



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN  
DE NEGOCIOS - MBA**

Coaching y desempeño laboral en una empresa distribuidora del  
Cercado de Lima

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

**AUTORA:**

Br. Anna Paula Ximena Azabache Meza (ORCID: 0000-0003-0127-6095)

**ASESOR:**

Dr. Noel Alcas Zapata (ORCID: 0000-0001-9308-4319)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

**LIMA – PERÚ**

**2020**

## **DEDICATORIA**

A mi madre, mi padre y a Hugo por su eterno apoyo y confianza en mí, a mis hermanos por darme la responsabilidad de ser un ejemplo para ellos, a mis abuelos Gregorio y Socorro, personas extraordinarias que me guían desde el cielo, mis abuelos Pablo y Rosario por engreírme tanto, a Anthony, mi compañero de vida, por recordarme siempre lo fuerte que soy, pero principalmente al Señor de los Milagros, por darme la vida, la oportunidad y la persistencia para hacer realidad mis sueños.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis maestros, por todo lo aprendido en esta maravillosa etapa, a mis colegas, por tantos momentos de estudio y júbilo juntos, a mi familia, por ser la motivación más grande para cumplir mis metas; a mi centro de labores por su paciencia y apoyo en esta etapa de formación; pero sobre todo a Dios por bendecirme tanto y siempre darme las oportunidades para ser mejor cada día.

## **Presentación**

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: Coaching y desempeño laboral en una empresa distribuidora del Cercado de Lima, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestra en Administración de Negocios - MBA.

Espero que mis modestos aportes contribuyan de alguna manera en la solución de la problemática de la Coaching en especial en los aspectos relacionados con desempeño laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora del Cercado de Lima.

La información se ha estructurado en seis capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el primer capítulo se expone la introducción, la misma que contiene Realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de investigación. Asimismo, en el segundo capítulo se presenta el método, en donde se abordan aspectos como: el diseño de investigación, las variables y la operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V, VI contienen respectivamente: los resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones; teniendo por último a las referencias y los anexos.

La autora

## ÍNDICE

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PÁGINA DEL JURADO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. Introducción	1
II. Método	15
2.1. Tipo y diseño de investigación	15
2.2. Variable, operacionalización	16
2.3. Población, muestra y muestreo	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5. Procedimiento	19
2.6. Métodos de análisis de datos	20
2.7. Aspectos éticos	20
III. Resultados	21
IV. Discusión	28
V. Conclusiones	31
VI. Recomendaciones	32
Referencias	33
Anexos	39

## **Índice de tablas**

Tabla 1 - Resultados de la opinión de juicio de expertos	19
Tabla 2 - Frecuencia de los niveles del Coaching	21
Tabla 3 - Frecuencias de los niveles de las dimensiones del Coaching	21
Tabla 4 - Frecuencia de los niveles del Desempeño Laboral	22
Tabla 5 - Frecuencias de los niveles de las dimensiones del Desempeño Laboral	23
Tabla 6 - Correlación entre el Coaching y el Desempeño Laboral	24
Tabla 7 - Correlación entre los Fundamentos Sociales y el Desempeño Laboral	25
Tabla 8 - Correlación entre los Fundamentos Psicológicos y el Desempeño Laboral	26
Tabla 9 - Correlación entre los Factores Técnicos y el Desempeño Laboral	26
Tabla 10 - Correlación entre los Fundamentos Éticos y el Desempeño Laboral	27

## **Índice de figuras**

Figura 1: Diseño de investigación	15
Figura 2. Niveles Coaching	21
Figura 3. Niveles de las dimensiones del Coaching.	22
Figura 4. Niveles del Desempeño Laboral	22
Figura 5. Niveles de las dimensiones del Desempeño Laboral.	23

## Resumen

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación entre el Coaching y el desempeño laboral en una empresa distribuidora del Cercado de Lima.

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo, ya que se utiliza a la estadística como herramienta para el recojo, procesamiento, análisis y presentación de los resultados. También, este estudio es de tipo básico, correlacional simple, transversal. La muestra del estudio fue de 80 colaboradores de una empresa distribuidora del cercado de Lima.

En relación al objetivo general, se concluye que, existe relación entre Coaching y el desempeño laboral en una empresa distribuidora del Cercado de Lima, lo cual se demuestra en primer lugar, con la prueba estadística del Rho de Spearman, en donde  $p\_valor < 0,05$  y el coeficiente de correlación 0.789; lo cual nos indica que el Coaching y el desempeño laboral, se relacionan.

Con respecto a los objetivos específicos, se logró determinar mediante la prueba estadística del Rho de Spearman, en donde  $p\_valor < 0,05$  y el coeficiente de correlación 0.809; que existe relación entre los fundamentos sociales y el desempeño laboral. De la misma manera con la prueba estadística del Rho de Spearman, en donde  $p\_valor < 0,05$  y el coeficiente de correlación 0.716; se determina que existe relación entre los fundamentos psicológicos y el desempeño laboral. Asimismo, de acuerdo con la prueba estadística del Rho de Spearman, en donde  $p\_valor < 0,05$  y el coeficiente de correlación 0.723 se determinó que los factores técnicos y el desempeño laboral, se relacionan. Por último, de acuerdo con la prueba estadística del Rho de Spearman, en donde  $p\_valor < 0,05$  y el coeficiente de correlación 0.651; se determina que existe relación entre los fundamentos éticos y el desempeño laboral.

**Palabras claves:** Coaching, Desempeño laboral, factores psicológicos, factores sociales.

## ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between Coaching and job performance in a distribution company in Cercado de Lima.

The focus of this research is quantitative, since statistics are used as a tool for collecting, processing, analyzing and presenting the results. Also, this study is basic, simple correlational, cross-sectional. The study sample consisted of 80 collaborators from a distribution company in the Lima area.

In relation to the general objective, it is concluded that there is a relationship between Coaching and job performance in a distribution company in the Cercado de Lima, which is demonstrated firstly with the Spearman's Rho statistical test, where  $p\_value < 0,05$  and the correlation coefficient 0.789; which indicates that Coaching and job performance are related.

Regarding the specific objectives, it was possible to determine using the Spearman's Rho statistical test, where  $p\_value < 0.05$  and the correlation coefficient 0.809; that there is a relationship between social foundations and job performance. In the same way with the Spearman's Rho statistical test, where  $p\_value < 0.05$  and the correlation coefficient 0.716; It is determined that there is a relationship between the psychological foundations and work performance. Likewise, according to the Spearman's Rho statistical test, where  $p\_value < 0.05$  and the correlation coefficient 0.723, it was determined that technical factors and job performance are related. Finally, according to the Spearman's Rho statistical test, where  $p\_value < 0.05$  and the correlation coefficient 0.651; It is determined that there is a relationship between the ethical foundations and job performance.

**Keywords:** Coaching, Job performance, psychological factors, social factors.

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Noel Alcas Zapata, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte.

La tesis titulada "Coaching y desempeño laboral en una empresa distribuidora del Cercado de Lima" de la estudiante Anna Paula Ximena Azabache Meza, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 12 de agosto del 2020



Dr. Noel Alcas Zapata  
DNI: 06167282