



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA DE PREGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Herramienta de coaching para mejorar el desempeño laboral  
de los trabajadores de la empresa Mibanco - Chota, 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

**AUTORE(S):**

Burga Rojas Mirian Viviana (ORCID: 0000-0002-3485-9900)

Carranza Tafur Yosely Paola (ORCID: 0000-0003-0008-6759)

**ASESOR(A):**

Mgtr. Patricia Ivonne Chávez Rivas (ORCID: 0000-0003-4993-6021)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Organizaciones

CHICLAYO – PERÚ

2021

## DEDICATORIA

A Dios, quien hizo posible cumplir mi sueño, a mis padres Iván y Merly por su apoyo y cariño incondicional, por haber confiado en mí y estar en todo momento a mi lado, gracias a ellos hare mi sueño realidad.

A mi hijo Snaider, porque me dio las fuerzas y las ganas de luchar, por ser el motivo más importante que me impulso a seguir adelante y cumplir con mi más grande sueño.

A mi esposo, por su compañía, por confiar en mí y brindarme su apoyo en todo momento.

## AGRADECIMIENTO

A la universidad Cesar Vallejo por brindarme los conocimientos necesarios para la elaboración de mi tesis.

A la Empresa Mibanco, Chota por brindarme la información necesaria para la elaboración de mi tesis.

A la Magister Patricia Ivonne Chávez Rivas, por su apoyo y dedicación en todo este proceso.

Burga Rojas Mirian Viviana

## DEDICATORIA

A Dios, quien me dio perseverancia para alcanzar mi meta, a mis padres César y Silvia por haberme forjado como la persona que soy actualmente, por su apoyo, por sus consejos y su amor incondicional, por haber confiado en mí y estar en todo momento a mi lado, todo lo que soy ahora es gracias a ellos.

## AGRADECIMIENTO

A la universidad Cesar Vallejo por haberme abierto las puertas para poder estudiar mi carrera profesional, así como también a los diferentes docentes que me brindaron sus conocimientos y apoyo para seguir adelante día a día.

A la Empresa Mibanco, Chota por brindarme la información necesaria para la elaboración de mi tesis.

A la Magister Patricia Ivonne Chávez Rivas, por su confianza, orientación y dedicación en todo este proceso, que desde un principio creyó en esta investigación y ha convertido en realidad lo que para mí era un sueño.

Carranza Tafur Yosely Paola

Carátula	
Dedicatoria	
Agradecimiento	
Índice de contenidos	
Índice de tablas	
Índice de gráficos y figuras	
Resumen	
Abstract	
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEORICO .....	7
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de la investigación .....	17
3.1.1. Enfoque.....	17
3.1.2. Tipo .....	17
3.1.3. Alcance.....	18
3.1.4 Diseño .....	18
3.2 Variables y Operacionalización.....	19
3.2.1 Variable independiente: Coaching.....	19
3.2.2 Variable dependiente: Desempeño laboral.....	19
3.2.3. Indicadores:.....	20
3.2.4. Escala de Medición.....	20
3.3. Población, Muestra y Muestreo .....	20
3.3.1 Población.....	20
3.3.2 Muestra .....	21
3.3.3 Muestreo .....	21
3.3.4 Unidad de análisis.....	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	22
3.4.1 Técnicas:.....	22
3.4.2 Instrumentos.....	22
3.4.3 Validez.....	23
3.5. Procedimientos .....	24
3.6. Método de análisis de datos .....	25

3.7. Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS .....	26
V. DISCUSIÓN .....	37
VI. CONCLUSIONES .....	41
VII. RECOMENDACIONES.....	42
VIII. PROPUESTA.....	43
<b>PROPUESTA DE MEJORA .....</b>	<b>43</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cuadro de validación de expertos.....	23
Tabla 2: Procesamiento de datos .....	24
Tabla 3: Estadística de fiabilidad .....	24
Tabla 4: Analizar el desempeño laboral de los trabajadores.....	26
Tabla 5: Dimensión Autoconocimiento.....	27
Tabla 6: Dimensión Empoderamiento .....	28
Tabla 7: Dimensión Feedback .....	29
Tabla 8: Dimensión Compromiso.....	30
Tabla 9: Dimensión Coaching Personal.....	31
Tabla 10: Dimensión Productividad .....	32
Tabla 11: Dimensión Evaluación de desempeño .....	33
Tabla 12: Dimensión Conductas.....	34
Tabla 13: Dimensiones Motivación en el Trabajo .....	35
Tabla 14: Dimensión Rendimiento .....	36
<i>Tabla 15: Matriz de estrategias de Coaching.....</i>	<i>54</i>
<i>Tabla 16: Cronograma del Plan de Acción de la Propuesta .....</i>	<i>56</i>
<i>Tabla 17: Financiamiento del Plan de Coaching de la Propuesta.....</i>	<i>57</i>

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Analizar el Desempeño de los Trabajadores .....	26
Figura 2: Autoconocimiento .....	27
Figura 3: Empoderamiento.....	28
Figura 4: Feedback .....	29
Figura 5: Compromiso Ético.....	30
Figura 6: Coaching Personal.....	31
Figura 7: Productividad .....	32
Figura 8: Evaluación del Desempeño .....	33
Figura 9: Conductas.....	34
Figura 10: Motivación en el trabajo .....	35
Figura 11: Rendimiento.....	36
Figura 12: Modelo Grow.....	46
Figura 13: Organigrama de la Empresa Mi Banco – Chota 2020.....	49

## **RESUMEN**

La presente investigación titulada: “Herramienta de coaching para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Mibanco - Chota, 2020”. Tuvo como objetivo general proponer el coaching como herramienta para mejorar el desempeño laboral de la empresa Mibanco – Chota, 2020. En los aspectos metodológicos de esta tesis, se encuentra que el enfoque es cuantitativo. El tipo de investigación es propositiva, siendo el alcance explicativo de diseño no experimental. Para la población y la muestra se han tomado los 51 trabajadores de la empresa Mibanco, siendo de muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple. Como técnicas de recolección de datos se han utilizado, la encuesta y la entrevista y como instrumento, el cuestionario y la guía de entrevista. Como resultados se obtuvo que el 13.7% de los trabajadores muestran un nivel alto de desempeño, mientras que el 25.5% muestra un nivel medio y el 60.8% presento un nivel bajo, es decir que la gran mayoría de trabajadores presenta un bajo desempeño laboral. De esta manera, se concluye que el coaching como herramienta si mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Mibanco.

**PALABRAS CLAVES:** Coaching, desempeño laboral y motivación.



## **ABSTRACT**

This degree research entitled as “Coaching Instrument in order to improve the workers labor performance at Mibanco company – Chota 2020.”

Its general goal is to plan the Mibanco company’s labor improvement with the “Coaching Instrument” – Chota, 2020. According to the methodological aspects in this thesis, the approach is quantitative. It is a research purposeful type for an explanatory of non-experimental design. As a far as the population and sample, 51 workers were taken from Mibanco company, with a sampling chance of simple random type. Interviews and questionnaire have been made for the data-gathering technique and as an instrument, the questionnaire and the interview guide. The results were – the 13.7% of workers show a high labor performance level, while the 25.5% show an average level and the 60.8% showed a low level, which it means that a large number of workers state a low labor performance level. In this way it is concluded that the “Coach Instrument” does improves the workers labor performance at Mibanco company.

**KEY WORDS:** Coaching, labor performance and motivation.

## I. INTRODUCCIÓN

En la presente investigación hablaremos de la herramienta de coaching para mejorar el desempeño de la empresa Mibanco. Por lo que el Coaching viene hacer una técnica de entrenamiento y aprendizaje continuo, con el fin de extraer las respuestas a ciertos problemas e indagar en lo más profundo del individuo para generar mejoras en los colaboradores.

Esta herramienta ayudo a mejorar los vínculos entre los individuos ya que busco el cambio en las mismas que a lo largo logran resultados beneficiosos ya sea en lo personal como profesional.

Esta herramienta se trabajó para dar una mejor solución a los problemas de los colaboradores y que ayude a mejorar su rendimiento tanto profesional como personal para darle una respuesta positiva ante esta herramienta de coaching que busca mejorar el desempeño y la capacidad de los trabajadores ya que esta busca seguir y guiar a una individuo o grupos con el único propósito de alcanzar las metas como también el desarrollo de habilidades específicas.

En otro punto de acuerdo a nuestra investigación este tema parte del interés de mejorar el rendimiento y crecimiento de los trabajadores tanto personal como profesional y es a través de esta herramienta que queremos lograrlo ya que hemos considerado la más adecuada para darle solución a este problema que se está suscitando en la empresa Mibanco.

En otro punto enfocándonos en el coaching como herramienta y viendo en la actualidad como ha ido este tema interviniendo en tantas entidades que han usado este método para aumentar el talento y la eficacia de sus colaboradores, que lo largo de este tema hay muchos factores que conllevan a una buena forma de mejorar cotidianamente la forma de ver y de pensar totalmente las cosas de una manera más fácil y no ahogarnos en nuestros pensamientos ya que la verdadera esencia de esta herramienta es poder brindarle a las personas una estabilidad personal y profesional para mejorar la forma en que ellos ven las cosas y es por ahí en donde realmente se ve el cambio.

De lo expuesto, el coaching es una herramienta que debería generar principalmente generar el compromiso y fidelidad entre individuos. Desarrollando competencias así mismo fortaleciendo la motivación y el intercambio de ideas con el fin de tener mejores resultados.

De acuerdo a la realidad problemática, si bien es cierto en el transcurso de los años las organizaciones han ido experimentado varios cambios, en cuanto a la forma en como ellos van gestionando su propia organización y poder adaptarse al cambio. El coaching pretende fomentar el talento de los individuos, que integran la entidad, además permite la transformación al cambio, de manera más simple y segura, contribuyendo así al logro de metas, tanto profesiones como personales.

Las empresas a nivel internacional requieren herramientas que establezcan lineamientos de desarrollo para cada actividad que se va ejecutar dentro de la estructura organizacional. Así las herramientas, estrategias representan una alternativa de cambio porque reduce los errores; proporcionado una mejoría en los trabajadores.

Un caso evidenciado a nivel internacional es la empresa BBVA (Colombia). Que está enfocada al rubro financiero, que asume responsabilidades de favorecer a los clientes y aportar patrimonio de sus accionistas, sin dejar de lado el progreso de la sociedad. El “BBVA se apoyado en el coaching para avanzar en su proceso de transformación no solo en lo cultural si no en lo digital, donde la cultura se ha convertido en la palanca habilitadora del negocio”. (Hernández, 2019).

Por otro lado tenemos a la empresa Apotema Fabrica de impresos (Colombia). Es una empresa dedicada a las impresiones, que tiene un equipo de 8 líderes que decidió crecer de la mano del papel, las tintas, las máquinas y sumadas a las ideas, se reúnen todos los días para imprimir alegría a todo lo que se hace. Así mismo los trabajadores son personas comprometidas con sí mismo y con su gente.

Yucailla, Guamán, López (2018). Se enfocaron en hacer un estudio a los ejecutivos y colaboradores, teniendo el propósito de conseguir las estrategias esenciales para ayudar a la mejora del desempeño, puesto en marcha el coaching. Por lo que la información obtenida en esta investigación indica que es

de suma importancia realizar una actividad de coaching para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores para que la empresa CCCA, siga manteniendo su éxito.

Las empresas nacionales hoy en día invierten solo el 30 % en capacitaciones para sus colaboradores por lo que el desempeño laboral viene siendo afectado por el estrés que sufren los trabajadores y por la incapacidad que tienen los jefes al delegar funciones, las cuales no son muy bien realizadas por el personal a cargo justamente porque no se muestran altamente motivados para poder demostrar un buen desempeño laboral.

Deloitte Perú (2016), los colaboradores están obligando a sus subordinados a mejorar sus condiciones de trabajo, aplicando nuevas formas de realizar sus actividades, por lo que las organizaciones no están aportando el interés necesario para que así puedan desarrollar correctamente sus habilidades.

Alejandra Agostino líder de capital humano de Deloitte Perú afirma que la sociedad laboral, deberían invertir más en motivación y tecnología para darles a los trabajadores la comodidad y la facilidad de poder desempeñar correctamente sus labores, con el fin de poder contar con más talentos que demuestren un pleno desempeño en las actividades que estén a su cargo.

Según un estudio realizado el 87% de los jefes de recursos humanos y de negocios menciona que existe una baja del desempeño laboral es el centro del problema que enfrentan las organizaciones, por otro lado el 60% confesaron no tener un programa adecuado para la medición y mejora del desempeño laboral.

El diario el comercio según Vega (2016) sostiene que promover competencias laborales debe ser un desafío importante en una empresa, para lo cual los que deben promover esto deberían de ser los altos directivos ya que con ellos los colaboradores no tendrán la misma rutina al contrario está mejoraría la empresa con nuevos aportes para mejorar el desarrollo y la productividad.

A su vez se sugiere que se aplique concursos de competencia sana y de imaginación dentro de la organización, siempre aportando valor. Sin embargo, dentro de la empresa, hay colaboradores que no les importa mejorar sus desempeños laborales, según ellos, porque afecta la estabilidad en lo laboral y

muchas veces desmotivan al resto es por ello que los jefes deben tomar más en cuenta lo que piensan sus colaboradores para allí mejorar ya que tener trabajadores motivados tendremos mejores resultados y un mejor rendimiento laboral para disfrutar satisfactoriamente las habilidades de cada uno de ellos.

Villegas (2014). Realizo un programa de coaching individual a ejecutivos basados en la falta de crecimiento de entidad Apotema, donde aprender a conversar fue un reto para los directivos, también conocerse entre ellos generó sinergia en el equipo, pero al verse en acción como líderes acompañados por el coach fue fundamental, cada directivo hizo varios testimonios uno de ellos fue que para Potema el proceso de coaching a nivel personal y grupal ha favorecido el medio para lograr sus propios objetivos, derrochar alegría a todo lo que nos proponemos, convirtiéndonos así en seres más comprometidos y lograr ofrecer nuestro mejor talento gracias a la coach Nora Villegas.

La cooperativa de ahorro y crédito cámara de Ambato Ltda (Ecuador). Es entidad financiera que ofrece productos y servicios con una alta calidad, fomentando es desarrollo socioeconómico de la sociedad, tiene los mejores recursos para formar una entidad sólida, relevante y sobre todo segura. Siendo así una empresa que indaga en el proceso de constitución de un sistema económico, social y solidario, en el que los individuos son el fin, tomando estrategias para una mejora en su crecimiento organizacional.

Las empresas nacionales hoy en día invierten solo el 30 % en capacitaciones para sus colaboradores por lo que el desempeño laboral viene siendo afectado por el estrés que sufren los trabajadores y por la incapacidad que tienen los jefes al delegar funciones, las cuales no son muy bien realizadas por el personal a cargo justamente porque no se muestran altamente motivados para poder demostrar un buen desempeño laboral.

En el ámbito local actualmente la empresa Mibanco cuenta con 328 agencias a nivel nacional, que están distribuidas en 23 departamentos del país. Se fundó en 1998 como Edpyme Edificar con la intervención de CARE Perú que es una institución internacional de desarrollo sin fines de lucro, establecida con el propósito de reformar la vida de la sociedad de menores recursos. Edyficar inició

sus labores en Arequipa, Lima y la Libertad con el apoyo de CARE Perú. A inicios del año 2014 Mibanco fue adquirido por Edyficar para así poder fusionarse entre financieras Edyficar y Mibanco y convertirse en un solo banco de crédito.

En la empresa Mibanco, Chota, encontramos que existe problemas en cuanto a su rendimiento de los trabajadores, esto se debe a la mala organización que se tienen en algunas actividades de labor de trabajo las cuales son reuniones al final de la jornada, no disponen de las herramientas necesarias a tiempo, exigen más de lo establecido, no tienen una buena comunicación entre áreas, hay sobrecargas de trabajo y esto ha traído consecuencias de que los trabajadores no muestren un buen rendimiento en su labor de trabajo generándoles estrés y desmotivación.

El problema de la investigación es ¿De qué manera la herramienta de Coaching mejora el desempeño laboral de la empresa Mibanco – Chota, 2020?

La siguiente investigación pretende proponer la herramienta de coaching para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco, para que esto conlleve a una mejor contribución en la atención a todos los pobladores de la provincia para que cuando estos concurren a la entidad bancaria reciban la mejor atención y que esta sea prudente para brindar todas las facilidades necesarias.

Este estudio tiene una relevancia social porque ayudo a perfeccionar el desempeño de los colaboradores, estos mismos sirvan efectivamente a la sociedad que son los que más utilizan los servicios de los mismos, es por ello que las empresas deben tener en cuenta que el personal que labora en su entidad sean los más correctos y que desarrollen una buena práctica de su actividad para mantener una buena relación entre ambos.

El desarrollo de la presente investigación presenta un importante aporte práctico ya que en caso el personal no esté totalmente capacitado o no desempeñe eficazmente su labor, esto podría perjudicar a la empresa y generar algún tipo de pérdida por la mala práctica de sus colaboradores, que a lo largo presente problemas que perjudique seriamente a la entidad, es por ello que se busca proponer esta herramienta de coaching para poder la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa.

En la justificación teórica busco proporcionar información que sea útil para todas las empresas, con el fin de excarcelar su potencial, perfeccionar su rendimiento, aumentar su motivación y lograr sus objetivos y metas.

Como la justificación metodológica nace de la necesidad de estudiar coaching con la intención de mejorar el desempeño de los trabajadores, por lo que la investigación ayudo a definir los objetivos de la empresa, habrá más creatividad, mayor flexibilidad, adaptabilidad al cambio, mejorara las relaciones entre trabajadores y reducirá el estrés como también ayudara a gestionar el tiempo.

El objetivo general es proponer el coaching como herramienta para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Mibanco - Chota, en el año 2020

Como primer objetivo específico tenemos, determinar las etapas del proceso de coaching en la empresa Mibanco, como segundo objetivo tenemos, analizar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Mibanco y como último objetivo específico tenemos, diseñar estrategias de coaching para la empresa Mibanco.

La hipótesis del estudio viene hacer. Hi: La herramienta de coaching mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Mibanco, Chota-2020.

## II. MARCO TEORICO

A continuación están los antecedentes internaciones.

La siguiente investigación le pertenece a Téllez (2018) titulada “estudio exploratorio de los efectos del coaching en ejecutivos mexicanos”. Tuvo como objetivo general investigar la percepción de ejecutivos de la ciudad de México acerca de los efectos de los procesos del coaching en su desarrollo profesional, esta investigación es de estudio exploratoria debido a la casi nula investigación realizada en México, el diseño fue no experimental y de campo la cual tuvo una muestra de 50 ejecutivos para ambos cuestionarios de acuerdo a los instrumentos utilizados fueron cuestionarios los cuales se aplicaron dos veces el cual constaba de 22 preguntas abiertas y cerradas utilizando para ello la prueba de Kendall, de acuerdo a los resultados obtenidos el modelo que más se apega empíricamente en la práctica del coaching en los ejecutivos de la ciudad de México es el modelo de adherencia de Kilburg y como conclusión tenemos que el estudio fue cumplimiento de objetivos y relaciones interpersonales en los ejecutivos Mexicanos.

La siguiente investigación realizada por Auryrmar (2017) en su tesis *“Coaching organizacional para la formación de equipos de alto desempeño en la facultad de odontología de la universidad de Carabobo-Argentina”* Tuvo como objetivo general “proponer un Plan Estratégico Gerencial, basado en el Coaching Organizacional, para la Formación de Equipos de Alto Desempeño, en la Dirección de Escuela de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo”, esta investigación es descriptiva debido a que se describen los hechos tal y como están, la población fue conformada por profesores administrativos, tomando una muestra de 10 personas para dicho estudio, lo cual se aplicó un cuestionario basado en 17 preguntas que dio como resultado que el 50% de los encuestados señalan que probablemente sí poseen las habilidades para integrar un equipo de alto desempeño basado en el coaching organizacional, 20% definitivamente sí y 20% está indeciso al respecto lo cual se llega a la conclusión que el personal que labora en las entidades educativas en diferentes cargos son responsables y desempeñan con éxito sus actividades.



Toro (2017), en su tesis titulada “*Aplicación del coaching empresarial a nivel directivo para el mejoramiento del clima organizacional en la consultora líder mundial Adecco Ecuador*” Tuvo como objetivo general estudiar los lineamientos principales a seguir que permitan el estudio del coaching empresarial para mejorar el clima organizacional en Adecco Ecuador, esta tesis es de tipo transversal y de método cuantitativa la cual tomo como muestra a una parte de la consultoría la cual obtuvo como muestra a 30 personas de acuerdo a eso se pudo obtener los resultados que son los siguientes, se determinó que el modelo de coaching, estaba dividido en cuatro etapas, Adecco seguido de la planeación general y desarrollo de estrategias determinó que existen factores que no están fortalecidos en el desarrollo de estrategias. Concluyo que el coaching empresarial genera mejoras y cambios en las personas dentro de la organización.

Bécart (2015), en su investigación “*Impacto del coaching en el desarrollo de competencias para la vida Sevilla – México* “.La cual fue presentada para conseguir el doctorado en educación. Tuvo como objetivo general identificar el efecto de la primera variable de estudio en el desarrollo de habilidades para los estudiantes de la educación superior. La investigación fue descriptivo-explicativa de corte cualitativa, la población estudiado fue a estudiantes del nivel superior con una muestra de 70 y como instrumentos se aplicaron encuestas con 27 preguntas de escala de Likert con la intención de recopilar la información necesaria de la variable a investigar, los resultados obtenidos fueron el coaching educativo en manera de crecimiento en habilidades estudiantiles es incipiente y muestra un efecto favorable en los estudiantes intervenidos y por ultimo como conclusión se tiene que el coaching educativo viene a ser una doctrina como un proceso de acompañamiento mediante la fijación de técnicas profesionales enfocadas en el desarrollo de objetivos.

Pozo (2015), en su investigación titulada “*Use of individual coaching in the management of organizational change from the perspective of senior consultants of a human resources consultancy -chile*”. En su tesis tuvo como objetivo general implementar el coaching individual en la dirección organizativa, ante el criterio de consultoría de recursos humanos, el análisis del estudio fue cuantitativa y de tipo transversal, el muestreo fue sucesivo – teórico, los instrumentos utilizados que se

tomaron en cuenta fueron cuestionarios, para obtener dichos resultados donde se manifiesta la importancia de mantener la realidad organizacional tanto en su historia, cultura y habilidades internas, por las que coaching pretende implantar nuevos conocimientos, como conclusión se tuvo que sobresalió la importancia de contar con instrumentos organizacionales en todos los proyectos de gestión y los procesos necesarios que ayuden establecer sus indiferencias.

Presentamos los antecedentes nacionales.

La siguiente investigación le corresponde a Bardales; Cachique (2018), quien realizo: *“Modelo de Gestión basado en el coaching para la mejora del rendimiento de los trabajadores de los hoteles de una estrella del distrito de Tarapoto, Región San Martín en el año 2017.* Tuvo como objetivo proponer un modelo de gestión de coaching para la mejora el rendimiento de los colaboradores de los hoteles. Se aplicó una investigación básica a las teorías existenciales para medir las variables, con el interés de comprobar la hipótesis, con un diseño no experimental – transversal; el nivel de investigación descriptivo – correlacional el cual tuvo como población a 6 colaboradores, los instrumentos fue un cuestionario dirigido a jefes y a colaboradores, se alcanzó como resultado que el modelo de gestión basado en coaching es medio en un 65% de igual manera el rendimiento laboral como tal es regular en 60% lo que manifiesta el incumplimiento de la totalidad de actividades a desarrollar en su área de trabajo, se concluyó que existe una relación entre las variables de estudio luego de la aplicación de Person siendo el valor p de 0.004, permitiendo aceptar la hipótesis de investigación respectivamente.

Otra investigación le corresponde a Astonitas (2017), quien realizo: *“Business coaching and its relationship with the productivity of the employees of the company Diconsac S.AC, Jesús María - Lima, 2017”.* Tuvo como objetivo *“conocer la relación entre el coaching empresarial y la productividad de los subordinados de la empresa Diconsas S.A.C”.* En la cual tuvo el método de investigación que es de tipo observacional, aplicado por el aprendizaje adquirido, el diseño fue no experimental, pues no necesita la alteración de las variables. En conclusión se manifiesta que ambas variables si tienen relación significativa que fue comprobada con la estadística de Rho de Spearman con una correlación ( $r=1>0.825>0$ ).

Bustamante (2017), "El coaching, como herramienta de estrategia empresarial, y su repercusión en el desempeño laboral de los trabajadores de confección de ropa deportiva ídolos Huancavelica, 2017". Tuvo como objetivo general determinar si el coaching como herramienta de estrategia organizacional incide en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Ídolos, año 2017, esta tesis es de modelo cuantitativa de tipo aplicada, su muestra fue 20 trabajadores de la empresa la cual obtuvo el siguiente resultado se puede considerar que la herramienta de coaching organizacional incide positivamente en la mejora de la empresa Ídolos, se llegó a la conclusión que siendo el valor numérico inferior al nivel de significancia en la prueba de hipótesis, concluimos que el coaching como herramienta de estrategia organizacional incide en la mejora de la productividad laboral de los trabajadores de la organización Ídolos.

Abanto (2016), su investigación titulada "*Coaching y desempeño laboral en los trabajadores de la Asociación Autoseguro AFOCAT – 2016*". Tuvo como objetivo general analizar la relación entre el Coaching y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Asociación Autoseguro AFOCAT – 2016, el método de investigación corresponde a un enfoque cuantitativo, no experimental y no aplicativo la muestra fue de 80 trabajadores y el tipo de muestreo fue no probabilístico y referente a los instrumentos se utilizó la técnicas de la encuesta de acuerdo a ello se llegaron a la conclusión. Se estableció mediante Spearman,  $r=0.943$ , la correlación fue muy alta por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna.

A continuación hablaremos sobre las teorías del estudio.

(Suárez, 2014, p.10). Nos dice que "Que el coaching es la capacidad de observar, escuchar y hacer preguntas; a través de una buena técnica para lograr que las personas descubran sus propios recursos, emprendiendo actividades para alcanzar sus objetivos".

(Whitmore, s.f., p.19). Nos dice que "El coaching no se focaliza en los culpas, sino en los sucesos que se darán a futuro".

Si bien es cierto el Coaching es una habilidad que todas las personas que enseñan o dirigen deben adquirir en el mundo empresarial y en su vida personal.

Donde habrá una necesidad creciente de mejores habilidades interpersonales, al menos en un futuro previsto.

El Coaching es una herramienta para afrontar problemas y trascender ante los límites. Por ende, se generan costumbres y creencias, a fin de agilizar los procesos de mejora, por lo que es una técnica necesaria, a través de la cual se puede conseguir un mejor futuro, tanto en lo profesional y en el personal.

Las dimensiones de coaching son las siguientes

Autoconocimiento. (Bennett, 2013, p.2). El autoconocimiento es íntimo, permite que podamos vivir mejor uno mismo y los demás, así mismo podemos nutrir nuestras propias habilidades y transformar el error en triunfos. Este trae grandes frutos a quien lo consigue, teniendo claro que todo esfuerzo vale la pena.

De la dimensión autoconocimiento se han dividido los siguientes indicadores. DAFO, tomando en cuenta a (Barrios, s.f, p.84). Es una técnica de carácter gerencial necesaria para las organizaciones, en la cual permite la evaluación situacional que se encuentra la empresa así mismo determina los aspectos que influyen desde el exterior, estos aspectos se transforman en amenazas o oportunidades en alto y bajo grado. Es una actividad habitual que se da en distintas ocasiones. Desarrollo Personal, es una técnica de transformación por la cual el individuo adopta nuevas formas de pensamientos o nuevas ideas que les va a permitir nuevos comportamientos, las cuales ayudara a mejorar como personas.

Los tipos de Coaching.

(Suárez, 2014, p.16). Tiene diferentes tipos de coaching los cuales son. Coaching Personal. Este coaching te llevara a descubrir y maximizar todo tu potencial creativo para poder alcanzar el éxito personal y profesional, teniendo en cuenta tus propios recursos y habilidades para lograr tus objetivos y metas. En el cual se tiene que establecer un plan de acción concreto, desarrollar la productividad, cambia los hábitos y las creencias que te hayan limitado a la hora de hacer algo. Coaching Ejecutivo, es una herramienta de trabajo que se da entre coach y ejecutivo o autónomo que desee mejorar sus resultados, así mismo concretar sus objetivos. Se usa como herramientas y técnicas para poder identificar cuáles son

esos objetivos tanto profesionales como personales que requieren conseguir el coachee. Coaching de Liderazgo, es un proceso de desarrollo indicado para aumentar el éxito de un líder a la hora de lograr los objetivos propuestos. El líder no tiene que ser siempre la persona que ordene o coordine si no que debe ser una persona inspiradora que influya en las los demás.

Como podemos ver existen varios tipos de coaching, los cuales están basados en los métodos desarrollados según la influencia o la combinación de distintas técnicas, también depende de a quién van aplicados, entre ellos estaban el coaching persona, el coaching ejecutivo que se pueden aplicar no solo de forma presencial sino también de manera virtual.

Las características del Coaching son. Concreta, está compuesta con un tiene una perspectiva importante en cuanto a sus actitudes del individuo. El idioma que utiliza el coach es primordialmente natural y orientador para quienes van a realizar el proceso de entrenamiento. Así mismo tiene otro enfoque el cual se dirige a los aspectos objetivos para mejorar el desempeño. Interactiva, en este tipo de procesos tiene una gran importancia en la cual se realiza un intercambio de ideas con una serie de respuestas y preguntas. Forma específica, existen dos factores que son necesarios, la fase inicial que da información y la segunda fase que da los puntos específicos, en otras palabras van evolucionando para alcanzar las metas planeadas.

Empoderamiento, es una determinación que está alcanzando gran importancia en el ámbito empresarial, debido a los constantes cambios del entorno, los colaboradores se preocupan por delegar funciones y hacer que los miembros se sientan valorados de tal forma que su rendimiento de excelente. Toma de decisiones, tiene un mayor impacto ya que se debe elegir hacer algo que pudiera traer consecuencias desfavorables generando conflictos o deudas, por eso mismo hay que tener en cuenta que si se toma una decisión se debe tener conocimientos previos, ya que cada persona tiende a resolver su problemas de diferentes maneras. Trabajo en equipo, viene hace un esfuerzo integrado por un conjunto de personas orientadas para la realización de tareas para poder alcanzar los objetivos. Motivación, es un término bastante conocido por las organizaciones, ya que esto se enfoca en reconocer el esfuerzo que realizan los trabajadores, si bien

es cierto es importante que las empresas modernas se preocupen por motivar constantemente a sus colaboradores de tal manera que se genere buenos resultados permitiéndoles alcanzar sus objetivos.

Feedback, es un término en inglés que significa retroalimentación, con una finalidad de emitir diversas opiniones y en base a esa información el coach impulsa a los colaboradores la necesidad de adaptarse a los cambios del entorno y desarrollar nuevas competencias para así poder mejorar el desempeño y alcanzar los objetivos tanto a nivel personal como profesional. Aprendizaje, diversos estudios demuestran que las personas estamos en constante aprendizaje y cada experiencia que uno vive es de gran influencia dentro del desarrollo de uno mismo. De tal forma que las organizaciones deben enfocarse en desarrollar y fortalecer las habilidades de los colaboradores e impulsar su crecimiento. Comunicación, es la esencia de un buen funcionamiento organizacional como también la garantía del cumplimiento de los objetivos y metas establecidas. Monitoreo, ayudará a supervisar y controlar una situación así mismo de poder recopilar y utilizar información para gestionar las decisiones de la organización.

El modelo Grow nos facilita una herramienta para recalcar y maximizar el potencial a través de una serie de diálogos de coaching. Graham (2007).

El Grow, es una herramienta que puede ayudar a una persona o equipo para obtener mejores logros tanto personal como profesional.

Goal: Establecer la meta

Reality: Examinar la realidad.

Options: Contemplar las opciones.

Will: Qué se va a hacer (What) Quién lo va a hacer (Who) Cuándo se va a hacer (When).

El modelo Grow significa crecer en español, por ende cada letra de la palabra tiene un significado, así como un plan de preguntas que uno mismo se hace en todo momento.

Dónde y cuándo se aplica el método Grow

Este método proporciona ayuda a empresarios y ejecutivos, con la intención de alcanzar sus metas profesionales. Sin embargo, su validez facilitan su expansión a otros ámbitos y personas que desean mejorar su estado personal y por ende su desempeño profesional.

El desempeño laboral tiene un valor importante en la organización ya que lleva a cabo demostrar las destrezas y habilidades de los colaboradores, así mismo puede ser positivo o negativo ya que el empleado presente un buen o mal rendimiento, ayuda también a poder contribuir con el rendimiento del empleado dentro de la organización. (Pinasco, 2017, p.98)

Profundizando un poco más en el término, el autor hace referencia de que el desempeño es algo que se puede observar en los trabajadores ya sea de una manera eficiente o totalmente todo lo contrario, puesto que el trabajador tiene una ardua labor en la empresa y por tal tiene que demostrar su verdadero talento y un buen desempeño de la misma.

(Cervantes, 2018). Nos dice, “que el desempeño laboral está unido con el desarrollo del trabajador mientras está en proceso de su función, tratando obtener la mayor productividad de las acciones dadas,” Por otro lado se tiene que la responsabilidad lograr el máximo beneficio e incremento de la productividad dentro de la organización.

De acuerdo a las diferentes teorías dados por los autores se puede evidenciar, que tienen a lo largo una definición clara de lo que es el rendimiento laboral ya que sus definiciones están muy ligadas a contribuir en la productividad y la productividad tanto de los colaboradores como de las organizaciones, ya que son ellas las que necesitan mantener a sus trabajadores en un mismo nivel para asegurar el rendimiento de la misma.

Respecto al aprendizaje, distintos tipos de organizaciones están proporcionando la necesidad de incluir el aprendizaje en la organización como forma de incentivar a sus colaboradores a un cambio periódico. Básicamente el desempeño, el aprendizaje y el placer influyen en el desenvolvimiento de los colaboradores ya que cuando se desatiende uno de estos elementos, trasciende en los otros. Es

decir, no se mantiene un buen rendimiento cuando no existen ganas de aprender. (Moscoso, 2017 p.139)

De lo mencionado podemos decir que el aprendizaje permite mejorar de una manera eficiente el desempeño laboral, conduciéndonos a lograr las metas establecidas ya que el éxito o fracaso de una empresa muchas veces depende del desempeño de cada uno de sus colaboradores. Por lo que su aprendizaje debe de ser permanente y renovado, ya que debemos estar en contante mejora para tener siempre cambios que conlleven a realizar mejor y eficientemente las actividades dentro de la organización.

(Moscoso, 2017, p.90), sentir placer es cuando intentamos conseguir situaciones que aporten al desarrollo y conocimiento de nuevos aprendizajes para fomentar habilidades que conlleven a un óptimo desenvolvimiento y a mejorar gradualmente las decisiones que se tomen con respecto a situaciones importantes que puedan necesitar información y aportes necesarios para su realización.

Por otro lado, el sentir placer por las cosas que hacemos es algo muy común en muchos ya que existen personas que se sienten satisfechos de la labor que realizan en un determinado puesto de trabajo que los conlleva a sentir una gran satisfacción de lo que están logrando en su vida profesional, pero hay cierta parte que solo realizan sus ocupaciones por satisfacer sus necesidades básicas y no aportan mucho a la entidad.

El resultado del desempeño laboral es cómo se siente o motiva al trabajador ya que en parte los colaboradores tienen la necesidad de ser constantemente motivados para que se puedan desarrollar de forma eficiente de acuerdo a las condiciones que le brinde la organización, ya que esto va a depender netamente de cómo se motive a los colaboradores ya que de esto depende mantener el talento de la empresa.

(Moscoso, 2017, p.102) de acuerdo a la motivación en el trabajo infiere que los trabajadores se encargan de desarrollar actividades que les proporcione a satisfacer sus necesidades. Por lo consiguiente es una forma de incentivar y



recompensar a los colaboradores, para que así haya una mayor satisfacción laboral.

Es decir que a los colaboradores se les brinda la oportunidad de superación, pero esto no sería posible si es que ellos no toman conciencia de lo importante que es cumplir con sus ocupaciones de una manera correcta y eficaz, pero esto también va a depender de la empresa de como motive a sus colaboradores para que estos muestren un buen nivel y rendimiento dentro de la misma y puedan mantener su posición dentro del mundo laboral.

(Gabini,2018,P.56) quien menciona que “la evaluación de desempeño es un medio empresarial el cual permite calificar a un trabajador y su avance en la organización a fin de establecer el área correspondiente ” de lo dicho por el autor podemos deducir que este sistema de evaluación permitirá establecer roles que puedan adaptarse a los trabajadores con el fin de que estos cumplan adecuadamente su labor ya que el evaluar el desempeño en cada uno de los colaboradores les permitirá saber cuan calificados están para asumir ese cargo y que tanto rendirán en la organización ya que de acuerdo a esto podemos tener una información relevante para el puesto que le será otorgado.

(Mendoza, 2018) quien menciona “el método de escalas graficas es el más aplicado en el desempeño organizacional, el cual se basa en indicadores de evaluación previamente definidos” podemos decir que es un método muy utilizado por las empresas y el más importante que permite evaluar de una manera más óptima a los trabajadores para tener resultados más precisos y una evaluación más definida.

Por otra parte (Cabrera, 2019, p 76) menciona que “el método de escalas graficas hace un balance cartesiano de doble entrada entre los factores de desempeño” esta definición dada por el autor nos menciona que este método es aquel que hace previas comparaciones entre los diferentes factores de desempeño por lo que mide con más exactitud el nivel y rendimiento de cada uno de los colaboradores y poder compararlos con definiciones más claras y precisas.

(Mendoza, 2018, p.94), referente a lo mencionado se manifestó lo siguiente, que el método de elección forzada consiste en medir el rendimiento de los individuos a

través de disciplinas alternas para su desenvolvimiento individual que aplique técnicas de mejora para desarrollar un buen y alto desempeño dentro de la organización.

Por otro lado, el método de investigación de campo se centra en evaluar a profesionales, con la supervisión de los jefes inmediatos en los cuales estima el desempeño del mismo, busca la causa, como también orígenes y las decisiones de tal desempeño, a través de un estudio y hechos. Este método hace una evaluación para examinar el desempeño de cada trabajador según cual sea su satisfacción donde cada empleado es evaluado a profundidad a través de preguntas realizadas por el especialista. (Mendoza, 2018 P.76).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

##### 3.1.1. Enfoque

(Hernández, R, Fernández, C, & Baptista, P, 2015) “el enfoque cuantitativo busca la recolección de datos para probar la hipótesis en la cual establece procedimiento, utiliza métodos empíricos los cuales sirven como estadísticas para el análisis de datos”. Es por ello que se hizo una recolección de datos para poder analizar datos sobre las variables que se está estudiando.

Por ello la investigación asumió un enfoque cuantitativo, ya que usamos la recolección de datos para poder aceptar la hipótesis, desde una perspectiva externa y objetiva.

##### 3.1.2. Tipo

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2015), investigación propositiva “viene de una necesidad o vacío de una organización, de acuerdo a la investigación se hace un análisis de evaluación del desempeño para mejorar los problemas actuales y las deficiencias”. Es decir se hace un previo análisis para saber que dificultades presenta la organización y poder trabajar en las mejoras de estas dificultades.

Por lo que este estudio fue de tipo propositiva ya que busca conocer la condición en la que están los trabajadores. En cuanto se evidencie la información, se efectúa un diagnóstico de sistema de evaluación de desempeño para mejorar las

negligencias encontradas y reconocer las inquietudes, para estudiarlos a profundidad y darles solución dentro de un marco específico.

### 3.1.3. Alcance

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2015), el alcance de la investigación fue explicativo, “es aquella que tiene una relación causal, que no solamente describe o afronta un problema, sino que intenta indagar en las causas del mismo”.

Es por ello que el alcance de esta investigación fue explicativo, ya que va más allá de la definición de conceptos o fenómenos, es decir se enfocara en detallar el por qué ocurre un fenómeno, y en qué condiciones se presenta o porque existe una relación entre las variables.

### 3.1.4 Diseño

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2015). “El diseño no experimental es aquella que se realiza sin manipular las variables de estudio”. En consiguiente es observar el fenómeno tal como se da en su contesto natural para luego analizarlos en su realidad.

Este estudio fue de diseño no experimental, ya que vamos a proponer la herramienta de coaching para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco – Chota, 2020.

Por otra parte (Hernández, Fernández, & Baptista, 2015), menciona que “El diseño transaccional descriptivo tiene como propósito investigar el acontecimiento y valores en que se manifiesta una o más variables”. Por otro lado este procedimiento consiste en medir a un grupo de personas u objetos.

M: O  $\rightarrow$  P

Dónde:

M: Muestra, la muestra estará conformada por 51 colaboradores de Mibanco, Chota.

O: Observación de la variable independiente Coaching

Observación de la variable dependiente Desempeño laboral

P: Propuesta, que está conformada por proponer la herramienta de coaching para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Mibanco, Chota.

### 3.2 Variables y Operacionalización

La Operacionalización de variables es un proceso que permite encontrar los correlativos empíricos que permitan evaluar las variables y su comportamiento, de tal modo que presente conceptos con cualidad y que las respuestas observables manifiesten su existencia. (D´Ancona, 2014)

#### 3.2.1 Variable independiente: Coaching

Definición conceptual: Es la capacidad de observar, escuchar y hacer preguntas; a través de una herramienta técnica para lograr que las personas encuentren sus propios recursos, emprendimiento actividades para alcanzar sus objetivos. Es por ello que también se mencionan las siguientes dimensiones las cuales son: autoconocimiento, empoderamiento, freeback, compromiso ético, coaching personal. (Suárez, 2014, p.10)

Definición operacional: El coaching es una herramienta que ayuda a los colaboradores a mejorar sus conductas es por ello que se evaluara a través de cinco dimensiones cada una de ellas constara de tres indicadores para su mejor resultado.

#### 3.2.2 Variable dependiente: Desempeño laboral

Definición conceptual: Tiene un valor importante en la organización ya que lleva acabo demostrar las destrezas y habilidades de los colaboradores, así mismo puede ser positivo o negativo ya que el empleado presente un buen o mal rendimiento, ayudara también a poder contribuir con el rendimiento del empleado dentro de la organización. Así mismo el autor nos menciona cinco dimensiones las cuales las nombraremos a continuación: productividad, evaluación del desempeño, conductas, motivación en el trabajo y rendimiento. (Pinasco, 2017, p.98).

Definición operacional: La variable desempeño laboral consto de cinco dimensiones los cuales tendrán tres indicadores cada una para poder medir a la población observada.

3.2.3. Indicadores: los indicadores se pueden definir según Fernández como los su dimensiones de ambas variables para posteriormente convertirse en operaciones del test, es así que se los estructura en un determinado instrumento de medición (2001, p.26).

Los indicadores de la variable Coaching son los siguientes:

Actitudes, desarrollo personal, comportamiento, confianza, capacidades, motivación, aprendizaje, comunicación, monitoreo, honestidad, transparencia, profesional, capacidades personales, crecimiento personal, autosatisfacción.

Por otro lado tenemos los indicadores de la variable Desempeño Laboral que son los siguientes:

Eficiencia, eficacia, efectividad, habilidades, experiencia, desarrollo, destrezas, comportamiento, desenvolvimiento, incentivos, seguridad, ambiente de trabajo, productividad, crecimiento laboral, éxito.

#### 3.2.4. Escala de Medición

Es uno de los niveles que nos concede la clasificación y el orden de los datos sin que ciertamente se constituya el grado de diferenciación entre ellas. (Gómez, 2015, P.57).

Por otro lado la investigación fue de escala ordinal, los datos ordinales son esencialmente datos estadísticos que tienen la misma realidad pero existe una diferencia entre ellos que es desconocida.

### 3.3. Población, Muestra y Muestreo

#### 3.3.1 Población

(Zampieri, 2015), nos dice “Que la población es el vínculo de todos los casos que coinciden con unas serie de explicaciones del total de fenómenos que van hacer estudiados”. Por otro lado las cuales poseen una característica común que se va a estudiar y dar origen a los datos de la investigación.

El estudio tuvo una población conformada por 51 trabajadores de la empresa Mibanco – Chota, el cual será el total de personas estudiadas para dar respuesta a la variable independiente.

### 3.3.2 Muestra

(Zampieri, 2015), “Es una parte de la población de la cual se va a recolectar datos para definirse o delimitarse con precisión”. Por otro lado esto deberá representar a dicha población ya que en base a esta muestra se va evaluar el fenómeno a investigar.

La muestra del estudio estuvo conformada por 51 colaboradores de Mibanco – Chota, ya que es el total de colaboradores que existe dentro de la organización.

### 3.3.3 Muestreo

López menciona que el muestreo probabilístico, “Es donde cada elemento tiene una probabilidad ya conocida y no nula de figurar en la muestra, pueden formar parte de la muestra teniendo la misma probabilidad de ser escogidos para formar parte del estudio”. Por ende la investigación tendrá un tipo de muestreo aleatorio simple ya que López dice que se asigna un número a cada miembro de la población, para elegir tantos individuos que sean necesarios para completar el tamaño de la muestra. (2014, p 67)

La siguiente investigación tuvo un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, ya que todos los individuos van hacer escogidos para formar parte de la muestra, por lo que el muestreo probabilístico nos afirma la representatividad de la muestra.

### 3.3.4 Unidad de análisis

Cabe mencionar que según Ugaz, “la unidad de análisis es una entidad principal que se está analizando en un estudio”, es decir a que o a quien se está estudiando, (2013, p.140). Por ende para poder elegir nuestra muestra debemos saber quiénes van a ser nuestra unidad de análisis, en este caso serían todos los trabajadores de la empresa Mibanco, Chota.

## 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 3.4.1 Técnicas:

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2015), plantea que “Las encuestas son un técnica de investigación y colección de datos utilizadas para conseguir información de personas sobre diversos temas”. En otras palabras tienen distintos propósitos y se pueden de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y de los objetivos que se desean alcanzar.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2015), Una entrevista “Es un intercambio de ideas u opiniones mediante diálogos que se da entre dos o más personas. “Es decir todas las personas que se encuentran presentes dialogan sobre un tema determinado.

Las técnicas que se utilizaron en la investigación fueron la encuesta y la entrevista para poder obtener datos específicos de la variable a investigar.

### 3.4.2 Instrumentos

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2015), el cuestionario “Es considerado como un medio de comunicación escrita y básica, entre el encuestador y el encuestado que facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación”. En otras palabras este

Esta investigación utilizo como instrumento el cuestionario el cual costa de 15 ítems los cuales serán medidos por la escala de likert.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2015), Nos dice que” la guía de entrevista es un instrumento el cual permite recopilar información para poder estructurar un buen marco teórico con el fin que pueda tener una cierta coherencia con la realidad que se está analizando “Es decir básicamente es aplicada a informantes claves ya que ellos muestran conocimientos y experiencias primordiales sobre el tema que se estudia.

Por lo consiguiente este instrumento nos permitió recolectar información necesaria con preguntas previamente preparadas que aporten a nuestra investigación con datos específicos de la realidad de la organización.

### 3.4.3 Validez

Hurtado sustenta que “La validez de constructo ordena en qué medida un instrumento mide un evento de la manera de cómo se expresa y en relación con la teoría que sostiene la investigación” es decir que busca una medición se asemeje o relacione congruentemente con otras mediciones. (2012, p 45)

#### Validez interna

Por lo tanto, se representa al grado en que un ensayo excluye las definiciones alternativas de los efectos en consecuencia al grado en que evidentemente el manejo de la variable independiente es responsable de los cambios en la variable dependiente. Ambas variables tanto como dependiente e independiente han sido elaboradas de una manera muy estricta teniendo en cuenta el marco teórico además los objetivos de esta investigación. (Hurtado 2012. p 67).

Tabla 1: Cuadro de validación de expertos

N°	Experto	Clasificación	Especialidad
Experto 1	Lita Saldaña Dávila	83	Magister en Administración
Experto 2	Fanny Verde Lujan	82.2	Magister en Educación
Experto 3	Limberg Zuñe Chero	82.8	Magister en Educación

*Fuente: Elaboración Propia*

#### Confiabilidad

(Según Ortiz, 2014) “Señala que el coeficiente Alfa de Cornbrash requiere de una sola aplicación del instrumento de medición y produce un coeficiente mayor en valores que oscilaran entre cero y uno”, Es decir el grado de consistencia de una investigación para obtener resultados precisos y coherentes.



Por lo que se estableció la confiabilidad de los datos de estudio a través del Alfa de Cronbach, que establece un valor mínimo de 0,8 de la razón de la fiabilidad.

Tabla 2: Procesamiento de datos

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
	N	%	
Casos	Valido	102	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		102	100,0

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

Tabla 3: Estadística de fiabilidad

<b>Estadísticas de Fiabilidad</b>	
Alfa de	
Cronbach	N de elementos
,902	51

### 3.5. Procedimientos

Para los procedimientos de la investigación se presentó una carta a la empresa que está siendo estudiada en la cual se detalla el permiso para conocer más de cerca la realidad del problema, es por ello que se procedió a la recolección de datos en el cual se aplicará cuestionarios a la empresa estudiada en el cual se plasmaron diversas preguntas, por consiguiente, dicho instrumento será validado por expertos en investigación, finalmente sean aplicados y analizados por un sistema que ayudará a procesar la información recolectada, brindando a su vez la confiabilidad y validez del instrumento.

A su vez se realizó la entrevista a profundidad al gerente de la empresa obteniendo información de vital importancia para la investigación, ya que se pudo indagar mucho más a fondo la realidad en la cual se encuentra la organización

### 3.6. Método de análisis de datos

Pedroza (2014) nos dice que “Es el Sistema de análisis estadísticos con el software statistical packet for social science (SPSS), implementa un sistema de investigación cuantitativo, proporciona a las instituciones mucha información valiosa basados en datos confiables para fundamentar las decisiones institucionales”. Es decir es aquel que nos brinda información valiosa y confiable en base a una investigación la cual nos proporciona datos precisos sobre la organización a estudiar.

En la investigación se utilizó una estadística descriptiva a través de un programa computacional, teniendo en cuenta que la recopilación de datos se dio a través de una encuesta y fueron procesados en el programa SPSS.

### 3.7. Aspectos éticos

Chávez sustenta que los aspectos éticos “Están sujetos al estudio, el cual deberá prevalecer el criterio de respeto a su seriedad y la protección de sus derechos y su bienestar”. Es decir se respeta la privacidad y no se divulgará la información recibida por parte de la organización ya que la indagación es netamente privada y debemos de cumplir con el compromiso de no difundir dicha información propia de la empresa. (2017, P.87)

Para la investigación se tomaron los siguientes aspectos éticos.

Consentimiento informado, para el desarrollo de la información se tomaron los cuidados necesarios para tener los permisos correspondientes de los elementos de la muestra para la aplicación del cuestionario.

Confidencialidad, los investigadores tomaron las medidas necesarias para guardar con absoluta reserva la información obtenida de la aplicación de los cuestionarios.

Anonimato, no se será divulgada la información obtenida por parte de los participantes y mucho menos información confidencial de la empresa.

#### IV. RESULTADOS

4.1. Objetivo específico 3: Analizar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Mibanco.

Tabla 4: Analizar el desempeño laboral de los trabajadores

<b>ANALIZAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	7	13,7	13,7	13,7
	MEDIO	13	25,5	25,5	39,2
	BAJO	31	60,8	60,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de la variable desempeño laboral

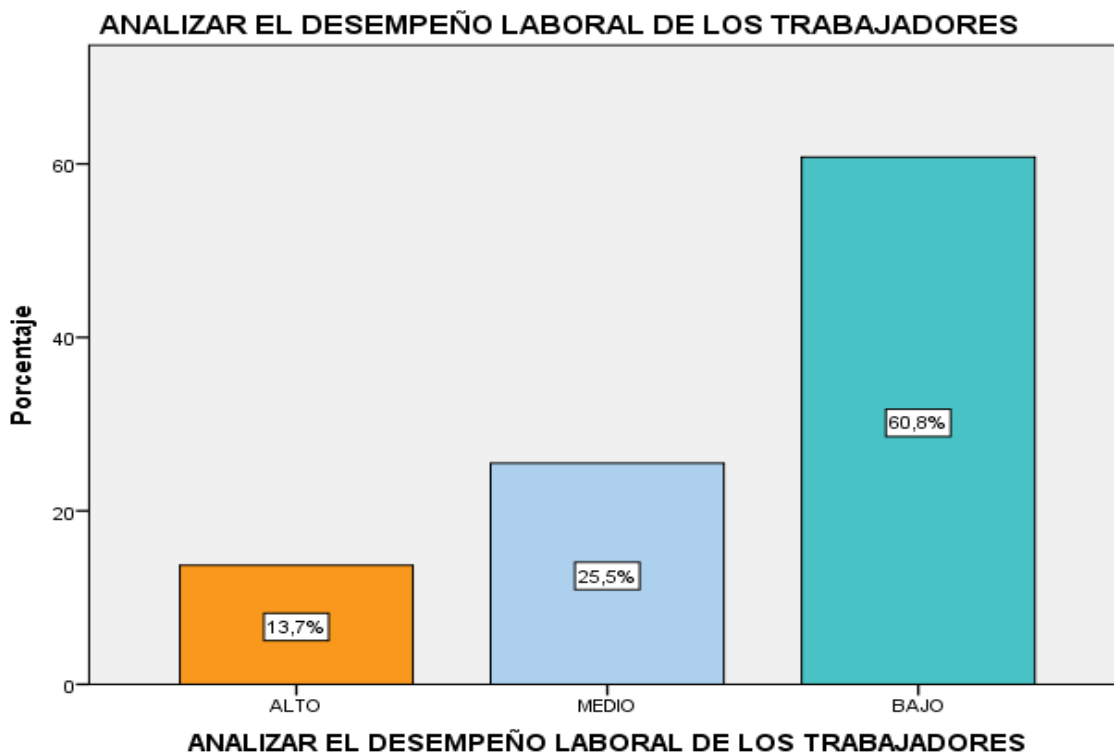


Figura 1: Analizar el Desempeño de los Trabajadores

Fuente: Tabla n°4

Interpretación: En los datos mostrados podemos observar que el 13.7% de los trabajadores encuestados muestran un alto nivel en cuanto a su desempeño, mientras que el 25.5% muestra un nivel medio y el 60.8% un nivel bajo.

Tabla 5: Dimensión Autoconocimiento

		AUTOCONOCIMIENTO			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	ALTO	2	3,9	3,9	3,9
	MEDIO	19	37,3	37,3	41,2
	BAJO	30	58,8	58,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de la variable Coaching

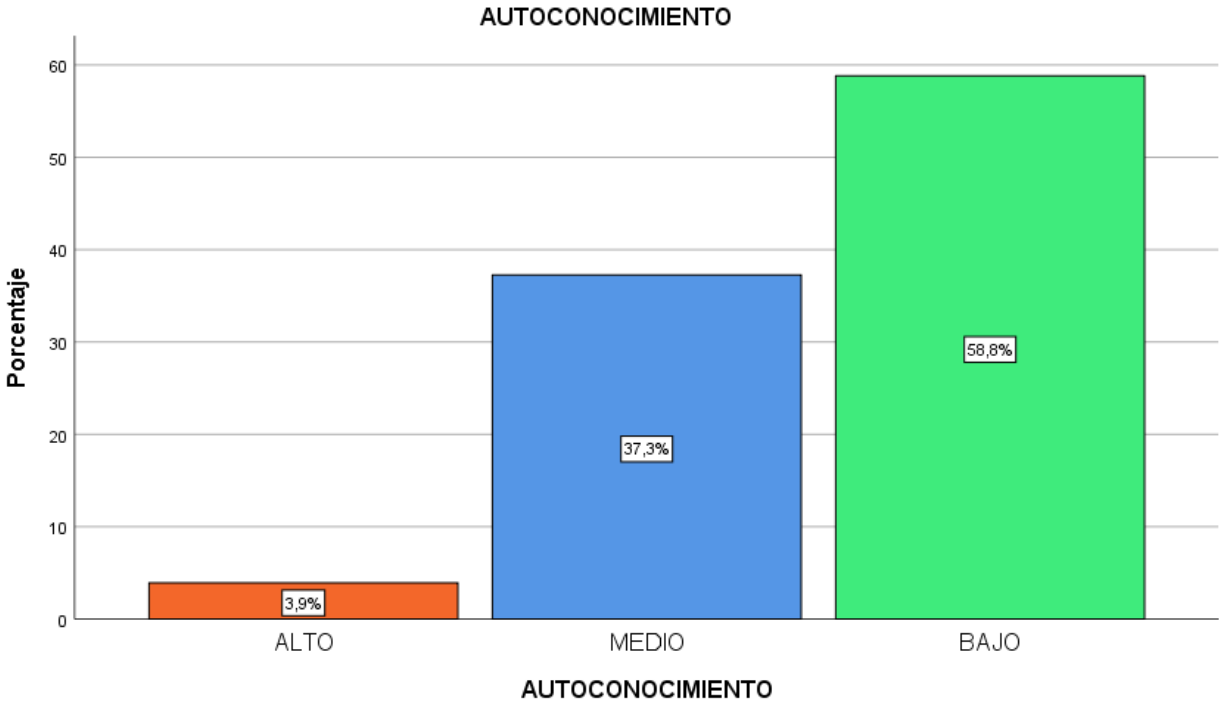


Figura 2: Autoconocimiento

Fuente: Tabla n° 5

Interpretación: En los siguientes datos podemos evidenciar que el 3.9% presenta un nivel alto de autoconocimiento, el 37.3% un nivel medio y el 58.8% un nivel bajo.

Tabla 6: Dimensión Empoderamiento

EMPODERAMIENTO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	4	7,8	7,8	7,8
	MEDIO	19	37,3	37,3	45,1
	BAJO	28	54,9	54,9	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de la variable Coaching

FIGURA N° 4

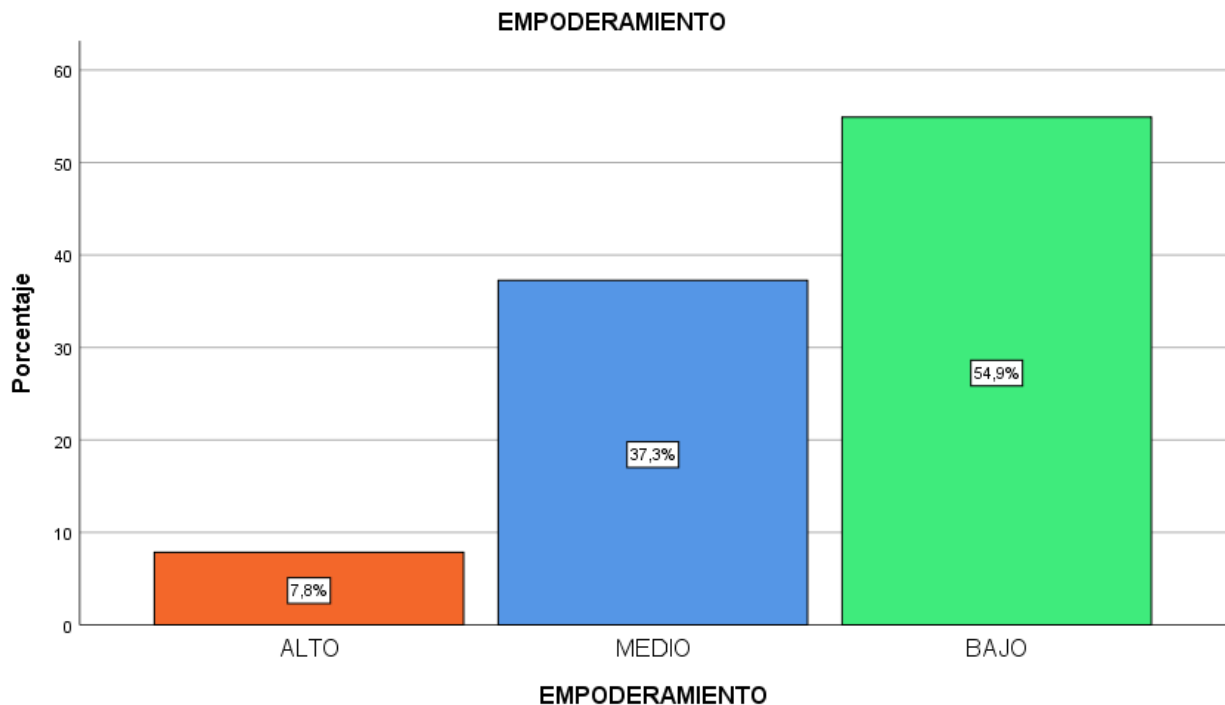


Figura 3: Empoderamiento

Fuente: Tabla n°6

Interpretación: En los siguientes resultados el 7.8% de los encuestados respondió tener un alto nivel de empoderamiento, el 37.3% un nivel medio y el 54.9 un nivel bajo.

Tabla 7: Dimensión Feedback

		FEEDBACK			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	7	13,7	13,7	13,7
	MEDIO	12	23,5	23,5	37,3
	BAJO	32	62,7	62,7	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de la variable Coaching

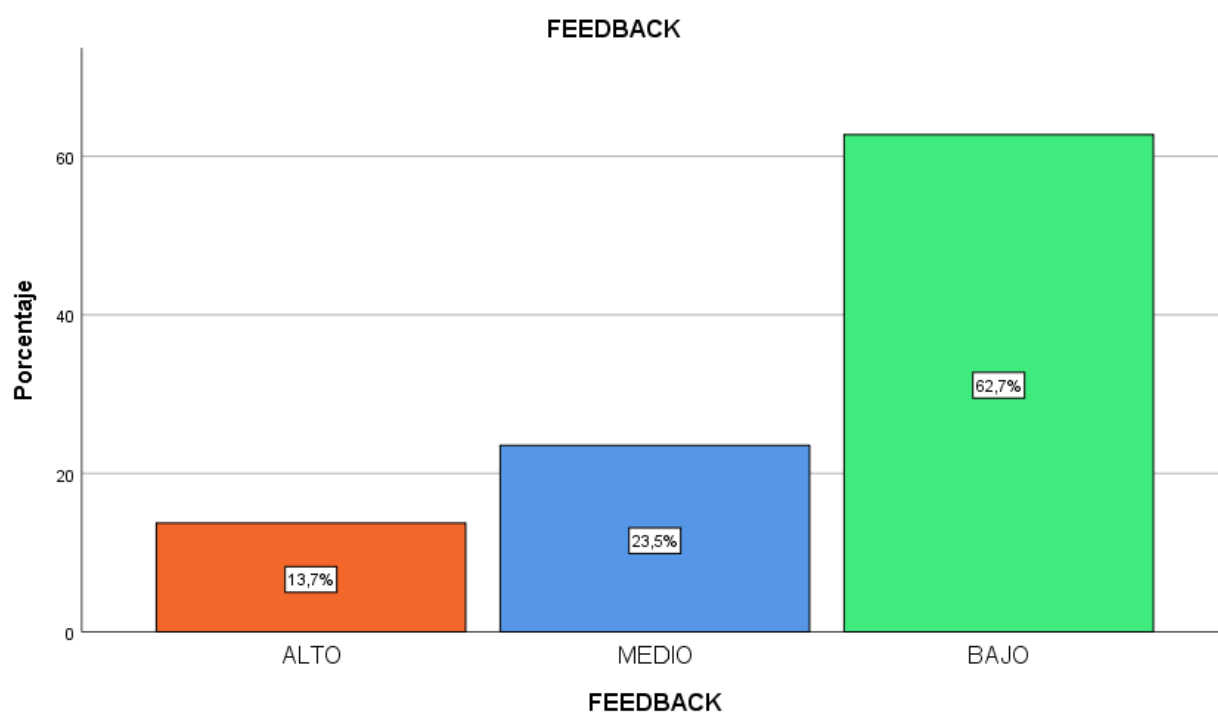


Figura 4: Feedback

Fuente: Tabla n° 7

Interpretación: En los siguientes resultados el 13.7% manifestó un nivel alto de feedback, el 23.5% un nivel medio y el 62.7% un nivel bajo.

Tabla 8: Dimensión Compromiso

COMPROMISO ÉTICO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	2	3,9	3,9	3,9
	MEDIO	19	37,3	37,3	41,2
	BAJO	30	58,8	58,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Elaboración: Cuestionario de la variable Coaching

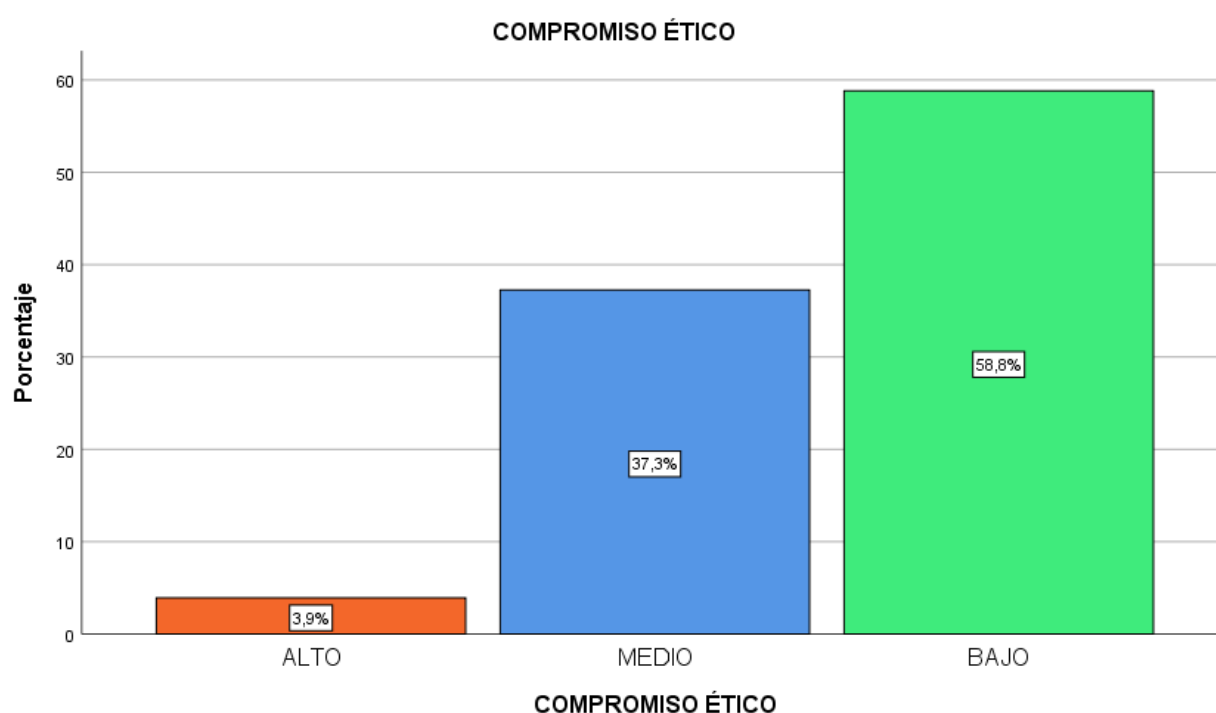


Figura 5: Compromiso Ético

Fuente: Tabla n° 8

Interpretación: En los siguientes resultados el 3.9% de los trabajadores encuestados menciona tener un nivel alto de compromiso ético, mientras que el 37.3% un nivel medio y el 58.8% un nivel bajo.

Tabla 9: Dimensión Coaching Personal

		COACHING PERONAL			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	ALTO	4	7,8	7,8	7,8
	MEDIO	23	45,1	45,1	52,9
	BAJO	24	47,1	47,1	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Elaboración: Cuestionario de la variable Coaching

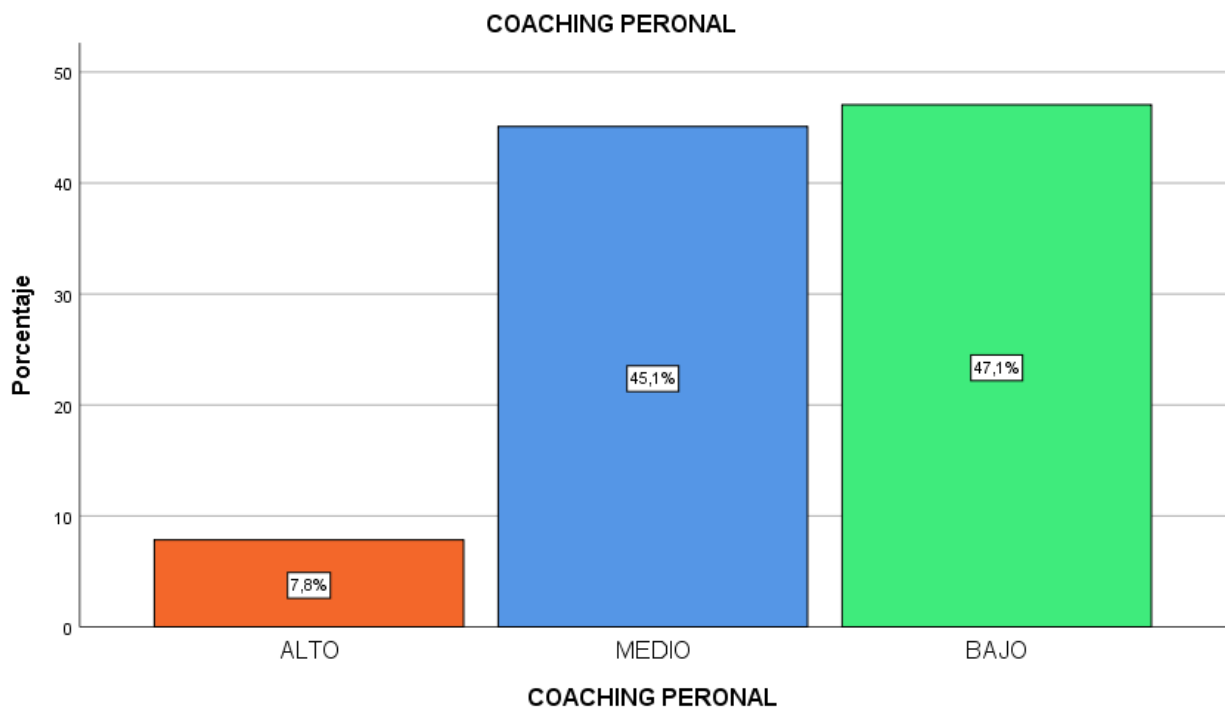


Figura 6: Coaching Personal

Elaboración: Tabla n° 9

Interpretación: En los siguientes datos el 7.8% de los trabajadores menciono tener un alto nivel en cuanto a coaching personal, mientras que el 45.1% mostro un nivel medio y el 47.1% mostro un nivel bajo.



Tabla 10: Dimensión Productividad

PRODUCTIVIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	12	23,5	23,5	23,5
	MEDIO	14	27,5	27,5	51,0
	BAJO	25	49,0	49,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Elaboración: Cuestionario de la variable Desempeño

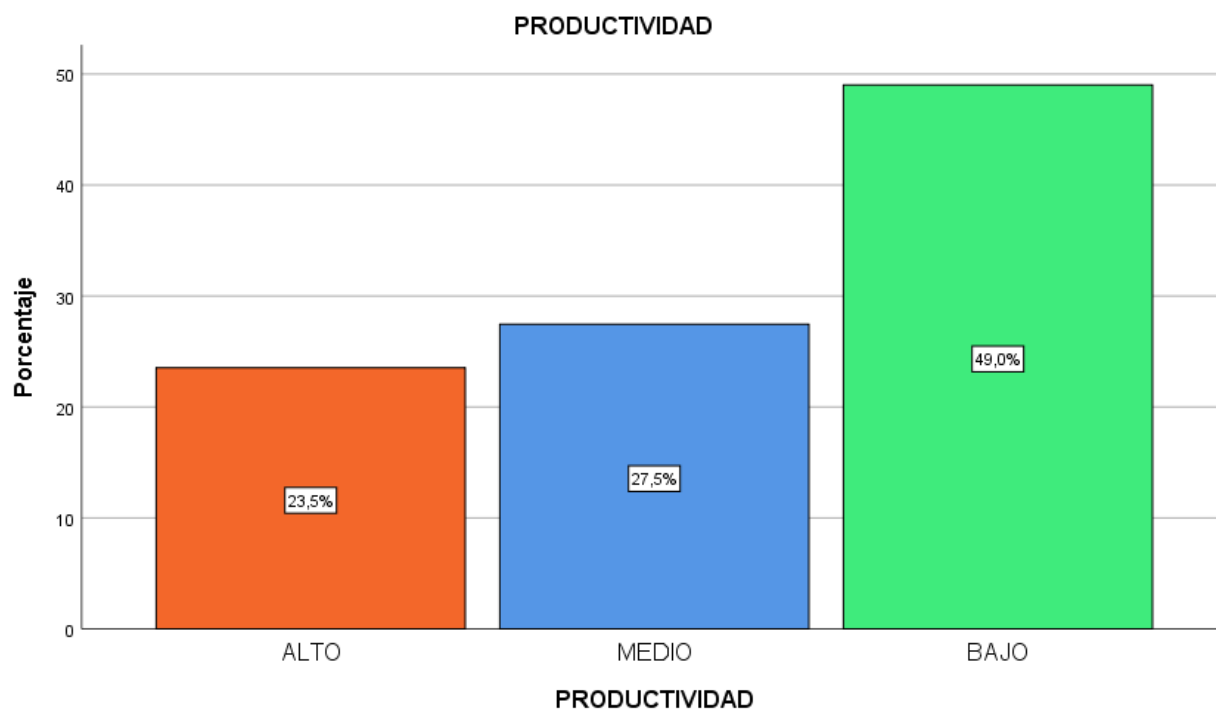


Figura 7: Productividad

Fuente: Tabla n° 10

Interpretación: En los siguientes datos se muestra que el 23.5% muestra un nivel alto en cuanto a la productividad, mientras que el 27.5% mostro tener un nivel medio y el 49% menciona tener un nivel bajo.

Tabla 11: Dimensión Evaluación de desempeño

		<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	3	5,9	5,9	5,9
	MEDIO	10	19,6	19,6	25,5
	BAJO	38	74,5	74,5	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Elaboración: Cuestionario de la variable Desempeño

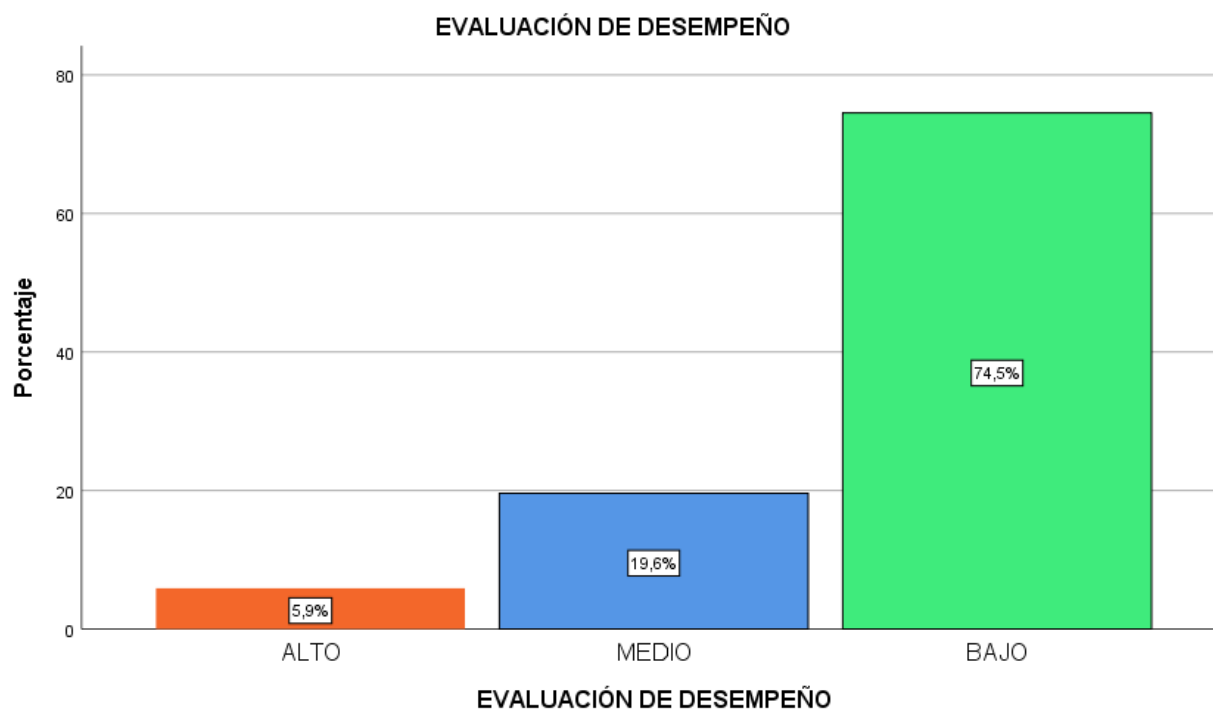


Figura 8: Evaluación del Desempeño

Fuente: Tabla n° 11

Interpretación: en la siguiente figura podemos evidenciar que el 5.9% de lo encuestados menciona tener un alto nivel en cuanto a evaluación del desempeño, mientras que el 19.6% muestra un nivel medio y el 74.5% un nivel bajo.

Tabla 12: Dimensión Conductas

		CONDUCTAS			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	7	13,7	13,7	13,7
	MEDIO	24	47,1	47,1	60,8
	ALTO	20	39,2	39,2	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Elaboración: Cuestionario de la variable Desempeño

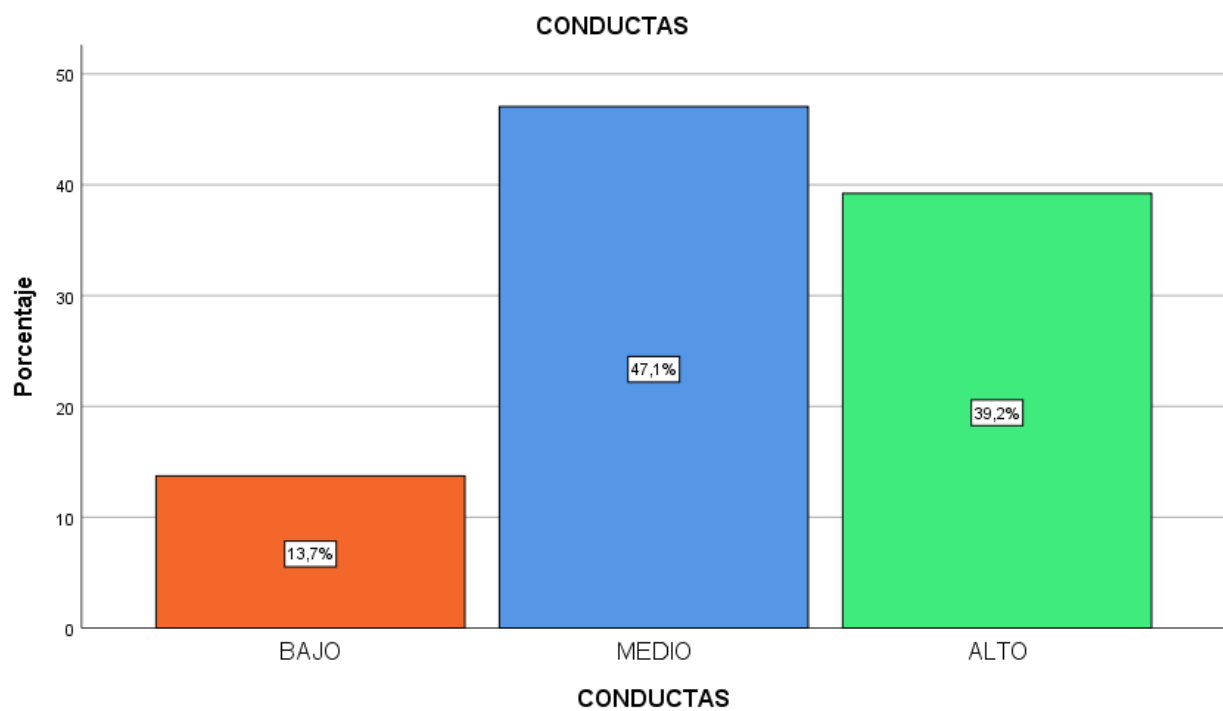


Figura 9: Conductas

Fuente: Tabla n° 12

Interpretación: En la siguiente figura podemos evidenciar que el 13.7% de los trabajadores encuestados muestran un nivel bajo en cuanto a sus conductas, mientras que el 47.1% un nivel medio y el 39.2% un nivel alto.

Tabla 13: Dimensiones Motivación en el Trabajo

MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	3,9	3,9	3,9
	MEDIO	26	51,0	51,0	54,9
	ALTO	23	45,1	45,1	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Elaboración: Cuestionario de la variable Desempeño

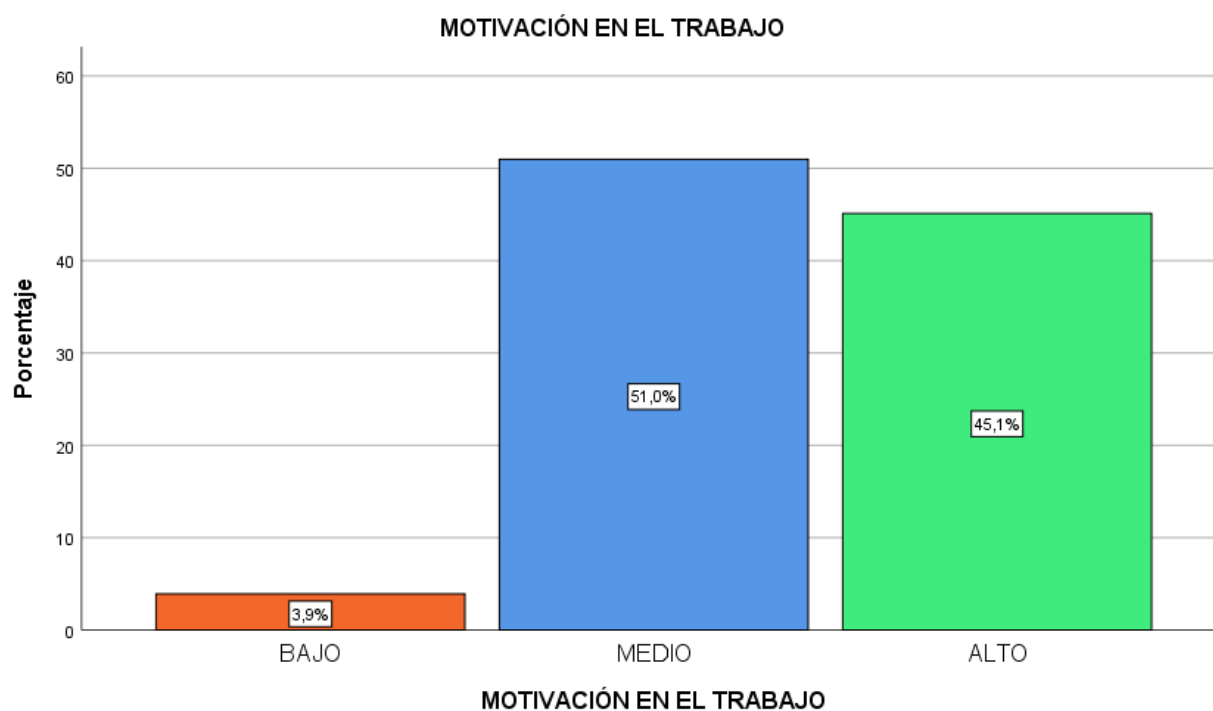


Figura 10: Motivación en el trabajo

Fuente: Tabla n° 13

Interpretación: En la siguiente figura podemos evidenciar que el 3.9% menciona tener un nivel bajo en cuanto a motivación en el trabajo, mientras que el 51% un nivel medio y el 45.1% un nivel alto.

Tabla 14: Dimensión Rendimiento

		RENDIMIENTO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	7	13,7	13,7	13,7
	MEDIO	21	41,2	41,2	54,9
	BAJO	23	45,1	45,1	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Elaboración: Cuestionario de la variable Coaching

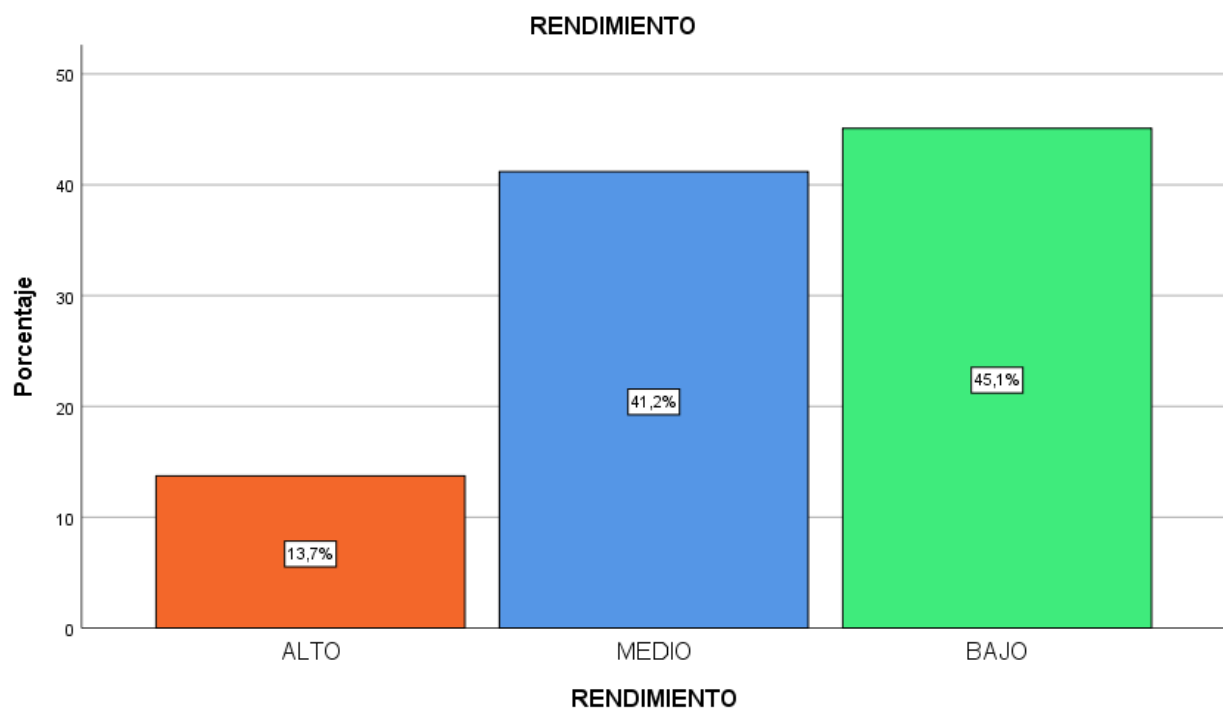


Figura 11: Rendimiento

Fuente: Tabla n° 14

Interpretación: En el siguiente grafico podemos ver que el 13.7% de los encuestados mencionan tener un alto nivel en cuanto a su rendimiento, mientras que el 41.2% evidencio un nivel medio y el 45.1% un nivel bajo.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo general de esta investigación fue proponer el coaching como herramienta para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Mibanco - Chota, en el año 2020, para ello se realizó un plan de coaching para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, por lo que se han planteado estrategias, en las cuales cada una tiene diferentes actividades a desarrollar. Puesto que existe evidencia de la aplicación de esta herramienta en empresas objetos de estudios como es el caso de la investigación de Bustamante (2017) que a través de la implementación del Coaching como herramienta de estrategia organizacional incide en la mejora de la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Idolos, en la cual la aplicación de esta herramienta tuvo éxito. De manera similar, la investigación de Toro (2017) tuvo que estudiar los lineamientos principales a seguir que permitan el estudio del Coaching empresarial para mejorar el Clima Organizacional de Adecco, donde aplico el Coaching logrando mejorar significativamente cambios en las personas dentro de la organización.

Así mismo Bardales (2018) en su investigación se basó en proponer un modelo de gestión basado en el coaching para mejorar el rendimiento de los colaboradores, la cual se basó en teoría existenciales para medir las variables con el fin de poder aprobar la hipótesis de estudio, por lo que se llegó a la conclusión de que si existe relación entre ambas variables de estudio, permitiendo así aceptar la hipótesis de investigación.

Por otro lado tenemos el primer objetivo específico el cual es determinar las etapas del proceso de Coaching en la empresa Mibanco, donde se detallaron con más claridad a través de la guía de entrevista, se tomó en cuenta etapas como la del autoconocimiento, empoderamiento, feedback, compromiso ético y coaching personal. Como lo menciona Suárez (2014), que el Coaching tiene como finalidad emitir diversas opiniones y en base a la información el Coach va a impulsar a los colaboradores alcanzar las metas de la organización. En la primera etapa Suárez (2014) menciona que el autoconocimiento viene hacer un proceso reflexivo en la cual una persona adquiere noción de su yo, de lo que lo caracteriza, de sus cualidades y defectos de sus delimitaciones, necesidades, aficiones y temores. Por otro lado el empoderamiento es un proceso mediante el cual las personas

fortalecen sus capacidades, su visión, su confianza y protagonismo al momento de formar parte de un grupo social, para impulsar cambios positivos en las situaciones en las que se encuentra. Por otro lado el feedback tiene como finalidad emitir diversas opiniones y en base a ello esa información el coach va a impulsar a los colaboradores a adaptarse a los cambios del entorno y desarrollar nuevas competencias para así poder mejorar el desempeño y alcanzar los objetivos tanto personal como profesional. Por otro lado el compromiso ético se refiere hacer consiente de los valores morales de las diferentes actividades realizadas, así como respetar y saber limitar las implicaciones sociales de estas. Y como última etapa que es el coaching personal el cual se realizan secciones individuales para conseguir lo que desean lograr. Es decir, se contara con un coach que trabaje directamente con el colaborador, para así facilitar el proceso de aprendizaje. Por lo que a través de las respuestas del jefe nos mencionó que en la organización puede pasar cualquier situación difícil, en la cual esta prepara para asumirlas y darles soluciones inmediatas a los problemas, ya que se siente prepara tanto personal como profesionalmente para poder tomar las decisiones correctas para la estabilidad de la organización. Por otro lado Bennett (2013) menciona que el autoconocimiento permite que podamos vivir mejor uno mismo y con los demás, por lo que se va a nutrir las habilidades y transformar el error en triunfos, es decir este trae grandes triunfos, teniendo claro que todo esfuerzo vale la pena.

Como segundo objetivo específico tenemos analizar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Mibanco, En la cual nos arrojó como resultados que un 13.7% de los trabajadores encuestados muestran un alto nivel en cuanto a su desempeño, mientras que el 25.5% muestra un nivel medio y el 60.8% presenta un nivel bajo, es decir que la gran mayoría de colaboradores presentan un bajo desempeño laboral.

Pinasco (2017), Nos menciona que el desempeño laboral tiene un valor importante en la organización, ya que lleva a cabo demostrar las destrezas y habilidades de los colaboradores. Así mismo puede ser positivo o negativo ya que depende del buen o mal rendimiento del colaborador, donde el autor hace referencia de que el desempeño es algo que se puede observar en los trabajadores ya sea de una manera eficiente o todo lo contrario.

Por otro lado Cervantes (2018), Menciona que el desempeño laboral está unido con el desenvolvimiento del trabajador mientras este está en su proceso laboral tratando de obtener la mayor productividad de sus acciones en el puesto asignado. A lo largo se tiene una definición clara de lo que es desempeño laboral ya que sus definiciones están muy ligadas a contribuir con el desarrollo de los trabajadores de la organización, la misma que necesita tener a sus colaboradores en un mismo nivel para asegurar su rendimiento.

A si mismo Gabini (2018), Sustenta que el desempeño laboral es un medio empresarial el cual permite calificar al trabajador y su avance en la organización a fin de establecer a la misma, que los trabajadores cumplan adecuadamente su labor, ya que al evaluar el desempeño de cada uno permitirá saber cuan calificados están para asumir ese cargo y que tanto rendirán en la organización.

Por otro lado como tercer objetivo específico es diseñar estrategias de Coaching para la empresa Mibanco, donde se va a enseñar a los miembros de la organización a adaptarse de la misma manera ante los diferentes cambios que se puedan presentar en cualquier situación de una manera eficiente y eficaz. Por lo que se han diseñado las siguientes estrategias las cuales son. Alcances de método de coaching, donde se va impartir conocimientos relacionados al coaching. Trabajo en equipo, donde se va a desarrollar mecanismos que promuevan el trabajo en equipo e implementar la participación y la responsabilidad. Fomentar valores, donde se va a tener que identificar a cada uno de los colaboradores con los principios básicos de la organización. Salud mental en el trabajo, mantener una salud mental altamente positiva y estable para eliminar factores de estrés relacionado con el trabajo y la vida personal. Comunicación interna, promover la participación interna de todos los colaboradores de la empresa Mibanco para generar una identidad corporativa y mantener un ambiente laboral más favorable. Autorrealización, se va a lograr que los colaboradores encuentren la satisfacción de haber alcanzado o cumplido una o más metas personales formando parte de su potencial y desarrollo humano. Gamificación laboral, se va a consumir aprendizajes, mediante juegos empresariales para el beneficio propio y de la empresa. Feedback, donde se va a brindar al trabajador una información cien por ciento objetiva y basada en



resultados comprobables. Como última estrategia se tiene la adecuación persona o puesto, donde se va a tener que definir el desempeño excelente de cada trabajador, que están en cada una de las posiciones existentes en la organización. Por lo que al aplicar estas estrategias de Coaching se va a lograr un crecimiento tanto personal como profesional. Por lo consiguiente Whitmore (S.F), Nos menciona que el coaching es una habilidad que todas las personas que enseñan o dirigen deben adquirir en el mundo empresarial y su vida personal, donde habrá una necesidad creciente de mejores habilidades interpersonales al menos en un futuro previsto como también el coaching va a afrontar problemas y trascender antes los límites.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se propuso un modelo de coaching para mejorar el desempeño de los colaboradores de la empresa, dado que existe evidencia de un nivel bajo en cuanto a su desempeño dentro de la organización.
2. Se identificaron etapas del proceso coaching para alcanzar los objetivos tanto personales como profesionales, donde durante este proceso de coaching los colaboradores mejoraran sus actitudes, habilidades y nutrir sus conocimientos.
3. Se analizó a través de una encuesta el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa, donde las evidencias nos arrojaron que un 13.7% de la población encuestada muestran un nivel alto en cuanto a su desempeño, mientras que el 25.5% muestra un nivel medio y el 60.8% presenta un nivel bajo, lo cual se manifestó que la gran mayoría de los trabajadores presentan un bajo desempeño dentro de la organización.
4. Se diseñó estrategias de coaching donde se realizó una serie de actividades planificadas que ayudaran a tomar las decisiones correctas y a conseguir los mejores resultados posibles, orientada a mejorar el nivel de desempeño de cada uno de los colaboradores de la empresa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la empresa Mibanco considerar la implementación de la propuesta del modelo de coaching, para mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores, de tal manera determinar si el modelo de coaching ha sido favorable y exitoso para la organización.

Se recomienda que la empresa Mibanco, contrate un coach cada tres meses realizar un entrenamiento a sus colaboradores con la intención de lograr un desempeño más eficiente, así mismo ayudarlos a descubrir sus habilidades, conocimientos y potenciales para el logro de las metas.

Se debe elaborar un programa de incentivos y reconocimientos, de tal manera que todos los colaboradores se sientan comprometidos y motivados para lograr un mejor desempeño laboral dentro de la organización.

Se debe organizar capacitaciones y seminarios entre todo el personal de la organización, con el propósito de que los colaboradores se encuentren a la vanguardia de la tecnología, contando con toda la información y los recursos necesarios que les permita mejorar su función encomendada.

## **VIII. PROPUESTA**

### **PROPUESTA DE MEJORA PROPUESTA DEL MODELO DE COACHING PARA LA EMPRESA MI BANCO-CHOTA**

#### **INTRODUCCIÓN**

A través del desarrollo del siguiente proyecto se busca presentar una propuesta que pretende contribuir a la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Mi banco, Chota-2020. Para la cual se realizará un plan de coaching, el cual resulta ser una disciplina que se basa en el acompañamiento de un individuo en un determinado momento y para el cumplimiento de ciertos objetivos a través de la aplicación de estrategias que lo guíen y ayuden a lograr de manera más óptima el alcance de sus objetivos. Así mismo, El modelo de coaching que se propone es GROW, el cual fue elaborado y desarrollado por Graham Alexander, pero tomado por Whitmore (2011), puesto a que es considerado como el más usado en organizaciones de liderazgo y que permite a través de su aplicación o implementación mejorar el desempeño laboral en las mismas. Para poder hacer uso de este método se sugiere que la Empresa Mi Banco – Chota, cuente en el área de Recursos Humanos con la colaboración de un coach, el cual deberá estar a cargo de llevar a cabo las sesiones que se requieran o sean necesarias previa programación orientadas a la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de esta entidad, en tal sentido para que todo se desarrolle de manera óptima debe de considerarse el siguiente proceso al momento de cada una de las sesiones programadas, asimismo durante el progreso de estas se recomienda realizar dinámicas grupales para consolidar el trabajo en equipo, liderazgo, mejorar la comunicación, identificar las necesidades de los colaboradores y lograr el cumplimiento de metas y objetivos.

Como punto de partida debe definirse la meta que desean que desean lograr y darles a saber el motivo de la aplicación del modelo de Coaching como también de las secciones que se llevaran a cabo.

Una vez determinado el punto anterior el coach debe programar sesiones tanto individuales como grupales, así como también dinámicas adecuadas. Estas

sesiones se pueden programar 2 veces a la semana con una duración estimada de un aproximado de 45 minutos a una hora, estas sesiones pueden ser individuales y grupales. Aunque se recomienda emplear ambas modalidades.

El coach deberá llevar a cabo las reuniones en un ambiente adecuado donde no surjan interrupciones al momento de las sesiones, para las cuales se debe seguir el siguiente procedimiento.

**Primera fase:** Identificar la meta del trabajador respecto al objetivo de la empresa, por el cual se deberá hacer uso de una serie de preguntas como las siguientes:

¿Qué significa...? Pregunta que permitirá redefinir los conceptos utilizados por el coachee o colaborador.

¿Qué quieres decir con la palabra? Permitirá identificar la meta del coachee y colaborador.

¿Entonces, cual es exactamente tú meta? Esta pregunta se hará para definir la meta de la reunión.

¿Qué quieres conseguir en esta sesión? Pregunta para comprender la meta de la sesión, clarificar y verificar.

Una vez que el coach y el coachee, tiene claro la meta se sintetiza la sesión y se pasa a una segunda fase que va a permitir estudiar la realidad.

**Segunda fase:** Para estudiar la realidad el coach debe tener en cuenta como mínimo las siguientes preguntas:

¿En qué situación se encuentra actualmente el coachee en cuanto a su meta? Pregunta la cual va a permitir ver la realidad exterior e interior de la situación.

¿Qué situaciones, hoy te impiden conseguir tus metas? Pregunta que va dirigida al coachee.

¿Qué cosas te ayudarían en este momento? Pregunta que ayudara que el coachee conozca sus pensamientos y emociones.

¿Qué es lo que más le inquieta de esta situación? Lo que permitirá preguntar los detalles de la situación general y por último preguntar ¿Cómo se relaciona la situación con la meta? Pregunte importante ya que permite relacionar la realidad con la meta.

Concluidos estos dos puntos en una serie de opciones, donde el coach debe lograr que el coachee defina como mínimo seis opciones, a través de las siguientes preguntas:

### **Tercera fase:**

¿Qué opciones o caminos tiene para conseguir las metas? Pregunta que permitirá indagar todas las opciones.

¿Qué más? Pregunta que ayudara al coachee ver que otras opciones tiene para lograr su meta.

¿Estas opciones son accesos para conseguir tu meta? El coach debe tener en cuenta cada una de las opciones; en el caso de que el coachee se bloquee o desanime debe permitirse al coachee que piense y no apresurarlo ni presionarlo, por lo que se hace la utilización de los silencios, para que así finalmente puede hacerse un cambio de roles y decirle al coachee si yo estuviera en tu situación ¿Qué me aconsejarías? Esto permitirá que el yo aconsejador del trabajador salga y empiece a decirnos opciones. Posteriormente hay que sintetizar las opciones propuestas y verificar las que son útiles para llegar al objetivo.

**Cuarta fase:** Finalmente, el coachee debe definir el plan de acción que lo lleve al cumplimiento de metas, en la cual se va a realizar las siguientes preguntas:

¿Qué harás? Permitiendo así definir el plan de acción; ¿Cuándo lo harás? Aquí debe enfocarse en que, como, cuando y con quien.

¿Quién te ayudará? Pregunta permitirá verificar si el coachee siente que tiene ganas y esta motivado.

¿Qué harás si esto no funciona o falla? Ver la posibilidad de un plan B ante fracasos.

¿Crees que pueda haber algo que te impida hacerlo? pregunta en la cual se van a describir todas las acciones, remarcar compromisos y preguntar si el plan de acción se acerca a su meta.

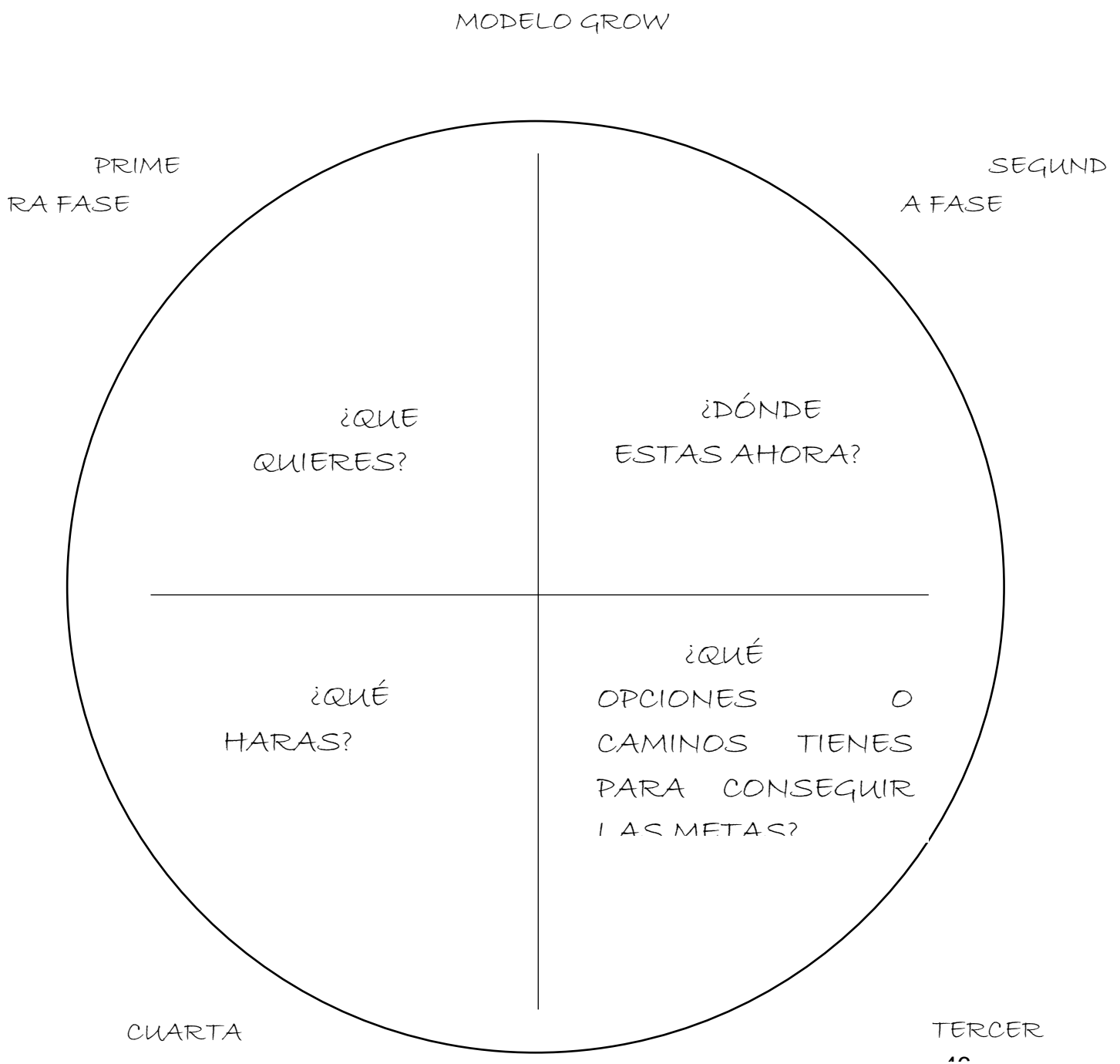


Figura 12: Modelo Grow

*Fuente: Elaboración propia basada en Whitmore (2011).*

## **DATOS GENERALES DE LA EMPRESA**

Mi banco es una de las entidades bancarias con mayor relevancia en la prestación de servicios financieros a micro y pequeños empresarios peruanos (MYPE). Por tal motivo es una entidad que favorece económicamente a muchos empresarios, brindándoles un servicio que cumpla con las necesidades de sus clientes, por lo que, para llevar a cabo todas sus operaciones, esta empresa cuenta con alrededor de 51 colaboradores quienes son los encargados de brindarles la información necesaria y dudas que tengas sus clientes para proceder en la solicitud de su servicio.

### **Reseña histórica**

En 1998, se fundó la Edpyme Edyficar con la participación de CARE Perú como accionista mayoritario, una organización internacional de desarrollo sin fines de lucro. Edyficar inicia operaciones en Lima, Arequipa y La Libertad sobre la base y experiencia del programa de apoyo crediticio de CARE Perú dirigido a segmentos de pobladores de menores recursos. En el año 2005, Edyficar participa en la primera operación a nivel mundial de titularización de cartera para micro finanzas (BlueOrchard) y en el 2007, consiguió ser la primera empresa micro financiera no bancaria en acceder con gran éxito en el Mercado de Capitales. En el 2009, Edyficar pasó a ser parte del Grupo CREDICORP al convertirse en subsidiaria del Banco de Crédito del Perú.

A principios del 2014, Mi banco fue comprado por Edyficar y se produjo un gran proceso de fusión entre Financiera Edyficar y Mi banco.

### **Misión**

Ofrecer un servicio Micro financiero eficiente que apoye y promueva el desarrollo económico y social de los microempresarios y microempresas, así como a pequeñas y medianas empresas industriales y comerciales.

### **Visión**



Ser una entidad reconocida por los clientes micro y pequeñas empresas, como también ser el principal promotor de la inclusión financiera del país y un referente a nivel mundial.

## ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA MI BANCO

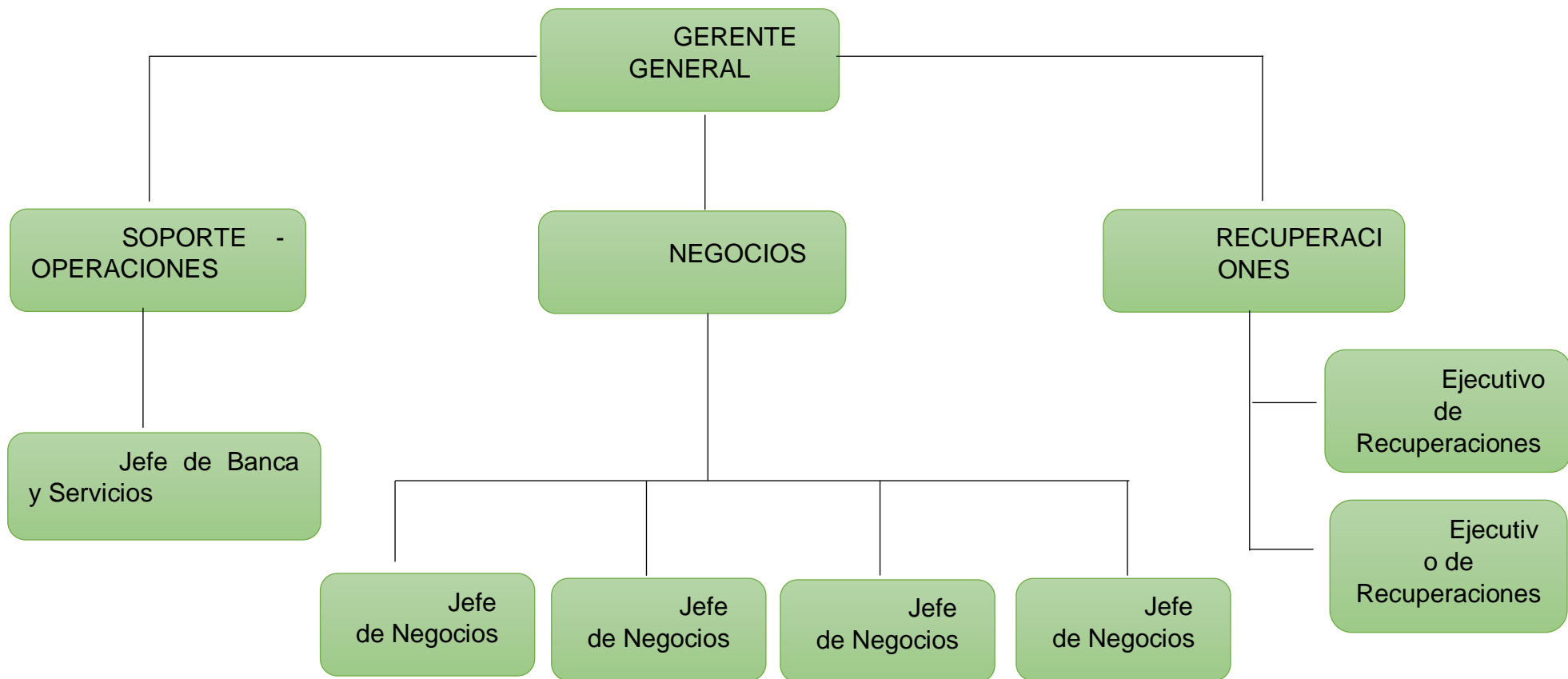


Figura 13: Organigrama de la Empresa Mi Banco – Chota 2020

## **PLAN DE CAPACITACIÓN**

El plan de capacitación para el área de recursos humanos, es decir para el personal colaborador de la Empresa Mi Banco, tiene como finalidad capacitar a los colaboradores de la entidad anteriormente mencionada para de esa manera lograr mejorar el conocimiento y las habilidades de los colaboradores, a través del desarrollo de talleres y el uso de las herramientas de implementación, tales como manuales audiovisuales, textos y boletines, para un adecuado y óptimo aprendizaje de los mismos.

### **Fase 1:**

#### **Análisis de la situación**

Es una evaluación de los elementos internos y externos de la organización.

Es importante analizar la situación que enfrenta la Entidad Bancaria.

Conociendo la situación de Mi Banco se podrá desarrollar los posibles temas a trabajar en dicha empresa.

### **Fase 2:**

#### **Diseño del plan de capacitación**

##### **Objetivo general:**

Para mejorar el conocimiento y habilidades de los colaboradores se brindará capacitaciones en el área de Recursos humanos de la Empresa Mi Banco.

##### **Objetivos específicos:**

Incrementar las posibilidades del logro de los objetivos que conlleven a resultados más deseables y productivos.

Contribuir a aumentar y mantener un buen nivel de eficiencia y desempeño laboral.

Actualizar e incrementar los conocimientos de los colaboradores del área de Recursos humanos.

### **Fase 3:**

#### **Ejecución de la capacitación y talleres**

El desarrollo de los talleres se llevará a cabo y se adaptará de acuerdo a las necesidades que presenten los colaboradores. Se considera realizar capacitaciones y talleres por ciclo (Un ciclo: enero y febrero, segundo ciclo: marzo hasta julio y tercer ciclo: agosto hasta diciembre), los mismos que refuercen el desarrollo y crecimiento de los colaboradores con la realización de capacitaciones y talleres:

Capacitación: mejora en los estándares para el procedimientos y trámites de servicios bancarios.

12 Talleres: Liderazgo y comunicación efectiva.

12 Talleres: Control y manejo de la tensión y el estrés.

### **Fase 4:**

#### **Evaluación del plan de capacitación**

Para conocer el resultado es muy importante hacer una evaluación del contexto elaborado, una vez realizadas las sesiones correspondientes por el área de recursos humanos, en relación al costo - beneficio obtenido luego de la implementación del plan de capacitación, así como también la relación de los recursos empleados, para de esa manera poder determinar si se cumplió con los objetivos del plan, y como es que impacto el desarrollo de todo el proceso.

Lo que se espera como resultado una vez hecha la evaluación es conocer si se logró establecer una diferencia positiva en los colaboradores de la empresa en estudio.

Por ello la evaluación no solo tiene que ver con el impacto en los colaboradores sino también de todo el contexto como la efectividad de los costos, los recursos utilizados, las estrategias aplicadas y las opiniones de los colaboradores. A través de cuestionarios, hojas de comentarios, entrevistas y observación.

## **REALIDAD PROBLEMÁTICA**

Las estrategias de un Plan de coaching mejorarán el rendimiento laboral de los colaboradores de la entidad Mi banco, Chota 2020, puesto a que según la recolección de datos esta entidad requiere de la aplicación y puesta en marcha de estrategias que puedan dirigir a sus colaboradores hacia la mejora continua y de esa manera poder tenerlos y mantenerlos más comprometidos con su centro laboral.

## **DENOMINACIÓN**

Propuesta de estrategias de un Plan de coaching para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Mi banco, Chota 2020

## **JUSTIFICACIÓN**

Con la siguiente propuesta se pretende mejorar de forma significativa el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Mi banco, enseñando a los miembros de la misma a adaptarse a los cambios que se puedan manifestar en cualquier situación de la manera más eficiente y eficaz posible; para poder de esa manera y a través del desarrollo y aplicación de estrategias de coaching descubrir la potencialidad de cada uno de ellos, permitiéndoles alcanzar objetivos y lograr su crecimiento a nivel personal y profesional por medio de acciones que los hagan sentir realmente valorados y parte de una familia en la cual todos participan y son importantes. Es por ello que, con el desarrollo de dicha propuesta se busca mejorar el rendimiento de cada uno de los integrantes de la organización con el fin de mantener colaboradores con un óptimo desempeño y que sean de gran ayuda para el desarrollo de la entidad.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Mi banco, Chota, a través de la implementación del coaching como una herramienta de óptima mejora y desarrollo institucional.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Fortalecer las habilidades blandas de los colaboradores para una mejora en la experiencia del servicio a los usuarios del banco.

Implementar el desarrollo de incentivos laborales para los colaboradores.

Incentivar la mejora del trabajo en equipo, para incrementar el desempeño laboral de los colaboradores.

Desarrollar talleres de liderazgo y creatividad con el propósito de fortalecer la inclusión total de los colaboradores.

## **ALCANCE DE LA PROPUESTA**

La meta de esta propuesta es poder cumplir con lo mencionado a través de estrategias que ayuden a mejorar el desempeño laboral y que esto se pueda contar con los recursos apropiados para la realización de la misma, es por ello que se requiere mantener ideas necesarias para la elaboración de esta propuesta que a lo largo pueda llegar a mejorar exitosamente las dificultades encontradas en la organización y que esto se pueda dar en el menor tiempo posible, pero que a su vez sea de gran ayuda para lograr conseguir los resultados que se esperan.

Dicha propuesta será aplicada en la entidad bancaria Mi Banco, Chota 2020.

## CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Tabla 15: Matriz de estrategias de Coaching

Estrategia	Objetivo	Actividad	Recursos y Materiales	Fecha	Hora	Lugar	Responsable	Presupuesto
<b>Estrategia 1:</b> Alcances de método de coaching	Impartir conocimientos relacionados al coaching	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción al modelo coaching a través de charlas comunicativas a los colaboradores.</li> <li>• Generalidades del coaching.</li> <li>• Ventajas y desventajas de coaching.</li> <li>• Tipos de coaching.</li> </ul>	Proyector Multimedia Papel bond A4 Lapiceros Plumones Laptop Cartulinas Limpiatipo USB	03/11/2020	3:00 pm a 5:00 pm	Sala de Reuniones de Mi banco.	Mirian Viviana Burga Rojas Y Paola Yosely Carranza Tafur	S/. 300
<b>Estrategia 2:</b> Trabajo en Equipo	Desarrollar mecanismos que promuevan el trabajo en equipo e implementar la participación y la responsabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dialogar sobre los resultados que se desean obtener para de esta manera incentivar el buen trabajo en equipo.</li> <li>• Celebrar todos los logros del equipo, con un compartir de integración a través de un brindis institucional.</li> <li>• Impartir confianza entre todos, para así ser más comunicativos y fortalecer al equipo de trabajo.</li> </ul>	Proyector Multimedia Papel bond A4 Lapiceros Plumones Laptop Cartulinas Limpiatipo USB	10/11/2020	3:00 pm a 5:00 pm	Sala de Reuniones de Mi banco.	Mirian Viviana Burga Rojas Y Paola Yosely Carranza Tafur	S/. 500

<p><b>Estrategia 3:</b> Fomentar Valores</p>	<p>Identificar al colaborador con los principios básicos de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer a los trabajadores, que practiquen los valores para un entorno más saludable.</li> <li>• Practicar la fomentación de valores para mantener un ambiente de trabajo estable, y tratarnos unos a otros con respeto y dignidad.</li> <li>• Instalar en afiches, folletos, eslogan con los principios de la empresa.</li> </ul>	<p>Proyector Multimedia Papel bondA4 Lapiceros  Plumones Laptop Cartulinas Limpiatipo USB</p>	<p>07/11/2020</p>	<p>3:00 pma 5:00 pm</p>	<p>Sala de Reuniones de Mi banco.</p>	<p>Mirian Viviana Burga Rojas Y Paola Yosely Carranza Tafur</p>	<p>S/. 250</p>
<p><b>Estrategia 4:</b> Salud Mental en el Trabajo</p>	<p>Mantener una salud mental altamente positiva y estable para eliminar factores de estrés relacionado con el trabajo y vida personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Combatir el estigma y fomentar la discusión abierta sobre salud mental en el trabajo.</li> <li>• Sensibilizarse en temas de salud mental.</li> <li>• Permitir que los colaboradores tomen decisiones que lo hagan sentir parte responsable del funcionamiento ideal de la organización en diversas actividades.</li> <li>• Realizar mañanas deportivas, con los colaboradores del banco para de esta manera integrar el vínculo con todos los de la organización.</li> <li>• Se felicitara y se premiara a los trabajadores que hayan alcanzados con los parámetros para la designación de empleados del mes.</li> </ul>	<p>Proyector Multimedia Papel bondA4 Lapiceros Plumones Laptop Cartulinas Limpiatipo USB</p>	<p>24/11/2020</p>	<p>3:00 pma 5:00 pm</p>	<p>Sala de Reuniones de Mi banco.</p>	<p>Mirian Viviana Burga Rojas Y Paola Yosely Carranza Tafur</p>	<p>S/. 300</p>
<p><b>Estrategia 5:</b> Comunicación Interna</p>	<p>Promover la participación interna de todos los colaboradores para generar una identidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener una política de puertas abiertas, mostrado mediante afiches.</li> <li>• Flexibilizar el contacto entre los departamentos para lograr objetivos empresariales.</li> <li>• Dinámica para la integración</li> </ul>	<p>Proyector Multimedia Papel bondA4 Lapiceros Plumones Laptop</p>	<p>01/12/2020</p>	<p>3:00 pma 5:00 pm</p>	<p>Sala de Reuniones</p>	<p>Mirian Viviana Burga Rojas Y Paola Yosely</p>	<p>S/. 300</p>



	corporativa y mantener un ambiente laboral más favorable.	personal. • Utilizar los canales de comunicación.	Cartulinas Limpiativo USB			de Mi banco.	Carranza Tafur	
<b>Estrategia 6:</b> Autorrealización	Lograr que los colaboradores encuentren la satisfacción de haber cumplido una o más metas personales formando parte de su desarrollo y potencial humano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el porcentaje de los distintos perfiles profesionales.</li> <li>• Dar visualización a los trabajadores, con videos que van de acorde con el tema.</li> <li>• Incorporar al trabajador en dinámicas para implementar lo aprendido.</li> </ul>	Proyector Multimedia Papel bond A4 Lapiceros Plumones Laptop Cartulinas Limpiativo USB	08/12/2020	3:00 pm a 5:00 pm	Sala de Reuniones de Mi banco.	Mirian Viviana Burga Rojas Y Paola Yosely Carranza Tafur	S/. 300
<b>Estrategia 7:</b> Gamificación laboral	Consumir aprendizajes, mediante juegos empresariales para el beneficio propio y de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creamos hábitos positivos, mediante juegos que supera misiones y determinar qué tipo de jugador tenemos, asimismo socializarlo con diferentes estrategias que ayuden con el compromiso de los colaboradores.</li> <li>• Creamos juegos mediante Zepplean, para medir los diferentes aspectos.</li> </ul>	Proyector Multimedia Papel bondA4 Lapiceros Plumones Laptop Cartulinas Limpiativo USB	15/12/2020	3:00 pm a 5:00 pm	Sala de Reuniones de Mi banco.	Mirian Viviana Burga Rojas Y Paola Yosely Carranza Tafur	S/. 300
<b>Estrategia 8:</b> Feedback	Brindar a nuestro trabajador una información 100% objetiva y basada en resultados comprobables.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar sobre el progreso y avance que aporta cada uno, después de haber realizado una actividad.</li> <li>• Analizar el desempeño del equipo, para evitar que los colaboradores terminen dejando la empresa.</li> <li>• Permitir que los clientes nos manifiesten sus aportaciones sobre el trabajo de nuestro equipo, para actuar de manera más rápida.</li> </ul>	Proyector Multimedia Papel bondA4 Lapiceros Plumones Laptop Cartulinas Limpiativo USB	22/12/2020	3:00 pm a 5:00 pm	Sala de Reuniones de Mi banco.	Mirian Viviana Burga Rojas Y Paola Yosely Carranza Tafur	S/. 400

<b>Estrategia 9:</b> Adecuación de la persona al puesto	Definir el desempeño excelente de cada trabajador, que están en cada una de las posiciones existentes en la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar un desarrollo profesional específico para cada trabajo y empleado donde se pueda desarrollar de manera más eficiente.</li> <li>• Encontrar el significado de porque está a cargo del puesto.</li> <li>• Tener claro que es lo que se espera de él.</li> </ul>	Proyector Multimedia Papel bondA4 Lapiceros Plumones Laptop Cartulinas Limpiatipo USB	29/12/2020	3:00 pm a 5:00 pm	Sala de Reuniones de Mi banco.	Mirian Viviana Burga Rojas Y Paola Yosely Carranza Tafur	S/. 300
--	---	---	---	------------	-------------------------	--------------------------------	---	---------

Fuente: *Elaboración Propia.*

Así mismo para tener una mejor comprensión de las estrategias de Plan de coaching para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Mi banco, Chota 2020, serán explicadas a detalle a continuación:

### **Estrategia N°1**

#### **Alcances del método de coaching**

Objetivo: Impartir conocimientos relacionados al coaching

Acciones a desarrollar en el taller

Dar a conocer a los trabajadores acerca del tema de coaching

Hablar sobre las generalidades del coaching y en que se basa el coaching.

Estrategia N° 2

#### **Trabajo en equipo**

**Objetivo:** Desarrollar mecanismos que promuevan el trabajo en equipo e implementar la participación y la responsabilidad.

Acciones a desarrollar en el taller

Conocer nuestros mismos talentos, y potenciar lo mejor de cada uno.

Lograr, crear una sinergia única, para obtener de manera más rápida y fácil todos los objetivos propuestos.

Desarrollar sus habilidades, talentos, ideas y destrezas, capacidades, con el fin de poder realizar tareas más efectivas y rápidas.

### **Estrategia N°2**

#### **Fomentar valores**

**Objetivo:** Identificar al colaborador con los principios básicos de la organización.

Acciones a desarrollar en el taller

Comunicar el propósito sobre el mensaje que conlleva la misión, visión y valores de la empresa.

Trabajar con los principios mensurables para poder trabajar en dirección a un solo objetivo.

Encontrar relación entre los valores empresariales y valores personales, para alejarnos de un ambiente de tensión y disconformidad.

### Estrategia N°3

Salud mental en el trabajo

**Objetivo:** Mantener una salud mental altamente positiva y estable para eliminar *factores de estrés relacionado con el trabajo y vida personal.*

*Acciones a desarrollar en el taller*

Dialogar sobre los estados emocionales que siente nuestro trabajador.

Establecer los beneficios que tiene el tener una buena salud mental.

Mantener un entorno de trabajo positivo para no causar problemas físicos y psicológicos.

Ayudar a reconocer los signos de depresión, influyendo la tristeza excesiva, la pérdida de interés de actividades, la desesperanza.

### Estrategia N°4

**Comunicación interna**

**Objetivo:** Promover la participación interna de todos los colaboradores para *generar una identidad corporativa y mantener un ambiente laboral más favorable.*

*Acciones a desarrollar en el taller*

Conversar sobre los beneficios de mantener una comunicación interna.

Hablar sobre la importancia que es tener canales de comunicación, para poder mantener al trabajador informado de lo que se está realizando dentro de la organización

Fomentar una comunicación horizontal entre distintas áreas y distintos niveles de responsabilidad.

## **Estrategia N°5**

### **Autorrealización**

**Objetivo:** Lograr que los colaboradores encuentren la satisfacción de haber alcanzado y cumplido una o más metas personales formando parte de su desarrollo y potencial humano.

#### **Acciones a desarrollar en el taller**

Hablar sobre el significado que tiene la autorrealización.

Hablar sobre los beneficios que ayudan a tener una mejor autorrealización.

Realizar un fortalecimiento de autorrealización para que en el camino del autodescubrimiento encuentren el “yo real”.

## **Estrategia N°6**

### **Gamificación laboral**

**Objetivo:** Consumir aprendizajes, mediante juegos empresariales para el beneficio propio y de la empresa.

#### **Acciones a desarrollar en el taller**

Hablamos de la importancia que tiene “gamificación laboral” y mejorar el desarrollo profesional, motivación de trabajadores y lograr cambios en la organización.

Anunciar sobre mecanismos de juego, con el objetivo de motivar la participación, el compromiso y la lealtad de los colaboradores.

Incentivar la máxima participación de todos los colaboradores en actividades empresariales, por medio de los retos, competitividad sana, incentivos

## **Estrategia N°7**

### **Feedback**

**Objetivo:** Brindar a nuestro trabajador una información 100% objetiva y basada en resultados comprobables.

#### *Acciones a desarrollar en el taller*

Fortalecer el sentido de responsabilidad de los clientes internos con el desarrollo del trabajo en equipo.

Mantener una comunicación directa con los colaboradores, y ser ellos quienes den sus aportes de mejora continua.

Hablar sobre la importancia de dar valor, para esforzarnos más.

## **Estrategia N°8**

### **Adecuación persona o puesto**

**Objetivo:** Definir el desempeño excelente de cada trabajador, que están en cada una de las posiciones existentes en la organización.

#### *Acciones a desarrollar en el taller*

Dirigirnos ante ellos, para hablar sobre la importancia del tema adecuación persona o puesto.

Disminuir con ellos las rotaciones personales.

Incrementar el conocimiento sobre el deber y compromiso que conlleva asumir un puesto nuevo.

## CRONOGRAMA

Tabla 16: Cronograma del Plan de Acción de la Propuesta

Estrategia	Fecha:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
<i>Estrategia 1:</i> Alcances de método de coaching	03/11/2020	Sala de Reuniones de Mi banco.	Mirian Rojas Carranza Viviana Y Paola Tafur Burga Yosely	S/. 300
<i>Estrategia 2:</i> Trabajo en Equipo	10/11/2020	Sala de Reuniones de Mi banco.	Mirian Rojas Carranza Viviana Y Paola Tafur Burga Yosely	S/. 500
<i>Estrategia 3:</i> Fomentar Valores	17/11/2020	Sala de Reuniones de Mi banco.	Mirian Rojas Carranza Viviana Y Paola Tafur Burga Yosely	S/. 250
<i>Estrategia 4:</i> Salud Mental en el Trabajo	24/11/2020	Sala de Reuniones de Mi banco.	Mirian Rojas Carranza Viviana Y Paola Tafur Burga Yosely	S/. 300
<i>Estrategia 5:</i> Comunicación Interna	01/12/2020	Sala de Reuniones de Mi banco.	Mirian Rojas Carranza Viviana Y Paola Tafur Burga Yosely	S/. 300
<i>Estrategia 6:</i> Autorrealización	08/12/2020	Sala de Reuniones de Mi banco.	Mirian Rojas Carranza Viviana Y Paola Tafur Burga Yosely	S/. 300
<i>Estrategia 7:</i> Gamificación laboral	15/12/2020	Sala de Reuniones de Mi banco.	Mirian Rojas Carranza Viviana Y Paola Tafur Burga Yosely	S/. 300
<i>Estrategia 8:</i> Feedback	22/12/2020	Sala de Reuniones de Mi banco.	Mirian Rojas Carranza Viviana Y Paola Tafur Burga Yosely	S/. 400
<i>Estrategia 9:</i> Adecuación persona o puesto	29/12/2020	Sala de Reuniones de Mi banco.	Mirian Rojas Carranza Viviana Y Paola Tafur Burga Yosely	S/. 300

Fuente: Elaboración propia

## FINANCIAMIENTO

Tabla 17: *Financiamiento del Plan de Coaching de la Propuesta*

Materiales			
o	Descripción	Cantidad	Costo (S/)
	Proyector Multimedia	1	590
	Papel Bond A4	500	15
	Lapiceros	55	27.5
	Plumones	55	55
	Laptop	1	1300
	Cartulina	50	25
	Limpiatipo	10	20
	USB	2	30
	TOTAL		2062.5

*Fuente: Elaboración propia*



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Astonitas P. (2017), "*Business coaching and its relationship with the productivity of the employees of the company Diconsac S.AC* tesis de grado repositorio institucional [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24044/Astonitas\\_CL.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24044/Astonitas_CL.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Bécart (2015), en su investigación "*Impacto del coaching en el desarrollo de competencias para la vida Sevilla – México. Repositorio institucional* <https://rio.upo.es/xmlui/bitstream/handle/10433/2353/becart-anne-tesis15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabrera, J. (2019). ). *Coaching El Método para mejorar el Rendimiento de las Personas*, (4ª ed.) España: Paidós Ibérica.
- Cervantes, L (2018) *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación.
- El comercio. (2017,5 de abril). *Evaluaciones de desempeño*", por David Fischman.<https://elcomercio.pe/economia/dia-1/evaluaciones-desempeno-david-fischman-412888-noticia>.
- El peruano. (2020, 23 de enero). *Las evaluaciones del desempeño laboral*. <https://www.elperuano.pe/noticia-las-evaluaciones-del-desempeno-laboral-90074.aspx>.
- Fernández, M. (2010). *Claves para mejorar su desempeño*. [http://www.mujeresdeempresa.com/relaciones\\_humanas/100701-capacitacion-delpersonal.asp](http://www.mujeresdeempresa.com/relaciones_humanas/100701-capacitacion-delpersonal.asp). Recuperado el 8 de 2 de 2013.
- Gabini, S. S. (2018) *gestión del Desempeño laboral* (9na ed.).México. Art Graph.
- Gómez, (2015).*el proceso de investigación* (3ra ed.).México.Cargage Learning.
- Hernández- Sampieri, R., Fernández – Callado, C., Baptista- Lucio, P. (2016, 22 de febrero). *Metodología de la investigación* (5.ª ed.). McGraw-Hill / interamericanaeditores,s.a.dec.v.[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investiga](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investiga)

cion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

[https://www.google.com/search?gs\\_ssp=eJzj4tFP1zc0Sso1trQwMzZg9NJKzVEoKMpPTi3OV0hJVcjMK0stLsIMT0zOPLw5TyE5sSgnv1ihODEpMy8fACCjFG8&q=el+proceso+de+investigaci%C3%B3n+carlos+sabino&oq=el+proceso+de+inves&aqs=chrome.2.0l2j46j69i57j0l4.8636j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?gs_ssp=eJzj4tFP1zc0Sso1trQwMzZg9NJKzVEoKMpPTi3OV0hJVcjMK0stLsIMT0zOPLw5TyE5sSgnv1ihODEpMy8fACCjFG8&q=el+proceso+de+investigaci%C3%B3n+carlos+sabino&oq=el+proceso+de+inves&aqs=chrome.2.0l2j46j69i57j0l4.8636j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

Hurtado, L, R (2012), G .Administración de Recursos Humanos. México: Pearson Educación.

López, J. (2014). Proceso metodológico, investigación (5ta ed.).México.Cargage Learning.

Mendoza, K. (2018) Punto claves para mejorar el desempeño de los trabajadores, <http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2014/02/03/puntos-clavesdesempeno-individuos-mercado-laboral/calderón>.

Moscoso, F (2018 25 de marzo)La gestión del desempeño, está enferma. <https://www.dinero.com/opinion/columnistas/articulo/la-gestion-del-desempeno-esta-enferma-jaime-barceñas/243217>.

Ortiz, T .P, (2014). “Desempeño Laboral”. Madrid. Civitas.

Pedroza, O .P (2019, 3 de enero). Desempeño laboral y calidad de servicio del cliente interno en una empresadetransportes.<https://emprendeupd.com/ojs30/index.php/science/article/view/87/38>

Pinazco,H (2017, 8 de enero). Desempeño laboral y calidad de servicio del cliente interno en una empresadetransportes.<https://emprendeupd.com/ojs30/index.php/science/article/view/87/38>.

Pozo (2015), en su investigación titulada “Use of individual coaching in the management of organizational change from the perspective of senior consultants of a human resources consultancy –chile.Grado doctoral.

Suárez,M(2014) coaching para la vida <https://books.google.com.pe/books?id=U0zBDwAAQBAJ&pg=PA9&dq=coaching+p>

ara+la+vida&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiBp8SE06rqAhXyH7kGHfvFDHsQ6AEWA  
XoECAYQAg#v=onepage&q=coaching%20para%20la%20vida&f=false.

Suarez, P, F. (2014) Desempeño laboral en el trabajo. México: Mac Graw – Hill Interamericana S.A.

Téllez, T, M (2018) titulada “estudio exploratorio de los efectos del coaching en ejecutivos mexicanos. Repositorio institucional  
<http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxiii/docs/3.05.pdf>.

Toro, K, P (2017), Aplicación del coaching empresarial a nivel directivo para el mejoramiento del clima organizacional en la consultora líder mundial Adecco Ecuador, para grado de licenciado en administración, repositorio institucional.  
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5432/1/T2144-MBA-Veloz-Aplicacion.pdf>.

**ANEXOS**

## ANEXO N° 1 - Declaratoria de autenticidad

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Mirian Viviana Burga Rojas, estudiante de la Escuela Profesional de administración de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 77920917, con el trabajo de investigación titulada, "Herramienta De Coaching Para Mejorar El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Empresa Mibanco - Chota, 2020"

#### Declaro bajo juramento que:

- 1) El trabajo de investigación es mi autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes utilizadas. Por lo tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de oro), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo 13 de julio ,2020

Nombres y apellidos: Mirian Viviana Burga Rojas

DNI: 77920917

Firma:



## ANEXO N°2 - Declaratoria de autenticidad

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Yosely Paola Carranza Tafur , estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°71784988, con el trabajo de investigación titulada, "Herramienta De Coaching Para Mejorar El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Empresa Mibanco - Chota, 2020"

**Declaro bajo juramento que:**

- 1) El trabajo de investigación es mi autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes utilizadas. Por lo tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

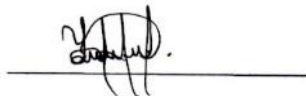
De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de oro), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo 13 de Julio, 2020

Nombres y apellidos: Yosely Paola Carranza Tafur

DNI: 71784988

Firma:



**ANEXO - N°3**

Variable: coaching		
<p><b>Definición conceptual:</b> (Suárez, 2014, p.10). Nos dice que “Que es la capacidad de observa. Escuchar y hacer preguntas, a través de una herramienta técnicas para lograr que las personas descubran sus propios recursos, emprendimiento actividades para alcanzar sus objetivos”.</p>		
<p><b>Definición operacional:</b> El coaching es una herramienta que ayuda a los colaboradores a mejorar sus conductas es por ello que se evaluara a través de cinco dimensiones cada una de ellas constara de tres indicadores para su mejor resultado.</p>		
<b>Instrumento:</b> cuestionario		<b>Técnica:</b> encuesta
<b>Dimensiones de la variable</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Autoconocimiento	Actitudes	Escala de Likert
	Desarrollo personal	
	Comportamiento	
Empoderamiento	Confianza	
	Capacidades	
	Motivación	

Feedback	Aprendizaje	
	Comunicación	
	Monitoreo	
Compromiso ético	Honestidad	
	Transparencia	
	Profesionalidad	
Coaching personal	Capacidades personales	
	Crecimiento personal	
	Autosatisfacción	



**ANEXO N° - 4**

<b>Variable:</b> Desempeño Laboral		
<p><b>Definición conceptual:</b> (Pinasco, 2017, p.98), el desempeño laboral tiene un valor importante en la organización ya que lleva acabo demostrar las destrezas y habilidades de los colaboradores, así mismo puede ser positivo o negativo ya que el empleado presente un buen o mal rendimiento, ayudara también a poder contribuir con el rendimiento del empleado dentro de la organización.</p>		
<p><b>Definición operacional:</b> La variable desempeño laboral constara de cinco dimensiones los cuales tendrán tres indicadores cada para poder medir a la población observada.</p>		
<b>Instrumento:</b> cuestionario		<b>Técnica:</b> encuesta
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores (Definición Operacional)</b>	<b>Escala de medición</b>
Productividad	Eficiencia	Escala de likert
	Eficacia	
	Efectividad	
Evaluación del desempeño	Habilidades	
	Experiencia	
	Desarrollo	
	Destrezas	

Conductas	Comportamiento	Escala de likert
	Desenvolvimiento	
Motivación en el trabajo	Incentivos	
	Seguridad	
	Ambiente de trabajo	
Rendimiento	Productividad	
	Crecimiento laboral	
	Éxito	

ANEXO N° - 5

ENCUESTA N°.1 -VARIABLE COACHING

El objetivo de esta encuesta es poder analizar la información recopilada a través de este cuestionario para poder saber si el coaching mejorara el rendimiento de los trabajadores de la empresa Mibanco, Chota.

INTRODUCCIONES:

Marque con una X la respuesta que considere de acuerdo a la pregunta.

Sexo:

Femenino

Masculino

Condición Laboral:

Contratado

Nombrado

- 1. Nunca
- 2. Casi nunca
- 3. Ni nunca, ni siempre
- 4. Casi siempre

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión: Autoconocimiento</b>					
1	¿Cree usted demostrar una actitud positiva en su puesto de trabajo y ante sus compañeros?					
2	¿Disfruta de sí mismo y de lo que hace dentro de la organización?					
3	¿Muestra un comportamiento adecuado en su puesto de trabajo y con sus subordinados?					
	<b>Dimensión: Empoderamiento</b>					
4	¿Tiene confianza de sí mismo al momento de realizar sus funciones en la empresa?					

5	¿Se siente capaz de afrontar nuevos retos?					
6	¿Les realizan talleres motivacionales en la empresa?					
	<b>Dimensión: Feedback</b>					
7	¿Es importante lo que aprendes dentro de la organización?					
8	¿Tiene una buena comunicación con sus compañeros y subordinados?					
9	¿Están en constante monitoreo por parte de sus subordinados?					
	<b>Dimensión: Compromiso ético</b>					
10	¿Se practica la honestidad dentro de la empresa?					
11	¿Eres transparente al momento de tratar con el cliente?					
12	¿Te sientes un verdadero profesional para tu puesto asignado?					
	<b>Dimensión: Coaching personal</b>					
13	¿Te muestras capaz de poder afrontar situaciones difíciles en tu vida diría?					
14	¿Sientes que tu crecimiento personal va mejorando día a día?					
15	¿Te sientes satisfecho de ti mismo en cuanto a tu rendimiento?					

**ANEXO N° - 6**

**ENCUESTA N°2: VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

**El objetivo de esta encuesta es analizar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Mibanco, Chota.**

**INTRODUCCIONES:**

Marque con una X la respuesta que considere de acuerdo a la pregunta.

**Sexo:**

Femenino

Masculino

**Condición Laboral:**

Contratado

Nombrado

- 6. Nunca
- 7. Casi nunca
- 8. Ni nunca, ni siempre
- 9. Casi siempre

o	ITEMS					
	<b>Dimensión: Productividad</b>					
	¿Eres eficiente al momento de cumplir tus funciones?					
	¿La eficiencia está relacionada a las metas?					
	¿Se está midiendo la efectividad del trabajador mas no de la organización?					
	<b>Dimensión: Evaluación Desempeño</b>					
	¿Utilizas tus habilidades para tener un mejor desempeño?					
	¿Tienes la suficiente experiencia para realizar tus actividades?					
	¿Te sientes un trabajador desarrollado para afrontar nuevos cambios?					
	<b>Dimensión: Conductas</b>					
	¿Muestras con facilidad todas tus destrezas en el momento de realizar una actividad importante para la empresa?					
	¿Muestras un adecuado comportamiento con tus compañeros de trabajo?					
	¿Te sientes a gusto con el desenvolvimiento que tienes en la organización?					
	<b>Dimensión: Motivación en el trabajo</b>					
0	¿Sueles recibir incentivos que te motiven a seguir esforzándote?					
1	¿Te sientes seguro en la organización?					
2	¿Suele haber un buen ambiente de trabajo?					

	<b>Dimensión: Rendimiento</b>					
<b>3</b>	¿Te sientes productivo en la organización?					
<b>4</b>	¿Sientes que tu crecimiento laboral es el adecuado?					
<b>5</b>	¿Te sientes un trabajador exitoso?					

**ANEXO - N°7**

**INSTRUMENTO: ENTREVISTA**

**FECHA:** 18/06/2020

**NOMBRE DEL ENTREVISTADO:**

ANACAREN CARRANZA TAFUR

**EMPRESA:**

MIBANCO, CHOTA

**OBJETIVO:**

El objetivo de esta encuesta es poder analizar la información recopilada a través de esta entrevista para poder saber si el coaching mejorara el rendimiento de cada uno de los colaboradores de la empresa Mibanco, Chota.

**INSTRUCCIONES:** Aplicar las preguntas al encargado directo que tiene la información, de la misma manera debe responder de forma objetiva y consciente

---

## **PREGUNTAS**

### **1. DIMENSION: AUTOCONOCIMIENTO**

¿Usted muestra una actitud integra ante todos sus colaboradores?

---

---

---

---

¿Disfruta del rendimiento de sus colaboradores dentro de la organización?

---

---

---

---

¿Muestra un comportamiento adecuado al dirigirse a sus trabajadores?

---

---

---

---

**2. DIMENSION: EMPODERAMIENTO**

¿Usted tiene confianza en sus colaboradores?

---

---

---

---

¿Usted se siente capaz de afrontar nuevos retos para el bien de la empresa?

---

---

---

---

¿Usted realiza talleres motivacionales a sus colaboradores?

---

---

---

---

**3. DIMENSION: FREEDBACK**

¿Para usted es importante todo lo que sus colaboradores aprenden en la organización?

---

---

---

---

¿Tiene una buena comunicación con todos los trabajadores de su empresa?



---

---

---

---

¿Brinda un constante monitoreo a sus trabajadores?

---

---

---

---

**4. DIMENSION: COMPROMISO ETICO**

¿Se practica la honestica dentro de la empresa?

---

---

---

---

¿Es usted transparente al momento de tomar una decisión en relación a sus trabajadores?

---

---

---

---

¿Usted se considera un verdadero líder para sus colaboradores?

---

---

---

**5. DIMENSION: COACHING PERSONAL**

¿Usted se siente capaz de afrontar situaciones difíciles dentro de la empresa?

---

---

---

---

¿Siente que su crecimiento profesional va mejorando día a día?

---

---

---

---

¿Se siente satisfecho de sí mismo y de sus logros?

---

---

---

---

**VARIABLE INDEPENDIENTE: COACHING**

**INSTRUMENTO: ENTREVISTA**

**FECHA: 18/06/2020**

**NOMBRE DEL ENTREVISTADO: ANACAREM CARRANZA TAFUR**

**EMPRESA: MIBANCO, CHOTA**

**OBJETIVO:**

**El objetivo de esta encuesta es poder analizar la información recopilada a través de esta entrevista para poder saber si el coaching mejorara el rendimiento de cada uno de los colaboradores de la empresa Mibanco, Chota.**

**INSTRUCCIONES:** Aplicar las preguntas al encargado directo que tiene la información, de la misma manera debe responder de forma objetiva y consciente.

---

## **PREGUNTAS**

### **1. DIMENSION: AUTOCONOCIMIENTO**

¿Usted muestra una actitud íntegra ante todos sus colaboradores?

Si, ya que soy una persona que tengo valores y principios como la honestidad, honradez, lealtad y respeto por los demás.

¿Disfruta del rendimiento de sus colaboradores dentro de la organización?

A veces sí ya que de vez en cuando habido un bajo rendimiento por parte de los trabajadores y esto ha sido muy notable para la organización.

¿Muestra un comportamiento adecuado al dirigirse a sus trabajadores?

Si, ya que yo como jefa soy un ejemplo para mis trabajadores y siempre tengo que mantener la compostura.

### **2. DIMENSION: EMPODERAMIENTO**

¿Usted tiene confianza en sus colaboradores?

Siempre les tengo una confianza plena, para que así ellos se sientan tranquilos en su labor de trabajo.

¿Usted se siente capaz de afrontar nuevos retos para el bien de la empresa?

Día a día enfrento nuevos retos, en los cuales siempre me muestro con esfuerzo y sobre todo soy persistente para afrontar nuevos retos.

¿Usted realiza talleres motivacionales a sus colaboradores?

Una vez al año.

### **3. DIMENSION: FREEDBACK**

¿Para usted es importante todo lo que sus colaboradores aprenden en la organización?

Sí, porque es un factor muy importante ya que permite transformar la información en conocimiento adquirido y con esto se puede lograr que la productividad del equipo del trabajo se incremente.

¿Tiene una buena comunicación con todos los trabajadores de su empresa?

Si, la tengo pero entre áreas no tienen una buena comunicación.

¿Brinda un constante monitoreo a sus trabajadores?

Si, cosante mente estoy que monitoreando a los trabajadores para ver cómo va su rendimiento en su puesto de trabajo.

### **4. DIMENSION: COMPROMISO ETICO**

¿Se practica la honestica dentro de la empresa?

Si, ya que es una valor integro de la organización es por ello que todos los trabajadores deben poner en práctica el valor.

¿Es usted transparente al momento de tomar una decisión en relación a sus trabajadores?

Sí, porque a todos los trabajadores se les da las mismas oportunidades.

¿Usted se considera un verdadero líder para sus colaboradores?

Si, ya que les brindo mi confianza, respeto, lead y sobre todo trabajamos juntos para cumplir los retos de la organización.

##### **5. DIMENSION: COACHING PERSONAL**

¿Usted se siente capaz de afrontar situaciones difíciles dentro de la empresa?

Si, ya que la organización puede pasar por cualquier situación difícil y por ende estoy preparada para poder asumir y dar una solución inmediata al problema.

¿Siente que su crecimiento profesional va mejorando día a día?

Si, va evolucionando de una manera positiva ya que estoy haciendo realidad mis aspiraciones tanto profesional como también personal a través de la preparación y el desarrollo de competencias.

¿Se siente satisfecho de sí mismo y de sus logros?

Sí, porque todo lo que hago lo hago con dedicación y entrega a la organización y constantemente voy aprendiendo nuevos conocimientos que me fortalece como profesional.

**Gracias por su participación**

**ANEXO - N° 8**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TÍTULO DE LA TESIS:		"Herramienta de coaching para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Mibanco, 2020"					
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN		Gestión de Organizaciones					
AUTOR(ES):		Burga Rojas Mirian Viviana Carranza Tafur Paola Yosely					
PROBLEMA	OBJETIVOS		VARIABLES	DIMENSIONES	POBLACIÓN	TECNICAS	METODOLOGÍA
	Objetivo general	Objetivos específicos					
¿De qué manera la herramienta de Coaching mejora el desempeño de los trabajadores de Mibanco – Chota, 2020?	Proponer el coaching como herramienta para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Mibanco - Chota, 2020.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar las etapas del proceso de coaching en la empresa Mibanco.</li> <li>- Analizar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Mibanco.</li> <li>- Diseñar estrategias de coaching para la empresa Mibanco.</li> </ul>	Coaching	Autoconocimiento	La población para esta investigación es de 51 trabajadores de la empresa Mibanco, Chota.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta</li> <li>- Entrevista</li> </ul>	Enfoque: Cuantitativo  Tipo: Propositiva  Alcance: Explicativo  Diseño: No experimental de transeccional descriptivo.
				Desarrollo personal			
				Feedback			
				Compromiso ético			
				Coaching personal			
				Eficiencia			
			Desempeño Laboral.	Eficiencia			
				Evaluación del desempeño			
Conductas							

				Motivación en el trabajo			
				Rendimiento			
					<b>MUESTRA</b> - 51 trabajadores	<b>INSTRUMENTOS</b> - Cuestionario - Guía de entrevista	<b>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS</b> - Microsoft - SPSS

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO - N° 9 Validez y confiabilidad

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Valido	102	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	102	100,0

- b. La eliminación por lista se basa en todas  
Las variables del procedimiento.

### Estadísticas de Fiabilidad

---

Alfa de	
Cronbach	N de elementos
,902	51

---



## ANEXO - N° 10

### FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (CUESTIONARIO)

#### 1. DATOS GENERALES:

##### 1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

“Herramienta De Coaching Para Mejorar El Desempeño Laboral De Los Trabajadores  
De La Empresa Mibanco - Chota, 2020”

##### Investigador (a) (es):

- Burga Rojas, Miriam Viviana
- Carranza Tafur, Paola Yosely

#### 2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado			60		
Objetividad	Está expresado en conductas observables				70	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				80	
Organización	Existe una organización lógica				75	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					85
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					100
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				80	

PROMEDIO DE VALORACIÓN

83

#### 3. OPINION DE APLICABILIDAD:

Tiene una buena objetividad

#### 4. Datos del Experto:

Nombre y Apellidos: Lita Elvira SALDAÑA DÁVILA. DNI. 27428544

Grado académico: Magíster

Centro de Trabajo: Universidad Nacional Autónoma de Chota

Firma

Fecha: 09/06/2020

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
(CUESTIONARIO)**

**1. DATOS GENERALES:**

**1.1 Título Del Trabajo De Investigación:**

"Herramienta De Coaching Para Mejorar El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Empresa  
Mibanco - Chota, 2020"

**Investigador (a) (es):**

- Burga Rojas, Miriam Viviana
- Carranza Tafur, Paola Yosely

**2. ASPECTOS A VALIDAR:**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				65	
Objetividad	Está expresado en conductas observables				80	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					95
Organización	Existe una organización lógica				65	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				80	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					95
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				80	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				77	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					95

PROMEDIO DE VALORACIÓN

82.2

**3. OPINION DE APLICABILIDAD:**

Preguntas adecuadas al tema que se está tratando

**4. Datos del Experto:**

Nombre y apellidos: Fanny Dilan Verde Lujan. DNI. 18189807

Grado académico: Magíster

Centro de Trabajo: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.

Fecha: 21-06-2020

Firma: .....



**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**  
(Cuestionario)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

“Herramienta De Coaching Para Mejorar El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Empresa Mibanco – Chota, 2020”

1.2 Investigador (a) (es):

- Burga Rojas Miriam Viviana
- Carranza Tafur Paola Yosely

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				80	
Objetividad	Está expresado en conductas observables					95
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					93
Organización	Existe una organización lógica				75	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					82
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias				73	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					95
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					85
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico			60		
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

82.8

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El tema coincide con la argumentación detallada

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Limberg Zuñe Chero DNI: 16781029

Grado académico: Magister Centro de Trabajo: UTP

Firma:

Fecha: 20-06-2020

  
 -----  
 Mag. Limberg Zuñe Chero  
 MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION  
 DOCENTE



## ANEXO N° 11



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Pimentel, 18 de mayo de 2020.

#### OFICIO N° 013 -2020-UCV-VA-P01-F02/PPP

Señora

Anacarem Carranza Tafur

Jefe – Mibanco

Chota.-

Presente

De mi especial consideración:

Es grato expresarle mis saludos a nombre de la Universidad César Vallejo de Chiclayo y desearle todo tipo de éxitos en su gestión al frente de su representada.

La carrera de Administración ha previsto en su plan de estudios, el desarrollo y ejecución de soluciones con un enfoque científico el cual se ejecuta a través de sus proyectos de investigación.

Por esta razón, es nuestro interés solicitarle le brinde facilidades al estudiante **Burga Rojas Mirian Viviana**, ciclo **IX**, código de estudiante **7000957179**, con DNI N° **77920917**, pueda desarrollar su investigación titulada: *"Herramienta de Coaching para mejorar el Desempeño Laboral de los trabajadores de Mibanco, Chota"*; en el tiempo que crea conveniente, y que busca solución en el área que guarda relación directa con la especialidad de Administración, las mismas que estamos seguros contribuirán a la consolidación de su formación profesional.

En el caso de ser aceptada el desarrollo de la su investigación, sírvase indicar en el documento pertinente la autorización para el desarrollo de la investigación señalada.

Seguros de contar con su apoyo, nos suscribimos de Usted reiterando nuestro afán por trabajar mancomunadamente por el desarrollo y bienestar de la comunidad estudiantil.

Atentamente



MSc. **Yesenia I. Mejía Díaz**  
Coordinadora Escuela de  
Administración  
Sede Chiclayo



Anacarem **Yesenia Carranza Tafur**  
Jefa de Banca de Servicio  
mibanco

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Pimentel, 18 de mayo de 2020.

### OFICIO N° 010 -2020-UCV-VA-P01-F02/ CPP

**Señora**

Anacarem Carranza Tafur

Jefe – Mibanco

Chota.-

Presente

De mi especial consideración:

Es grato expresarle mis saludos a nombre de la Universidad César Vallejo de Chiclayo y desearle todo tipo de éxitos en su gestión al frente de su representada.

La carrera de Administración ha previsto en su plan de estudios, el desarrollo y ejecución de soluciones con un enfoque científico el cual se ejecuta a través de sus proyectos de investigación.

Por esta razón, es nuestro interés solicitarle le brinde facilidades al estudiante **Carranza Tafur Yosely Paola**, ciclo **IX**, código de estudiante **7000903699**, con DNI N° **71784988**, pueda desarrollar su investigación titulada: *"Herramienta de Coaching para mejorar el Desempeño Laboral de los trabajadores de Mibanco, Chota"*; en el tiempo que crea conveniente, y que busca solución en el área que guarda relación directa con la especialidad de Administración, las mismas que estamos seguros contribuirán a la consolidación de su formación profesional.

En el caso de ser aceptada el desarrollo de la su investigación, sírvase indicar en el documento pertinente la autorización para el desarrollo de la investigación señalada.

Seguros de contar con su apoyo, nos suscribimos de Usted reiterando nuestro afán por trabajar mancomunadamente por el desarrollo y bienestar de la comunidad estudiantil.

Atentamente

  
Anacarem Carranza Tafur  
Jefe de Banca de Servicio  
Mibanco

  
M.A. Yosely T. Mejía Díaz  
Coordinadora Escuela de  
Administración  
Sede Chiclayo