemente a la captación de nuevos mercados que finalmente posibilita a que la empresa obtenga mayores ingresos y utilidades, por lo tanto el dueño o directivo empresarial que invierte en técnicas innovadoras como lo es el coaching aporta al crecimiento personal y cambio de creencias y compromiso del colaborador.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general**

El coaching empresarial influye significativamente en el compromiso organizacional de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos ,2018.

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

La autoconciencia influye significativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos ,2018.

Las relaciones humanas influyen significativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos ,2018.

El rendimiento influye significativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos ,2018.



## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo general**

Determinar la influencia del coaching empresarial en el compromiso organizacional de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos ,2018.

### **1.7.2 Objetivo específicos**

Determinar si la autoconciencia influye en el compromiso organizacional de los trabajadores de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos ,2018.

Determinar si las relaciones humanas influyen en el compromiso organizacional de los trabajadores de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos ,2018.

Determinar si el rendimiento influye en el compromiso organizacional de los trabajadores de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos ,2018.

## **II. MÉTODO**

El método es hipotético deductivo.

Para Cegarra (2011), el método hipotético-deductivo lleva a “emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y comprobar con los datos disponibles si están de acuerdo con aquellas” (p.82). Mediante este procedimiento se buscará refutar o rechazar la hipótesis nula y contrastar con las teorías relacionadas a la investigación.

## **2.1 Diseño de investigación**

### **2.1.1 Tipo de Investigación**

Este trabajo de investigación será de tipo aplicada.

Valderrama (2007) respecto a la investigación aplicada señaló que “depende de sus descubrimientos y aportes teóricos para la solución de problemas” (p.29). Los resultados obtenidos a través este tipo de estudio servirán para brindar respuestas y/o generar aportes a la temática planteada en propósito a la mejora de la organización.

### **2.1.2 Nivel de investigación**

El nivel de investigación es explicativo causal para identificar la conexión existente entre las variables de estudio y como un factor determina al otro.

La investigación explicativa para Bernal (2010) se sostiene en “La prueba de hipótesis busca que las conclusiones lleven a la formulación o al contraste de leyes o principios científicos” (p. 115).

### **2.1.3 Diseño de investigación**

El diseño para este proyecto de investigación es no experimental de corte transversal.

Hernández, Fernández & Baptista (2010) describió que “la investigación no experimental se realiza sin manipular deliberadamente variables” (p.149) y que “los diseños de investigación Transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.151).

### **2.1.4 Enfoque**

La investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo.

Para Hernández, Fernández & Baptista (2010) el enfoque cuantitativo “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para probar teorías” (p.4).

## **2.2 Variables, Operacionalización**

### **2.2.1 Variables**

Variable independiente: Coaching empresarial

Variable dependiente: Compromiso organizacional

### **2.2.2 Operacionalización**

#### **Variable Independiente. Coaching empresarial**

##### **Definición conceptual.**

Whitmore (2016) precisó que:

El objetivo subyacente y omnipresente del coaching es potenciar la seguridad de los demás en sí mismos [...]. Si los directivos lo tuvieran en cuenta y lo pusieran en práctica con sinceridad y constancia, se quedarían asombrados con la mejoría en las relaciones y en el rendimiento. (p.31).

#### **Variable dependiente. Compromiso Organizacional**

##### **Definición conceptual.**

Robbins & Judge (2013) manifestaron que el compromiso organizacional es el “Grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas, y desea seguir siendo miembro de esta” (p.75).

**Matriz de Operacionalización de variables**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES	ESCALA DE MEDICIÓN			
<b>COACHING EMPRESARIAL</b>	Whitmore (2016) precisó que: El objetivo subyacente y omnipresente del coaching es potenciar la seguridad de los demás en sí mismos [...]. Si los directivos lo tuvieran en cuenta y lo pusieran en práctica con sinceridad y constancia, se quedarían asombrados con la mejoría en las relaciones y en el rendimiento. (p.31).	El coaching empresarial se midió con las dimensiones autoconciencia, relaciones humanas y rendimiento.	<b>Autoconciencia</b>	Conocerse a sí mismo	1	(1) Muy en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo (4) De acuerdo (5) Muy de acuerdo	ORDINAL			
				Valoración adecuada de uno mismo	2,3					
				Confianza en sí mismo	4,5					
			<b>Relaciones humanas</b>	Comunicación	6					
				Cooperación	7,8					
				Comprensión	9,10					
			<b>Rendimiento</b>	Desempeño individual	11,12					
				Satisfacción laboral	13,14,15					
				<b>Componentes del compromiso</b>	Compromiso afectivo			16,17		
			Compromiso continuo		18,19					
			Compromiso normativo		20,21					
			<b>COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>	Robbins & Judge (2013) manifestaron que el compromiso organizacional es el “Grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas, y desea seguir siendo miembro de esta” (p.75).	El compromiso organizacional se midió con las dimensiones componentes del compromiso, rasgos de la organización y metas.			<b>Rasgos de la organización</b>	Estilo corporativo	22
									Sentido de Pertenencia	23
									Confianza y delicadeza	24
								<b>Metas</b>	Intimidad	25
Aceptación de metas	26									
Especificidad	27									
Desafío	28									
Supervisión y Retroalimentación	29,30									

*Fuente:* Elaboración propia.

## **2.3 Población y muestra**

### **2.3.1 Población**

Bernal (2010) citando a Jany (1994) interpretó que la población “es la totalidad de elementos o individuos que tienen características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (p.160). Se consideró como población a los 63 trabajadores correspondientes al área operativa de la empresa Servicios de Logística Express S.A.C.

### **2.3.2 Muestra**

De acuerdo Bernal (2010) detalló que la muestra “es la parte de la población que se selecciona [...] sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p.161). Considerando que la población es limitada se tomó a toda la población, compuesta por 63 trabajadores, por lo tanto, será censal.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnica**

La técnica seleccionada fue la encuesta realizada en la Empresa Servicios de Logística Express S.A.C. Pues además Grasso (2006) afirmó que “la encuesta permite obtener datos de manera más sistemática que otros procedimientos de observación” (p.13).

### **2.4.2 Instrumento de recolección de datos**

El instrumento empleado en la investigación fue el cuestionario la cual estuvo conformado por 30 preguntas elaboradas, la sección 1 corresponde a la variable independiente Coaching Empresarial que consta de 15 preguntas y la sección 2 corresponde a la variable dependiente Compromiso Organizacional con 15 preguntas.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), mencionaron que “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p.217).

### **2.4.3 Validez**

La validación del cuestionario debía ser sometida a juicio de expertos, por esta razón se acudió a tres docentes de la universidad correspondientes a la escuela de Administración para la revisión y validación con su firma respectiva, dando como opinión “Sí cumple”. A continuación, se muestra en la Tabla 1 quienes validaron.

**Tabla 1.** *Validación de expertos*

Nº.	Grado de estudio	Experto	Opinión del experto
<b>Experto 1</b>	Magister	Torres de la Cruz Mario Iván	Sí cumple
<b>Experto 2</b>	Doctor	Costilla Castillo, Pedro Constante	Sí cumple
<b>Experto 3</b>	Doctor	Arce Alvarez, Edwin	Sí cumple

*Fuente:* Elaboración propia.

#### 2.4.4 Confiabilidad

Para medir la confiabilidad se llevó a cabo una prueba piloto empleando el método del alfa de Cronbach, por lo que se ingresó la información recolectada al programa estadístico SPSS. Según Palella y Martins (2012) “El coeficiente de Cronbach se utiliza para evaluar la confiabilidad a partir de la consistencia interna de los ítemes. El alfa de Cronbach varía entre 0 y 1 (0 es ausencia total de consistencia y 1 es consistencia perfecta)” (p.169).

**Tabla 2.** *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	25	100,0

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

*Fuente:* Elaboración en el estadístico SPSS.

**Tabla 3.** *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	30

*Fuente:* Elaboración en el estadístico SPSS.

**Tabla 4.** *Medidas de consistencia interna e interpretación de coeficientes*

Rango	Confiabilidad
0.81 – 1.00	Muy Alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Media
0.21 – 0.40	Baja
0.00 – 0.20	Muy baja

*Fuente:* Adaptado de Palella y Martins (2012, p. 169)

El cuadro estadístico de fiabilidad mostró que el instrumento es confiable porque dio un valor de 0.902, encontrándose muy alta acorde a los rangos de fiabilidad; ratificando que no fue necesario efectuar ajuste ya que el instrumento y los ítems tienen alto grado de fiabilidad.

## **2.5 Método de análisis de datos**

Para el análisis de datos de la presente investigación se utilizó la estadística descriptiva representando en tablas de frecuencias, así mismo se utilizó la estadística inferencial para la comprobación de hipótesis planteadas a través de la prueba estadística de correlación, resumen de modelo, anova y coeficiente de correlación.

Para introducir toda la información recolectada se utilizó el programa SPSS v.25; los cálculos efectuados brindaron buena información para la investigación. De acuerdo a Quezada (2014) “el SPSS es una herramienta para el análisis y administración de datos capaz de producir gráficos y reportes estadísticos” (p.15).

## **2.6 Aspectos éticos**

La información obtenida en este proyecto de investigación es valorada por la autenticidad y respeto de la propiedad intelectual de los autores citados, la veracidad de los datos recepcionados de la empresa, la privacidad de los datos obtenidos, la anonimidad de los encuestados quienes colaboraron para el procedimiento que permitió llevar a cabo la investigación.



### **III. RESULTADOS**

### 3.1 Análisis descriptivo

El resultado final de la investigación fue el siguiente:

#### 3.1.1. Variable X: Coaching empresarial

**Tabla 5.** *Coaching empresarial (Agrupado)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	25	39.7%	39.7%	39.7%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	22.2%	22.2%	61.9%
	De acuerdo	12	19.0%	19.0%	81.0%
	Muy de Acuerdo	12	19.0%	19.0%	100.0%
	Total	63	100.0%	100.0%	

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo los resultados expuestos en la Tabla 5, se observó que los 63 trabajadores del área operativa de la empresa Servicios de Logística Express S.A.C., distrito Los Olivos – 2018, respondieron a las preguntas de la variable “**Coaching empresarial**”, de la siguiente manera: 25 miembros equivalentes a 39.7% contestaron estar desacuerdo, 14 miembros equivalentes a 22.2% indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 12 miembros equivalentes a 19% indicaron estar acuerdo y 12 miembros equivalentes a 19% señalaron estar muy de acuerdo.

**Tabla 6.** *Autoconciencia (Agrupado)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	1	1.6%	1.6%	1.6%
	En desacuerdo	31	49.2%	49.2%	50.8%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	28.6%	28.6%	79.4%
	De acuerdo	8	12.7%	12.7%	92.1%
	Muy de Acuerdo	5	7.9%	7.9%	100.0%
	Total	63	100.0%	100.0%	

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo los resultados de la Tabla 6, se observó que los 63 trabajadores del área operativa de la empresa Servicios de Logística Express S.A.C., distrito Los Olivos – 2018, respondieron a las preguntas de la dimensión “**Autoconciencia**”, de la siguiente manera: 1 miembro equivalente a 1.6% contestó la categoría muy en desacuerdo, 31

miembros equivalentes a 49.2% expresaron estar en desacuerdo, mientras que 28,6% equivalente a 18 contestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que 8 miembros equivalentes a 12.7% manifestaron estar de acuerdo y 5 miembros equivalentes a 7.9% contestaron la categoría muy de acuerdo.

**Tabla 7. Relaciones humanas (Agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	1	1.6%	1.6%	1.6%
	En desacuerdo	18	28.6%	28.6%	30.2%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	36.5%	36.5%	66.7%
	De acuerdo	7	11.1%	11.1%	77.8%
	Muy de Acuerdo	14	22.2%	22.2%	100.0%
	Total	63	100.0%	100.0%	

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En los resultados de la Tabla 7, los 63 trabajadores del área operativa de la empresa Servicios de Logística Express S.A.C., distrito Los Olivos – 2018, respondieron a las preguntas de la dimensión “**Relaciones humanas**”, de la siguiente manera: 1 miembro equivalente a 1.6% contestó la categoría muy en desacuerdo, 18 miembros equivalentes a 28.6% contestaron la categoría en desacuerdo, 23 miembros equivalentes a 36.5% contestaron la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo, 7 miembros equivalentes a 11.1% contestaron la categoría de acuerdo y 14 miembros equivalentes a 22.2% contestaron la categoría muy de acuerdo.

**Tabla 8. Rendimiento (Agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	1	1.6%	1.6%	1.6%
	En desacuerdo	20	31.7%	31.7%	33.3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	23.8%	23.8%	57.1%
	De acuerdo	15	23.8%	23.8%	81.0%
	Muy de Acuerdo	12	19.0%	19.0%	100.0%
	Total	63	100.0%	100.0%	

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Los resultados mostrados en la Tabla 8, se observó que los 63 trabajadores del área operativa de la empresa Servicios de Logística Express S.A.C., distrito Los Olivos – 2018, respondieron a las preguntas de la dimensión “**Rendimiento**”, de la siguiente manera: 1 miembro equivalente a 1.6% contestó la categoría muy en desacuerdo, 20 miembros equivalentes a 31.7% indicaron estar en desacuerdo, 15 miembros equivalentes a 23.8% contestaron la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo, 15 miembros equivalentes a 23.8% respondieron estar de acuerdo , finalmente 12 miembros equivalentes a 19% contestaron la categoría muy de acuerdo.

### 3.1.2 Variable Y: Compromiso organizacional

**Tabla 9.** *Compromiso organizacional (Agrupado)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	22	34.9%	34.9%	34.9%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	30.2%	30.2%	65.1%
	De acuerdo	13	20.6%	20.6%	85.7%
	Muy de Acuerdo	9	14.3%	14.3%	100.0%
	Total	63	100.0%	100.0%	

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Según los resultados mostrados en la Tabla 9, se observó que los 63 trabajadores del área operativa de la empresa Servicios de Logística Express S.A.C., distrito Los Olivos – 2018, respondieron a las preguntas de la variable “**Compromiso organizacional**”, de la siguiente manera: 22 miembros equivalentes a 34.9% manifestaron estar en desacuerdo, 19 miembros equivalentes a 30.2% consideraron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 13 miembros equivalentes a 20.6% indicaron estar de acuerdo y 9 miembros equivalentes a 14.3% manifestaron estar muy de acuerdo.

**Tabla 10. Componentes del compromiso (Agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	2	3.2%	3.2%	3.2%
	En desacuerdo	8	12.7%	12.7%	15.9%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	39.7%	39.7%	55.6%
	De acuerdo	13	20.6%	20.6%	76.2%
	Muy de Acuerdo	15	23.8%	23.8%	100.0%
	Total	63	100.0%	100.0%	

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados mostrados en la Tabla 10, se observó que los 63 trabajadores del área operativa de la empresa Servicios de Logística Express S.A.C., distrito Los Olivos – 2018, respondieron a las preguntas de la dimensión “**Componentes del compromiso**”, de la siguiente manera: 2 miembros equivalente a 3.2% contestaron estar muy en desacuerdo, 8 miembros equivalentes a 12.7% manifestaron estar en desacuerdo, 25 miembros equivalentes a 39.7% respondieron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 13 miembros equivalentes a 20.6% señalaron la categoría de acuerdo y 15 miembros equivalentes a 23.8% respondieron estar muy de acuerdo.

**Tabla 11. Rasgos de la organización (Agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	3	4.8%	4.8%	4.8%
	En desacuerdo	16	25.4%	25.4%	30.2%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	33.3%	33.3%	63.5%
	De acuerdo	17	27.0%	27.0%	90.5%
	Muy de Acuerdo	6	9.5%	9.5%	100.0%
	Total	63	100.0%	100.0%	

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En los resultados obtenidos de la Tabla 11, se observó que los 63 trabajadores del área operativa de la empresa Servicios de Logística Express S.A.C., distrito Los Olivos – 2018, respondieron a las preguntas de la dimensión “**Rasgos de la organización**”, de la siguiente manera: 3 miembros equivalente a 4.8% contestaron estar muy en desacuerdo, 16 miembros equivalentes a 25.4% manifestaron estar en desacuerdo, 21 miembros equivalentes a 33.3% indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 17

miembros equivalentes a 27% contestaron la categoría de acuerdo y 6 miembros equivalentes a 9.5% contestaron la categoría muy de acuerdo.

**Tabla 12. Metas (Agrupado)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Muy en desacuerdo	5	7.9%	7.9%
	En desacuerdo	27	42.9%	50.8%
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	15.9%	66.7%
	De acuerdo	10	15.9%	82.5%
	Muy de Acuerdo	11	17.5%	100.0%
	Total	63	100.0%	100.0%

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Según los resultados mostrados en la Tabla 12, se observó que los 63 trabajadores del área operativa de la empresa Servicios de Logística Express S.A.C., distrito Los Olivos – 2018, respondieron a las preguntas de la dimensión “Metas”, de la siguiente manera: 5 miembros equivalente a 7.9% contestaron la categoría muy en desacuerdo, 27 miembros equivalentes a 42.9% respondieron la categoría en desacuerdo, 10 miembros equivalentes a 15.9% indicaron la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo, de igual manera 10 miembros equivalentes a 15.9% respondieron estar de acuerdo y 11 miembros equivalentes a 17.5% contestaron la categoría muy de acuerdo.

### 3.2 Análisis inferencial

La contrastación de las hipótesis planteadas se realizó mediante la comprobación de existencia de correlación entre las variables de estudio, la prueba de resumen de modelo, el Anova y los coeficientes.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalaron que el coeficiente de correlación de Pearson, “es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón” (p.312)., la cual se detalla a continuación:

**Tabla 13.** Niveles de correlación dependiendo del coeficiente R.

Valor	Tipo de Correlación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+ 0.10	Correlación positiva muy débil
+ 0.25	Correlación positiva débil
+ 0.50	Correlación positiva media
+ 0.75	Correlación positiva considerable
+ 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+ 1.00	Correlación positiva perfecta

*Fuente:* Hernández et al. (2010, p. 312).

**Tabla 14.** Porcentaje Estandarizado

Porcentaje	Tendencia
1% - 20%	Muy baja
21% - 40%	Baja
41% -60%	Moderada
61% - 80%	Alta
81% - 100%	Muy alta

*Fuente:* Rivero (2005, p. 240).

### 3.2.1 Constratación de hipótesis general

#### 1) Prueba de hipótesis de relación

##### Hipótesis General

Existe relación significativa entre el coaching empresarial y el compromiso organizacional de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos ,2018.

##### I. Planteo de Hipótesis de relación

**Ho:**  $R = 0$ ; No existe relación significativa entre el coaching empresarial y el compromiso organizacional de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos ,2018.

**Ha:**  $R >0$ ; Existe relación significativa entre el coaching empresarial y el compromiso organizacional de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos ,2018.

## II. Significancia y decisión

Sig. T= 0,05; Z = 1.96; Nivel de confianza: 95%

a) Si Sig.E < Sig.T, entonces, se rechaza Ho.

b) Si Sig.E > Sig.T, entonces, aceptamos Ho.

## III. Estadística de contraste de hipótesis

**Tabla 15.** *Correlación de Pearson para la Hipótesis General*

		Coaching empresarial (agrupado)	Compromiso organizacional (agrupado)
Coaching empresarial (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,844**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	63	63
Compromiso organizacional (agrupado)	Correlación de Pearson	,844**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	63	63

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

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Como podemos observar en la Tabla 15, la correlación es de 0.844\*\* que de acuerdo a los niveles de correlación de la Tabla 13 existe una correlación positiva considerable; Así mismo se observa que la significancia encontrada es 0.000 que es menor al nivel de significancia de 0.05, ( $0,00 < 0,05$ ; 95%;  $Z=1.96$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre el Coaching empresarial y el Compromiso organizacional de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos ,2018.

## 2) Prueba de regresión lineal

### Hipótesis General

El coaching empresarial influye significativamente en el compromiso organizacional de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos ,2018.

### I. Planteo de Hipótesis

**Ho:** El coaching empresarial no influye significativamente en el compromiso organizacional de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos ,2018.



**Ha:** El coaching empresarial influye significativamente en el compromiso organizacional de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos ,2018.

## II. Significancia y decisión

Sig. T= 0,05; Z = 1.96; Nivel de confianza: 95%

a) Si Sig.E < Sig.T, entonces, se rechaza Ho.

b) Si Sig.E > Sig.T, entonces, aceptamos Ho.

## III. Estadística de contraste de hipótesis

**Tabla 16.** Resumen del modelo de la Hipótesis General

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	.848 <sup>a</sup>	.718	.704	.41001	.718	50.167	3	59	.000

a. Variables predictoras: (Constante), Autoconciencia (agrupado), Relaciones humanas (agrupado), Rendimiento (agrupado)

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Observando la Tabla 16 se tiene que el coeficiente de Pearson conjunta es R= 0,848. Así mismo el R2 corregido = .704, dicho valor se interpreta según la Tabla 14 de porcentaje estandarizado de Rivero (2005) donde la variable compromiso organizacional tiene una tendencia alta en cambiar en un 70.4% por acción de la variable Coaching empresarial y sus dimensiones, la cual es significativa.

**Tabla 17.** ANOVA de la Hipótesis General

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	25.300	3	8.433	50.167	.000 <sup>b</sup>
	Residual	9.918	59	.168		
	Total	35.219	62			

a. Variable dependiente: Compromiso organizacional (agrupado)

b. Variables predictoras: (Constante), Autoconciencia (agrupado), Relaciones humanas (agrupado), Rendimiento (agrupado)

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** El análisis de ANOVA Tabla 17, se observa que el valor “sig.” es de 0,000 que es menor a 0,05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho), por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna (Ha), y se afirma con un nivel de confianza del 95%,

que el Coaching empresarial influye significativamente en el compromiso organizacional de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos ,2018.

**Tabla 18.** *Coefficientes de la Hipótesis General*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	.491	.191		2.573	.013
Autoconciencia (agrupado)	.318	.076	.345	4.169	.000
<sup>1</sup> Relaciones humanas (agrupado)	.205	.074	.271	2.779	.007
Rendimiento (agrupado)	.345	.080	.399	4.314	.000

a. Variable dependiente: Compromiso organizacional (agrupado)

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la Tabla 18, el  $\beta_0 = 0.491$ ; es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas, El coeficiente no estandarizados B muestra que la dimensión que más influye en la variable Compromiso organizacional es el Rendimiento (0.345); luego la Autoconciencia (0.318) y finalmente las Relaciones humanas (0.205). Los valores de la “sig.” 0.000, 0.007 y 0.000 de las dimensiones Autoconciencia, Relaciones humanas y Rendimiento; respectivamente son menores a 0.05 el nivel de significancia por lo tanto se afirma con un 95% de confianza que las tres dimensiones influyen significativamente en el Compromiso organizacional de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos ,2018.

#### IV. Ecuación multilineal de la recta regresión

$$Y = \beta_0 + \beta_1 (X_1) + \beta_2 (X_2) + \beta_3 (X_3)$$

Dónde:

$Y = VD$  = Compromiso organizacional

$X = VI = X_1$  = Autoconciencia,  $X_2$  = Relaciones humanas,  $X_3$  = Rendimiento

$$\beta_0 = 0.491$$

$$\beta_1 = 0.318, \beta_2 = 0.205 \text{ y } \beta_3 = 0.345$$

**Compromiso organizacional** =  $0.491 + 0.318 \times \text{Autoconciencia} + 0.205 \times \text{Relaciones humanas} + 0.345 \times \text{Rendimiento}$

**Interpretación:** La variable Compromiso organizacional está cambiando en 31.8% cuando la variable Autoconciencia se incrementa en una unidad, cambia en un 20.5% cuando la variable Relaciones humanas se incrementa en una unidad y cambia en un 34.5% cuando la variable Rendimiento se incrementa en una unidad.

### 3.2.2. Contrastación de hipótesis específica 1

La autoconciencia influye significativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos, 2018.

#### I. Planteo de Hipótesis

**Ho:** La autoconciencia no influye significativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos, 2018.

**Ha:** La autoconciencia influye significativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos, 2018.

#### II. Significancia y decisión

Sig. T= 0,05; Z = 1.96; Nivel de confianza: 95%

a) Si Sig.E < Sig.T, entonces, se rechaza Ho.

b) Si Sig.E > Sig.T, entonces, aceptamos Ho.

#### III. Estadística de contraste de hipótesis

**Tabla 19.** Resumen del modelo de la Hipótesis específica 1

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	.671 <sup>a</sup>	.450	.441	.56365	.450	49.856	1	61	.000

a. Variables predictoras: (Constante), Autoconciencia (agrupado)

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Observando la Tabla 19 se tiene que el coeficiente de Pearson conjunta es  $R = 0.671$ . Así mismo el  $R^2 = .450$ , dicho valor se interpreta según la Tabla 14 de porcentaje estandarizado de Rivero (2005) donde la variable Compromiso organizacional tiene una tendencia moderada en cambiar en un 45% por acción de la variable Autoconciencia, la cual es significativa.

**Tabla 20.** ANOVA de la Hipótesis específica 1

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	15.839	1	15.839	49.856	,000 <sup>b</sup>
Residual	19.380	61	.318		
Total	35.219	62			

a. Variable dependiente: Compromiso organizacional (agrupado)

b. Variables predictoras: (Constante), Autoconciencia (agrupado)

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** El análisis de ANOVA Tabla 20, se observa que el valor “sig.” es de 0,000 que es menor a 0,05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), por lo tanto se acepta la Hipótesis alterna ( $H_a$ ), y se afirma con un nivel de confianza del 95%, que la Autoconciencia influye significativamente en el Compromiso organizacional de los trabajadores de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos, 2018.

**Tabla 21.** Coeficientes de la Hipótesis específica 1

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	1.282	.215		5.959	.000
1 Autoconciencia (agrupado)	.618	.088	.671	7.061	.000

a. Variable dependiente: Compromiso organizacional (agrupado)

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la Tabla 21, el  $\beta_0 = 1.282$ ; es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas, y el coeficiente de regresión  $\beta_1 = 0.618$  indica el número de unidades que aumentara la variable Compromiso organizacional por cada unidad que aumente la variable Autoconciencia; el coeficiente estandarizado Beta afirma que, la relación entre las variables es directa y positiva con una pendiente de 0.671. Los valores de la “sig.” 0.000 y 0.000 son menores al nivel de significancia 0.05 por lo tanto se afirma con

un 95% de confianza la Autoconciencia influye significativamente en el Compromiso organizacional de los trabajadores de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos, 2018.

#### **IV. Ecuación de regresión lineal**

$$Y = \beta_0 + \beta_1(x)$$

Dónde:

$Y = \mathbf{VD}$  = Compromiso organizacional

$X = \mathbf{VI} = \mathbf{X1}$  = Autoconciencia

$$\beta_0 = 1.282$$

$$\beta_1 = 0.618$$

$$\mathbf{Compromiso organizacional} = 1.282 + 0.618 \times \mathbf{Autoconciencia}$$

**Interpretación:** La variable Compromiso organizacional está cambiando en 61.8% cuando la variable Autoconciencia se incrementa en una unidad.

#### **3.2.3. Contrastación de hipótesis específica 2**

Las relaciones humanas influyen significativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos, 2018.

##### **I. Planteo de Hipótesis**

**Ho:** Las relaciones humanas no influyen significativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos, 2018.

**Ha:** Las relaciones humanas influyen significativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos, 2018.

##### **II. Significancia y decisión**

Sig. T= 0,05; Z = 1.96; Nivel de confianza: 95%

a) Si Sig.E < Sig.T, entonces, se rechaza Ho.

b) Si  $\text{Sig.E} > \text{Sig.T}$ , entonces, aceptamos  $H_0$ .

### III. Estadística de contraste de hipótesis

**Tabla 22.** Resumen del modelo de la Hipótesis específica 2

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Cambio en R cuadrado	Estadísticos de cambio			
						Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	.717 <sup>a</sup>	.514	.506	.52972	.514	64.511	1	61	.000

a. Variables predictoras: (Constante), Relaciones humanas (agrupado)

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Observando la Tabla 22 se tiene que el coeficiente de Pearson conjunta es  $R=0.717$ . Así mismo el  $R^2 = 0.514$ , dicho valor se interpreta según la Tabla 14 de porcentaje estandarizado de Rivero (2005) donde la variable Compromiso organizacional tiene una tendencia moderada en cambiar en un 51.4% por acción de la variable Relaciones humanas, la cual es significativa.

**Tabla 23.** ANOVA de la Hipótesis específica 2

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	18.102	1	18.102	64.511	.000 <sup>b</sup>
	Residual	17.117	61	.281		
	Total	35.219	62			

a. Variable dependiente: Compromiso organizacional (agrupado)

b. Variables predictoras: (Constante), Relaciones humanas (agrupado)

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** El análisis de ANOVA Tabla 23, se observa que el valor “sig.” es de 0,000 que es menor a 0,05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna ( $H_a$ ), y se afirma con un nivel de confianza del 95%, que las Relaciones humanas influyen significativamente en el Compromiso organizacional de los trabajadores de Servicios de Logística Express S.A.C., Los Olivos, 2018.

**Tabla 24.** *Coefficientes de la Hipótesis específica 2*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	1.275	.191		6.664	.000
<sup>1</sup> Relaciones humanas (agrupado)	.542	.067	.717	8.032	.000

a. Variable dependiente: Compromiso organizacional (agrupado)

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la Tabla 24, el  $\beta_0 = 1.275$ ; es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas, y el coeficiente de regresión  $\beta_1 = 0.542$  indica el número de unidades que aumentara la variable Compromiso organizacional por cada unidad que aumente la variable Relaciones humanas; el coeficiente estandarizado Beta afirma que, la relación entre las variables es directa y positiva con una pendiente de 0.717. Los valores de la “sig.” 0.000 son menores al nivel de significancia 0.05 por lo tanto se afirma con un 95% de confianza las Relaciones humanas influyen significativamente en el Compromiso organizacional.

#### IV. Ecuación de regresión lineal

$$Y = \beta_0 + \beta_1(x)$$

Dónde:

$Y = \mathbf{VD} =$  Compromiso organizacional

$X = \mathbf{VI} = \mathbf{X1} =$  Relaciones humanas

$$\beta_0 = 1.275$$

$$\beta_1 = 0.542$$

$$\mathbf{Compromiso organizacional} = 1.275 + 0.542 \times \mathbf{Relaciones humanas}$$

**Interpretación:** La variable Compromiso organizacional está cambiando en 54.2% cuando la variable Relaciones humanas se incrementa en una unidad.

#### 3.2.4. Contrastación de hipótesis específica 3

El rendimiento influye significativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos, 2018.

## I. Planteo de Hipótesis

**Ho:** El rendimiento no influye significativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos, 2018.

**Ha:** El rendimiento influye significativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos, 2018.

## II. Significancia y decisión

Sig. T= 0,05; Z = 1.96; Nivel de confianza: 95%

a) Si Sig.E < Sig.T, entonces, se rechaza Ho.

b) Si Sig.E > Sig.T, entonces, aceptamos Ho.

## III. Estadística de contraste de hipótesis

**Tabla 25.** Resumen del modelo de la Hipótesis específica 3

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	.732 <sup>a</sup>	.536	.529	.51735	.536	70.586	1	61	.000

a. Variables predictoras: (Constante), Rendimiento (agrupado)

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Observando la Tabla 25 se tiene que el coeficiente de Pearson conjunta es  $R=0.732$ . Así mismo el  $R^2 = 0.536$ , dicho valor se interpreta según la Tabla 14 de porcentaje estandarizado de Rivero (2005) donde la variable Compromiso organizacional tiene una tendencia moderada en cambiar en un 53.6% por acción de la variable Rendimiento, la cual es significativa.

**Tabla 26.** ANOVA de la Hipótesis específica 3

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	18.892	1	18.892	70.586	.000 <sup>b</sup>
	Residual	16.326	61	.268		
Total	35.219	62				

a. Variable dependiente: Compromiso organizacional (agrupado)

b. Variables predictoras: (Constante), Rendimiento (agrupado)

**Fuente:** Elaboración propia



**Interpretación:** El análisis de ANOVA Tabla 26, se observa que el valor “sig.” es de 0,000 que es menor a 0,05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho), por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna (Ha), y se afirma con un nivel de confianza del 95%, que el Rendimiento influyen significativamente en el Compromiso organizacional de los trabajadores de Servicios de Logística Express S.A.C., Los Olivos, 2018.

**Tabla 27.** *Coefficientes de la Hipótesis específica 3*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	.987	.216		4.576	.000
<sup>1</sup> Rendimiento (agrupado)	.633	.075	.732	8.402	.000

a. Variable dependiente: Compromiso organizacional (agrupado)

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la Tabla 27, el  $\beta_0 = 0.987$ ; es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas, y el coeficiente de regresión  $\beta_1 = 0.633$  indica el número de unidades que aumentara la variable Compromiso organizacional por cada unidad que aumente la variable Rendimiento; el coeficiente estandarizado Beta afirma que, la relación entre las variables es directa y positiva con una pendiente de 0.732. Los valores de la “sig.” 0.000 son menores al nivel de significancia 0.05 por lo tanto se afirma con un 95% de confianza el Rendimiento influye significativamente en el Compromiso organizacional de los trabajadores de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos, 2018.

#### IV. Ecuación de regresión lineal

$$Y = \beta_0 + \beta_1(x)$$

Dónde:

$Y = VD =$  Compromiso organizacional

$X = VI = X1 =$  Rendimiento

$$\beta_0 = 0.987$$

$$\beta_1 = 0.633$$

$$\text{Toma de decisiones} = 0.987 + 0.633 \times \text{Rendimiento}$$

**Interpretación:** La variable Compromiso organizacional está cambiando en 63,3% cuando la variable Rendimiento se incrementa en una unidad.

## **IV. DISCUSIÓN**

#### **4.1 Discusión por objetivo general**

El objetivo general de la investigación fue determinar la influencia del coaching empresarial en el compromiso organizacional de los trabajadores de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos ,2018; de acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe una influencia alta de la variable independiente Coaching empresarial sobre la variable dependiente Compromiso Organizacional.

Los resultados obtenidos se asemejan a la “Teoría de las Necesidades de Maslow” que citado en el libro de Robbins & Judge (2013), explica la importancia de concentrarse en satisfacer las necesidades de manera jerárquica en caso se desee motivar a alguien, considerando ello como base teórica se es conveniente la intervención del coaching como estilo para el logro de objetivos y apoyo de motivación ante diversos factores relacionados no sólo en lo personal sino también en la gestión organizacional que repercuten en la inseguridad de una persona ,cuando la necesidad de estima no ha sido cubierta en su totalidad, se refleja incapacidad para tomar decisiones lo cual impide alcanzar la autorrealización(punto máximo en la jerarquía de las necesidades).

Esta investigación posee similitud con la metodología de investigación efectuada por Arévalo (2017) en la que detalló como objetivo principal determinar la influencia del coaching empresarial en el desempeño laboral en la empresa Trilce, pues un plan de entrenamiento-coaching con responsabilidad y conciencia direccionados en la mejora de habilidades y destrezas conlleva al logro de resultados. Teniendo una metodología de nivel explicativo-causal, con un diseño no experimental, los resultados de la correlación de Pearson arrojaron un 0.922, con un nivel de significancia menor a 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”, por tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que indicaba una correlación positiva fuerte entre las variables de estudio.

#### **4.2 Discusión por objetivo específico 1**

El primer objetivo específico de la investigación fue determinar si la autoconciencia influye en el compromiso organizacional de los trabajadores de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos,2018; de acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe una influencia moderada de la dimensión Autoconciencia sobre el Compromiso organizacional.

Los resultados obtenidos guardan relación con la definición de Bayón (2017) en el que explica que para el desarrollo del potencial de las personas es necesario seguir con una serie de procedimientos correspondientes a la metodología de coaching a fin de desarrollar la autoconfianza en los colaboradores, por ende, si las personas son conscientes de las competencias que poseen podrán seguir con la secuencia.

Los resultados también guardan semejanza con la tesis de maestría de Montoya, Noriega, Sanchez y Urbina (2016) titulada “Proyecto de escuela de coaching para emprendedores como actores principales del desarrollo de la economía nacional” dicha investigación tuvo como objetivo implementar un proyecto de escuela de coaching para emprendedores para hacer un buen uso de sus recursos y el desarrollo de la creatividad durante la iniciación de proyectos , la prueba de Pearson que se realizó a ambas variables fue de 0.784, indicando una relación entre el coaching y las competencias de los potenciales emprendedores.

#### **4.3 Discusión por objetivo específico 2**

El segundo objetivo específico de la investigación fue determinar si las relaciones humanas influyen en el compromiso organizacional de los trabajadores de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos ,2018. de acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe una influencia moderada de la dimensión Relaciones humanas sobre el Compromiso organizacional.

Este objetivo posee una relación con la tesis de Vargas (2017) que busca determinar la incidencia del coaching en el empoderamiento de los trabajadores de en la cual explica los factores como la comunicación y liderazgo afectan el desarrollo del personal de los trabajadores por ello sin la aplicación de la metodología de coaching no sería posible mejorar el desempeño, de acuerdo a la prueba de chi cuadrado resultante de 80,601 se deduce la incidencia del coaching en el empoderamiento de los trabajadores.

Como base teórica dichos resultados guardan relación con la Teoría de las Relaciones Humanas planteada por Elton Mayo en el libro de Chiavenato (2014) la cual posee un enfoque basado en la organización informal que analiza el comportamiento y actitud del trabajador, la motivación en base a la interacción social , además la influencia del liderazgo y la empresa para lograr cambios deseados, por lo tanto si los trabajadores perciben la importancia que se les brinda en la empresa tendrán una mayor predisposición con las metas.

### **4.3 Discusión por objetivo específico 3**

El tercer objetivo específico de la investigación fue determinar si el rendimiento influye en el compromiso organizacional de los trabajadores de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos ,2018; de acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe influencia moderada de la dimensión Rendimiento sobre la variable dependiente Compromiso organizacional.

Estos resultados se relacionan con la tesis de Monroy (2015) que tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre la práctica del coaching en el desempeño de los colaboradores de trabajadores de empresas médicas en Quetzaltenango, para la efectividad organizacional se propuso el coaching con énfasis a lograr altos índices de ventas y un mayor de visitas para la organización.

Así mismo ello se relaciona con lo plasmado por Castro y Ocampo (2010) quienes definen el uso del coaching en el ámbito organizacional para mejorar los índices de desempeño, mediante el trabajo de sinergia de los colaboradores y las empresas para el alcance de las metas organizacionales. Por ello, se considera trascendental que se tengan claro los resultados a alcanzar para la resiliencia empresarial.

**4.5** De acuerdo a la prueba de hipótesis general se observa como resultado de la prueba de R de Pearson, existe una correlación positiva considerable la cual es 0.844 con un valor de significancia encontrada de 0.000. Además, se observa en Tabla 16, la variación del compromiso organizacional está explicado por una fuerza de 70.4% de la variable coaching empresarial, en la empresa Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos,2018. Por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, dando como conclusión que existe una influencia alta del coaching empresarial sobre el compromiso organizacional.

**4.6** De acuerdo a la prueba de hipótesis específica 1 se observa como resultado de la prueba de R de Pearson, existe una correlación positiva media la cual es 0.671 con un valor de significancia encontrada de 0.000. Además, se observa en Tabla 19, la variación del compromiso organizacional está explicado por una fuerza de 45% de la dimensión autoconciencia correspondiente a la variable independiente coaching empresarial, en la empresa Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos,2018. Por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, dando como

conclusión que existe una influencia moderada de la autoconciencia sobre el compromiso organizacional.

**4.7** De acuerdo a la prueba de hipótesis específica 2 se observa como resultado de la prueba de R de Pearson, existe una correlación positiva media la cual es 0.717 con un valor de significancia encontrada de 0.000. Además, se observa en Tabla 22, la variación del compromiso organizacional está explicado por una fuerza de 51.4% de la dimensión relaciones humanas correspondiente a la variable independiente coaching empresarial, en la empresa Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos, 2018. Por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, dando como conclusión que existe una influencia moderada de las relaciones humanas sobre el compromiso organizacional.

**4.8** De acuerdo a la prueba de hipótesis específica 3 se observa como resultado de la prueba de R de Pearson, existe una correlación positiva media la cual es 0.732 con un valor de significancia encontrada de 0.000. Además, se observa en Tabla 25, la variación del compromiso organizacional está explicado por una fuerza de 53.6% de la dimensión rendimiento correspondiente a la variable independiente coaching empresarial, en la empresa Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos, 2018. Por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, dando como conclusión que existe una influencia moderada del rendimiento sobre el compromiso organizacional.

## **V. CONCLUSIONES**



Analizando los resultados de la investigación, los objetivos planteados y la comprobación de hipótesis se llegó a las siguientes conclusiones:

**Primera:**

Se ha determinado que existe una influencia alta de la variable independiente coaching sobre la variable dependiente compromiso organizacional. De igual forma se puede deducir que si se aplica adecuadamente el coaching empresarial se podrá lograr una mayor identificación del empleado con la organización y sus metas.

**Segunda:**

Se ha determinado que existe una influencia moderada de la autoconciencia sobre la variable dependiente compromiso organizacional. Teniendo en cuenta que para el desarrollo del potencial de una persona en el trabajo es necesario que sean persistentes en el reconocimiento ante sí mismos de sus emociones.

**Tercera:**

Se ha determinado que existe una influencia moderada de las relaciones humanas sobre la variable dependiente compromiso organizacional. Igualmente se puede deducir que un ambiente laboral integrado favorece a la contribución de ideas creativas en beneficio de la organización.

**Cuarta:**

Se ha determinado que existe una influencia moderada del rendimiento sobre la variable dependiente compromiso organizacional. Considerando que las empresas deben brindar las herramientas necesarias para la consecución de objetivos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Luego del análisis de los resultados de esta investigación se presenta las siguientes recomendaciones para que se tomen en cuenta y se establezcan mejoras en la empresa pues el personal es una pieza esencial en la gestión empresarial.

**Primera:**

Se debería considerar implementar un programa de coaching para incentivar el desarrollo de competencias de los colaboradores, además durante el proceso de esta actividad se debe fomentar la participación del personal para fortalecer las relaciones interpersonales que ayudaría en el rendimiento dentro de la organización.

**Segunda:**

Se debería considerar la elección de un coach interno o externo de acuerdo a criterio de la organización con el fin de que los trabajadores puedan practicar el autoconocimiento de sus emociones y tener una clara perspectiva de vida mediante un análisis de fortalezas y debilidades que le permita ser más tolerante en situaciones que se puedan dar en la empresa.

**Tercera:**

Se sugiere implementar eventos de confraternización para que los trabajadores estrechen lazos de confianza, se integren más a la organización, generen un efecto de empatía y esto en conjunto con la práctica del coaching generará mayor efectividad en los resultados y sentido de permanencia por parte del trabajador.

**Cuarta:**

Se debería aplicar programas de reconocimiento e incentivos para que los empleados se sientan motivados y satisfechos durante el desempeño de sus funciones y cumplan con lo establecido en un tiempo determinado.

## **VII. REFERENCIAS**

- Alles M. (2012). *Diccionario de Términos de Recursos Humanos*. Buenos aires: Granica.
- Arévalo M. (2017). *El coaching empresarial y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Trilce, Comas, Año 2017*. (Tesis de Licenciatura). Perú: Universidad César Vallejo. Recuperada de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12214/Ar%C3%A9valo\\_VME.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12214/Ar%C3%A9valo_VME.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bayón F. (2017). *Coaching: La oportunidad de cambiar*. Madrid: Editorial universitaria Ramón Areces.
- Bernal C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3ª Ed.) Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Bustamante V. (2017). *“Clima organizacional y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos en una Municipalidad de Lima Norte, 2017”* (Tesis de Licenciatura). Perú: Universidad César Vallejo. Recuperada de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3185/Bustamante\\_AVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3185/Bustamante_AVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castro M., Ocampo S. (2010). *Coaching Multidimensional: Teoría y práctica*. México: Trillas.
- Cegarra J. (2011). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Madrid: DÍAZ DE SANTOS.
- Chiavenato I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (8ªEd.). México, D.F.: McGraw - Hill Interamericana Editores.
- Chiavenato I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. (8ª Ed.). México, D.F.: McGraw - Hill Interamericana Editores.

Dolan S. (2012). *Coaching por valores*. España: LID EDITORIAL.

Grasso L. (2006). *Encuestas*. Córdoba: Encuentro Grupo Editor.

Guzman X. (2016). *Relación entre la Satisfacción con la Comunicación Interna y el Compromiso Organizacional según el apoyo percibido por parte del supervisor en un Instituto de Educación Superior de la Ciudad de Guayaquil*. 2016. (Tesis de Licenciatura). Ecuador: Universidad Casa Grande. Recuperada de: <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/1051/1/Tesis1223GUZr.pdf>

Hernández R., Fernández C., Baptista P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ª Ed.). México, D.F.: McGraw-Hill INTERAMERICANA.

Ivancevich J., Konopaske R. y Matteson M. (2012). *Comportamiento Organizacional*. (7ª Ed.). México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana Editores.

Belzunce, M., Danvila, I. y Martínez, F. (2011). *Guía de competencias emocionales para directivos*. Madrid: ESIC EDITORIAL. Recuperado de : <https://books.google.com.pe/books?id=80rCcrykCRMC&dq>

Ledesma N. (2016). *Satisfacción y Compromiso Laboral del personal de Salud de La Microred De San Juan Bautista-Ayacucho*. (Tesis de maestría). Perú: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Recuperada de: [http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1261/TM%20GS14\\_Led.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1261/TM%20GS14_Led.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Luthans F. (2008) *Comportamiento Organizacional*. (11ª Ed.). México: MC GRAW-HILL INTERAMERICANA

Montoya C., Noriega H., Sanchez R., Urbina F. (2016). *“Proyecto de escuela de coaching para emprendedores como actores principales del desarrollo de la economía nacional”*. (Tesis de Maestría). Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperada de:

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621369/Tesis%20Final%20Escuela%20de%20Coaching%20Emprendedores%20-%20MBA%20-%20CIC%20Version%20FINAL%2029.11.16.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Monroy A. (2015). *Coaching y desempeño laboral (Estudio realizado con supervisores y visitantes médicos de las empresas farmacéuticas de la ciudad de Quetzaltenango)*. (Tesis de Licenciatura). Guatemala: Universidad Rafael Landívar Recuperada de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Monrroy-Alvaro.pdf>

Newstrom J. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. (13ª Ed). México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.

Oliver R. (20 de abril del 2017). No es “coaching” todo lo que reluce. Diario El País. Recuperado de: [https://elpais.com/economia/2017/04/20/actualidad/1492682447\\_302636.html](https://elpais.com/economia/2017/04/20/actualidad/1492682447_302636.html)

Parella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL

Pérez C. (2013). *Relación del Grado de Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral en Profesionales de la Salud de un Hospital Público*. (Tesis de maestría). México: Universidad Autónoma de Nuevo León. Recuperada de: <http://eprints.uanl.mx/3646/1/1080256660.pdf>

Pintado E. (2014). *Comportamiento Organizacional: Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano*. (4ª Ed). Lima: Talleres Gráficos Dennis Morzán.

Quezada N. (2014). *Estadística con SPSS 22*. Lima: Editora Macro. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=hg0wDgAAQBAJ&dq>

Ramírez C. (2010). *Fundamentos de Administración* (3ª Ed.). Bogotá, D.C.: ECOE EDICIONES

- Robbins S. y Judge T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15ª Ed.). México, D.F.: Pearson Educación.
- Saracho J. (2011). *Talento organizacional: Un modelo para la definición organizacional del talento*. Santiago: RIL Editores.
- Sánchez M. (12 de agosto del 2014). *BCP: La confianza en un equipo de trabajo es fundamental y multiplica la productividad en una empresa*. Diario Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/bcp-confianza-equipo-fundamental-multiplica-productividad-empresa-67953>
- Scotiabank. (2011). Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Scotiabank 2011. Recuperado de: [https://www.scotiabank.com.pe/RSS-SBP/descarga/informe\\_rs\\_2011.pdf](https://www.scotiabank.com.pe/RSS-SBP/descarga/informe_rs_2011.pdf)
- Valderrama, S. (2007). *Pasos para Elaborar Proyectos y Tesis de investigación Científica*. Lima: Ed. San Marcos.
- Vargas E. (2017). *El Coaching en el Empoderamiento de los colaboradores de la Carrocería Patricio Cepeda Cía. Ltda. Del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua*. (Tesis de Licenciatura). Ecuador: Universidad Técnica De Ambato. Recuperada de: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25738/1/2300477441%20Evelin%20Nathaly%20Vargas%20Pico.pdf>
- Wayne R. y M. Noe (2005). *Administración de recursos humanos* (9ª ed.). México: PEARSON EDUCACION.
- Whitmore J. (2016). *Coaching. El método para mejorar el rendimiento de las personas: los principios y la práctica del coaching y del liderazgo*. España: PAIDOS



## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

***TÍTULO: Coaching empresarial y su influencia en el compromiso organizacional de Servicios de Logística Express S.A.C., Los Olivos, 2018.***

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
GENERAL:	GENERAL:	GENERAL:	VARIABLE INDEPENDIENTE:		
¿Cómo influye el coaching empresarial en el compromiso organizacional de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos ,2018?	Determinar la influencia del coaching empresarial en el compromiso organizacional de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos ,2018.	El coaching empresarial influye significativamente en el compromiso organizacional de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos ,2018	Coaching empresarial	Autoconciencia Relaciones humanas Rendimiento	<b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo <b>TIPO:</b> Aplicada <b>NIVEL:</b> Explicativo-causal <b>DISEÑO :</b> No experimental y de corte transversal <b>POBLACIÓN Y MUESTRA:</b> 63 Trabajadores, de la empresa Servicios de Logística Express S.A.C <b>TÉCNICA:</b> Encuesta con escala tipo Likert <b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario de 30 ítems
ESPECÍFICOS:	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICAS:	VARIABLE DEPENDIENTE:		
¿Cómo influye la autoconciencia en el compromiso organizacional de los trabajadores de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos ,2018?	Determinar si la autoconciencia influye en el compromiso organizacional de los trabajadores de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos ,2018.	La autoconciencia influye significativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos ,2018.	Compromiso organizacional	Componentes del compromiso Rasgos de la organización Metas	
¿Cómo influyen las relaciones humanas en el compromiso organizacional de los trabajadores de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos ,2018?	Determinar si las relaciones humanas influyen en el compromiso organizacional de los trabajadores de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos ,2018.	Las relaciones humanas influyen significativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos ,2018.			
¿Cómo influye el rendimiento en el compromiso organizacional de los trabajadores de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos ,2018?	Determinar si el rendimiento influye en el compromiso organizacional de los trabajadores de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos ,2018.	El rendimiento influye significativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos ,2018.			

**Fuente:** Elaboración propia.

## ANEXO 2

### Cuestionario de la Variable Independiente

#### El coaching empresarial y su influencia en el compromiso organizacional

Señor Trabajador sírvase responder el siguiente cuestionario en forma anónima

Marcando su respuesta, con 1 = Muy en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4=De acuerdo, 5 = Muy de Acuerdo

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: COACHING EMPRESARIAL</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>DIMENSIÓN: AUTOCONCIENCIA</b>						
1	Los trabajadores son conscientes de sus propias emociones.					
2	Los trabajadores reconocen las fortalezas que poseen.					
3	Los trabajadores consideran que poseen más fortalezas que limitaciones.					
4	Los trabajadores logran desarrollar sus tareas con confianza.					
5	Los trabajadores logran ser respetados dentro de la organización.					
<b>DIMENSIÓN: RELACIONES HUMANAS</b>						
6	Los trabajadores comunican con facilidad sus pensamientos e ideas.					
7	Los trabajadores consideran que existe compañerismo dentro de la organización.					
8	Los trabajadores consideran que la cooperación ayuda a optimizar el servicio.					
9	Los trabajadores tienen habilidad de comprensión ante situación de conflictos.					
10	Los trabajadores consideran que el jefe es empático cuando ellos transmiten sus inquietudes.					
<b>DIMENSIÓN: RENDIMIENTO</b>						
11	Los trabajadores cumplen con sus obligaciones para el logro de los objetivos de la empresa.					
12	Los servicios que brinda la empresa para los trabajadores se desarrollan con herramientas necesarias.					
13	El salario que reciben los trabajadores de la empresa satisface las necesidades básicas.					
14	La motivación que promueve la empresa logra un clima de satisfacción personal y laboral.					
15	Los trabajadores consideran que tienen oportunidad de ascenso en la organización.					

### ANEXO 3

#### Cuestionario de la Variable Dependiente

##### El coaching empresarial y su influencia en el compromiso organizacional

Señor Trabajador sírvase responder el siguiente cuestionario en forma anónima

Marcando su respuesta, con 1 = Muy en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 De acuerdo, 5 = Muy de Acuerdo

<b>VARIABLE DEPENDIENTE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>DIMENSIÓN: COMPONENTES DEL COMPROMISO</b>						
16	Los trabajadores se sienten comprometidos con la empresa por la facilidad que brinda la nueva tecnología aplicada.					
17	Los trabajadores sienten orgullo por laborar en la organización.					
18	Los trabajadores consideran seguir laborando en la organización y lograr una vida laboral satisfactoria.					
19	El trabajador considera su permanencia en la organización por las ventajas económicas que brinda la empresa.					
20	Los trabajadores consideran estar agradecidos con las oportunidades que le brinda la empresa.					
21	Los trabajadores continúan laborando por lealtad hacia la organización.					
<b>DIMENSIÓN: RASGOS DE LA ORGANIZACIÓN</b>						
22	En la organización se consideran las ideas de los trabajadores para la toma de decisiones.					
23	La organización realiza actividades a fin de integrar al personal.					
24	Los trabajadores consideran que existe trato igualitario dentro de la organización.					
25	Los trabajadores consideran que se transmiten los valores dentro de la organización.					
<b>DIMENSIÓN: METAS</b>						
26	Los trabajadores participan en el proceso de establecimiento de metas.					
27	Los trabajadores consideran que las metas de la organización son claras y específicas.					
28	Los trabajadores consideran que su potencial aumentaría con metas más difíciles.					
29	Los trabajadores perciben que las tareas son supervisadas por el jefe para corregir errores.					
30	Los trabajadores consideran que la empresa les alienta a mejorar sus tareas.					

## ANEXO 4


### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS								
Título de la investigación: "Coaching empresarial y su influencia en el compromiso organizacional de Servicios de Logística Express S.A.C., Los Olivos, 2018".								
Apellidos y nombres del investigador: Morante Flores, Mercedes Elena								
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. COSTILLO CASTILLO PEDRO</u>								
ASPECTOS POR EVALUAR				ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/PREGUNTA					
<b>COACHING EMPRESARIAL</b>	Autoconciencia	Conocerse a sí mismo	1.- Los trabajadores son conscientes de sus propias emociones.	1= Muy en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni desacuerdo 4= De acuerdo 5=Muy de acuerdo	/			
		Valoración adecuada de uno mismo	2.- Los trabajadores reconocen las fortalezas que poseen.		/			
			3.- Los trabajadores consideran que poseen más fortalezas que limitaciones.		/			
		Relaciones humanas	Confianza en sí mismo		4.- Los trabajadores logran desarrollar sus tareas con confianza.	/		
					5.- Los trabajadores logran ser respetados dentro de la organización.	/		
	Comunicación		6.- Los trabajadores comunican con facilidad sus pensamientos e ideas.		/			
	Cooperación		7.- Los trabajadores consideran que existe compañerismo dentro de la organización.		/			
			8.- Los trabajadores consideran que la cooperación ayuda a optimizar el servicio.		/			
	Rendimiento	Comprensión	9.- Los trabajadores tienen habilidad de comprensión ante situación de conflictos.		/			
			10.- Los trabajadores consideran que el jefe es empático cuando ellos transmiten sus inquietudes.		/			
			11.- Los trabajadores cumplen con sus obligaciones para el logro de los objetivos de la empresa.		/			
		Desempeño individual	12.- Los servicios que brinda la empresa para los trabajadores se desarrollan con herramientas necesarias.		/			
			13.- El salario que reciben los trabajadores de la empresa satisface las necesidades básicas.		/			
	<b>COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>	Componentes del compromiso	Satisfacción laboral		14.- La motivación que promueve la empresa logra un clima de satisfacción personal y laboral.	/		
					15.- Los trabajadores consideran que tienen oportunidad de ascenso en la organización.	/		
16.- Los trabajadores se sienten comprometidos con la empresa por la facilidad que brinda la nueva tecnología aplicada.					/			
Compromiso afectivo			17.- Los trabajadores sienten orgullo por laborar en la organización.		/			
			18.- Los trabajadores consideran seguir laborando en la organización y lograr una vida laboral satisfactoria.		/			
			19.- El trabajador considera su permanencia en la organización por las ventajas económicas que brinda la empresa.		/			
Compromiso normativo			20.- Los trabajadores consideran estar agradecidos con las oportunidades que le brinda la empresa.		/			
			21.- Los trabajadores continúan laborando por lealtad hacia la organización.		/			
			22.- En la organización se consideran las ideas de los trabajadores para la toma de decisiones.		/			
Rasgos de la organización		Estilo corporativo	23.- La organización realiza actividades a fin de integrar al personal.		/			
		Sentido de Pertenencia	24.- Los trabajadores consideran que existe trato igualitario dentro de la organización.		/			
		Confianza y delicadeza	25.- Los trabajadores consideran que se transmiten los valores dentro de la organización.		/			
			26.- Los trabajadores participan en el proceso de establecimiento de metas.		/			
		Metas	Intimidad		27.- Los trabajadores consideran que las metas de la organización son claras y específicas.	/		
			Aceptación de metas		28.- Los trabajadores consideran que su potencial aumentaría con metas más difíciles.	/		
Especificidad	29.- Los trabajadores perciben que las tareas son supervisadas por el jefe para corregir errores.		/					
	Desafío	30.- Los trabajadores consideran que la empresa les alienta a mejorar sus tareas.	/					
	Supervisión y Retroalimentación							
Firma del experto:			Fecha: <u>7/05/18</u>					

NOTA: LAS DIMENSIONES e INDICADORES, sólo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

## ANEXO 5

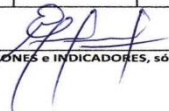
### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS								
Título de la investigación: "Coaching empresarial y su influencia en el compromiso organizacional de Servicios de Logística Express S.A.C., Los Olivos, 2018".								
Apellidos y nombres del investigador: Morante Flores, Mercedes Elena								
Apellidos y nombres del experto: <u>Mg Torres de la Cruz, Mario Iván</u>								
		ASPECTOS POR EVALUAR						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS	
COACHING EMPRESARIAL	Autoconciencia	Conocerse a sí mismo	1.- Los trabajadores son conscientes de sus propias emociones.	1= Muy en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni desacuerdo 4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo	/			
		Valoración adecuada de uno mismo	2.- Los trabajadores reconocen las fortalezas que poseen.		/			
			3.- Los trabajadores consideran que poseen más fortalezas que limitaciones.		/			
		Confianza en sí mismo	4.- Los trabajadores logran desarrollar sus tareas con confianza.		/			
			5.- Los trabajadores logran ser respetados dentro de la organización.		/			
	Relaciones humanas		Comunicación		6.- Los trabajadores comunican con facilidad sus pensamientos e ideas.	/		
		Cooperación	7.- Los trabajadores consideran que existe compañerismo dentro de la organización.		/			
			8.- Los trabajadores consideran que la cooperación ayuda a optimizar el servicio.		/			
		Comprensión	9.- Los trabajadores tienen habilidad de comprensión ante situación de conflictos.		/			
			10.- Los trabajadores consideran que el jefe es empático cuando ellos transmiten sus inquietudes.		/			
Rendimiento	Desempeño individual	11.- Los trabajadores cumplen con sus obligaciones para el logro de los objetivos de la empresa.	/					
		12.- Los servicios que brinda la empresa para los trabajadores se desarrollan con herramientas necesarias.	/					
	Satisfacción laboral	13.- El salario que reciben los trabajadores de la empresa satisface las necesidades básicas.	/					
		14.- La motivación que promueve la empresa logra un clima de satisfacción personal y laboral.	/					
		15.- Los trabajadores consideran que tienen oportunidad de ascenso en la organización.	/					
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Componentes del compromiso	Compromiso afectivo	16.- Los trabajadores se sienten comprometidos con la empresa por la facilidad que brinda la nueva tecnología aplicada.		/			
		Compromiso continuo	17.- Los trabajadores sienten orgullo por laborar en la organización.		/			
			18.- Los trabajadores consideran seguir laborando en la organización y lograr una vida laboral satisfactoria.		/			
	Rasgos de la organización	Compromiso normativo	19.- El trabajador considera su permanencia en la organización por las ventajas económicas que brinda la empresa.		/			
			20.- Los trabajadores consideran estar agradecidos con las oportunidades que le brinda la empresa.		/			
			21.- Los trabajadores continúan laborando por lealtad hacia la organización.		/			
		Estilo corporativo	22.- En la organización se consideran las ideas de los trabajadores para la toma de decisiones.		/			
			Sentido de Pertenencia		23.- La organización realiza actividades a fin de integrar al personal.	/		
			Confianza y delicadeza		24.- Los trabajadores consideran que existe trato igualitario dentro de la organización.	/		
			Intimidad		25.- Los trabajadores consideran que se transmiten los valores dentro de la organización.	/		
Metas	Aceptación de metas	26.- Los trabajadores participan en el proceso de establecimiento de metas.	/					
		27.- Los trabajadores consideran que las metas de la organización son claras y específicas.	/					
	Desafío	28.- Los trabajadores consideran que su potencial aumentaría con metas más difíciles.	/					
		Supervisión y Retroalimentación	29.- Los trabajadores perciben que las tareas son supervisadas por el jefe para corregir errores.		/			
			30.- Los trabajadores consideran que la empresa les alienta a mejorar sus tareas.		/			
Firma del experto: 			Fecha: <u>02/05/2018</u>					

NOTA: LAS DIMENSIONES e INDICADORES, sólo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

## ANEXO 6

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS										
Título de la investigación: "Coaching empresarial y su influencia en el compromiso organizacional de Servicios de Logística Express S.A.C., Los Olivos, 2018".										
Apellidos y nombres del investigador: Morante Flores, Mercedes Elena										
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. Aire Alvarez / Edwin</u>										
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTOS POR EVALUAR		ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS		
			ÍTEM/PREGUNTA							
COACHING EMPRESARIAL	Autoconciencia	Conocerse a sí mismo	1.- Los trabajadores son conscientes de sus propias emociones.			/				
		Valoración adecuada de uno mismo	2.- Los trabajadores reconocen las fortalezas que poseen.			/				
			3.- Los trabajadores consideran que poseen más fortalezas que limitaciones.			/				
			4.- Los trabajadores logran desarrollar sus tareas con confianza.			/				
		Confianza en sí mismo	5.- Los trabajadores logran ser respetados dentro de la organización.			/				
	Relaciones humanas	Comunicación	6.- Los trabajadores comunican con facilidad sus pensamientos e ideas.				/			
		Cooperación	7.- Los trabajadores consideran que existe compañerismo dentro de la organización.				/			
			8.- Los trabajadores consideran que la cooperación ayuda a optimizar el servicio.				/			
			9.- Los trabajadores tienen habilidad de comprensión ante situación de conflictos.				/			
		Comprensión	10.- Los trabajadores consideran que el jefe es empático cuando ellos transmiten sus inquietudes.				/			
	Rendimiento	Desempeño individual	11.- Los trabajadores cumplen con sus obligaciones para el logro de los objetivos de la empresa.				/			
			12.- Los servicios que brinda la empresa para los trabajadores se desarrollan con herramientas necesarias.				/			
		Satisfacción laboral	13.- El salario que reciben los trabajadores de la empresa satisface las necesidades básicas.					/		
			14.- La motivación que promueve la empresa logra un clima de satisfacción personal y laboral.					/		
			15.- Los trabajadores consideran que tienen oportunidad de ascenso en la organización.					/		
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Componentes del compromiso	Compromiso afectivo	16.- Los trabajadores se sienten comprometidos con la empresa por la facilidad que brinda la nueva tecnología aplicada.							
		Compromiso continuo	17.- Los trabajadores sienten orgullo por laborar en la organización.							
			18.- Los trabajadores consideran seguir laborando en la organización y lograr una vida laboral satisfactoria.							
		Compromiso normativo	19.- El trabajador considera su permanencia en la organización por las ventajas económicas que brinda la empresa.							
	Rasgos de la organización	20.- Los trabajadores consideran estar agradecidos con las oportunidades que le brinda la empresa.								
		21.- Los trabajadores continúan laborando por lealtad hacia la organización.								
		Estilo corporativo	22.- En la organización se consideran las ideas de los trabajadores para la toma de decisiones.							
		Sentido de Pertenencia	23.- La organización realiza actividades a fin de integrar al personal.							
		Confianza y delicadeza	24.- Los trabajadores consideran que existe trato igualitario dentro de la organización.							
		Intimidad	25.- Los trabajadores consideran que se transmiten los valores dentro de la organización.							
Metas	Aceptación de metas	26.- Los trabajadores participan en el proceso de establecimiento de metas.								
	Especificidad	27.- Los trabajadores consideran que las metas de la organización son claras y específicas.								
	Desafío	28.- Los trabajadores consideran que su potencial aumentaría con metas más difíciles.								
	Supervisión y Retroalimentación	29.- Los trabajadores perciben que las tareas son supervisadas por el jefe para corregir errores.								
		30.- Los trabajadores consideran que la empresa les alienta a mejorar sus tareas.								
Firma del experto:			Fecha: <u>08/05/18</u>							

NOTA: LAS DIMENSIONES e INDICADORES, sólo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

## ANEXO 7

### BASE DE DATOS SPSS

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	N Numérico	8	0	1.-Los trabajad...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	N Numérico	8	0	2.-Los trabajad...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	N Numérico	8	0	3.-Los trabajad...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	N Numérico	8	0	4.-Los trabajad...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	N Numérico	8	0	5.-Los trabajad...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	N Numérico	8	0	6.-Los trabajad...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	N Numérico	8	0	7.-Los trabajad...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	N Numérico	8	0	8.-Los trabajad...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	N Numérico	8	0	9.-Los trabajad...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	N Numérico	8	0	10.-Los trabaja...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	N Numérico	8	0	11.-Los trabaja...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	N Numérico	8	0	12.-Los servicio...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	N Numérico	8	0	13.-El salario q...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	N Numérico	8	0	14.-La motivaci...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	N Numérico	8	0	15.-Los trabaja...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	N Numérico	8	0	16.-Los trabaja...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	N Numérico	8	0	17.-Los trabaja...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	N Numérico	8	0	18.-Los trabaja...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	N Numérico	8	0	19.-El trabajado...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	N Numérico	8	0	20.-Los trabaja...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	N Numérico	8	0	21.-Los trabaja...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	N Numérico	8	0	22.-En la organi...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	N Numérico	8	0	23.-La organiza...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	N Numérico	8	0	24.-Los trabaja...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P25	N Numérico	8	0	25.-Los trabaja...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos    **Vista de variables**



## ANEXO 8

### BASE DE DATOS SPSS

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 46 de 46 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	2	1	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	3	2	2
2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1
3	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	2
4	1	2	2	3	1	2	3	2	1	3	1	2	2	2	1
5	1	1	2	1	3	1	2	3	2	3	2	1	1	1	1
6	3	1	3	1	1	1	4	4	1	1	1	2	3	2	2
7	1	2	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	1	3	1
8	2	3	2	2	1	2	4	3	1	2	1	1	3	2	2
9	3	1	1	3	3	3	2	3	1	3	2	2	3	2	1
10	1	3	2	3	1	1	2	3	2	1	1	2	2	3	2
11	3	2	2	2	1	1	1	3	1	3	2	1	1	2	1
12	1	1	2	1	3	1	3	1	2	2	2	3	3	1	2
13	3	2	2	3	2	1	4	3	1	1	1	2	2	2	1
14	1	1	2	1	1	1	3	3	3	3	3	2	1	1	2
15	3	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	3	1	2
16	1	2	2	1	2	3	4	3	1	3	1	3	2	2	2
17	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	1	3	2
18	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	3	3	3	1
19	2	1	2	1	1	2	1	2	1	3	1	1	2	2	2
20	4	3	2	3	4	1	4	3	2	4	4	2	3	2	3
21	3	2	2	2	2	2	5	4	2	2	3	4	3	3	5
22	2	2	2	4	5	3	3	4	4	5	4	3	5	5	3
23	2	3	2	2	2	5	2	5	1	5	4	3	3	4	1


Vista de datos Vista de variables

## ANEXO 9

## TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome  
Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&s=1&o=981959867&u=1051161566

feedback studio | tesis | /0



### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

“COACHING EMPRESARIAL Y SU INFLUENCIA EN EL  
COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE SERVICIOS DE LOGÍSTICA  
EXPRESS S.A.C., LOS OLIVOS, 2018.”

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

**AUTORA:**  
MORANTE FLORES, MERCEDES ELENA

**ASESOR:**  
DR. PEDRO COSTILLA CASTILLO

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**  
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

**LIMA – PERÚ**  
Año 2018

**Resumen de coincidencias** ✕

21 %

#	Match	Source	Percentage
1	Entregado a Pontificia ...	Trabajo del estudiante	1 %
2	theibr.com	Fuente de Internet	1 %
3	alicia.concytec.gob.pe	Fuente de Internet	1 %
4	pt.scribd.com	Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a CONACYT	Trabajo del estudiante	1 %
6	es.scribd.com	Fuente de Internet	1 %
7	repositorio.une.edu.pe	Fuente de Internet	1 %
8	repositorio.unasam.ed...	Fuente de Internet	1 %
9	newsstand.joomag.com	Fuente de Internet	1 %
10	eprints.uanl.mx	Fuente de Internet	<1 %
11	repo.uta.edu.ec	Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.ucsp.edu.pe	Fuente de Internet	<1 %
13	leeydescarga.com	Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 74 | Número de palabras: 14247 | Text-only Report | High Resolution | Activado

20:48 11/07/2018