



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Coaching y el Proceso Administrativo en una Universidad  
de Lima Este - 2021**

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

**AUTORA:**

Benito Avellaneda Judith Yeymi (ORCID: 0000-0001-8042-4003)

**ASESOR:**

Mg. Peñaflores Guerra Renato (ORCID: 0000-0003-3663-565X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

**LIMA – PERÚ**

**2021**

Dedicatoria:

La investigación se dedica a mi esposo y familia por el apoyo constante, que me impulsaron cumplir con el crecimiento y desarrollo profesional y personal.

### Agradecimiento:

Agradezco a Dios por la vida, mi esposo y familia que aún están conmigo en todo tiempo.

A mi actual jefe, por sus enseñanzas y valioso consejo.

A mis docentes de la Universidad que permitieron con sus asesorías realizar la investigación.

## Índice de Contenidos

	Pág.
Dedicatoria:	ii
Agradecimiento:	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variable y Operacionalización	13
3.3 Población	13
3.4 Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos	13
3.5 Procedimiento	14
3.6 Método de análisis de datos	15
3.7 Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIÓN	34
VII. RECOMENDACIÓN	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Validez por expertos	14
Tabla 2 Resultados que muestran la fiabilidad de las variables	14
Tabla 3 Resultados Descriptivos del Tributo Comunicación	16
Tabla 4 Resultados descriptivo del Tributo Empatía	17
Tabla 5 Resultados Descriptivos del Tributo Capacitación	18
Tabla 6 Frecuencia distribuida por variable-Coaching	19
Tabla 7 Existen políticas motivacionales dentro de la Institución	20
Tabla 8 Se proporciona a los colaboradores la confianza necesaria	21
Tabla 9 Frecuencia distribuida por variable-Proceso Administrativo	22
Tabla 10 Resultados de relación entre Coaching y Proceso Administrativo	23
Tabla 11 Resultados de relación entre Liderazgo y Planificación	24
Tabla 12 Resultados de relación entre Cumplimiento Objetivo y Organización	25
Tabla 13 Resultados de relación entre Crecimiento, Desarrollo y la Dirección	26
Tabla 14 Resultados de relación entre la Motivación y el Control	27

## Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1 Existe una comunicación asertiva con sus jefes	16
Figura 2 En sus Institución existe empatía entre los Colaboradores	17
Figura 3 La Institución realiza constantes Capacitaciones	18
Figura 4 Coaching por niveles	19
Figura 5 Existen políticas motivacionales dentro de la Institución	20
Figura 6 Se proporciona a los Colaboradores la confianza necesaria	21
Figura 7 Proceso Administrativo por niveles	22

## Resumen

La investigación tiene como objetivo comparar la relación que existe entre el Coaching y el Proceso administrativo en una Universidad de Lima Este – 2021. Esta investigación desde el aspecto metodológico es de tipo básica con un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental-transversal, nivel descriptivo-correlacional, se realizó un censo poblacional con un total de 71 colaboradores, mediante la técnica de la encuesta aplicando el cuestionario sobre las dos variables con un total de 40 ítems; 20 para la variable independiente y 20 para la variable dependiente, como instrumento de la investigación con escala Likert, dirigido a los colaboradores administrativos.

Dentro de sus resultados se puede evidenciar que existe una gran fiabilidad entre ambas variables, se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach para el Coaching de 0,968 y para el Proceso Administrativo 0,974, del mismo modo el nivel de relación entre ambas según el Rho Spearman es de (0,654, Sig. (Bilateral)=0.000;(  $\leq 0.05$ )), estos resultados se obtuvieron mediante el SPSS 22, por lo cual se evidencia que el Coaching se relaciona con el proceso administrativo, tiene como dimensiones, el liderazgo que se relaciona con la planificación; el cumplimiento de Objetivos que se relaciona con la Organización, el Crecimiento y Desarrollo que se relaciona con la Dirección y la motivación con el Control, para que se genere un mejor ambiente de trabajo y se cumpla con lo establecido en la Universidad.

Asimismo, el trabajo de investigación busca para un posterior análisis implementar la metodología, y pueda aplicarse para ayudar con el proceso administrativo en la Universidad, más en estos tiempos de pandemia, que muchas de las personas le dan mucha importancia el aspecto emocional.

Palabras clave: Liderazgo, Desempeño laboral, Planificación, Organización

## **Abstract**

This research was objective to compare the relationship that exists between Coaching and the Administrative Process in a University of Lima East - 2021. This research from the methodological aspect is of a basic type with a quantitative approach, with a non-experimental-transversal design, descriptive-correlational level, a population census was carried out with a total of 71 collaborators, using the survey technique applying the questionnaire on the two variables in total 40 items; 20 for the independent variable and 20 for the dependent variable, as a Likert scale research instrument, aimed at administrative collaborators.

Within its results it can be seen that there is great reliability between both variables, the Cronbach alpha coefficient was applied for Coaching of 0.968 and 0.974 for the Administrative Process, in the same way the level of relationship between both according to the Rho Spearman is of (0.654, Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $\leq 0.05$ )), these results were obtained through the SPSS 22, which shows that Coaching is related to the administrative process, has as dimensions, the leadership that is related to planning; the fulfillment of Objectives that is related to the Organization, the Growth and Development that is related to the Management and the motivation with the Control, so that a better work environment is generated and that the provisions of the University are complied with.

Likewise, the research work seeks for a subsequent analysis to implement the methodology, and it can be applied to help with the administrative process at the University, especially in these times of pandemic, that many of the people give great importance to the emotional aspect.

Keywords: Leadership, Job Performance, Planning, Organization



## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el colaborador a adquirido nuevas capacidades considerado como un gran generador de ideas productivos, que se puede adaptar en cualquier ámbito, a principios de 2020 el coaching se mostró para acelera el liderazgo y mejorar la organización con gran desafío ante la complejidad de la pandemia. A nivel mundial y dentro de las empresas el coaching ayudó a muchos líderes abordar temas que ayudan equilibrar el trabajo y la vida personal, tomando decisiones difíciles y gestionar al equipo de forma virtual, es por ello que las empresas deben implementar estrategias que ayuda mantener un excelente clima con un buen desempeño productivo. El coaching como metodología ayudará a los colaboradores a obtener un buen clima laboral. Por ello es necesario que todos los colaboradores muy aparte que deban desarrollar competencias profesionales a nivel técnica, también lo deben realizar a nivel del desarrollo personal como seres humanos, aplicar el coaching tiene como objetivo conseguir la eficacia en los resultados, motivando a su personal (Mejía y Jáuregui, 2020; Cavanaugh, Deveau y Courtney, 2021).

A nivel internacional las universidades deben estar atentos por su capital humano. Cuando las empresas practican el coaching dentro de sus actividades, se puede deducir que han experimentado un desempeño a comparación de la inversión que da cada colaborador a 7 veces mayor a lo invertido es por ello relevante que exista cambios positivos en la persona como en la organización. Ante los nuevos desafíos del mundo laboral, el coaching es considerado como una herramienta y metodología indispensable para ser aplicado entendida como ayuda durante el proceso de acompañamiento de las personas para potenciar su crecimiento y sea reflejado hacia los clientes o usuarios. Para tener resultados óptimos se debe considerar varios aspectos dentro de la organización. En primer lugar, debe realizarlo un entrenador profesional, lo que se convierte en una invitación para que verifiquen la formación de quién está brindando estos servicios, tiempo de ejercicio como entrenador y si es viable, que tenga credenciales de alguna agrupación reconocida (Arenas y Mateus, 2021).

En América Latina indican que el coaching ha tenido mucha aceptación dentro de las organizaciones como una herramienta de negocio. De esta forma

surgen estrategias dentro del área gerencial que menciona a los directivos a lograr de forma eficiente y exitosa para su personal y organización. En general los mejores desempeños y desarrollo de competencias deben ser conductuales, de actitudes y habilidades que permitan una calidad de vida y sobre todo satisfacción laboral. Dentro de las organizaciones la implementación de las estrategias gerenciales, se debe mencionar que el coaching es base del crecimiento personal y profesional del ser humano, esta herramienta se convierte en esencia fundamental, estos modelos logran mayor eficacia y efectividad respecto a la productividad y se da el punto de retroalimentación. El uso correcto del proceso y seguimiento eficaz ayudará a reducir todos los tiempos, mejorar la comunicación y mantener la calidad en todos los servicios brindados permitirá llegar a los resultados sin dificultad (García, Boom y Molina, 2017; Juárez, 2019).

A nivel local en la Universidad de Lima Este encontramos el problema en los procesos administrativos, el personal muestra irresponsabilidad y desconoce sus funciones, así como los métodos y procesos para aplicarlos, ante esta situación ha traído como consecuencia la baja productividad creando malestar en las atenciones y baja afluencia de clientes al adquirir el servicio. Por esta razón, esta investigación lo que se quiere lograr es mejorar las aptitudes y actitudes en la gestión de los colaboradores y aprovechar sus capacidades, competitivas y adaptarlos con los colaboradores, mejorando el desarrollo de todos los procesos administrativos relacionados con la aplicación del coaching y sus características enfocándose al desarrollo personal y profesional del ser humano.

La confianza que cada uno debe mantener con uno mismo, la motivación interna y la capacidad para tomar una decisión son el compromiso, la conciencia y responsabilidad que debe reflejar todo aquello que aplica el coaching. Para mantener mejor productividad uno debe creer en sí mismo. Como problema general: ¿Cómo se relaciona el Coaching y el proceso administrativo en una Universidad de Lima Este- 2021? y problemas específicos: ¿Cómo se relaciona el Liderazgo y la Planificación en una Universidad de Lima Este-2021 ¿Lima, 2021?, ¿Cómo se relaciona el Cumplimiento de Objetivos y la Organización en una Universidad de Lima Este-2021?, ¿Cómo se relaciona el Crecimiento y Desarrollo y la Dirección en una Universidad de Lima Este-2021?, ¿Cómo se relaciona la Motivación y el Control en una Universidad de Lima Este- 2021?

Como objetivo general de la investigación es: Comparar la relación que existe entre el Coaching y el proceso administrativo en una Universidad de Lima Este - 2021. y objetivos específicos: Comparar la relación que existe entre el Liderazgo y la Planificación en una Universidad de Lima Este - 2021; Comparar la relación que existe entre el Cumplimiento de Objetivos y la Organización en una Universidad de Lima Este - 2021; Comparar la relación que existe entre el Crecimiento y Desarrollo y la Dirección en una Universidad de Lima Este - 2021; Comparar la relación que existe entre la Motivación y el Control en Instituciones Educativas en una Universidad de Lima Este - 2021.

Dentro de la justificación teórica la investigación es necesaria porque con la aplicación de las teorías sobre el Coaching y el proceso administrativo por intermedio de la aplicación de la teoría permitirá encontrar las situaciones, tener visión entre ambos, asimismo permite viabilizar una propuesta de mejora, el estudio se apoya en los modelos teóricos de autores como: Douglas Mcgregor, Idalberto Chiavenato, John Withmore entre otros autores que muestran que el Coaching es importante para el desarrollo de las organizaciones. La investigación influirá en el personal, y a su vida profesional, ya que el coaching es una herramienta dinámica y dialéctica que a través de las técnicas tanto motivacionales como de análisis (Castro y Pozo, 2012; Atalaya, 1999).

Dentro de la justificación práctica la investigación determina una justificación práctica, motivo por el cual facilitará a jefes de la Universidad de Lima Este utilizar como una herramienta que ayudará a obtener mejores resultados con respecto al desempeño y cumplimiento de funciones. Asimismo, determinar que existe una relación entre el coaching y el proceso administrativo de los colaboradores, de esta situación permite diseñar una propuesta técnica, donde se considerará el diseño, evaluación y verificación que brindará mejores beneficios para una gestión de calidad que lleve a la excelencia y garantice la eficiencia laboral (Villacis, 2011).

La justificación metodológica se dice que el Coaching ayudará al crecimiento de las personas para sobresalir o emprender algo, para lograr un mejor proceso administrativo en la Universidad de Lima Este, de esta forma establecer propuestas de mejora, de esta forma dar respuestas a las situaciones que presentan cambios constantes en las empresas (Castillo y Narcia, 2016).

## II.MARCO TEÓRICO

A nivel nacional, Castro (2020), en su investigación tiene por finalidad determinar la correlación entre el coaching y el desempeño laboral, el tipo de investigación es básica de diseño no experimental, el nivel de investigación es descriptivo- correlacional, dentro de los resultados se observa que existe relación entre el coaching y desempeño laboral con una magnitud de 41 % en análisis de correlación (Rho Spearman) ubicándose en el nivel medio, con un nivel de significancia de 0.000. la muestra encuestada fue de 52 individuos, se utilizó el instrumento de la encuesta. Dentro de sus dimensiones consideró a la motivación, liderazgo y logro de objetivos. Se concluyó en desarrollar esta herramienta del coaching y el liderazgo dentro de la institución.

Sauñi (2020), como objetivo general de la investigación fue determinar el grado de relación entre el coaching y el desempeño laboral, la metodología aplicada es en base a un estudio básico de diseño no experimental con enfoque cuantitativo, se aplicó la encuesta en una muestra censal de 100 colaboradores, el instrumento fue el cuestionario, dentro del análisis de fiabilidades mediante el Alfa de Cronbach se tuvo como resultado de 0.898 y 0.890. Los resultados de la hipótesis general mediante el coeficiente de Rho Spearman nos indica una correlación media de 0,505 indicando que existe una relación entre el coaching y el desempeño laboral, dentro de sus dimensiones tenemos habilidades interpersonales, teniendo una relación de 0.517, crecimiento y desarrollo personal, con un coeficiente de relación de 0.444 y motivación con un coeficiente de relación de 0.553. Asimismo, es necesario implementar un proceso de comunicación formal evidenciado en el modelo de coaching propuesto para la empresa con la finalidad de optimizar tiempo, recurso y espacio.

Azabache (2020), en su tesis indicó que su principal objetivo fue determinar la relación entre el coaching y el desempeño laboral en una empresa distribuidora, la metodología aplicada tiene un enfoque cuantitativo, el estudio es de tipo básico correlacional, la muestra se aplicó a 80 colaboradores, asimismo dentro de los resultados se puede demostrar que según Rho Spearman el coeficiente de correlación es de 0.716. Dentro de las recomendaciones más importantes es que el coach debe tener una comunicación efectiva, oportuna y creciente, con empatía

hacia los colaboradores que configuran el equipo de trabajo. Asimismo, se debe desarrollar estrategias que ayude a mejorar el clima organizacional. Se debe contar con la participación conjunta de todos los colaboradores para la obtención de resultados positivos de la empresa.

Fernández (2018) en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el coaching y el desempeño laboral. El tipo de investigación es básica de diseño no experimental, el nivel de investigación es descriptivo- correlacional, dentro de los resultados se puede observar que existe relación entre el coaching y desempeño laboral. Asimismo la magnitud de correlación es de 71.2% ubicándose en el nivel medio, por tal motivo es importante incentivar los servicios y beneficios sociales que permita al personal hacer línea de carrera por meritocracia dentro de la institución de esta forma cumpla con sus metas personales, aumentar los niveles desempeño en los trabajadores, de esta manera generar mayor compromiso y logro con los objetivos, los coachs o profesionales deben aplicar instrumentos adicionales como entrevistas, focus groups para poder mantener mayor información de los colaboradores y sobre todo el mejor resultado de cada uno de ellos, identificándose con la institución y den lo mejor de sí mismo.

Carrión (2017), en su respectiva investigación tuvo como objetivos determinar la relación entre coaching y el desempeño laboral de los trabajadores de la Asociación Autoseguro, la metodología aplicada es a una investigación con enfoque cuantitativo, no experimental, método hipotético deductivo, el tipo de estudio es básica a nivel descriptivo-correlacional , de tipo no experimental con corte transversal, dentro de sus resultados se puede observar una correlación de 0.94, que es muy alta entre el coaching y desempeño laboral. Asimismo, la relación que existe en su hipótesis específica entre el coaching y los objetivos es de 0.861 mostrando una correlación alta, la correlación entre el coaching y los resultados es de 0.84, correlación alta, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado. Asimismo, el coaching ayuda a identificar como se encuentra la persona, cuál es su situación real, para medir su desempeño y como son sus funciones dentro de la organización, existiendo una relación alta entre el liderazgo y desempeño laboral.

A nivel internacional, Abid Et Al. (2020); en su artículo presentó como principal objetivo determinar la relación entre el coaching con la autoeficacia, motivación y el progreso laboral. Asimismo, se puede identificar que existe una correlación con enfoque cuantitativo, la aplicación del cuestionario fue a 221 empleados, los resultados en relación de la correlación mostraron una relación de 0.46 donde existe una relación directa, con un nivel de significancia 0.000. Donde concluyeron que se aprueba la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Además, se analizó entre el coaching y el compromiso laboral, con una relación de 0.501 y con el liderazgo en 0.954.

Riffo (2019), en su artículo científico sobre el proceso administrativo y la calidad indica que existe una relación. La investigación es de tipo básica, con corte transversal se aplicó la investigación a una muestra de ochenta personas, mediante el instrumento de la encuesta, sus dimensiones que aplica son planificación, organización, dirección y control. Se concluyó que el proceso administrativo tiene una fuerte correlación con la calidad y que se debe mejorar las labores que optimicen el desempeño dentro de los quehaceres educativos. Asimismo, se debe atender al porcentaje que esta como desatendido el cual se le debe incentivar para motivarlos.

Según Caisa, Et Al. (2018), en su artículo mostró la relación entre el coaching y el proceso administrativo, con su metodología de la investigación con enfoque cuantitativo, descriptivo con una correlación mostraron que existe una relación directa, la técnica es la encuesta y el instrumento de aplicación fue el cuestionario. Asimismo, dentro de sus resultados se aprueba la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Además, se analizó que existe una relación de significancia de 0,77 de Rho Spearman.

Núñez y Grande (2018), en su artículo tuvo el objetivo de brindar la relación entre el coaching and job performance como objetivo principal es analizar la relación que existe entre ambas variables, el método de la investigación fue de enfoque cuantitativo y el nivel fue descriptivo, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, en cuanto la población fue de 170. Dentro de los resultados se obtuvo que existe una relación directa entre el coaching y desempeño. Estos resultados proporcionaron que los beneficios del proceso de coaching son considerados para brindar un buen rendimiento en el colaborador, estableciendo una excelente

comunicación entre los jefes y el personal enfocándose a un solo objetivo que tiene la empresa.

Tapia (2017), en su tesis tiene como objetivo general analizar el proceso administrativo, para lo cual se aplicó el método deductivo por el cual le permite mejorar el proceso administrativo. Dentro de los resultados se evidenciaron que la empresa le falta contar con una estructura organizacional, no se ha planteado misión, visión ni objetivos, no existe planes de motivación, asimismo se evidenció deficiencia en los procesos de supervisión y control, concluyendo que la investigación debe plantear actividades de planeación, organización, dirección y control sobre todas las áreas.

La teoría del estudio que permite realizar esta investigación surge en los años 30 en los Estados con el propósito de generar mayores resultados en el rendimiento de las personas. Dentro del juego de tenis de Timothy Galway, nace algunos paradigmas en lo que ahora se denomina el coaching. Dando como resultado que esta herramienta ha originado cambios en el comportamiento de las personas. El coaching es motivar a una persona o equipo a producir resultados deseados a través de enseñanzas personalizadas y diseñar una estructura en su entorno, desde el planteamiento de la PNL permite desarrollar y potenciar la mejor versión de cada persona, manteniendo el crecimiento, desarrollo a las nuevas oportunidades, evitan anclas de creencia de auto-sabotaje y conserva el equilibrio entre la vida privada y profesional. Se debe agregar también según investigaciones nos indican que el coaching dentro del mundo empresarial tiene un crecimiento grande donde los profesionales buscan ventajas competitivas (Bayón, 2013; Grinder, 2012 y Jamison, 2018).

El coaching hoy en día es una de las herramientas que ayuda en el crecimiento potencial de las personas, de forma estructuradas y de forma metódica, para poder llegar a ser competitivos, un buen líder tiene las características que ayuda a los colaboradores que sean más eficientes para la organización, que brinde un clima organizacional que motiva la productividad, promover la integración entre las personas y trabajar en equipo para lograr una toma de decisión objetiva, las relaciones interpersonales, las soluciones de conflictos y una comunicación asertiva que ayude con el clima laboral.

Todos estos temas son muy importantes para mejorar el desarrollo y desempeño de las personas, el propósito de esta investigación es comprobar si la aplicación del coaching en los colaboradores tiene efecto en el proceso administrativo de los colaboradores, de la Universidad de Lima Este, para mejorar la eficiencia operativa (Sans, 2012).

El coaching es mantener una conversación creativa donde facilita al ser humano desarrollar de forma exitosa sus metas soñadas. Asimismo, el autor nos menciona la importancia que debe existir en el dialogo durante el proceso del entrenamiento, por el cual se crea un ambiente donde el clima del ambiente es más fluido y despierta el yo interior de las personas durante su proceso. Asimismo, aumenta la eficiencia en su desempeño, para ello se debe educarlos para que ellos mismos aprendan a conocerse, es el proceso por el cual las personas se comprometen a lograr los objetivos. Aquí vale la pena decir que el coaching es una herramienta o metodología útil que permite establecer un buen clima laboral por lo tanto el desempeño productivo en las personas en el desarrollo de sus funciones y procesos administrativos (Galway, 2015; Withmore, 2013; Chiavenato, 2013; Mejía y Jáuregui, 2019).

Las organizaciones han olvidado el valor de enfocarse en la parte personal del ser humano, esto debe cambiar para conseguir mejores resultados en la organización, un coaching de calidad es proporcionar un proceso administrativo eficaz, para lograr se debe fundamentar en disciplina basados en 03 pilares: conocimiento en uno mismo, la responsabilidad y la acción. Uno de los grandes aspectos más importantes del coaching consiste en que no es necesario saber con exactitud qué necesitas mejorar u ordenar en tu vida para que funcione la magia. El coaching sirve para identificar cuando la persona tiene sensaciones y emociones negativas por el cual ayuda a cambiar es estado de ánimo para recuperarse, toda persona debe tener coaching corporativo, coaching interior, entrenamiento de sucesión y un líder de entrenamiento (Moody 2021, Cátedra 2021).

El objetivo del coaching es crear conciencia y responsabilidad en las personas, el coaching genera un pensamiento proactivo y centrado, con su firme atención y observación. El coaching tiene como propósito aprender o desarrollar habilidades físicas en tiempo real, el rendimiento mejora mediante la aplicación de



la conciencia. Aplicar el coaching para desarrollar cualidades en equipos en personas es una manera de cambiar las cosas negativas en forma positiva, es mucho más creativo y eficaz, el coaching ofrece el control personal. Una de las principales causas de estrés laboral es la falta de control personal. Asimismo, dentro de su estudio el coaching dentro de su valor agregado para los empleadores ayuda a los colaboradores a sacar su mejor versión de sí mismo y actualizar su potencial, por lo tanto, las competencias del coaching son muy importante, cada vez esta herramienta facilita el cambio del comportamiento y mejora su desempeño para el manejar correcto de los procesos administrativos. (Withmore,2009; Slabbert y Hoole, 2021).

El método nos muestra la ideología utilizada por Sócrates para alcanzar la virtud. Definiéndola como aquello que nos ayuda a obtener la felicidad. Sócrates decía que todos los seres vivos pueden tener un tema para pensar por sí mismo, y de esta forma puedan ayudarse que le pueda ayudar. El coaching efectivo tiene como fruto la acción de la propia persona, es la herramienta que lleva al ser humano a su propio conocimiento. Sócrates decía que los seres humanos en la oscuridad ven mejor y logran más efectividad en la vida y en el trabajo, que los demás que poseen más torpeza en la averiguación a ciegas de aquellas herramientas, es más fácil encontrar cualquier cosa en medio de la oscuridad una vez que se tiene el procedimiento organizado, para la era invertido sea menor. Es un método GROW establece metas para tener resultados y se realiza en cuatro fases, el término utilizado es el GROW; que tiene como respuesta el goal, reality, options, Whaty/wrap, los cuales deben ser medibles, alcanzables, realizables y deben enfocarse a una experiencia de éxito (Macías, 2018; Revista Científica Internacional, 2020).

La dimensión Liderazgo dentro de su teoría nos indica que no se define por el conocimiento, sino con todo aquello que ayude a derribar los obstáculos o medios internos que exista en una persona, y de esta forma aprovechar el potencial humano, que muchas veces está escondido, dejando de llamar la atención con gritos y / o amenazas Para ello es importante mantener la comunicación, empatía, y toma de decisiones. Ahora bien, sigue persistiendo algunas resistencias y creencias donde los obstáculos en seguir la sinergia o asumir responsabilidades

dejándose guiar por un nuevo liderazgo (Whitmore,2009; Chiavenato,2004; Hendricks,1996; Chiavenato, 2006; Mejía y Jáuregui, 2019).

La dimensión del cumplimiento de Objetivos respecto a los objetivos debe aplicarse según el modelo SMART, specific, measurate, agreed, realistic y time phased por etapas, se deben plantear bien los objetivos, para ello deben estar en constante medición para que se cumplan. Se deben distinguir entre los objetivos asociados a un fin y objetivos ligados al rendimiento. El objetivo final es que las personas tengan inspiración uno se debe comprometer a los objetivos ligados al rendimiento y hacerse responsable de ellos, para ello tenemos los logros, metas y se orienta a los resultados (Whitmore, 2009; Chiavenato, 2006; Ronco, 2018).

La dimensión del crecimiento y desarrollo no significa en enviar al personal a una capacitación por una o dos veces al año, sino debe ser constante. El coaching extrae lo mejor versión de las personas, con la aplicación de la autoestima que ayudar a su desarrollo personal verificando sus pensamientos, sentimientos y evaluación. Asimismo, brindar capacitaciones que ayuden a complementar sus conocimientos, habilidad u actitudes según la necesidad. Asimismo, se argumenta que la para mejorar el desempeño y tener mejores resultados se debe invertir en las capacitaciones y aprendizajes de los colaboradores (Whitmore 2009; Ali y Aziz, 2018).

La dimensión de motivación, establece que la persona satisface sus necesidades, en cuanto creen en uno mismo es fundamental para rendir en el trabajo, en cuanto más felices están esto tendrá mejores resultandos dentro de la empresa. El desempeño tiene que medirse mediante la competencias, característica o resultados. La eficacia es una medida de lograr los resultados y la eficiencia es la capacidad para determinar objetivos apropiados que se utilizara para mejorar los resultados en la organización utilizando de forma correcta los recursos (Chiavenato, 2004; Allens, 2006).

La segunda variable del proceso Administrativo define oportunidades de mejora para las organizaciones. Establecer herramientas puntuales para la implementación de un sistema nuevo que ayude al logro de los objetivos. Asimismo, resolver cualquier problemática, inquietudes que surjan en el proceso de la gestión de una organización (Luna, 2015; Bernal 2016; Blandez, 2014).

La planeación es donde se estable las misiones, objetivos y todas las acciones que debe aplicarse porque son necesarios para mejorar los resultados, para ello debe tomarse en cuenta dentro del proceso la toma de decisiones, para tener una mejor opción en un futuro. Asimismo, de las funcionalidades la planeación es dinámica y la incertidumbre del futuro por el cual se tiene que tener innovación y creatividad (Koontz y Wihrich, 1998; Robbins y Coulter, 2002; Daft 2004; Bernal, 2016; Izquierdo, 2020).

Durante muchos años la organización es el proceso que ayuda diseñar la estructura organizacional, es muy importante ya que permita a las personas realizar que la compañía sea más competitiva y efectiva, que les permitan adaptarse de forma rápida ante las agresivas e intensas competencias (Robbins y Coulter, 2004; Hammer y Champy, 1994).

La dimensión de Dirección ayuda con el proceso administrativo de forma integrada, a través de los directivos se interviene en el crecimiento y desarrollo para que los colaboradores y cumplan con sus metas organizacionales. Con esto crean una cultura de desempeño y se involucren con el colaborador, no solo verlo como un recurso sino como un potencial creativo, asimismo es importante establecer incentivos motivacionales por parte de dirección, esto eleva el desempeño y mejora de rendimiento en los procesos establecidos. Por otro lado nos indica que la confianza hacia la persona es muy importante, se entiende como la necesidad que toda empresa necesita para generar resultados y poder relacionarse con los demás, sino existe confianza en ellos el compromiso disminuye, sin confianza las personas tienen dificultades en dar sus opiniones o aportes, en cambio sí existe confianza las mismas personas trabajan de manera eficientes, asumen riesgos y piensan de forma creativa e innovador, se comunican y expresan lo que piensan (Múnich, 2005; Koontz 2014; Wihrich, 2014; Gonzalo 2017; Reina y Et. al, 2018).

La dimensión Control es un proceso sistemático que regula y tiene por función hacer el seguimiento de las actividades que desarrolla las organizaciones para que coincidan con los objetivos y expectativas establecidas con el plan. Asimismo, se considera como un sistema de retroalimentación cuyo propósito es identificar las oportunidades de mejoramiento que les permita a las empresas a optimizar sus recursos para lograr los resultados planteados en función al desempeño y competitividad Bernal (2016).

### III.METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es básica, donde se realizará conocimiento y teorías se utilizará, asimismo el método inductivo de diseño correlacional no experimental con corte transversal, con enfoque cuantitativo (Hernández, Fernández & Baptista,2014, Concytec 2018).

#### 3.2 Variable y Operacionalización

En el siguiente trabajo de investigación tenemos las siguientes variables; la variable X “Coaching” y la variable Y “Proceso Administrativo”. Se detalla en el anexo N° 2

#### 3.3 Población

Se realizará a todos los personales que conforma la parte administrativa de la Universidad de Lima Este, por un total de 71 colaboradores del área administrativa, se llegó a este censo por los criterios de inclusión y exclusión, ya que del total de 120 colaboradores 49 son docentes parte del área académica, que serían la parte de exclusión y 71 personal administrativo, quienes están más enfocados en los procesos de la Universidad de Lima Este, personas mayores de 18 años, persona de ambos sexos, y grado académico desde Bachiller.

#### 3.4 Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

Para esta investigación se utilizará como técnica; de la encuesta. Según Tamayo y Tamayo (2012); Brinda respuestas a la situación problemática, de manera que hace ver la relación de variables, asimismo a través de recoger la información según un diseño previamente establecido que defina la información que tenemos en nuestra base. Asimismo, el instrumento que se utilizará para la aplicación de los 40 ítems es el cuestionario, donde estén las variables concernientes y los indicadores respuestas cerradas y con una escala Likert que facilitará el análisis estadístico. A efecto de esto, se determinará el grado de relación que existe entre la variable “Coaching” y el “Proceso Administrativo”.

Según Tamayo y Tamayo (2012); nos indica que el cuestionario tiene aspectos esenciales que, por algunos problemas, nos interesan, la cual nos reduce la realidad de datos esenciales y precisa un objeto de estudios, se base en preguntas, para saber algunos aspectos de las demás personas.

Tabla 1

*Validación por expertos*

Nº	Grado Académico	Nombres y apellidos del experto	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Dictamen
1	Mgtr.	Wendy Jáuregui Marcos	Si	Si	Si	Aplicable
2	Mgtr.	Vanessa Conde Beltrán	Si	Si	Si	Aplicable
3	Mgtr.	Renato Peñaflor Guerra	Si	Si	Si	Aplicable
4	Mgtr.	Augusto López Paredes	Si	Si	Si	Aplicable

Nota: Los datos obtenidos son del SPSS 22

Tabla 2

*Resultados que muestran la fiabilidad de las variables*

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Coaching	0,968	20
Proceso Administrativo	0,974	20

Nota: Los datos obtenidos son del SPSS 22

### 3.5 Procedimiento

Para la siguiente investigación se realizará la búsqueda de información de artículos, libros y antecedentes de otras investigaciones que permitirá a construir nuestros resultados, del mismo modo se utilizará como fuente para realizar nuestro cuestionario, y formular las preguntas que se enviarán por medio del formulario google, la aplicación del instrumento estará bajo el consentimiento de los colaboradores de la Universidad, recopilado la información deseada se utilizará como criterios para medir los datos, y lo colocamos en el sistema, luego se eliminarán datos duplicados o incompletos. Por consiguiente, las respuestas se colocarán en el software SPSS 22, para su procedimiento correcto.

### 3.6 Método de análisis de datos

Para analizar el estudio, después de aplicar todas las encuestas a la muestra objetiva, se procesará todas las respuestas obtenidas en el software SPSS, con el fin de organizar todos los cuestionarios con sus respuestas para saber la situación actual de la población, según el tipo de datos se puede utilizar gráficos circulares o de barras, tablas, imágenes para obtener conclusiones objetivas una vez que se analizaron los datos se procederá a interpretarlos, esto nos ayudará a tomar decisiones y mejorar los procesos.

### 3.7 Aspectos éticos

El estudio realizado respeta y considera los aspectos metodológicos, teóricos y científicos, con la autenticidad que brinda cada uno de los resultados, el respecto a la propiedad intelectual de la autora y confiabilidad de los trabajadores de la Universidad de Lima Este, que ayudaran con sus respuestas a cada encuesta en el proceso del cuestionario con el respecto a las personas sin afectar a nadie.

Asimismo, los trabajadores que fueron encuestados fueron informados que los resultados de las encuestas serían utilizados para la presente investigación. En la presente investigación no se realizó ningún pago a los trabajadores encuestados, la participación fue voluntaria y es anónima. Los resultados de la investigación serán entregados a la jefatura del área investigada para su respectiva implementación y mejora.

## IV.RESULTADOS

### Resultados Descriptivos Variable Coaching

Tabla 3

*Resultado descriptivo del Tributo Comunicación*

		Años de Servicio en la Institución		Total
		Hasta 4 años	Más de 4 años	
[1.-Existe una comunicación asertiva con sus jefes.]	Totalmente en desacuerdo	3,0%	12,5%	7,0%
	En desacuerdo		12,5%	5,3%
	Ni en desacuerdo ni acuerdo	9,1%	4,2%	7,0%
	De acuerdo	51,5%	45,8%	49,1%
	Totalmente de acuerdo	36,4%	25,0%	31,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Nota: Datos generados por el SPSS 22

Figura 1

*Existe una comunicación asertiva con sus jefes*



En la tabla 3 y figura 1. se puede evidenciar que 87.9% de los colaboradores que tienen hasta 04 años laborando en la Universidad aseguran que existe una comunicación asertiva con sus jefes, mientras el 29.5% de los colaboradores que tienen más de 04 años laborando en la Universidad afirman que no existe una comunicación asertiva con sus jefes.



Tabla 4

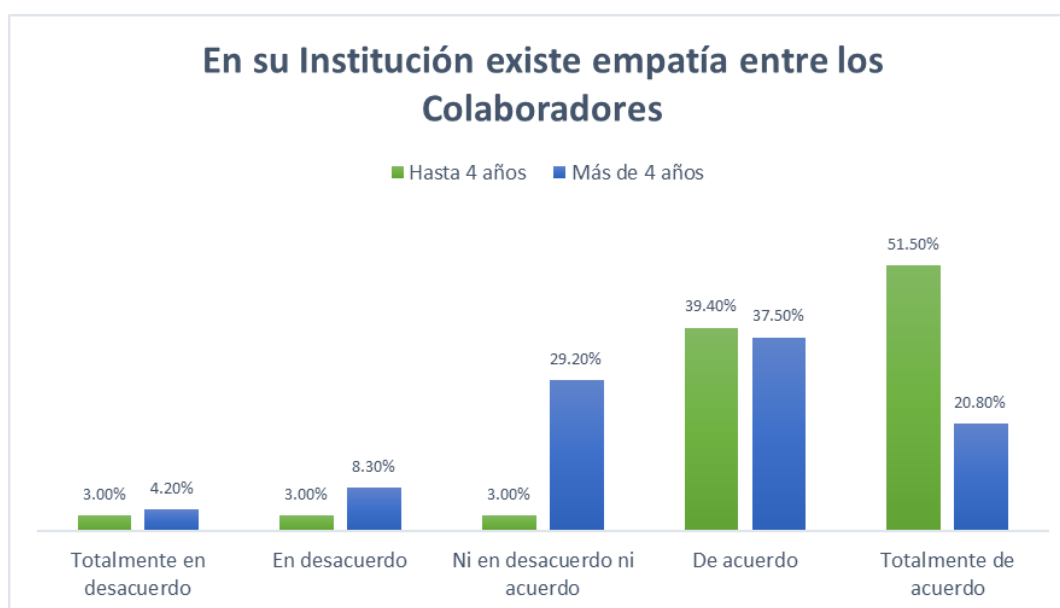
*Resultado descriptivo del Tributo Empatía*

		Años de Servicio en la Institución		Total
		Hasta 4 años	Más de 4 años	
[4.-En su Institución existe empatía entre los colaboradores.]	Totalmente en desacuerdo	3,0%	4,2%	3,5%
	En desacuerdo	3,0%	8,3%	5,3%
	Ni en desacuerdo ni acuerdo	3,0%	29,2%	14,0%
	De acuerdo	39,4%	37,5%	38,6%
	Totalmente de acuerdo	51,5%	20,8%	38,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Nota: Datos generados por el SPSS 22

Figura 2

*En su Institución existe empatía entre los Colaboradores*



En la tabla 4 y figura 2. se puede evidenciar que 90.9% de los colaboradores que tienen hasta 04 años laborando en la Universidad indican que, si existe empatía entre los colaboradores, mientras el 41.7% de los colaboradores que tienen más de 04 años manifiestan lo contrario.

Tabla 5

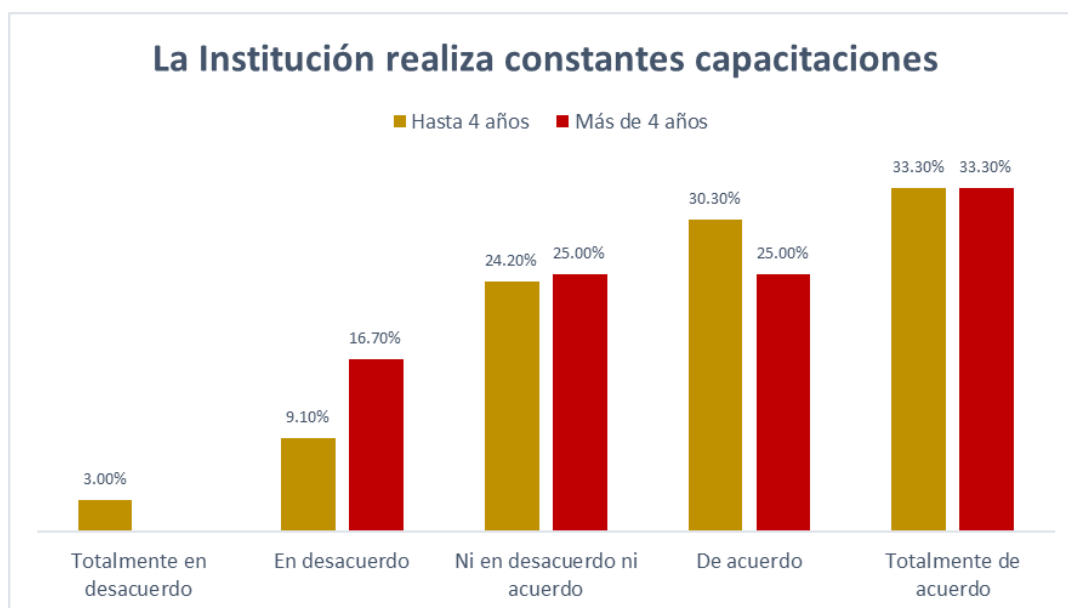
*Resultados Descriptivos del Tributo Capacitación*

		Años de Servicio en la Institución		Total
		Hasta 4 años	Más de 4 años	
[12.-La Institución realiza constantes capacitaciones.]	Totalmente en desacuerdo	3,0%		1,8%
	En desacuerdo	9,1%	16,7%	12,3%
	Ni en desacuerdo ni acuerdo	24,2%	25,0%	24,6%
	De acuerdo	30,3%	25,0%	28,1%
	Totalmente de acuerdo	33,3%	33,3%	33,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Nota: Datos generados por el SPSS 22

Figura 3

*Barra del cuestionario del Tributo Capacitación*



En la tabla 5 y figura 3. se puede evidenciar que 63% de los colaboradores que tienen hasta 04 años laborando en la Universidad indican que, si existe capacitaciones constantes, mientras el 41.7% de los colaboradores que tienen más de 04 años manifiestan lo contrario.

Tabla 6

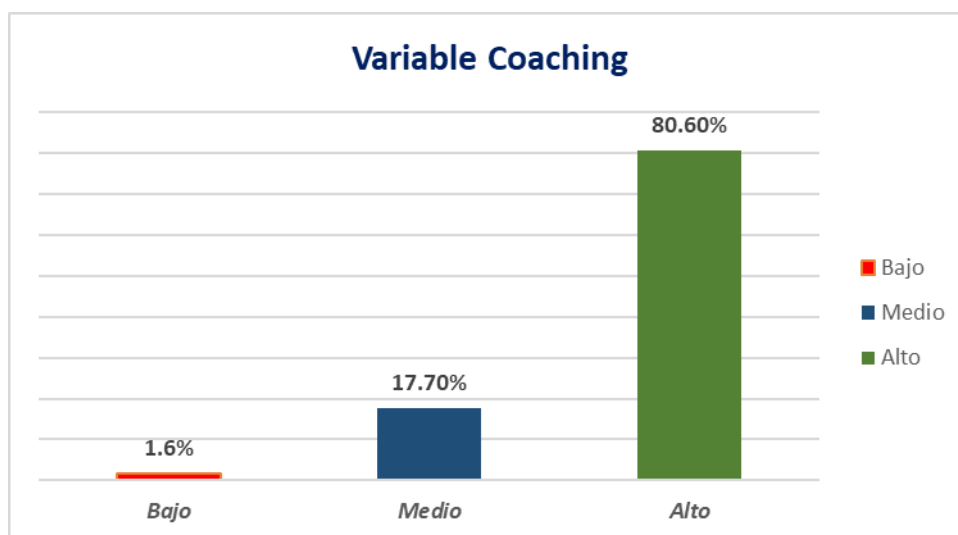
*Frecuencia distribuida por variable-Coaching*

Nivel		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1,6	1,6
	Medio	17,7	19,4
	Alto	80,6	100,0
	Total	100,0	

Nota: Datos generados por el SPSS 22

Figura 4

*Coaching por niveles*



En la tabla 6 y figura 4, se aprecia de las 71 personas que representa el 100% nos indican que el 80.60% de las personas encuestadas califican a un nivel alto con respecto a la variable independiente coaching mientras el 17.70% lo calificaron a nivel medio.

## Resultados Descriptivos Variable Proceso Administrativo

Tabla 7

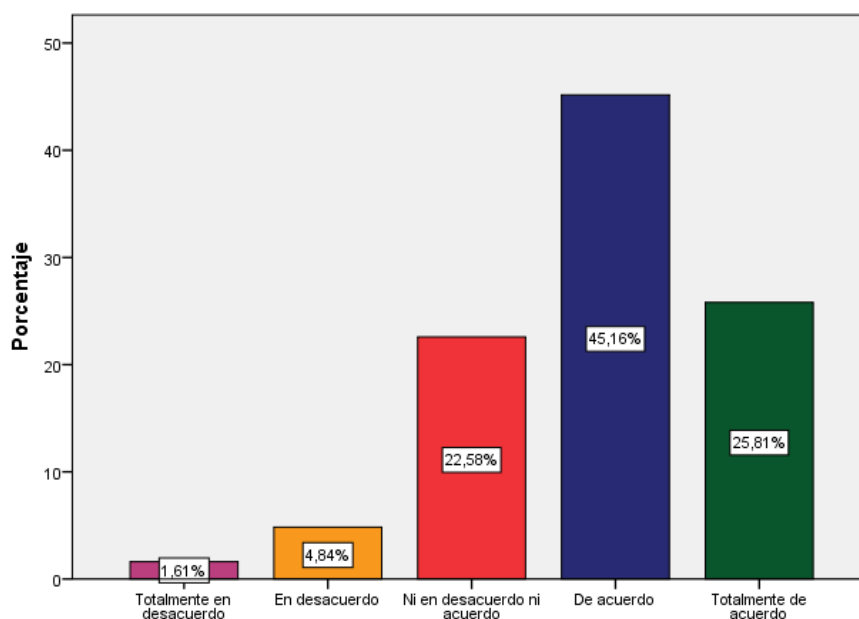
### *Existen políticas motivacionales dentro de la Institución*

		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1,6	1,6
	En desacuerdo	4,8	6,5
	Ni en desacuerdo ni acuerdo	22,6	29,0
	De acuerdo	45,2	74,2
	Totalmente de acuerdo	25,8	100,0
	Total	100,0	

Nota. Los datos se realizaron mediante el SPSS 22

Figura 5

### *Existen políticas motivacionales dentro de la Institución*



Se muestra en la tabla 7 y figura 5. que hay 25.81% están totalmente de acuerdo que existen políticas motivacionales dentro de la Institución, 45.16% están de acuerdo, 22.58% ni en desacuerdo ni acuerdo, 4.84% en desacuerdo y 1.61% Totalmente en desacuerdo que existentes políticas motivacionales dentro de la Institución.

Tabla 8

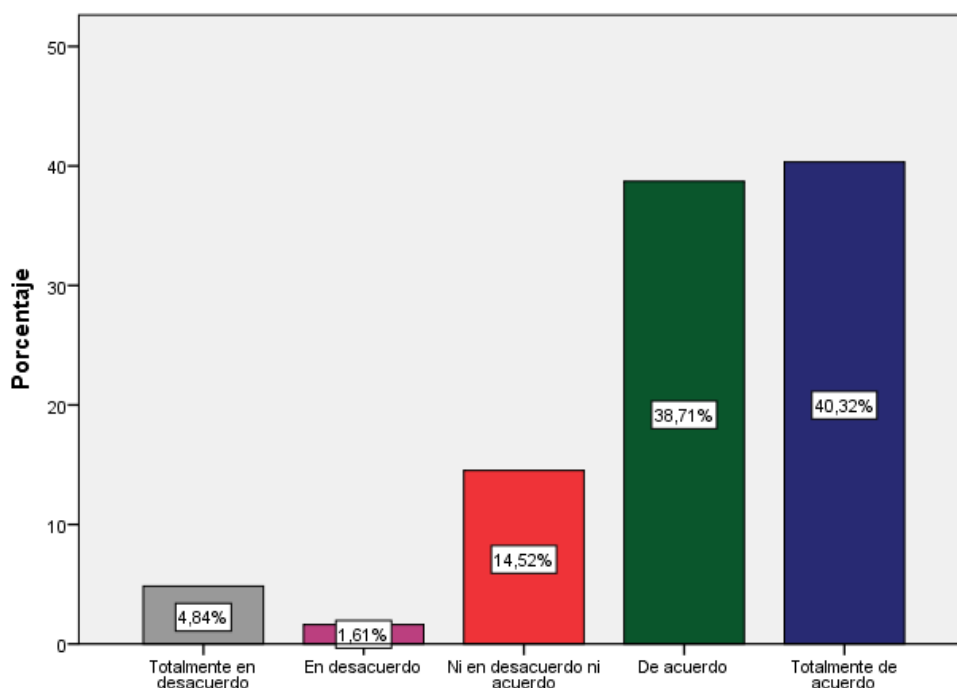
Se proporciona a los colaboradores la confianza necesaria

		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4,8	4,8
	En desacuerdo	1,6	6,5
	Ni en desacuerdo ni acuerdo	14,5	21,0
	De acuerdo	38,7	59,7
	Totalmente de acuerdo	40,3	100,0
	Total	100,0	

Nota. Los datos se realizaron mediante el SPSS 22

Figura 6

Se proporciona a los colaboradores la confianza necesaria



Se muestra en la tabla 8 y figura 6. que hay 40.32% están totalmente de acuerdo que se proporciona a los colaboradores la confianza necesaria, 38.71% están de acuerdo, 14.52% ni en desacuerdo ni acuerdo, 1.61% en desacuerdo y 4.84% Totalmente en desacuerdo que se proporciona a los colaboradores la confianza necesaria.

Tabla 9

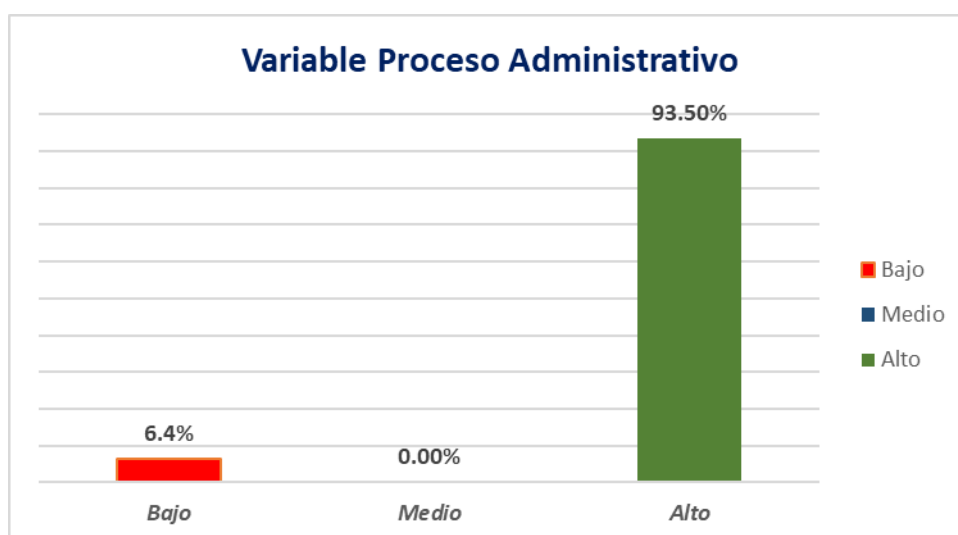
*Frecuencia distribuida por variable-Proceso Administrativo*

		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6,4	9,8
	Alto	93,5	100,0
	Total	100,0	0

Nota. Los datos se realizaron mediante el SPSS

Figura 7

*Proceso Administrativo por niveles*



En la tabla 9 y figura 7, se observa que, de los 71 colaboradores encuestados, el 93.50% calificaron en nivel alto y el 6.4% nivel bajo en base a la variable del proceso administrativo. Es decir, en la figura 6, la mayor frecuencia se encuentra a nivel alto del Proceso Administrativo, haciendo un total de 71 respuestas representando el 93.50 % en esta tendencia.



Hipótesis específica 01:

- Ho: No existe relación entre el Liderazgo y la Planificación en una Universidad de Lima Este-2021.
- Ha: Existe relación del Liderazgo y la Planificación en una Universidad de Lima Este-2021.

Tabla 11

*Resultados de relación entre Liderazgo y Planificación*

			dim1liderazgo	dim1Planificación
Rho de Spearman	dim1liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	,514**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	71	71
	dim1Planificación	Coeficiente de correlación	,514**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	71	71

Fuente: Los datos se obtuvieron del SPSS

La tabla 11. nos muestra que el nivel de significancia es menor que 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) según teoría se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la alterna, por lo tanto, concluimos a un nivel de significancia mayor de 0,05 teniendo como resultado el coeficiente de correlación de 0,514, dando como resultado que el liderazgo se relaciona significativamente con la Planificación en la Universidad de Lima Este -2021.



Hipótesis específica 02:

- Ho: No existe relación entre el Cumplimiento Objetivo y Organización en una Universidad de Lima Este-2021.
- Ha: Existe relación entre el Cumplimiento Objetivo y La Organización una Universidad de Lima Este-2021.

Tabla 12

*Resultados de relación entre Cumplimiento Objetivo y Organización*

			Cumplimiento Objetivo	Organización
Rho de Spearm an	Dim2.Cumplimiento Objetivo	Coeficiente de correlación	1,000	,646**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	71	71
	din2Organización	Coeficiente de correlación	,646**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		71	71	

Fuente: Los datos se obtuvieron del SPSS

Según la tabla 12. nos muestra que el nivel de significancia es menor que 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) según teoría se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la alterna, por lo tanto, concluimos que existe un nivel de significancia mayor de 0,05 teniendo como resultado el coeficiente de correlación de 0,648, dando como resultado que existe una relación entre el Cumplimiento Objetivo y Organización en una Universidad de Lima Este - 2021.

Hipótesis específica 03:

- Ho: No existe relación entre el Crecimiento, Desarrollo y La Dirección en una Universidad de Lima Este-2021.
- Ha: Existe relación entre el Crecimiento, Desarrollo y La Dirección en una Universidad de Lima Este-2021.

Tabla 13

Resultados de relación entre Crecimiento, Desarrollo y la Dirección

			dim3Crecydim	din3Dirección
Rho de Spearman	dim3Crecydim	Coeficiente de correlación	1,000	,418**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	71	71
	din3Dirección	Coeficiente de correlación	,418**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	71	71

Fuente: Los datos se obtuvieron del SPSS

Según la tabla 13. nos muestra que el nivel de significancia es menor que 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) según teoría se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la alterna, por lo tanto, concluimos que existe un nivel de significancia mayor de 0,05 teniendo como resultado el coeficiente de correlación de 0,419, dando como resultado que existe una relación entre el Crecimiento, Desarrollo y la Dirección en una Universidad César Vallejo, Lima-2021.

Hipótesis específica 04:

- Ho: No existe relación entre la Motivación y el Control en una Universidad de Lima Este-2021.
- Ha: Existe relación entre la Motivación y el Control en una Universidad de Lima Este-2021.

Tabla 14

*Resultados de relación entre la Motivación y el Control*

			dim4Motiv a	din4Control
Rho de Spearman	dim4Motiva	Coeficiente de correlación	1,000	,538**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	71	71
	din4Control	Coeficiente de correlación	,538**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	71	71

Fuente: Los datos se obtuvieron del SPSS

Según la tabla 14. nos muestra que el nivel de significancia es menor que 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) según teoría se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la alterna, por lo tanto, concluimos que existe un nivel de significancia mayor de 0,05 teniendo como resultado el coeficiente de correlación de 0,539 dando como resultado que existe una relación entre la motivación y el control en una Universidad de Lima Este-2021.

## V. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo general comparar la relación que existe entre el Coaching y el proceso administrativo en una Universidad de Lima Este-2021, cada resultado de la investigación se validó con la prueba de coeficientes de Pearson, donde resultó que el 40% de la variabilidad del proceso administrativo está influenciada por el Coaching. Del mismo modo los resultados de Rho Spearman fueron de 0.654, por lo tanto, se considera que existe una relación positiva entre las dos variables Coaching y Proceso administrativo, dando como resultado que, a mayor coaching, existirá mejor proceso administrativo.

Los resultados también lo muestran la tesis de Fernández (2018), quién concluye que se logró un coeficiente de correlación de 0.712 dada una relación positiva media entre el Coaching y desempeño laboral, Asimismo su investigación es descriptiva correlacional y de tipo básico con diseño no experimental, se aplicó las entrevistas como técnica igual en la investigación (Sauñi, 2020) los resultados en su hipótesis general mediante el coeficiente de Rho Spearman nos indica una relación de 0,505 indicando que existe relación entre el coaching y el desempeño laboral, del mismo modo nos indica (Caisa, Et Al, 2018), en su artículo que existe un relación directa donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

En resumen, se puede comprobar que esta metodología conocida como Coaching es de gran aporte y beneficio para el realizar un buen proceso administrativo, así como lo define el coaching es motivar a una persona o equipo a producir resultados deseados a través de enseñanzas personalizadas y diseñar una estructura en su entorno, desde el planteamiento de la PNL permite desarrollar y potenciar la mejor versión de cada persona, manteniendo el crecimiento, desarrollo a las nuevas oportunidades, evitan anclas de creencia de auto-sabotaje y conserva el equilibrio entre la vida privada y profesional (Bayón, 2013; Grinder, 2012).

Como objetivo específico 1, se desea comparar la relación del Liderazgo y La Planificación en una Universidad de Lima Este- 2021, cada resultado de la investigación se validó con la prueba de coeficientes, donde resultó que el 51% de la variabilidad de la planificación está influenciada por el Coaching. Del mismo nos indica que el coeficiente del Rho Spearman es de 0.514, por lo tanto, se considera que existe una relación positiva entre las dos variables Liderazgo y Planificación, dando como resultado que, a mayor liderazgo, existirá una mejor Planificación, el resultado se asemeja a la tesis expuesta por Carrión (2017) donde refuerza que el Coaching debe implementarse como una herramienta que permita aplicar una mejora en la gestión y liderazgo en las personas.

La metodología aplicada en la investigación es el tipo descriptiva, tipo básica la investigación tiene enfoque cuantitativo no experimental. Dentro de las conclusiones es desarrollar capacidades de liderazgo para lograr un verdadero líder lo cual debe empezar por uno mismo. Asimismo, se debe desarrollar las capacidades de liderazgo que tiene como propósito lograr un verdadero líder, que ayude a desarrollar una buena planificación. Asimismo, el coaching ayuda a identificar como se encuentra la persona, cuál es su situación real, para medir su desempeño y como son sus funciones dentro de la organización. De esta forma se llega a comparar que existe una relación entre el liderazgo y la planificación.

Como objetivo específico 2, se desea comparar la relación del Cumplimiento de Objetivos y La Organización en una Universidad de Lima Este- 2021, cada resultado de la investigación se validó con la prueba de coeficientes de Pearson, donde resultó que el 51% de la variabilidad de la Organización está influenciada por el Cumplimiento de Objetivos. Del mismo modo los resultados de del Rho Spearman es de 0.648, por lo tanto, se considera que existe una relación positiva entre las dos variables Cumplimiento de Objetivos y Organización. Dentro de las teorías (Macías, 2018) nos menciona el método GROW donde se establece metas para tener resultados y se realiza en cuatro fases; que tiene como respuesta el goal, reality, options, Whaty/wrap, los cuales deben ser medibles, alcanzables, realizables y deben enfocarse a una experiencia de éxito. El objetivo final es que las personas tengan inspiración uno se debe comprometer a los objetivos ligados

al rendimiento y hacerse responsable de ellos, para ello tenemos los logros, metas y se orienta a los resultados (Whitmore, 2009; Chiavenato, 2006; Ronco, 2018).

Como objetivo específico 3, se desea comparar la relación del Crecimiento, desarrollo y la dirección en una Universidad de Lima Este- 2021, cada resultado de la investigación se validó con la prueba de coeficientes, donde resultó que el 33% de la variabilidad de la Dirección está influenciada por el Crecimiento, desarrollo y la dirección. Del mismo modo los resultados de Rho Spearman fueron de 0.419, por lo tanto, se considera que existe una relación positiva entre ambas variables, del mismo modo (Castro, 2020) nos indican que se debe lograr el crecimiento y desarrollo del personal para que se puedan identificar con la Institución.

Esta investigación se sustenta con la teoría donde nos indica que La dimensión del crecimiento y desarrollo no significa en enviar al personal a una capacitación por una o dos veces al año, sino debe ser constante. El coaching extrae lo mejor versión de las personas, con la aplicación de la autoestima que ayuda a su desarrollo personal verificando sus pensamientos, sentimientos y evaluación. Asimismo, brindar capacitaciones que ayuden a complementar sus conocimientos, habilidad u actitudes según la necesidad. Asimismo, la dirección, ayuda con el proceso administrativo de forma integrada, a través de los directivos donde ellos se involucran con el Crecimiento y desarrollo para que los colaboradores y cumplan con sus metas organizacionales. Con esto crean una cultura de desempeño y se involucren con el colaborador, no solo verlo como un recurso sino como un potencial creativo (Whitmore, 2009; Múnich, 2005; Koontz, 2014; Wihrich, 2014; Gonzalo 2017).

Del mismo modo se puede evidenciar en la Tabla N° 5 nos menciona que, 41.7% de los colaboradores que tienen más de 04 años no tienen capacitaciones constantes, ahora bien, dentro de la teoría nos indican que brindar capacitaciones ayudan a complementar sus conocimientos, habilidad u actitudes según la necesidad. Asimismo, se argumenta que la para mejorar el desempeño y tener mejores resultados se debe invertir en las capacitaciones y aprendizajes de los colaboradores (Whitmore 2009; Ali y Aziz, 2018).

En la tabla N° 13 se puede evidenciar que en un total del 29.03% no existentes políticas motivacionales dentro de la Universidad y según nos indica (Múnich, 2005; Koontz 2014; Wihrich, 2014; Gonzalo 2017) nos dice que se debe crear una cultura de desempeño donde se involucre al colaboradora, no solo verlo como un recurso sino como un potencial creativo, asimismo es importante establecer incentivos motivacionales por parte de dirección, esto eleva el desempeño y mejora de rendimiento en los procesos establecidos, creando competitividad con ellos mismos.

Mientras que en la tabla N° 14 nos indica que el 20.90% del total de encuestados mencionan que no se proporciona a los colaboradores la confianza necesaria. Se sabe que la confianza hacia la persona es muy importante, se entiende como la necesidad que toda empresa necesita para generar resultados y poder relacionarse con los demás, sino existe confianza en ellos el compromiso disminuye, sin confianza las personas tienen dificultades en dar sus opiniones o aportes, en cambio sí existe confianza las mismas personas trabajan de manera eficientes, asumen riesgos y piensan de forma creativa e innovador, se comunican y expresan lo que piensan (Reina y Et. al, 2018).

Como objetivo específico 4, se desea comparar la relación de la motivación y el Control en una Universidad de Lima Este- 2021, cada resultado de la investigación se validó con la prueba de coeficientes, donde resultó que el 46% de la variabilidad del Control está influenciada por la motivación. Del mismo modo los resultados de Rho Spearman fueron de 0.539, por lo tanto, se puede indicar que existe una relación positiva entre las ambas variables.

Similar a la investigación se encontró la tesis de (Tapia, 2017) donde indica que los hallazgos mostraron que la motivación afectó a las variables de control. Se realizaron algunas recomendaciones como plantear actividades de control que ayude a realizar el seguimiento de todos los procesos. La base teórica también sustenta que la motivación, establece que la persona satisface sus necesidades, en cuanto creen en uno mismo es fundamental para rendir en el trabajo, en cuanto más felices están esto tendrá mejores resultandos dentro de la empresa. El

desempeño tiene que medirse mediante la competencias, característica o resultados. La eficacia es una medida de lograr los resultados y la eficiencia es la capacidad para determinar objetivos apropiados que se utilizara para mejorar los resultados en la organización utilizando de forma correcta los recursos (Chiavenato, 2004; Allens, 2006). Asimismo, se considera como un sistema de retroalimentación cuyo propósito es identificar las oportunidades de mejoramiento que les permita a las empresas a optimizar sus recursos para lograr los resultados planteados en función al desempeño y competitividad (Bernal, 2016).

En la tabla N° 3 se muestra que el 87.9% de los colaboradores que tienen laborando hasta los 4 años mantienen una excelente comunicación asertiva con sus jefes mientras el 29.5% que tienen más años laborando indican que no existe comunicación asertiva con sus jefes, por lo cual es necesario mejorar este campo ya que (Nuñez y Grande, 2018) nos indica en su artículo que para que exista una relación directa entre coaching y el desempeño la comunicación uno de los atributos del coaching siempre debe existir entre el jefe y los subordinados esto permitirá avanzar en un solo horizonte, enfocándose en los objetivos que tiene la empresa.

Asimismo, dentro de la tabla N° 4 y N° 6 se puede observar el 59% de los colaboradores que tienen más de 04 años manifiestan que las comunicaciones que reciben son en base de órdenes y basádonos en el artículo de (Riffo, 2019) nos indica que se debe atender al porcentaje que esta como desatendido el cual se le debe incentivar para motivarlos, con un buen trato, empatía, y ellos puedan transmitir lo mismo hacia el cliente interno y externo, por otro lado (Slabbert y Hoole, 2021) nos indica que el coaching en uno de sus estudios de evaluación del desarrollo, se centra básicamente en el valor agregado que ayuda a los colaboradores a actualizar y sacar su mejor potencial y versión de sí mismo, facilitando el cambio en su comportamientos, mejorando su desempeño y esto se reflejará el manejo correcto de los procesos administrativos.



Para realizar la investigación se presentaron algunas fortalezas y debilidades en el estudio, ya que por la situación actual de pandemia que nos encontramos tuvo como fortaleza que las encuestas se respondieron al instante gracias a la tecnología, se utilizó un formulario que contenía el total de 40 preguntas y se repartió a los 71 colaboradores de la Universidad. Asimismo, al realizar la validez del instrumento se contó con el total de expertos según lo solicitado. Y dentro de las debilidades

La importancia de la investigación en el contexto social permite conocer cuáles son los factores que impiden que el colaborador realice de forma correcta los procesos administrativos, es por ello necesario que el coaching potencie el liderazgo, crecimiento y desarrollo, el cumplimiento de objetivos y la motivación, para que exista un mejor manejo de la planificación, organización, dirección y control dentro de la universidad mejorando el potencial creativo del colaborador para alcanzar las metas y objetivos tanto de la persona como la Universidad. Del mismo modo sirve como estudio para otras investigaciones quienes pueden aplicarlo y confirmar los resultados obtenidos.

## VI.CONCLUSIÓN

- Primero:** Existe relación entre el coaching y el proceso administrativo en una Universidad de Lima Este, y esto se puede evidenciar en los resultados del Rho Spearman que es de 0.654, por lo tanto, se considera que existe una relación positiva entre las dos variables.
- Segundo:** Existe relación entre el Liderazgo y La Planificación en una Universidad de Lima Este - 2021. Los resultados de Rho Spearman fueron de 0.514, por lo tanto, se considera que existe una relación positiva entre las dos variables Liderazgo y Planificación, dando como resultado que, a mayor liderazgo, se podrá cumplir mejor con la planificación.
- Tercero:** Existe relación entre el Cumplimiento de Objetivos y La Organización en una Universidad de Lima Este - 2021. Los resultados de Rho Spearman fueron de 0.648, por lo tanto, se considera que existe una relación positiva entre las dos variables Cumplimiento de Objetivos y Organización, dando como resultado que, a mayor Cumplimiento de Objetivos, se podrá cumplir mejor con la Organización.
- Cuarto:** Existe relación entre el Crecimiento, desarrollo y la dirección en una Universidad de Lima Este - 2021. Los resultados de Rho Spearman fueron de 0.419, por lo tanto, se considera que existe una relación positiva entre ambas variables, dando como resultado que, a mayor Crecimiento y Desarrollo, se podrá cumplir mejor con el proceso de Dirección.
- Quinto:** Existe relación entre la motivación y el Control en una Universidad de Lima Este - 2021, Los resultados de Rho Spearman fueron de 0.539, por lo tanto, se puede indicar que existe una relación positiva entre las ambas variables, dando como resultado que, a mayor motivación se podrá mejorar el proceso de Control.

## VII.RECOMENDACIÓN

- Primero:** Se recomienda a la Universidad de Lima Este implementar la metodología del coaching dentro del personal administrativo con la finalidad de mejorar y fortalecer las habilidades de cada colaborador que le permitirá optimizar los tiempos en cada proceso que realice más en estos tiempos de trabajo remoto, se puede trabajar con los mismos docentes que tienen la especialización en coaching, para ello se debe armar un plan de trabajo de forma semestral que no interfiera con sus horarios.
- Segundo:** Brindar a los jefes de las áreas administrativas talleres de coaching enfocado en el liderazgo y comunicación para un mejor desarrollo y trabajo con sus colaboradores al momento de asignar tareas. Asimismo, trabajar en el método Grow, que respalda las investigaciones realizadas, para el desarrollo eficiente en obtener los resultados enfocándose a los objetivos, para ello deben realizarse encuestas de forma trimestral, sobre el conocimiento de las funciones y objetivos que tiene la universidad.
- Tercero:** Se recomienda establecer beneficios o reconocimientos que motiven a los Colaboradores por llegar a las metas u objetivos planteados durante el proceso administrativo y sea productivo, no necesariamente puede ser en bienes dinerarios sino reconocimientos en público, cursos de especialización en la misma universidad o brindar vales con las empresas que se tiene convenios, de esta manera se motiva el personal.
- Cuarto:** Se recomienda establecer capacitaciones mensuales al personal administrativo de la universidad del proceso en el desarrollo de funciones que tiene el personal, realizando un feedback.
- Quinto:** Ejecutar inducciones y reuniones con el personal administrativo donde se explique cuáles son los objetivos, misión y visión de la Universidad, en los plazos según tiempo de servicio.

## REFERENCIAS

- Abid, G., Ahmed, S., Fiaz, T. & Sarwar, K. (2020). How managerial coaching enables thriving at work. A sequential mediation. Journal of Entrepreneurship. Journal of Entrepreneurship, Management and Innovation, 16(2), 131-160. <https://doi.org/10.7341/20201625>
- Ali, M., y Aziz, S. (2018). Relationship between managerial coaching and employee role behaviors: Moderating role of south asian culture. South Asian Studies, 33(1), 221-238. Retrieved from: <https://bit.ly/3jIWjDz>
- Allens, M. (2005). Desempeño por Competencias. 2da Edición, Buenos Aires-Granica
- Alarcon,G y Marcelo L. (2018). Coaching y desempeño en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador. Tesis Posgrado. Lima: Universidad Autónoma del Perú.
- Azabache, A. (2020). Coaching y Desempeño laboral en una empresa distribuidora del Cercado de lima. Tesis. Lima: Universidad César Vallejo.
- Barrionuevo, J. (2017). Propuesta para incrementar la productividad a través del Coaching Empresarial en la dirección sede central de la sociedad de Beneficiencia Pública de Arequipa. Tesis. Arequipa: Universidad Católica San Pablo
- Bernal C. (2016). Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI ed. 1 México: Person
- Blandez M. (2014), Proceso administrativo ed. 1 México: Digital UNID Marco F., Loguzzo H. y Fredi, J. (2016). Introducción a la gestión y administración en las organizaciones. Buenos Aires: Universidad Nacional Arturo Jauretche
- Carrión, N. (2017). Modelo de liderazgo basado en el coaching para el directivo hotelera en la ciudad de Piura. Tesis. Arequipa: Universidad de Piura

- Cátedra, M. (2021) Coaching y Mindfulness, una alianza estratégica para el desempeño de la Psicología. *Capital Humano*, [s. l.], n. 347, p. 120–127, 2019. Disponible en: <https://bit.ly/3iptmap>
- Cavanaugh, k. J., Deveau, M. F., y Holladay, C. L. (2021). Reframing leadership through coaching. *Td: talent development*, 75(5), 70–71.
- Cedeño Velasco, A. (2019). Management strategies as a fundamental base for business administration. *Revista Universidad y Sociedad* Vol. 11 no. 5 Cienfuegos 2019.
- Cooper, P. (2018). An investigative pursuit of managerial coaching, its effectiveness and the potential impact it has on ROI indicators and employee productivity indicators in a call center environment. Sullivan University. Proquest dissertations Publishing.
- Chiavenato, I (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 7ma Edición: McGraw-Hill Interamericana
- Fernández, V. (2018). *Coaching Gerencial Empresarial y desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas filial Cajamarca*. Tesis Posgrado. Arequipa: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Gonzalo A. (2017), *Teoría Administrativa* ed. 1, Chile: Fondo Editorial: Universidad de Tarapacá
- Gonzales, S., Viteri D., Izquierdo A. & Verdezoto (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y sociedad*.
- Hargrove R. (2018). *Masterful Coaching* ed. 3th Jossey – Bass
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F: Mc Graw Hill Education.

- HILL, C. y JONES, G. (2009). Administración estratégica. México, D.F.: McGraw-Hill, 2009.
- Jamison, J. L. (2018). The importance of front-line supervisor coaching ability and performance to employment decisions and coaching culture success (Order No. 10829429). Available from ProQuest Central. (2071383375). Retrieved from: <https://bit.ly/3yr2tZr>
- Javius, E. (2021) Coaching up at every level: Inside the system of support to improve Tier I Leadership, [s. l.], v. 49, n. 4, p. 24–27, 2020. Disponible en: <https://bit.ly/2TUjllW>
- Koontz, H., Weihrich, H y Cannice Mark (2012). Administración una perspectiva global y empresarial 10ma Edición: McGraw-Hill Educación
- Una A. (2015), Proceso administrativo ed. 1, México: Patria
- Macarena, B. (2020). Apply coaching techniques in the company: Is it possible and does it bring positive results? Revista Científica Internacional Vol. VII, Número 1.
- Márquez Ortiz, L. E., Viteri Mero, M. J., Useche Castro, L. M., & Cuétara Sánchez, L. M. (2021). Administrative process and business sustainability of the hotel sector of the crucita parish, manabf-ecuador. [Proceso administrativo y sostenibilidad empresarial del sector hotelero de la parroquia Crucita, Manabí-Ecuador] Revista De Ciencias Sociales, 27(2), 367-385. Retrieved from [www.scopus.com](http://www.scopus.com)
- Mejía Chiang, C., & Jáuregui Machuca, K. (2020). Coaching en las organizaciones: experiencia con personal administrativo en salud. Universidad & Empresa, 22(39), 1–26. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.7977>

- Mejía, Cy Machuca, K (2020). Coaching en las organizaciones: experiencia con personal administrativo. *Revista Universidad del Rosario* Vol. 22, num. 39  
<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.7977>
- Mumford, J y Diez, J (2015) *Coaching para Dummies* ed. 1 Barcelona: Parramón Ediciones
- Moody, M. S. (2021) If Instructional Coaching Really Works, Why Isn't It Working? *Educational Leadership*, [s. l.], v. 77, n. 3, p. 30–35, 2019. Disponible em: <https://acortar.link/jAhWT6>
- Montoya Agudelo, C. (2016). The Human Resource Management as a key Element and Quality Competitiveness Organizacional, *Revista Científica "Visión de Futuro"* Vol. 20, núm.2, ppp.1-20
- Muñoz, C. y Díaz O. (2014) El coaching y la transformación organizacional: una oportunidad para las Empresas y los coaches. Elsevier, Vol. 5 (62-69)-  
<https://bit.ly/2VwRCyq>
- Payeras, J. (2004). *Coaching y liderazgo para directivos interesados en incrementar sus resultados*. España: Díaz de santos
- Paz, D. (2018). *Coaching como herramienta de Gestión administrativa para fortalecer el talento humano en la Empresa CORPICECREAM S.A* Tesis. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Quicaña, M. (2018). *Influencia del coaching sobre desempeño docente en los maestros de la Institución Educativa Agropecuaria mixta Faustino B. Franco*. Tesis Posgrado. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Ravier, L. (2010). *Arte y ciencia del coaching*. Argentina: Dunken.
- Ratiu, L. Oana, A. Baban, D. (2017). *Developing Managerial Skills Through Coaching: Efficacy of a Cognitive-Behavioral Coaching Program*. Springer

- Reina y Et. al (2017). Por qué la confianza es clave para el éxito del equipo. Center for Creative Leadership Europa: Reina a Trust Building Consultancy
- Riffo, R. (2019) Administrative and quiality management in schools in the Chorrillos. Chile: Universidad Miguel de Cervantes.
- Roque, Mary. (2016). Herramientas del Coaching y su contribución en el desarrollo de capacidades ejecutivas en la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca. Tesis. Arequipa: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Robbins, S. Coulter, M. (2005). Administración. México: Person Educación
- Slabbert, B., y Hoole, C. (2021). A competency framework for coaches working in coaching development centres. SA Journal of Industrial Psychology, 47 doi: <http://dx.doi.org/10.4102/sajip.v47i0.1841>
- Straban M. (2014). Corporate Coaching: The Essential Guide. New York: Sage
- Tapia T. (2017). Análisis del proceso administrativo de la Microempresa “Quimilimpieza” en la ciudad de esmeraldas.
- Thompson, R. (2021). Coaching and mentoring with metaphor. International Journal of Evidence Based Coaching and Mentoring, 212-228. doi:10.24384/4sve-8713 <https://bit.ly/3rSS06F>
- Valerio A. y Lee J. (2005). Executive Coaching. San francisco: Pfeiffer
- Veloz, H. (2017). Aplicación del Coaching empresarial a nivel directivo para el mejoramiento del Clima organizacional en la consultora líder Mundial Adecco Ecuador. Tesis Posgrado. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Whitmore, J (2009). Coaching el método para mejora el rendimiento de las personas. 4ta ed. Madrid-Espasa Libros.
- Yates, A. (2019). The effects of Team Leader Coaching on Team Members: An Action Research Project at DHL Thailand. ABAC journal Vol. 39 No. 4



# ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIAS						
Coaching y el Proceso Administrativo en una Universidad de Lima Este - 2021						
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS PRINCIPAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
¿Cómo se relaciona el Coaching y el proceso administrativo en una Universidad de Lima Este – 2021?	Comparar la relación que existe entre el Coaching y el proceso administrativo en una Universidad de Lima Este – 2021.	Existe una relación significativa entre Coaching y el proceso administrativo en una Universidad de Lima Este – 2021.	Coaching	Liderazgo	Comunicación	
					Empatía	
					Toma de decisiones	
				Cumplimiento	Logros	
				Objetivos	Metas	
					Orientación a resultados	
				Crecimiento y Desarrollo	Autoestima	
					Capacitación	
				Motivación	Desempeño	
					Eficacia	
	Eficiencia					
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos				
¿Cómo se relaciona el Liderazgo y la Planificación en una Universidad de Lima Este - 2021?	Comparar la relación que existe entre el Liderazgo y la Planificación en una Universidad de Lima Este – 2021.	Existe una relación significativa entre el Liderazgo y la Planificación en una Universidad de Lima Este – 2021.	Procesos Administrativos	Planificación	Planificación estratégica	
					Planificación táctica	
					Planificación Operativa	
¿Cómo se relaciona el Cumplimiento de Objetivos y la Organización en una Universidad de Lima Este - 2021?	Comparar la relación que existe entre el Cumplimiento de Objetivos y la Organización en una Universidad de Lima Este – 2021.	Existe una relación significativa entre el Cumplimiento de Objetivos y la Organización en una Universidad de Lima Este – 2021.	Procesos Administrativos	Organización	Estructura Organizacional	
					Manuales	
					Funciones	
¿Cómo se relaciona el Crecimiento y Desarrollo y la Dirección en una Universidad de Lima Este- 2021?	Comparar la relación que existe entre el Crecimiento y Desarrollo y la Dirección en una Universidad de Lima Este - 2021.	Existe una relación significativa entre el Crecimiento y Desarrollo y la Dirección en una Universidad de Lima Este – 2021.	Procesos Administrativos	Dirección	Comunicación	
					Trabajo en equipo	
					Supervisión	
¿Cómo se relaciona la Motivación ya el Control en una Universidad de Lima Este – 2021?	Comparar la relación que existe entre la Motivación y el Control en una Universidad de Lima Este - 2021.	Existe una relación significativa entre la Motivación y el Control en una Universidad de Lima Este – 2021.	Procesos Administrativos	Control	Estandarización	
					Medición de Resultados	
					Retroalimentación	

**Escala de Likert**  
 Rango:  
 Bajo (1 a 9)  
 Medio (11 a 49)  
 Alto(51 a +)

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Variable: Coaching

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles de Escala
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación</li> <li>Empatía</li> <li>Toma de decisiones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe una comunicación asertiva con su jefe.</li> <li>Usted toma las decisiones con facilidad</li> <li>Su jefe inmediato le inspira confianza.</li> <li>En su trabajo existe empatía entre los colaboradores</li> <li>Su jefe inmediato comunica sus decisiones a través de ordenes</li> </ul>	
Cumplimiento de Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Logros</li> <li>Metas</li> <li>Orientación a resultados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se cumple los logros propuestos por la empresa</li> <li>Considera que ha llegado a lograr las metas trazadas en sus labores</li> <li>Trabaja en las tareas o actividades que llevan directo a los resultados</li> <li>Genera aportes que da valor a la Institución</li> <li>Promueve la innovación y creatividad dentro de la Institución</li> </ul>	Del 1 al 5 En escala Likert
Crecimiento y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autoestima</li> <li>Capacitación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Has logrado el éxito en tu vida</li> <li>La empresa realiza constantes capacitaciones</li> <li>Los beneficios económicos o reconocimientos satisfacen sus expectativas</li> <li>Comparte conocimientos con sus compañeros de área</li> <li>Existe línea de carrera dentro de su Institución</li> </ul>	
Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño</li> <li>Eficacia</li> <li>Eficiencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fija objetivos medibles y alcanzables para trabajar en equipo</li> <li>Revisa y actualiza sus tareas o actividades pendientes</li> <li>Usted se siente satisfecho al realizar sus labores encomendadas</li> <li>Se siente motivado conectarse a su centro de labores (trabajo remoto)</li> <li>Se siente satisfecho con las metas y logros alcanzados en su trabajo</li> </ul>	

Variable: Proceso Administrativo

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles de Escala
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación estratégica</li> <li>• Planificación táctica</li> <li>• Planificación Operativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Institución tiene área de planificación para coordinar y tomar decisiones en el área administrativo</li> <li>• Los objetivos y metas se basan en la realidad del área administrativo</li> <li>• Conoce la misión y visión de la empresa</li> <li>• Los trabajadores tienen claro los objetivos de la Institución</li> <li>• Cuenta con manuales de procedimientos actualizados.</li> </ul>	<p>Del 1 al 5 En escala Likert</p>
Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura Organizacional</li> <li>• Manuales</li> <li>• Funciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta con los insumos y herramientas para desarrollar y cumplir con sus funciones</li> <li>• Están bien definidas y delimitadas las responsabilidades</li> <li>• Se comunica a todos los trabajadores los planes y planificaciones de la empresa</li> <li>• Conoce el organigrama de la Institución</li> <li>• Existe coordinación entre su área de trabajo y otras áreas</li> </ul>	
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Supervisión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se proporciona a los trabajadores la confianza necesaria</li> <li>• Existe un control y tiempo de atención por cliente</li> <li>• Se toman acciones inmediatas ni bien se encuentran fallas y se soluciona de manera oportuna</li> <li>• Existe políticas motivacionales dentro de la Institución</li> <li>• Participa usted en la toma de decisiones realizadas por la Institución</li> </ul>	
Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estandarización</li> <li>• Medición de Resultados</li> <li>• Retroalimentación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se maneja estándares de atención para garantizar el mejor servicio</li> <li>• Se reciben sugerencias de los usuarios y se da seguimiento</li> <li>• Es supervisado frecuentemente su desempeño</li> <li>• Se establecen grupos de trabajo para el cumplimiento de metas trazadas por la Institución</li> <li>• Existe políticas internas para mejorar el desempeño laboral.</li> </ul>	

Anexo 3. Instrumento de variables de estudio

CUESTIONARIO PARA EL DIAGNÓSTICO

Instrumento de la Variable: Coaching y Proceso Administrativo

Objetivo: Comparar la relación que existe entre el Coaching y el Proceso Administrativo en una Universidad de Lima Este-2021.

Estimado Colaborador, el instrumento que tiene por título: "Coaching y el proceso administrativo en una Universidad de Lima Este-2021." Tiene por propósito relacionar el coaching y el proceso administrativo, por lo cual;

Le solicito cordialmente su colaboración en responder los siguientes ítems, asimismo indicarles que sus respuestas serán confidenciales en el cumplimiento de aspectos éticos.

Las opiniones de todos los encuestado serán el sustento para optar el Título de Maestra en Administración de Negocios-MBA. Se solicita que conteste con la mayor sinceridad respecto al tema, considerar las siguientes escalas Valorativa:

Totalmente en desacuerdo=1

En desacuerdo=2

Ni en desacuerdo ni acuerdo=3

De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo=5

Complete según corresponda:

Sexo:

Edad:

Nivel de Grado:

Años Laborados en  
su Institución

INSTRUCCIONES: Marque según corresponda con una X.

Nº	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Liderazgo					
1	Existe una comunicación asertiva con sus jefes					
2	Usted toma las decisiones con facilidad					
3	Su jefe inmediato le inspira confianza dentro de la Institución					
4	En su Institución existe empatía entre los colaboradores					
5	Su jefe inmediato comunica sus decisiones a través de órdenes					
	DIMENSIÓN 2: Cumplimiento de objetivos					
6	Se cumple los logros propuestos por la empresa					
7	Considera que ha logrado llegar a las metas trazadas en sus labores					
8	Trabaja en las tareas o actividades que llevan directo a los resultados					
9	Genera aportes que da valor a la Institución					
10	Promueve la innovación y creatividad dentro de la Institución					
	DIMENSIÓN 3: Crecimiento y Desarrollo					
11	Has logrado el éxito en tu vida					
12	La Institución realiza constantes capacitaciones					
13	Los beneficios económicos o reconocimientos satisfacen sus expectativas					
14	Comparte conocimientos con sus compañeros del área					
15	Existe línea de carrera dentro de su Institución					
	DIMENSIÓN 4: Motivación					
16	Fija objetivos medibles y alcanzables para trabajar en equipo					
17	Revisa y actualiza sus tareas o actividades pendientes					
18	Usted se siente satisfecho al realizar sus labores encomendadas					
19	Se siente motivado conectarse a su centro de labores(trabajo remoto)					
20	Se siente satisfecho con las metas y logros alcanzados en su trabajo					

Nº	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Planificación						
1	La Institución tiene área de planificación para coordinar y tomar decisiones en el área administrativo					
2	Los objetivos y metas se basan en la realidad del área administrativo					
3	Conoce la misión y visión de la empresa					
4	Los Colaboradores tiene claro los objetivos de La Institución					
5	Cuentan con manuales de procedimientos actualizados.					
DIMENSIÓN 2: Organización						
6	Cuenta con los insumos y herramientas para desarrollar y cumplir con sus funciones					
7	Están bien definidas y delimitadas las responsabilidades					
8	Se comunica a todos los Colaboradores los planes y planificaciones de la empresa					
9	Conoce el organigrama de la Institución					
10	Existe coordinación entre su área de trabajo y otras áreas.					
DIMENSIÓN 3: Dirección						
11	Se proporciona a los colaboradores la confianza necesaria					
12	Existe un control en el tiempo de atención por cliente					
13	Se toman acciones inmediatas ni bien se encuentran fallas y se soluciona de manera oportuna					
14	Existen políticas motivacionales dentro de la Institución					
15	Participa usted en la toma de decisiones realizadas por la Institución					
DIMENSIÓN 4: Control						
16	Se maneja estándares de atención para garantizar el mejor servicio					
17	Se reciben sugerencias de los usuarios y se da seguimiento					
18	Es supervisado frecuentemente en su desempeño					
19	Se establecen grupos de trabajo para el cumplimiento de metas trazadas por la Institución					
20	Existe políticas internas para mejorar el desempeño laboral.					

#### Anexo 4. Ficha Técnica Variable Independiente

<b>1</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Coaching</b>
<b>2</b>	Autor	Evelyn Abanto Carrión
<b>3</b>	Fecha	2017
<b>4</b>	Adaptado por	Judith Benito Avellaneda
<b>5</b>	Fecha –Adaptado	2021
<b>6</b>	Objetivo	Determinar la relación entre Coaching y Desempeño laboral en los trabajadores de AFOCAT.
<b>7</b>	Dirigido	Personal Administrativo
<b>8</b>	Información-Norma	Aplicación es anónimo
<b>9</b>	Aplicación	Directa
<b>10</b>	Duración	20 minutos
<b>11</b>	Items	Escala Likert
<b>12</b>	Aplicación	14
<b>13</b>	Estructura	Dimensiones: Liderazgo Cumplimiento de Objetivos Crecimiento y Desarrollo Motivación
<b>14</b>	Confiabilidad	0,926

## Anexo 5. Ficha Técnica Variable Dependiente

1	Instrumento	Proceso Administrativo
2	Autor	Silvia Elena Flores
3	Fecha	2018
4	Adaptado por	Judith Benito Avellaneda
5	Fecha –Adaptado	2021
6	Objetivo	Determinar la relación entre Proceso Administrativo y Gestión Empresarial
7	Dirigido	Personal Administrativo
8	Información-Norma	Aplicación es anónimo
9	Aplicación	Directa
10	Duración	15 minutos
11	Items	Escala Likert
12	Aplicación	16
13	Estructura	Dimensiones: Planeación Organización Dirección Control
14	Confiabilidad	0,689



## Anexo 6. Validación de Instrumentos por Expertos



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COACHING

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Liderazgo</b>							
1	Existe una comunicación asertiva con sus jefes	X		X		X		
2	Usted toma las decisiones con facilidad	X		X		X		
3	Su jefe inmediato le inspira confianza dentro de la empresa	X		X		X		
4	En su trabajo existe empatía entre los colaboradores	X		X		X		
5	Su jefe inmediato comunica sus decisiones a través de órdenes	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: Cumplimiento de objetivos</b>							
6	Se cumple los logros propuestos por la empresa	X		X		X		
7	Considera que ha logrado llegar a las metas trazadas en sus labores	X		X		X		
8	Trabaja en las tareas o actividades que llevan directo a los resultados	X		X		X		
9	Genera aportes que da valor a la Institución	X		X		X		
10	Promueve la innovación y creatividad dentro de la Institución	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Crecimiento y Desarrollo</b>							
11	Has logrado el éxito en tu vida	X		X		X		
12	La empresa realiza constantes capacitaciones	X		X		X		
13	Los beneficios económicos o reconocimientos satisfacen sus expectativas	X		X		X		
14	Comparte conocimientos con sus compañeros del área	X		X		X		
15	Existe línea de carrera dentro de su Institución	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 3: Motivación							
16	Fija objetivos medibles y alcanzables para trabajar en equipo	X		X		X		
17	Revisa y actualiza sus tareas o actividades pendientes	X		X		X		
18	Usted se siente satisfecho al realizar sus labores encomendadas	X		X		X		
19	Se siente motivado ir a trabajar a su centro de labores	X		X		X		
20	Se siente satisfecho con las metas y logros alcanzados en su trabajo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: SI HAY SUFICIENCIA)

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Renato Peñaflores Guerra   DNI: 10004015

Especialidad del validador: Maestría en Investigación en Ciencias de la Administración

25 de junio del 2021

Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL PROCESO ADMINISTRATIVO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Planificación</b>							
1	La Empresa tiene área de planificación para coordinar y tomar decisiones en el área administrativo	X		X		X		
2	Los objetivos y metas se basan en la realidad del área administrativo	X		X		X		
3	Conoce la misión y visión de la empresa	X		X		X		
4	Los trabajadores tiene claro los objetivos de La Institución	X		X		X		
5	Cuentan con manuales de procedimientos actualizados.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: Organización</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Cuenta con los insumos y herramientas para desarrollar y cumplir con sus funciones	X		X		X		
7	Están bien definidas y delimitadas las responsabilidades	X		X		X		
8	Se comunica a todos los trabajadores los planes y planificaciones de la empresa	X		X		X		
9	Conoce el organigrama de la Institución	X		X		X		
10	Existe coordinación entre su área de trabajo y otras áreas.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Dirección</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Se proporciona a los trabajadores la confianza necesaria	X		X		X		
12	Existe un control, el tiempo de atención por cliente	X		X		X		
13	Se toman acciones inmediatas ni bien se encuentran fallas y se soluciona de manera oportuna	X		X		X		
14	Existen políticas motivacionales dentro de la Institución	X		X		X		
15	Participa usted en la toma de decisiones realizadas por la Institución	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 3: Control							
16	Se maneja estándares de atención para garantizar el mejor servicio	X		X		X		
17	Se reciben sugerencias de los usuarios y se da seguimiento	X		X		X		
18	Es supervisado frecuentemente su desempeño	X		X		X		
19	Se establecen grupos de trabajo para el cumplimiento de metas trazadas por la Institución	X		X		X		
20	Existe políticas internas para mejorar el desempeño laboral.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: SI HAY SUFICIENCIA)

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Renato Peñaflores Guerra    DNI: 10004015

Especialidad del validador: Maestría en Investigación en Ciencias de la Administración

25 de junio del 2021

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COACHING**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Liderazgo</b>							
1	Existe una comunicación asertiva con sus jefes	X		X		X		
2	Usted toma las decisiones con facilidad	X		X		X		
3	Su jefe inmediato le inspira confianza dentro de la empresa	X		X		X		
4	En su trabajo existe empatía entre los colaboradores	X		X		X		
5	Su jefe inmediato comunica sus decisiones a través de órdenes	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: Cumplimiento de objetivos</b>							
6	Se cumple los logros propuestos por la empresa	X		X		X		
7	Considera que ha logrado llegar a las metas trazadas en sus labores	X		X		X		
8	Trabaja en las tareas o actividades que llevan directo a los resultados	X		X		X		
9	Genera aportes que da valor a la Institución	X		X		X		
10	Promueve la innovación y creatividad dentro de la Institución	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Crecimiento y Desarrollo</b>							
11	Has logrado el éxito en tu vida	X		X		X		
12	La empresa realiza constantes capacitaciones	X		X		X		
13	Los beneficios económicos o reconocimientos satisfacen sus expectativas	X		X		X		
14	Comparte conocimientos con sus compañeros del área	X		X		X		
15	Existe línea de carrera dentro de su Institución	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 3: Motivación							
16	Fija objetivos medibles y alcanzables para trabajar en equipo	X		X		X		
17	Revisa y actualiza sus tareas o actividades pendientes	X		X		X		
18	Usted se siente satisfecho al realizar sus labores encomendadas	X		X		X		
19	Se siente motivado ir a trabajar a su centro de labores	X		X		X		
20	Se siente satisfecho con las metas y logros alcanzados en su trabajo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: **SÍ HAY SUFICIENCIA**)

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. YURI VANESSA CONDE BELTRAN    DNI: 09964483

Especialidad del validador: Maestría Educación para la Creatividad

29 de junio del 2021



-----  
Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL PROCESO ADMINISTRATIVO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Planificación</b>							
1	La Empresa tiene área de planificación para coordinar y tomar decisiones en el área administrativo	X		X		X		
2	Los objetivos y metas se basan en la realidad del área administrativo	X		X		X		
3	Conoce la misión y visión de la empresa	X		X		X		
4	Los trabajadores tiene claro los objetivos de La Institución	X		X		X		
5	Cuentan con manuales de procedimientos actualizados.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: Organización</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Cuenta con los insumos y herramientas para desarrollar y cumplir con sus funciones	X		X		X		
7	Están bien definidas y delimitadas las responsabilidades	X		X		X		
8	Se comunica a todos los trabajadores los planes y planificaciones de la empresa	X		X		X		
9	Conoce el organigrama de la Institución	X		X		X		
10	Existe coordinación entre su área de trabajo y otras áreas.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Dirección</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Se proporciona a los trabajadores la confianza necesaria	X		X		X		
12	Existe un control, el tiempo de atención por cliente	X		X		X		
13	Se toman acciones inmediatas ni bien se encuentran fallas y se soluciona de manera oportuna	X		X		X		
14	Existen políticas motivacionales dentro de la Institución	X		X		X		
15	Participa usted en la toma de decisiones realizadas por la Institución	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 3: Control							
16	Se maneja estándares de atención para garantizar el mejor servicio	X		X		X		
17	Se reciben sugerencias de los usuarios y se da seguimiento	X		X		X		
18	Es supervisado frecuentemente su desempeño	X		X		X		
19	Se establecen grupos de trabajo para el cumplimiento de metas trazadas por la Institución	X		X		X		
20	Existe políticas internas para mejorar el desempeño laboral.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: **SI HAY SUFICIENCIA**)

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. YURI VANESSA CONDE BELTRAN    DNI: 09964483

Especialidad del validador: Maestría Educación para la Creatividad

29 de junio del 2021



-----  
Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COACHING**

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Liderazgo</b>							
1	Existe una comunicación asertiva con sus jefes	X		X		X		
2	Usted toma las decisiones con facilidad	X		X		X		
3	Su jefe inmediato le inspira confianza dentro de la empresa	X		X		X		
4	En su trabajo existe empatía entre los colaboradores	X		X		X		
5	Su jefe inmediato comunica sus decisiones a través de órdenes	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: Cumplimiento de objetivos</b>							
6	Se cumple los logros propuestos por la empresa	X		X		X		
7	Considera que ha logrado llegar a las metas trazadas en sus labores	X		X		X		
8	Trabaja en las tareas o actividades que llevan directo a los resultados	X		X		X		
9	Genera aportes que da valor a la Institución	X		X		X		
10	Promueve la innovación y creatividad dentro de la Institución	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Crecimiento y Desarrollo</b>							
11	Has logrado el éxito en tu vida	X		X		X		
12	La empresa realiza constantes capacitaciones	X		X		X		
13	Los beneficios económicos o reconocimientos satisfacen sus expectativas	X		X		X		
14	Comparte conocimientos con sus compañeros del área	X		X		X		
15	Existe línea de carrera dentro de su Institución	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 3: Motivación							
16	Fija objetivos medibles y alcanzables para trabajar en equipo	X		X		X		
17	Revisa y actualiza sus tareas o actividades pendientes	X		X		X		
18	Usted se siente satisfecho al realizar sus labores encomendadas	X		X		X		
19	Se siente motivado ir a trabajar a su centro de labores	X		X		X		
20	Se siente satisfecho con las metas y logros alcanzados en su trabajo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: **SÍ HAY SUFICIENCIA**)

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. AUGUSTO MANUEL LOPEZ PAREDES    DNI: 18098478

Especialidad del validador: Maestría en Administración de Negocios MBA

29 de junio del 2021



-----  
Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL PROCESO ADMINISTRATIVO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Planificación</b>							
1	La Empresa tiene área de planificación para coordinar y tomar decisiones en el área administrativo	X		X		X		
2	Los objetivos y metas se basan en la realidad del área administrativo	X		X		X		
3	Conoce la misión y visión de la empresa	X		X		X		
4	Los trabajadores tiene claro los objetivos de La Institución	X		X		X		
5	Cuentan con manuales de procedimientos actualizados.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: Organización</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Cuenta con los insumos y herramientas para desarrollar y cumplir con sus funciones	X		X		X		
7	Están bien definidas y delimitadas las responsabilidades	X		X		X		
8	Se comunica a todos los trabajadores los planes y planificaciones de la empresa	X		X		X		
9	Conoce el organigrama de la Institución	X		X		X		
10	Existe coordinación entre su área de trabajo y otras áreas.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Dirección</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Se proporciona a los trabajadores la confianza necesaria	X		X		X		
12	Existe un control, el tiempo de atención por cliente	X		X		X		
13	Se toman acciones inmediatas ni bien se encuentran fallas y se soluciona de manera oportuna	X		X		X		
14	Existen políticas motivacionales dentro de la Institución	X		X		X		
15	Participa usted en la toma de decisiones realizadas por la Institución	X		X		X		



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 3: Control							
16	Se maneja estándares de atención para garantizar el mejor servicio	X		X		X		
17	Se reciben sugerencias de los usuarios y se da seguimiento	X		X		X		
18	Es supervisado frecuentemente su desempeño	X		X		X		
19	Se establecen grupos de trabajo para el cumplimiento de metas trazadas por la Institución	X		X		X		
20	Existe políticas internas para mejorar el desempeño laboral.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: **SI HAY SUFICIENCIA**)

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. AUGUSTO MANUEL LOPEZ PAREDES   DNI: 18098478

Especialidad del validador: Maestría en Administración de Negocios MBA

29 de junio del 2021

-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COACHING**

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Liderazgo</b>							
1	Existe una comunicación asertiva con sus jefes	X		X		X		
2	Usted toma las decisiones con facilidad	X		X		X		
3	Su jefe inmediato le inspira confianza dentro de la empresa	X		X		X		
4	En su trabajo existe empatía entre los colaboradores	X		X		X		
5	Su jefe inmediato comunica sus decisiones a través de órdenes	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: Cumplimiento de objetivos</b>							
6	Se cumple los logros propuestos por la empresa	X		X		X		
7	Considera que ha logrado llegar a las metas trazadas en sus labores	X		X		X		
8	Trabaja en las tareas o actividades que llevan directo a los resultados	X		X		X		
9	Genera aportes que da valor a la Institución	X		X		X		
10	Promueve la innovación y creatividad dentro de la Institución	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Crecimiento y Desarrollo</b>							
11	Has logrado el éxito en tu vida	X		X		X		
12	La empresa realiza constantes capacitaciones	X		X		X		
13	Los beneficios económicos o reconocimientos satisfacen sus expectativas	X		X		X		
14	Comparte conocimientos con sus compañeros del área	X		X		X		
15	Existe línea de carrera dentro de su Institución	X		X		X		



N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 3: Motivación</b>							
16	Fija objetivos medibles y alcanzables para trabajar en equipo	X		X		X		
17	Revisa y actualiza sus tareas o actividades pendientes	X		X		X		
18	Usted se siente satisfecho al realizar sus labores encomendadas	X		X		X		
19	Se siente motivado ir a trabajar a su centro de labores	X		X		X		
20	Se siente satisfecho con las metas y logros alcanzados en su trabajo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: **SI HAY SUFICIENCIA**)

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. WENDY LUZ JAUREGUI MARCOS    DNI: 44751920

Especialidad del validador: Maestría en Administración de la Educación

...30...de...06...del 2021.

Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL PROCESO ADMINISTRATIVO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Planificación</b>							
1	La Empresa tiene área de planificación para coordinar y tomar decisiones en el área administrativo	X		X		X		
2	Los objetivos y metas se basan en la realidad del área administrativo	X		X		X		
3	Conoce la misión y visión de la empresa	X		X		X		
4	Los trabajadores tiene claro los objetivos de La Institución	X		X		X		
5	Cuentan con manuales de procedimientos actualizados.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: Organización</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Cuenta con los insumos y herramientas para desarrollar y cumplir con sus funciones	X		X		X		
7	Están bien definidas y delimitadas las responsabilidades	X		X		X		
8	Se comunica a todos los trabajadores los planes y planificaciones de la empresa	X		X		X		
9	Conoce el organigrama de la Institución	X		X		X		
10	Existe coordinación entre su área de trabajo y otras áreas.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Dirección</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Se proporciona a los trabajadores la confianza necesaria	X		X		X		
12	Existe un control, el tiempo de atención por cliente	X		X		X		
13	Se toman acciones inmediatas ni bien se encuentran fallas y se soluciona de manera oportuna	X		X		X		
14	Existen políticas motivacionales dentro de la Institución	X		X		X		
15	Participa usted en la toma de decisiones realizadas por la Institución	X		X		X		



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 3: Control</b>							
16	Se maneja estándares de atención para garantizar el mejor servicio	X		X		X		
17	Se reciben sugerencias de los usuarios y se da seguimiento	X		X		X		
18	Es supervisado frecuentemente su desempeño	X		X		X		
19	Se establecen grupos de trabajo para el cumplimiento de metas trazadas por la Institución	X		X		X		
20	Existe políticas internas para mejorar el desempeño laboral.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: **SI HAY SUFICIENCIA**)

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. WENDY LUZ JAUREGUI MARCOS   DNI: 44751920

Especialidad del validador: Maestría en Administración de la Educación

...30...de...del 20.21.

Firma del Experto Informante.



## Anexo 7. Aplicación de cuestionario-Formulario

Coaching y el proceso administrativo en una Universidad de Lima Este- 2021 ☆

Preguntas Respuestas 71

Sección 1 de 4

### Coaching y el proceso administrativo en una Universidad de Lima Este- 2021

La presente investigación es conducida por la Lic. Judith Yeymi Benito Avellaneda. El objetivo de este estudio es determinar la relación entre el coaching y el proceso administrativo Coaching y el proceso administrativo en una Universidad de Lima Este - 2021

La participación del estudio es voluntaria y anónima. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder los siguientes ítems. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas por lo cual serán anónimas.

La información será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Si usted tiene deseo de conocer más sobre la investigación, puede contactar con la autora al siguiente correo jbenitoavellaneda@gmail.com

\*Obligatorio

Marque "acepto" si desea continuar con las preguntas, de lo contrario puede dejar. Gracias \*

Acepto

No acepto

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

Sección 2 de 4

### Ficha Sociodemográfica

Responda a las preguntas de acuerdo a su información personal

Sexo \*

Masculino

## Anexo 8. Datos procesados en el SPSS

	Tie mp des.	p1 Exi teun	p2 Us edto	p3 Suj fein.	p4 En: ulns	p5 Suj fein.	p6 Se ump	p7 Co side	p8 rab jaen	p9 Ge eraa	p10 Pr mue	p11 Has ogra	p12 Lal stisu	p14 Cc mpa	p15 Exi telin	p16 Fij obje	p17 Rev say	p18 Ust eds	p19 Se: ente	p20 Se: ente	p21 Lal stisu	p22 Lo: obje	p23 Co ocel	p24 Lo: raba	p25 Cu ntac	p26 Cu ntac	p27 Es ánbi	p28 Se omu	p29 Co oce	p30 Exi teco	p31 Se ropo	p32 Exi teun	p33 Se oma	p34 Exi temp	p36 Se man	p37 Se ecib	p38 Es uper	p39 Se stab	p40 Exi tepo		
1	3	4	2	3	3	3	5	5	4	4	4	5	3	4	2	4	5	4	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	4	4	5	5		
2	7	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	
3	5	4	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	
4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	4	3	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
6	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5		
9	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	5	3	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4		
10	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
11	7	1	2	1	2	4	2	2	2	3	3	3	2	3	4	2	1	3	3	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	1	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	
13	4	4	5	4	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	3	3	5	4	5	3	5	5	4	5	5	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3		
14	.	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	2	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3
16	6	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	
17	2	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3
18	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	0	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
20	3	5	3	5	4	4	5	4	4	3	3	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4
21	.	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	
22	6	5	4	5	4	1	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	2	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	
23	3	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	4	2	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
24	.	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	3	3	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	
26	.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
27	.	4	4	5	2	2	4	2	5	3	3	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	

	Tie mp des.	p1 Exi teun	p2 Us edto	p3 Suj fein.	p4 En ulns	p5 Suj fein.	p6 Se ump	p7 Co side	p8 rab jaen	p9 Ge eraa	p10 Pro mue	p11 Has ogra	p12 Lal stisu	p14 Co mpa	p15 Exi telin	p16 Fij obje	p17 Rev say	p18 Ust eds.	p19 Se ente	p20 Se ente	p21 Lal stisu	p22 Lo obje	p23 Co ocel	p24 Lo raba	p25 Cu ntac	p26 Cu ntac	p27 Es ánbi	p28 Se omu	p29 Co oce.	p30 Exi teco	p31 Se ropo	p32 Exi teun	p33 Se oma	p34 Exi temp	p35 Se man	p37 Se ecib	p38 Es uper	p39 Se stab	p40 Exi tepo		
28	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4		
29	6	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5		
30	9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
31	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
32	6	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4		
33	3	1	2	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
34	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
35	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
36	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
37	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	
38	2	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
39	6	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	2	5	2	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
40	3	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
41	6	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	2	4	3	4	4	1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4		
43	8	5	3	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
44	7	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	
45	9	5	5	4	4	2	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
47	6	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	
48	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
49	6	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
50	5	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
51	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
52	2	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	2	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	
54	6	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5		



## Anexo 9: Gráficos en SPSS

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

/MISSING=PAIRWISE.

### Correlaciones no paramétricas

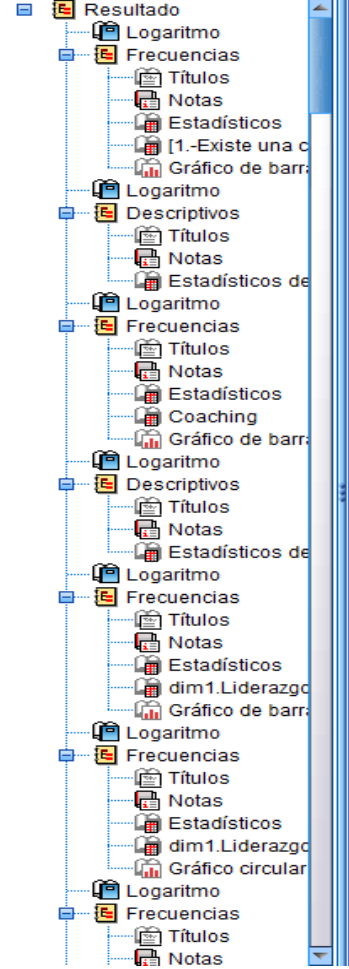
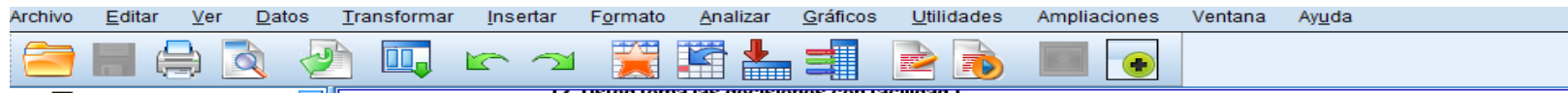
**Correlaciones**

			Var1 Coa ching	Var2Proc esoAdmi nistrativo
Rho de Spearman	Var1 Coaching	Coefficiente de correlación	1,000	,654**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	71	71
	Var2ProcesoAdmi nistrativo	Coefficiente de correlación	,654**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	71	71

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

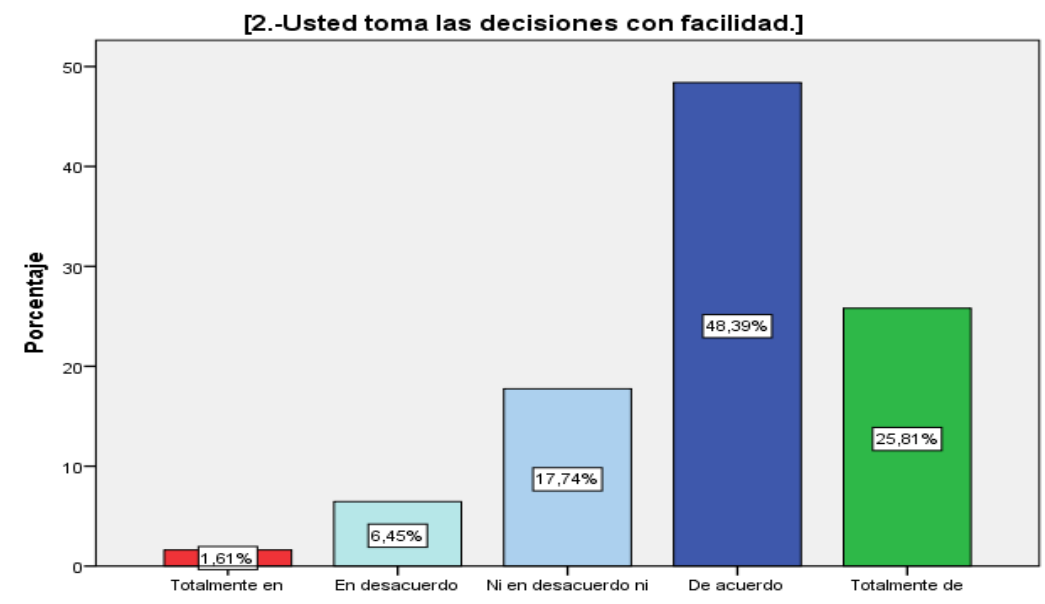
```

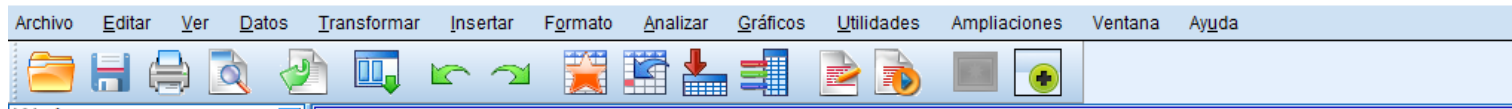
FREQUENCIES VARIABLES=Var2ProcesoAdmin
  /BARCHART PERCENT
  /ORDER=ANALYSIS.
    
```



**[2.-Usted toma las decisiones con facilidad.]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,6	1,6	1,6
	En desacuerdo	4	6,5	6,5	8,1
	Ni en desacuerdo ni acuerdo	11	17,7	17,7	25,8
	De acuerdo	30	48,4	48,4	74,2
	Totalmente de acuerdo	16	25,8	25,8	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

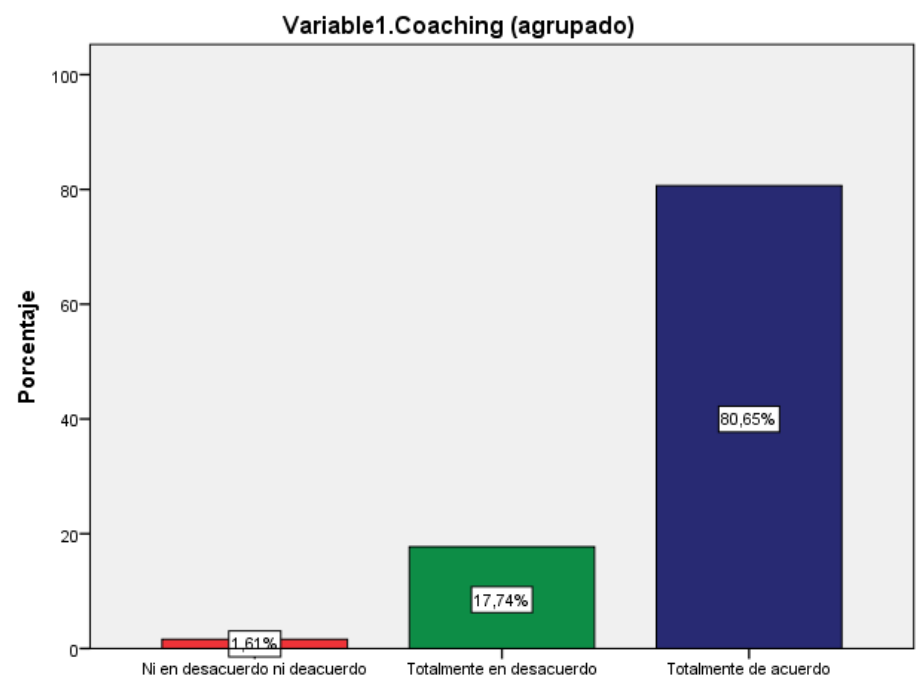




- 📁 Títulos
- 📄 Notas
- ⚠️ Advertencias
- 📄 Resumen de procesamiento
- 📄 VAR00001\*Sexo tabulación c
- 📄 Pruebas de chi-cuadrado
- 📄 Medidas simétricas
- 📄 Gráfico de barras
- 📄 Logaritmo
- 📄 Tablas cruzadas
- 📁 Títulos
- 📄 Notas
- ⚠️ Advertencias
- 📄 Resumen de procesamiento
- 📄 VAR00001\*VAR00002 tabula
- 📄 Pruebas de chi-cuadrado
- 📄 Medidas simétricas
- 📄 Gráfico de barras
- 📄 Logaritmo
- 📄 Frecuencias
- 📁 Títulos
- 📄 Notas
- 📄 Estadísticos
- 📄 VAR00002
- 📄 Gráfico de barras
- 📄 Logaritmo
- 📄 Medias
- 📁 Títulos
- 📄 Notas
- 📄 Resumen de procesamiento
- 📄 Informe
- 📄 Logaritmo
- 📄 Medias
- 📁 Títulos
- 📄 Notas
- 📄 Resumen de procesamiento
- 📄 Informe
- 📄 Logaritmo
- 📄 Frecuencias
- 📁 Títulos
- 📄 Notas
- 📄 Estadísticos
- 📄 Variable1.Coaching (agrupa

**Variable1.Coaching (agrupado)**

		Porcentaj e	Porcentaj e válido	Porcentaj e acumula do
Válido	Ni en desacuerdo ni deacuerdo	1,6	1,6	1,6
	Totalmente en desacuerdo	17,7	17,7	19,4
	Totalmente de acuerdo	80,6	80,6	100,0
	Total	100,0	100,0	





- Notas
- Estadísticos
- VAR00002
- Gráfico de barras
- .ogarithmo
- Medias
- Títulos
- Notas
- Resumen de procesamiento
- Informe
- .ogarithmo
- Medias
- Títulos
- Notas
- Resumen de procesamiento
- Informe
- .ogarithmo
- Frecuencias
- Títulos
- Notas
- Estadísticos
- Variable1.Coaching (agrupado)
- Gráfico de barras
- .ogarithmo
- Frecuencias
- Títulos
- Notas
- Estadísticos
- Variable2. Proceso Administrativo
- Gráfico de barras
- .ogarithmo
- Frecuencias
- Títulos
- Notas
- Estadísticos
- Var2. Proceso Administrativo
- Gráfico de barras
- .ogarithmo
- Frecuencias
- Títulos
- Notas
- Estadísticos
- Variable2. Proceso Administrativo

Variable2. Proceso Administrativo (agrupado)

		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3,2	3,2	3,2
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	3,2	3,2	6,5
	De acuerdo	66,1	66,1	72,6
	Totalmente de acuerdo	27,4	27,4	100,0
	Total	100,0	100,0	

Variable2. Proceso Administrativo (agrupado)

