

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
GESTIÓN DE EMPRESAS**

TESIS

**APLICACIÓN DE UN PROGRAMA DE COACHING
EMPRESARIAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN
EL BANCO FALABELLA EN EL AÑO 2017**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTORES

**CHATE SULCA, CARLOS ABELINO
MUÑANTE ESCATE, DANIEL EDUARDO
TORRES AREVALO, ZAIDA JULIANA**

ASESOR

Mg. MILLAN BAZAN CESAR AUGUSTO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL**

LIMA, PERU

MAYO - 2019

**APLICACION DE UN PROGRAMA DE COACHING
EMPRESARIAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN
EL BANCO FALABELLA EN EL AÑO 2017**

ASESOR

Miembros del jurado

Mg. Bustamente Vega Roxana Maribel

Presidente

Mg. Quintana Portal Juan Daniel

Secretario

Mg. Gómez Achocalla Luis

Vocal

Fecha: 31 de mayo de 2019

Dedicatoria

Desde mi niñez siempre observé como un claro ejemplo de líder a mi padre, trabajando duro y de manera responsable para brindar lo mejor a su familia, siempre con ánimo de brindarme ayuda con sus consejos que han sido pieza clave para mi desarrollo como persona, valorando hoy su aporte.

Muchas gracias padre. (Zaida)

Este trabajo está dedicado a dios por ser mi creador, padre y guía en los logros que he alcanzado. A mi esposa Mary, mis hijos Xavier, Hugo y Edú, por haber sido el soporte en la realización de mi vida profesional.

A mis padres: Hugo y María, por haber hecho de mí una persona responsable al servicio de la sociedad.

A mis hermanos: Jorge, Nena, Tito, Charo y Gisella, por ser excelentes personas y brindarme su apoyo. (Daniel)

Este trabajo está dedicado al universo en el cual vivo y a Dios por su creación en el amanecer que me espera con el brillar del sol cada día, que me da fortaleza necesaria para continuar con mis proyectos. (Carlos)

Agradecimiento

Agradezco a Dios Todopoderoso por darme la oportunidad, de haber culminado mis estudios con éxito y a mi padre Melecio Torres un hombre íntegro que me dio siempre su apoyo incondicional y sus sabios consejos para seguir adelante, estoy segura que fue el motor principal para el empuje de mi carrera profesional. Zaida TORRES.

Agradezco a Dios por darme fortaleza, perseverancia y por ser guía a lo largo de mi existencia; a mi esposa e hijos, quienes son el motor y mayor inspiración, a través de su amor, paciencia y comprensión, contribuyeron para cumplir con mis objetivos; a mis padres y a hermanos por motivarme a culminar con mis estudios. Daniel MUÑANTE

Agradezco a Dios, por haberme permitido llegar a culminar mi formación profesional; y a mi familia por ser un pilar importante en mi vida y demostrarme en todo momento su cariño y apoyo incondicional, sin ellos no hubiera podido seguir adelante enfrentando las adversidades. Carlos CHATE.

Resumen

La investigación que lleva por título “La Aplicación de un Programa de Coaching Empresarial para el Desempeño Laboral de los Colaboradores del Área de Cobranzas de la Agencia Crillón del Banco Falabella Perú S.A., 2017”, hemos estimado determinar, como la aplicación de un programa de coaching empresarial, mejora el desempeño laboral en la agencia Crillón del Banco Falabella en el año 2017.

La presente investigación ha sido el resultado del diseño no experimental y de enfoque cuantitativo. La población estuvo constituida por los colaboradores del Área de Cobranzas de la Agencia del Banco Falabella Agencia Crillón. La muestra tuvo la participación de todos los colaboradores del Área de Cobranzas de la Agencia Crillón del Banco Falabella Perú S.A. Se propuso la implementación progresiva de un programa de Coaching Empresarial para mejorar el desempeño laboral específicamente en el Área de Cobranzas de la Agencia Crillón del Banco Falabella Perú S.A.

Se concluye que la aplicación de un programa de Coaching empresarial mejora de manera positiva el desempeño laboral de los colaboradores en la agencia Crillón del Banco Falabella en el 2017, mejora los procesos estratégicos de la agencia, asimismo, optimiza las competencias y eficiencia del trabajo en equipo. Haciendo que los colaboradores sean más productivos en sus actividades, el cual se refleja en el incremento de clientes que se unen a la cartera del banco, que es fundamental para medir el desempeño laboral en el puesto de trabajo.

Palabras clave: Coaching, Coaching Empresarial, desempeño laboral, talento humano, clima laboral, potencial humano - liderazgo

Abstract

The research entitled "the implementation of a programme of Business Coaching in the work performance of the sieves of the Collections Area of the Agency Crillón of Banco Falabella Peru S.A., 2017", we estimated as objective determine how, the implementation of a programme of business coaching, improves job performance at the Crillón Banco Falabella Agency in 2017.

The present investigation has been the result of the non-experimental design and mixed approach. The population was constituted by the employees of the Collection Area of the Agency of Banco Falabella Crillón Agency. The sample had the participation of all the employees of the Collection Area of the Crillón Agency of Banco Falabella Perú S.A. It was proposed the progressive implementation of a Business Coaching program to improve job performance specifically in the Collection Area of the Crillón Agency of Banco Falabella Perú S.A.

Concludes: The implementation of a programme of Business Coaching improves positively the work performance of employees at the Crillón Banco Falabella Agency in 2017 since it improves the strategic processes of the Agency, in addition, optimizes the skills and team work efficiency. Making the contributors they are more productive in their activities, which is reflected in the increase of clients that bind to the portfolio of the Bank, which is fundamental to measure job performance in the workplace

Keywords: Business Coaching, job performance, human talent, work environment, human potential.

Tabla de Contenido

Carátula	
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Tabla de Contenidos	viii
Lista de Tablas	x
Lista de Figuras	xi
Introducción	1
 Capítulo I: Problema de la Investigación	
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	8
1.2 Planteamiento del Problema	10
1.2.1 Problema general.	10
1.2.2 Problemas específicos.	10
1.3 Objetivos de la Investigación	11
1.3.1 Objetivo general.	11
1.3.2 Objetivos específicos.	11
1.4 Justificación e Importancia de la Investigación	11
1.5 Limitaciones	13
 Capítulo II: Marco Teórico	
2.1 Antecedentes	14
2.1.1 Internacionales.	14
2.1.2 Nacionales.	17

2.2	Bases Teóricas	21
2.3	Definiciones de Términos Básicos	35

Capítulo III: Metodología de la Investigación

3.1	Enfoque de la Investigación	38
3.2	Variables	38
3.2.1	Operacionalización de variables.	38
3.3	Hipótesis	41
3.3.1	Hipótesis general.	41
3.3.2	Hipótesis específicas.	41
3.4	Tipo de Investigación	41
3.5	Diseño de la Investigación	42
3.6	Población y Muestra	42
3.6.1	Población.	42
3.6.2	Muestra	42
3.7	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	43

Capítulo IV: Resultados

4.1	Análisis de los Resultados	49
4.2	Discusión	93

Conclusiones

Recomendaciones

Referencias

Apéndice

Lista de Tablas

Tabla 01: Planeación para el coaching	49
Tabla 02: Estrategias del coach	50
Tabla 03: Mejora del potencial del colaborador	51
Tabla 04: Capacitaciones que brinda el coach	52
Tabla 05: Eficiencia del coaching	53
Tabla 06: Metodología del coaching	54
Tabla 07: Coaching y formación del colaborador	55
Tabla 08: El coach y la instrucción grupal o individual	56
Tabla 09: El coaching y la capacitación del colaborador	57
Tabla 10: El coaching y la mejora de las capacidades de las competencias	58
Tabla 11: Productividad y desempeño laboral	59
Tabla 12: Compromiso en el desempeño de las labores	60
Tabla 13: El trabajo en tiempo establecido	61
Tabla 14: Aplicación de estrategias en el trabajo	62
Tabla 15: Puntualidad en el desempeño	63
Tabla 16: Responsabilidad en el desempeño laboral	64
Tabla 17: Responsabilidad y estructura organizacional	65
Tabla 18: Iniciativa en el desempeño laboral	66
Tabla 19: Anticipación a necesidades y problemas futuros	67
Tabla 20: Estrategias ante dificultades o situaciones conflictivas	68
Tabla 21: Respeto en los niveles de compromiso laboral	69
Tabla 22: Desarrollo de capacidades y estrategias en la productividad	70
Tabla 23. Desempeño laboral y desarrollo profesional	71
Tabla 24: Estrategias en la productividad del Desempeño laboral	72
Tabla 25: Contingencias	73

Lista de Figuras

Figura 01: Planeación para el coaching	49
Figura 02: Estrategias del coach	50
Figura 03: Mejora del potencial del colaborador.....	51
Figura 04: Capacitaciones que brinda el coach	52
Figura 05: Eficiencia del coaching	53
Figura 06: Metodología del coaching	54
Figura 07: Coaching y formación del colaborador	55
Figura 08: El coach y la instrucción grupal o individual.....	56
Figura 09: El coaching y la capacitación del colaborador.....	57
Figura 10: El coaching y la mejora de las capacidades de las competencias	58
Figura 11: Productividad y desempeño laboral	59
Figura 12: Compromiso en el desempeño de las labores	60
Figura 13: El trabajo en tiempo establecido	61
Figura 14: Aplicación de estrategias en el trabajo.....	62
Figura 15: Puntualidad en el desempeño	63
Figura 16: Responsabilidad en el desempeño laboral	64
Figura 17: Responsabilidad y estructura organizacional	65
Figura 18: Iniciativa en el desempeño laboral.....	66
Figura 19: Anticipación a necesidades y problemas futuros	67
Figura 20: Estrategias ante dificultades o situaciones conflictivas	68
Figura 21: Respeto en los niveles de compromiso laboral	69
Figura 22: Desarrollo de capacidades y estrategias en la productividad.....	70
Figura 23: Desempeño laboral y desarrollo profesional	71
Figura 24: Estrategias en la productividad del Desempeño laboral	72
Figura 25: Contingencias	73

Introducción

En la actualidad, el crecimiento del sector bancario en el Perú es totalmente indiscutible, cada quien busca posicionarse y liderar en el mercado, sin embargo, hay muchas entidades bancarias que no llegan a cumplir el propósito de satisfacer las necesidades de sus respectivos clientes, y mucho menos la de ellos mismos, debido fundamentalmente porque no se realizan constantemente evaluaciones internas o externas para buscar, analizar o encontrar los problemas de discusión.

Por tal motivo, el presente trabajo de investigación se basó en proponer principal e inicialmente la herramienta del coaching para contribuir con la mejora continua del clima laboral de la organización en su planificación, desarrollo, innovación; es decir, crear estrategias para obtener un cambio positivo dentro de la organización a través de la evaluación del desempeño laboral de todos los colaboradores, con la finalidad de descubrir cada una de sus habilidades, destrezas, cualidades, metas, desafíos etc., por medio de un adecuado asesoramiento y acompañados por el personal de Talento Humano del Banco Falabella, presto a descubrir y dar a conocer los males que aquejan a esta área del Banco, porque no basta con ejercer el poder de dirección empresarial si no conoce ni entabla una buena relación con el indispensable equipo humano de trabajo.

El personal coach busca con ello aumentar el rendimiento en el trabajo, y por lo tanto debe emplear una serie de herramientas para capacitar constantemente al personal y a todo el grupo de colaboradores potenciando el rendimiento en momentos importantes de descenso motivacional entre el grupo humano en una área clave y neurálgica del Banco Falabella como es el Área de Cobranzas, o realizando oportunamente capacitaciones para

mejorar y lograr el respectivo desempeño y compromiso con el Banco; para el logro del tema a investigar se requiere una metodología completamente estructurada que llevará a desempeñar el potencial humano de los colaboradores en toda su completa y extensa plenitud.

El coaching como método, busca o pretende desarrollar el potencial contenido en cada uno de los colaboradores, planteando un escenario de crecimiento tanto personal como profesional en cada uno de ellos que se encuentren a su mando; el cual busca obtener una serie de mejoras organizacionales para el Banco Falabella y conllevar al colaborador a un ritmo de labores diferente con el único fin de romper la clásica monotonía cíclica a la que ellos mismos han llegado, sobre todo en un área de trabajo tan sensible como es el Área de Cobranzas de una agencia bancaria.

Esta investigación busca demostrar que más allá de la respectiva productividad, eficiencia y eficacia profesional de todos los colaboradores, se requiere ser competentes para ejercer el liderazgo al interior del clima y la gestión laboral de los colaboradores, sin que ello implique un nivel jerárquico superior ni exceso de autoridad como parte del deber continuo y progresivo de fiscalización que ostenta por ley la parte patronal, sino un clima de confianza, con la finalidad de lograr motivar e inspirar el potencial humano, y para ampliar así las actividades laborales de una forma efectiva y eficiente.

En tal sentido, la presente investigación tiene como fin mediato procurar realizar una mejora continua en el trabajo cotidiano de los colaboradores del Banco, específicamente en su Área de Cobranzas, para obtener resultados concretos no solo panorámicos, sino sobre todo efectivos; este procedimiento ha sido ya empleado en su

debido tiempo por varias instituciones bancarias con resultados increíbles y favorables para la organización que buscó el camino de implementar el Coaching en pro de sus colaboradores. Siendo el Banco Falabella desde el año 1995 cuando posteriormente se constituyó en Financiera antes de convertirse en un Banco, una entidad internacional dedicada a la actividad bancaria y al crédito de consumo masivo.

A lo largo de los años, el Banco Falabella ha desarrollado diversas acciones, actividades y procesos, que le han permitido cumplir decididamente con la finalidad de alcanzar los objetivos y metas de sus respectivos clientes bancarizados, logrando con ello en coordinación permanente una serie de soluciones a los problemas que le agobian al interior del Área de Cobranzas de cada una de sus redes de agencias y aportando soluciones adecuadas para la satisfacción de sus requerimientos bancarios en el rubro de cobranzas.

Actualmente en nuestro país el Banco Falabella es una entidad que atiende a un importante sector de la población como clientes en varias ciudades del Perú y que hacen uso del respectivo crédito de consumo masivo, incluso a través de productos como son las denominadas tarjetas de crédito que por su garantía compiten a nivel nacional de manera positiva con el resto de la banca afincada en el país. La diversificación de sus productos bancarios y el personal altamente calificado, les permite ofrecer los mejores servicios bancarios existentes en el Perú; no sólo se ofrecen créditos de consumo también préstamos a las mejores tasas del mercado nacional, sino que también cuenta con una amplia red de agencias en todo el país de acuerdo a las exigencias propias de cada región, además de ofrecer atención y servicios durante todos los días del año de manera presencial y virtual, hasta brindar sus servicios con una alta calidad de eficiencia, reconocida por su clientela

no solo a nivel nacional sino también internacional. Los compromisos del Banco Falabella Perú S.A. son: Satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, suministrándole soluciones integrales con sólidos productos bancarios, garantizando su eficacia a lo largo del tiempo con el goce de las mejores y más bajas tasas de intereses del mercado, para mantenerse como líderes en servicio bancario con una alta tasa de rentabilidad.

De ahí que le necesidad de promover la implementación de Coaching en pro del mejoramiento continuo y permanente de la calidad laboral de sus colaboradores, es importante para impulsar la innovación tecnología y el desarrollo de una oferta de nuevos productos bancarios, asegurando el permanente progreso del Banco en el Área de Cobranzas y la retribución adecuada y justa para los miembros del staff de la organización; así como; su entorno familiar, accionistas, la sociedad y el Estado peruano en particular.

Es decir, el Banco Falabella trabaja con productos y servicios que satisfacen las necesidades de los clientes, convirtiéndose en una importante opción en el mercado bancario por la calidad del servicio, tasas, innovación y por la cordialidad del sistema de cobranzas. Ante este panorama de desarrollo constante en el aumento continuo de la comercialización de bienes, productos y servicios de manera progresiva; es que; se requiere contar con un sistema de cobranza óptimo, no solo implementando las nuevas tecnologías on line o en tiempo real, sino que la actividad laboral de cobranza no se torne en un trabajo monótono, repetitivo y hasta aciago.

En el Banco Falabella, la calidad de atención al cliente está presente en todas las fases del proceso de atención al momento de brindar un servicio de banca, desde el otorgamiento de un crédito, la evaluación personal hasta el respectivo otorgamiento y

concesión, con la participación de todos los colaboradores comprometidos con la mejora continua del Banco como institución.

La calidad de sus productos y la satisfacción plena de las necesidades de sus clientes cuentan con colaboradores y técnicos altamente calificados en procedimientos de cobranza durante el proceso posterior a la concesión de un crédito o al consumo de un bien o servicio. Todos los colaboradores tienen las habilidades y los equipamientos necesarios para garantizar que los clientes únicamente reciban productos de la más alta calidad y ello incluye la respectiva actividad de cobranza. La agencia bancaria se encuentra ubicada en el Crillón, en la ciudad de Lima, capital del Perú. Esta agencia cuenta con todas las instalaciones requeridas para una atención adecuada; y además utiliza las últimas tecnologías bancarias para ofrecer productos bancarios de la más alta calidad; tanto para el mercado local como internacional.

La importancia de la investigación sobre la necesidad de incorporar progresivamente el coaching para la mejora permanente de la calidad del trabajo, se fundamenta que la relación del Banco Falabella y sus colaboradores sea buena, generando calidad de vida en el puesto de trabajo de cada colaborador en el Área de Cobranzas, con un buen ambiente laboral digno y óptimo, no solo adecuado donde los colaboradores se sientan absolutamente cómodos para desarrollar sus labores de forma eficaz y eficiente, de modo que apoyen y contribuyan al logro de los objetivos planteados por la entidad bancaria precitada. Es por ello, el coaching se ha convertido actualmente en una herramienta útil para manejar todos los cambios que se están generando en el mercado bancario día tras día.

El presente estudio se realiza porque hoy en día las Áreas de Cobranzas de las Agencias de los Bancos se ven afectadas por el creciente número de tareas y responsabilidades que por miles se han presentado a consecuencia de los cambios tecnológicos e informáticos que por su propia naturaleza han provocado una serie inmediata de innovaciones al interior y exterior del Banco Falabella. Esto exige que las organizaciones se modernicen y sea necesario una distribución de las actividades en tareas individuales y algunas colectivas, adecuándolos al sistema en áreas funcionales para el Banco donde cada una de ellas con determinadas obligaciones permita un óptimo funcionamiento organizacional, teniendo en cuenta lo delicado de sus actividades de cobranza.

Es por ello que los Bancos y los directivos en su afán de mejorar y adaptar nuevos enfoques en su estrategia de recursos humanos, buscan herramientas que les permitan alinear su estrategia de recursos humanos con una moderna herramienta que es el coaching, se utiliza para potenciar el desempeño laboral de los colaboradores al interior de las empresas, pues, cada día, es notorio que uno de los valores añadidos en la actividad reside básicamente en las capacidades y habilidades de sus colaboradores, El trabajo de investigación beneficiará a toda la red del Banco Falabella, ya que permitirá poner en práctica todas las habilidades y destrezas de los trabajadores, sin dejar de lado sus fortalezas y debilidades, construyendo una mejor imagen para la empresa y un mejor ambiente laboral.

Está estructurado en los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I. Problema de investigación: problema y el objetivo que consistió en determinar la manera en que el coaching empresarial contribuye en las organizaciones bancarias para lograr un desempeño eficiente en sus trabajadores.

CAPÍTULO II. Marco Teórico; antecedentes y bases teóricas, investigando otras definiciones que sirvan como base a lo planteado en el proyecto una de las definiciones dice que el coaching es una herramienta empresarial para incidir en la motivación de los colaboradores, y desarrollar sus habilidades blandas buscando aumentar el rendimiento en el trabajo. Termina con la definición de términos conceptuales.

CAPÍTULO III. Metodología de la investigación; que considera el enfoque de investigación, operacionalización de variables, tipo y diseño de investigación, población y muestra, así como, las técnicas e instrumento de investigación.

CAPÍTULO IV. Resultado; presenta los resultados de la investigación, Culminando con las conclusiones, recomendaciones. Referencias y apéndice.

Misión:

Hacer posible las aspiraciones de nuestros clientes, a través de una oferta integrada de servicios financieros que supere sus expectativas, potenciada por los beneficios del “Mundo Falabella”.

Visión:

Ser el mejor Banco de personas en el sistema financiero peruano.

.

Capítulo I

Problema de Investigación

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

En un mercado de trabajo tan competitivo como el bancario donde hay mayor movimiento en las relaciones laborales, las Instituciones bancarias deberían identificar las habilidades que posee cada colaborador y sacar a luz su talento en el ámbito profesional, por ejemplo, su dinamismo, espontaneidad, renovación constante, creatividad y capacidad para laborar no solo en base a resultados sino también a objetivos. Es decir, las oficinas de Talento Humano deben concentrar su interés por mejorar el desempeño de los colaboradores desarrollando programas de capacitación para vencer la conocida melancolía laboral. La administración del desempeño de trabajo busca optimizar por completo sus actividades productivas para crear estímulos permanentemente competitivos y también crear un plus adicional al trabajo realizado de manera continua y permanente.

La incorporación progresiva del coaching al Banco Falabella, en la agencia Crillón en el Área de Cobranzas ayudará a desarrollar el potencial laboral de un colaborador para aumentar al máximo su alicaído rendimiento productivo de trabajo ante labores repetitivas, puesto que consiste en “evitar el denominado ostracismo laboral.” cual los propietarios del Banco Falabella desde su sede central en Santiago de Chile tratan de inculcar por medio del coaching, para lograr el estímulo de esas inquietudes necesarias que se irradian hacia toda la organización.

El coaching puede ser entendido o canalizado como una especie de tónico empresarial que concentra el sistema productivo de relaciones laborales en el sector bancario, donde buscan brindar el mejor servicio efectivo y eficiente a los usuarios. El propósito es que durante esta experiencia se mezclen vivencias laborales, permitiendo a cada trabajador llegar a dar de sí lo mejor que se pueda de todos y de cada uno de ellos. Todo esto debe estar conducido por un acreditado coach, quien es un aporte único de liderazgo motivacional; el mismo que se encargará de promover y motivar el talento humano del Banco en sus diferentes áreas, departamentos y oficinas, hasta llegar a realizar y convertir cada opción en una alternativa absolutamente consolidada.

Por lo tanto; hay que tener presente un aspecto muy importante, el colaborador invitado a disfrutar del coaching tendrá una actitud positiva en su centro laboral, estará comprometido y vinculado con los objetivos del Banco; realiza acciones donde se difundan las expectativas iniciales del Banco Falabella, comunica abiertamente los fines, logros e intereses, desarrolla actividades que permitan impulsar y mejorar la gestión del talento en el Área de Cobranzas, no solo en el marco del área de Talento Humano de donde tendría que provenir el diagnóstico laboral, y situacional sino a nivel de toda la organización bancaria, ayudando a impulsar y motivar el talento en el Banco Falabella.

El desarrollo evolutivo y progresivo de cada colaborador tendrá que ser de acuerdo al perfil de cada actividad laboral, para ello se deberá brindar los perfiles necesarios a fin de cumplir las funciones del puesto de trabajo. El objetivo es que el colaborador pueda trabajar dentro de toda la organización, brindando alternativas, soluciones y estrategias concatenadas unas con otras para el cumplimiento de las metas. La capacitación contribuye a resolver las necesidades de la empresa, como interactuar manteniendo comunicación

constante entre todo el Área de Cobranzas de la Agencia Crillón, tanto los impulsores de coach y el personal coach contratado para impulsarlo e inculcarlo, buscará con ello lograr tener más confianza al momento de excavar, encontrar y desarrollar sus habilidades innatas. El personal designado como coach estará en todo momento dispuesto a monitorear a los colaboradores asignados, tendrá seguimientos constantes para definir si en el tiempo de la capacitación se han cumplido los fines propuestos, si se ha llegado a tener conexión con el colaborador para el logro de objetivos y metas. Los modelos asignados con esta metodología favorecen al momento de capacitar a los colaboradores, porque eso lo transmite y se trasladan a sus respectivos clientes a los cuales les permiten satisfacer con mayor facilidad y rigurosidad. Mediante este Coaching se verán cambios positivos que redundan en beneficio a corto plazo del Banco Falabella; así como que repercutirá individualmente sobre cada uno de sus colaboradores en especial en el Área de Cobranzas.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Problema general.

¿De qué manera, la aplicación de un programa de coaching empresarial, mejora el desempeño laboral en la agencia Crillón del Banco Falabella en el año 2017?

1.2.2 Problemas específicos.

¿En qué medida, los procesos del coaching empresarial, optimiza, el desempeño laboral en la agencia Crillón del Banco Falabella en el año 2017?

¿En qué medida, la instauración del programa de coaching bancario y financiero, optimiza, el desempeño laboral en la agencia Crillón del Banco Falabella en el año 2017?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general.

Determinar, la aplicación de un programa de coaching empresarial, mejora el desempeño laboral en la agencia Crillón del Banco Falabella en el año 2017

1.3.2 Objetivos específicos.

Determinar, los procesos del coaching empresarial, optimiza el desempeño laboral en la agencia Crillón del Banco Falabella en el año 2017.

Determinar, la instauración del programa de coaching bancario y financiero optimiza el desempeño laboral en la agencia Crillón del Banco Falabella en el año 2017.

1.4 Justificación e Importancia de la Investigación

Justificación Teórica:

En esta investigación se ha identificado la problemática existente de cómo el coaching empresarial optimiza el desempeño laboral en la agencia Crillón del Banco Falabella, para lo cual se ha utilizado la teoría existente sobre las variables en estudio.

Justificación Práctica:

En este trabajo la solución de la problemática se propone la aplicación del programa de coaching para la optimización del desempeño laboral en la agencia Crillón del Banco Falabella, para responder a la problemática identificada. La estrategia de realizar los procesos del coaching y de la observación en el mejoramiento del desempeño laboral,

permitirá a la agencia Crillón del Banco Falabella, obtener una calidad de atención y visión clara de la productividad operativa del servicio. Además, servirá como base para futuras investigaciones que se efectúen tanto en el Banco Falabella, como en otras estructuras, aportando conocimientos, material de lectura y apoyo a futuros investigadores interesados en el tema.

Justificación Metodológica:

Todo el trabajo de investigación es sustentado en una metodología de investigación donde se identifica el tipo, nivel y diseño de investigación, la población y la muestra como también las técnicas e instrumentos empleados para recopilar, analizar e interpretar datos de la investigación. Así como, visualizar las conclusiones y recomendaciones, que permitirá a otros investigadores mejorar o realizar estudios similares. A partir de la operacionalización de variables y bajo los intereses de la investigación, se elaboró el cuestionario cuya aplicación no se limita a la presente investigación, estableciéndose de este modo un aporte para futuros estudios.

Importancia

La investigación es importante porque fortalece la formación profesional, permitiendo desarrollar competencias, conocimientos y capacidades obtenidos en las aulas de formación

profesional y por ser lineamientos académicos de la Universidad de las Américas, y por la Ley Universitaria No. 30220, establece en su Capítulo V Art.No.45: “La obtención de grados

y títulos se realiza de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas.

1.5 Limitaciones

Se han presentado en un principio dificultades que afectan el desarrollo de la investigación, como por ejemplo tener acceso total y directo al personal de la agencia Crillón del Banco Falabella. Se ha logrado tener la apertura y disponibilidad del personal necesario para su desarrollo, así como la tecnología y la disponibilidad de tiempo requerido entre otros aspectos, para la realización de la investigación.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales.

Monroy (2015). *Coaching y Desempeño Laboral*. Tesis de pre grado. Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Formuló por objetivo determinar la relación de la práctica de coaching en el desempeño laboral de los visitantes médicos de las empresas farmacéuticas de Quetzaltenango. Siguió una metodología descriptiva, cuarenta colaboradores, y su instrumento fue el cuestionario. Concluye, que emplear el coaching implica invertir en el desarrollo de talentos y potencialidades que tienen los principales encargados de una organización, pero también sirve para desarrollar las competencias y comportamientos de los colaboradores que participan en la empresa.

Vives (2016). *Coaching Empresarial como herramienta que potencializa el Talento humano y la productividad organizacional*. Tesis de Especialización. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá D.C, Colombia. Su objetivo fundamental es lograr aplicar una vastedad y al mismo tiempo una serie de técnicas de entrenamiento continuo y permanente enfocados al talento humano de la organización. Para conseguir estos resultados, las estrategias gerenciales se han interesado en aplicar técnicas de entrenamiento enfocadas al talento humano de la organización. Una de las técnicas que ha tenido mayor trascendencia de acuerdo resultados obtenidos es el Coaching Empresarial como técnica de aprendizaje que tiene como metodología principal el dialogo entre sus participantes, intercambio que se enfoca en descubrir las habilidades, competencias y conocimientos del personal de la

organización para de esta forma ser potencializados y desarrollados, generando motivación y liderazgo traducidos en resultados personales que generan productividad de las organizaciones. Esto evidencia el efecto del Coaching como elemento que potencializa el desarrollo de talento humano, encaminado favorablemente al aumento de la productividad de las empresas. Concluyéndose, que el Coaching Empresarial busca mejorar las técnicas y habilidades en la empresa.

Veloz (2017) *Aplicación del Coaching Empresarial a nivel directivo para el mejoramiento del Clima Organizacional en la Consultora Líder Mundial Adecco Ecuador*. Tesis de pos grado. Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar los lineamientos estratégicos a seguir que permitan la aplicación del coaching empresarial para mejorar el clima organizacional en Adecco Ecuador Concluyendo que se ha podido evidenciar en Adecco Ecuador la ausencia del departamento de talento humano y de un líder que se encargue de la distribución, desarrollo, coordinación y creación de estrategias para mantener a los colaboradores motivados y obtener un clima organizacional eficaz.

Coello (2014) *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (claro)*. Tesis de pre grado. Universidad de Guayaquil. Ecuador. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo identificar los factores que influyen en el bajo rendimiento de los asesores. El estudio se realizó mediante una metodología cuantitativa de tipo descriptiva y explicativa, pues se midieron las variables de forma independiente iniciando en un proceso descriptivo del proceso de investigación y posteriormente realizar una explicación de los factores que se evidenciaron

y sus causas. El estudio tuvo un periodo transaccional, pues los datos fueron recolectados dentro del tiempo planificado en el cronograma previamente elaborado. Para realizar el análisis se consideraron tres instrumentos, por medio de los cuales medimos los niveles de satisfacción de los asesores de Inbound Pymes de ACC (American Call Center) en referencia a sus condiciones internas y externas principalmente, posteriormente y como apoyo para aclarar aquellos temas que dejaron en duda se aplicó una entrevista semi estructurada con preguntas dirigidas a aquellos aspectos específicos que se debían ampliar para un mejor análisis, adicionalmente se realizó un grupo focal con los participantes reforzando los temas previamente tratados en los dos primeros instrumentos sirviendo este como confirmación a las respuestas recibidas, así también se consideró temas relacionados con su percepción acerca de sus superiores, permitiendo rescatar información valiosa que también sirvió para el análisis de este estudio. Como resultado se pudo evidenciar que los factores intrínsecos están influyendo en el desempeño del grupo de asesores y que a pesar de la experiencia que han adquirido durante el primer año de atención de este selecto grupo de clientes, no ha sido posible que la efectividad y los niveles de satisfacción de los clientes hayan incrementado.

García y Cocha (2015) *La Satisfacción y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de Ambato*. Tesis pre grado, Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Considerándose la satisfacción laboral como uno de los factores más importantes dentro de la vida organizacional, se consideró dentro de la investigación como un factor determinante e incidente dentro del Desempeño Laboral de los empleados y trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de Ambato; a través de una investigación sistemáticamente realizada dentro de la cual se aplican diversos tipos de investigación que hicieron posible el diagnóstico problemático eficiente. La población y

muestra de la investigación constituye 60 empleados que al momento se encuentran trabajando dentro de la entidad financiera y respondieron preguntas mediante un cuestionario semiestructurado de encuesta la que permitió evidenciar posteriormente mediante el método el chí cuadrado que dentro del Banco Internacional la Satisfacción Laboral si incide sobre el Desempeño de los trabajadores, teniendo entonces que dictar conclusiones y recomendaciones a cerca del problema investigado para posteriormente implementar una propuesta de solución que constituye “Capacitaciones y Mejoras en cuanto a la Satisfacción Laboral y Medición Continua del Desempeño laboral para el personal del Banco Internacional de la ciudad de Ambato” en la que se plantean las soluciones del investigador al problema detectado y con la que se hacen las indicaciones pertinentes para lograr que este problema no se vuelva a repetir y primordialmente que el Desempeño Laboral mejore de gran forma.

2.1.2 Nacionales.

García, y Samanez (2014) *Plan de Coaching Ejecutivo para mejorar el desempeño del trabajador en el área de mantenimiento de la Empresa Barrick Misquichilca Huaraz – Año 2014*. Tesis de pre grado. Universidad Privada Santiago Antúnez de Mayolo, Perú. Su objetivo fue determinar y Lograr la operatividad del programa. Hacer conciencia en los ejecutivos sobre la importancia del plan de Coaching Ejecutivo y al mismo tiempo mejorar la eficiencia del plan, administrando efectivamente los recursos de la Empresa Barrick Misquichilca Huaraz, año 2014. Continuó con la metodología con una población que asciende a 94 colaboradores, la técnica e instrumento empleado fue la encuesta cuestionario para obtener los datos correspondientes. Finalizó, que el Coaching Organizacional va desarrollar a los colaboradores con mejores estrategias, habilidades y

destrezas, ya que por medio del procedimiento irán descubriendo progresivamente y será muy efectivo para su desempeño y mejoramiento de su laboral.

Ccahuana (2017) *Efectividad del Programa de Coaching en la Productividad Laboral del Sector de Consumo Masivo (APECOM) en el año 2017*. Tesis pre grado. Universidad San Ignacio de Loyola, Perú. El objetivo e importancia de la siguiente investigación es analizar y determinar el impacto de programas de capacitación empresarial en la productividad de los colaboradores y como este impacta a su vez en la productividad global de la compañía. En este caso el programa elegido es el programa de coaching dirigido a empresas, esta novedosa herramienta ayuda a las personas a ser más conscientes del potencial que tienen desarrollando o mejorando habilidades y competencias para alcanzar las metas propuestas. El coaching te ayuda llegar de un punto a otro según su etimología. La metodología aplicada para esta investigación fue analizar la información obtenida a partir de 380 encuestas realizadas a trabajadores de empresas que conforman la Asociación Peruana de Consumo Masivo, la investigación fue de corte transversal, no probabilístico donde las variables elegidas fueron una cualitativa y dos cuantitativas. Se trabajó con el software Eviews para obtener los resultados de las hipótesis planteadas. Se llegó a la conclusión que utilizar un programa de coaching sí repercute de forma positiva en la productividad, mejora la motivación del trabajador y el clima laboral

Farro y Toro (2014) *Aplicación de Coaching para Mejorar el Clima Laboral de la Empresa "Taiwan Motos" en la ciudad de Chiclayo, 2013*. Tesis de pre grado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo, Perú. Muestra como objetivo determinar el impacto de la aplicación de Coaching para mejorar el clima laboral de la empresa "TAIWAN MOTOS" de la ciudad de Chiclayo, en el año 2013. Continuo

con la metodología exploratoria, dado que no cuenta con estudios relacionados, lo que se busca es incrementar el grado de familiaridad con el tema para obtener ideas con respecto a la manera idónea en que se debe abordar esta investigación. A su vez es un diseño experimental, ya que implica la manipulación de dos variables, considerando la población será finita, estará conformada por los 10 trabajadores de la empresa “TAIWAN MOTOS” de la ciudad de Chiclayo. Finalizó en que es necesario reconocer los talentos y el potencial de cada persona, ya que eso ayudará a que la empresa pueda mejorar con las destrezas de ellos y mejorar la productividad y el clima laboral.

León (2016) *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la institución Fondo Mivivienda S.A. Sede Central - Lima en el año 2015*. Tesis de pre grado. Universidad Nacional de Trujillo. El presente trabajo de investigación se elaboró con la finalidad de determinar cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Fondo Mivivienda S.A. sede central Lima. En este trabajo se realizó un análisis del clima organizacional de la empresa Fondo Mivivienda S.A. mediante una encuesta dirigida. Con la finalidad de conocer los factores que pueden estar afectando el desenvolvimiento laboral de los trabajadores y así poder ofrecer posibles recomendaciones que puedan ayudar a corregir tales situaciones. Entre los objetivos específicos esta identificar el tipo de clima organizacional, determinar los factores del clima organizacional que influyen en el desempeño laboral y hacer un análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en Fondo Mivivienda S.A. En el presente informe de investigación se utilizó el diseño no experimental descriptivo de tipo transversal. La población objeto de estudio consta de 54 trabajadores y por medio de la aplicación de la técnica de cuestionario se logró obtener los datos, que se expresan en cuadros de frecuencia absoluta y porcentual. Mediante el análisis respectivo de cada uno de los

gráficos se llegó a las siguientes conclusiones: El tipo de clima organizacional en Fondo Mivivienda S.A. es el participativo, los factores más importantes que influyen en el desempeño laboral son las relaciones humanas, el reconocimiento al desempeño, las remuneraciones, el microambiente laboral, la comunicación y la implicación del trabajador.

Valdivia (2014) *El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la Empresa Danper Trujillo SAC. 2014*. Tesis de pre grado. Universidad Nacional de Trujillo. El presente trabajo de investigación se elaboró con la finalidad de determinar la solución al problema planteado: ¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa DANPER Trujillo S.A.C. con la determinación de este trabajo, la investigadora pondrá énfasis en la hipótesis planteada: El clima organizacional influye directamente en el desempeño laboral del personal de la Empresa DANPER Trujillo S.A.C. Para el presente informe de investigación se utilizó el diseño descriptiva - transeccional estadístico; y se aplicó un cuestionario de 23 preguntas a una muestra de 117 personas como técnica de investigación las encuestas aplicadas al personal de la empresa DANPER Trujillo S.A.C. podemos resaltar que el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores haciendo que este no sea el más adecuado. Como conclusión del mismo el clima organizacional influye directamente en el desempeño de los trabajadores, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Coaching

Es un método que consiste en acompañar, instruir o entrenar a una persona o a un grupo de ellas, con el objetivo de conseguir cumplir metas o desarrollar habilidades específicas.

2.2.1.1 Origen de Coaching

El término surgió en E.E.U.U hace 30 años, con el objetivo de aumentar el nivel deportivo en los atletas. El libro “El juego interior del tenis” de Timothy Gallwey fue un gran precedente, pero el término se extrapoló a otras áreas diferentes al deporte, con el fin de hacer personas más eficientes y crear un método de resolución de problemas. Para la creación del sistema “**coaching**”, han intervenido filósofos, neurólogos, psicólogos, etc., característica que le da un enfoque novedoso. Desde Sócrates, con su mayéutica, Nietzsche, Freud, la escuela humanista de Rogers, la Gestalt y otros muchos más, han aportado para generar la herramienta que hoy en día es el término “coaching”. Básicamente, La palabra “coaching” puede entenderse como coche, viene del húngaro “kocsi”, que es una especie de carreta. Significando, entonces, una herramienta que nos lleva a dónde queremos ir o ser. Se denomina coach a la persona que imparte o dirige este método y coachee al receptor de esta. Y en un ámbito empresarial, encontramos, ejecutivos, la organización y el coach (Sans; 2012; pp. 27-28).

El “coaching” se presenta como una metodología para aprender a ser más óptimos en la labor que se desempeñe alcanzando los objetivos trazados. Para obtener un efecto oportuno con esta metodología es vital detallar las metas que se quieran alcanzar en el marco del rubro de la firma en el espacio de la cultura y entorno donde se maneja. De esta forma se toman mejores decisiones para elegir la manera más

eficaz de llevar este tipo de metodología equivalente a las necesidades, gestando aprobación y seguridad en los partícipes del proceso. Existen tres tipos de coaching: empresarial interno, externo y directivo coach (Caicedo, Herrera y Quenguan; 2013; pp. 35-36).

2.2.1.2 Definición de Coaching.

El coaching “es el arte de trabajar con las demás personas para que obtengan resultados fuera de lo común y mejoren su desempeño”. (Ulloa; 2012; p.65). Esta estrategia explora las propias aptitudes, destrezas y talentos de cada individuo, para que pueda implementar con innovadoras ideas y beneficiarse profesionalmente.

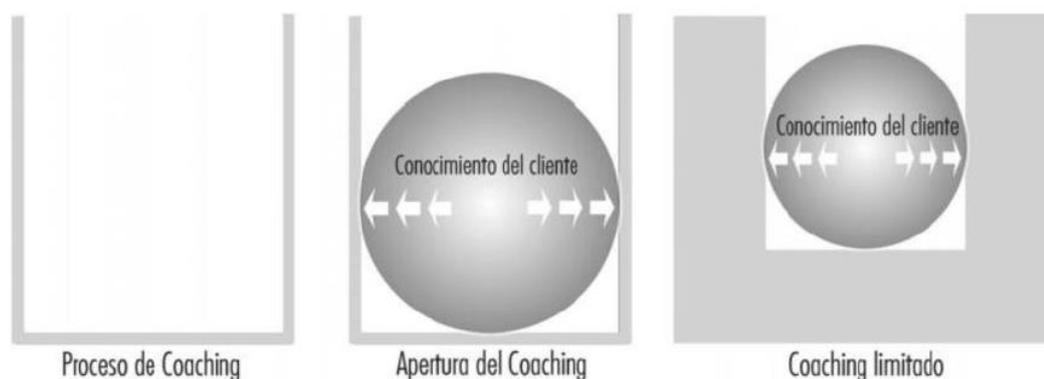
“El coaching es un método que ayuda a las personas a conseguir aquello que quieren. Con la ayuda del coach, las personas se orientan a sí mismas hacia la consecución de sus objetivos” (Piqueras; 2014; p.7). El Coaching es el cimiento que el equipo necesita a fin de fortalecer a una nueva generación, el cual avanzará con optimismo y confianza para desarrollar su potencial.

Definición de Coaching Empresarial Whitmore (2013) Reitera al coaching empresarial “como el eje para el progreso de los talentos del grupo que tiene a su cargo, para alcanzar una espléndida gestión” (p.12).

Se considera al coaching como una herramienta que es útil para eliminar barreras y trascender ante los límites. Con él se logra accionar conscientemente, se generan hábitos, valores, creencias, historias y juicios, a fin de facilitar los sistemas de cambio que capacitan al entrenado para la toma de decisiones y el accionar que le permitirá mejorar como persona, de una manera mucho más completa. (Monroy; 2015; p.12)

2.2.1.3 Escenario del coaching.

Según Ravier (2008) se demuestran los 3 escenarios posibles de un tratamiento coaching. En el primero el “Proceso del coaching” simboliza el envase creado a partir del enlace entre el coach y coachee (cliente). El segundo “La apertura del coaching”, mientras más libre sea el envase mejor el cliente podrá sincerarse, expandir y trabajar con sus conocimientos, como lo hace la mayéutica socrática. En el tercer cuadro “Coaching limitado” cuando el coach solo se encierra en su forma de ver las cosas y su idóneo proceso, sin tomar en cuenta al cliente, este se ve restringido para desarrollar la verdadera capacidad e impide que el proceso del coaching se gestione con naturalidad. El objetivo del coaching es que el colocutor tome consciencia de sí mismo y de lo que es capaz de hacer.



Fuente: Coaching y su escenario Ravier (2004)

Chávez (2012) Un copartícipe que modernice sus habilidades, conocimientos y actitudes conseguirá ejercer eficazmente su función y aportar en el logro de las metas de la corporación. El rol de la firma es entender la administración por competencias. Estas competencias se adquieren o perfeccionan con el coaching, constituyendo las operaciones de asistencia y un mapa para que el cooperante revalorice sus facultades acrecentando el horizonte de productividad y atendiendo las exigencias de la compañía (p.12).

2.2.1.4 El Coach y el Coachee

Los dos actores que intervienen en un programa de coaching son: el **coachee** y su **coach**.

Por un lado, la persona que se inmiscuye en este proceso de autoconocimiento y desarrollo y, por otro lado, la persona que actuará de guía y, a su vez, de espejo, de su pupilo.

El coach o entrenador es aquel que dinamiza y acompaña en su aprendizaje y perfeccionamiento a la persona tutelada. El trabajo del coach es estimular y facilitar, a través de una metodología científica, válida y fiable a la autorreflexión del coachee (pupilo) de manera que diseñe y se comprometa a un plan de acción fruto de la sinergia del trabajo de ambos.

El coachee o pupilo es la persona a la que se le aplica esta práctica. El coachee no debe recibir las soluciones del coach, sino que debe aprender por sí mismo; el coach es un facilitador. (Villa y Caperán 2010)

2.2.1.5 Objetivos y proceso del coaching.

En los comportamientos y conductas, el coaching pretende ir más allá de la adecuación. El objetivo sobre el que se modula su desarrollo es: desarrollar una visión personal y profesional acorde con la cultura actual cada vez más compleja de una forma operacional

Los objetivos son:

- Facilitar y vivenciar la comprensión de nuevos paradigmas que influyen en los procesos de cambio personal y facilitar las transiciones personales y profesionales.
- Desarrollar nuevos valores y creencias para favorecer la adaptación al cambio y el desarrollo personal.

- Favorecer el desarrollo de las habilidades directivas o competencias: comunicación, asertividad, escucha activa, liderazgo, planificación y organización, trabajo en equipo, iniciativa y toma de decisiones, autocontrol y autoconocimiento.
- Lograr una mejora en el desempeño y rendimiento tanto individual como organizativo.
- Dotar de herramientas para cohesionar el equipo para facilitar que se alcancen los objetivos organizacionales.
- Fomentar la planificación para optimizar recursos y la eficiencia de forma permanente.
- Favorecer el aprendizaje e implementar rápidamente las nuevas competencias adquiridas.
- Ofrecer retroalimentación correctivo y refuerzo.
- Mejorar el equilibrio de la vida profesional y personal, siendo fieles a los principios y valores de funcionamiento de cada uno.
- Ayudar a alcanzar las metas, objetivos y, por extensión, la visión.

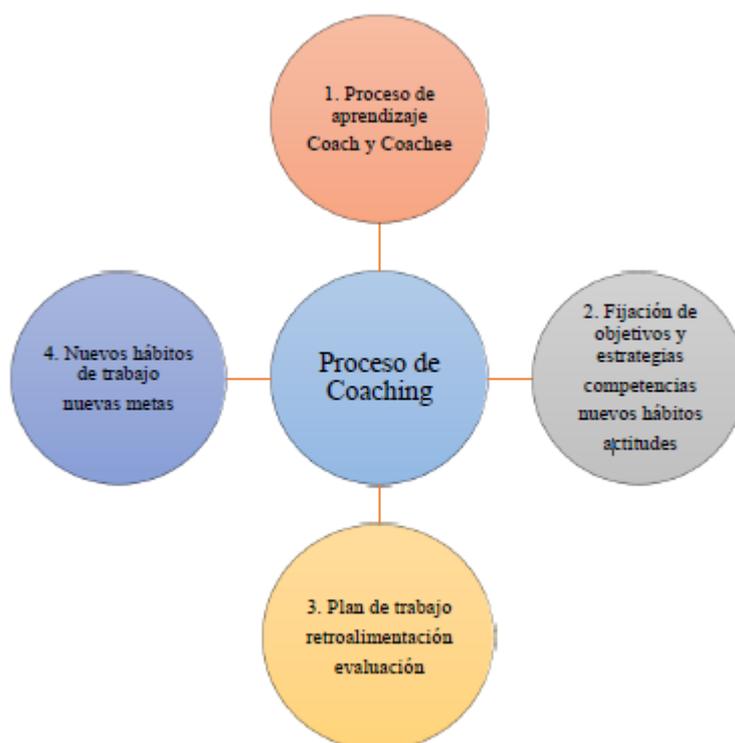
Considerando a, Villa y Caparán (2010) El coaching es un paradigma que optimiza las perspectivas y calidad de vida de la persona en forma individual y colectiva dentro de una organización laboral, observando dos tipos de objetivos:

Objetivos generales: beneficia el desempeño laboral, impulsa el involucramiento y la motivación al interior de la empresa; actualiza y potencia las competencias, capacidades y habilidades de los recursos humanos.

Objetivos específicos: facilita, la adaptación y aceptación de nuevas y diferentes contextos, establecer visiones sobre el desarrollo personal, desplegar competencias

gerenciales que contribuyan a la creación de un liderazgo efectivo a través de la comunicación asertiva, escucha activa, organización, planificación, dirección y control de actividades, trabajo en equipo, conocimiento de uno mismo, iniciativa y asertividad. (p.38)

El desarrollo de competencias debe apoyarse en un desarrollo integral de la persona, circunstancia que en la mayoría de las actuales organizaciones se ha dejado a un lado y solamente un asesoramiento experto y personalizado puede ayudar a conseguir. (Whitmore; 2013; p.46)



Fuente: Proceso de coaching. Veloz (2017)

Lazzati (2013), el coaching es un proceso de interacción por medio del que un entrenador respalda o apoya a la persona que lo recibe con el afán de lograr mejoras en sí mismo. El entrenador colabora con dicha persona para que logre ciertas metas

establecidas previamente, por medio del uso de sus propios recursos y capacidades en una manera eficiente. Refiere que es una modalidad educativa en la cual existe una combinación del desarrollo cognitivo y la transferencia al trabajo. (p.20)

2.2.1.6 Clases de coaching.

Para el mejoramiento de todas las áreas funcionales específicas en la organización, Villa y Caperán (2010)

Presentan las siguientes clases:

Coaching vital. Se enfoca en la potencialización y desarrollo de capacidades que colaboren con la persona a la construcción de una relación sana, el mismo inicia con fortalecer la imagen personal para luego proyectarlos hacia un plan de acción que trate de encontrar un mejor equilibrio en la visión de vida que posee.

Coaching ejecutivo. Se concentra en promover el desarrollo de competencias en los trabajadores o líderes que son clave en la organización. Se efectúa a través de la estructuración de una planificación de accionar que permita conciliar las necesidades personales en relación a las competencias y objetivos organizacionales, la visión y cultura de la empresa de manera que repercuta en la calidad de trabajo.

Coaching empresarial. El coach de una organización asiste a la gente en su trabajo en relación de aspectos profesionales. El coaching se enfoca en las personas como individuo, no en el sistema empresarial, pero sin duda incide de forma indirecta.

2.2.1.7 Modos del coaching empresarial.

Se pueden observar básicamente dos modalidades diferentes del coaching empresarial:

El primero donde el coach es externo. Aquí un consultor, un profesional externo y con formación en el tema oficia como coach del gerente.

La segunda modalidad se presenta cuando el coach es interno. Aquí el gerente, mediante metas y estrategias propuestas en el tema y suficientemente entrenado para el rol oficial como coach de sus ejecutivos y colaboradores. Esta modalidad responde a un programa institucionalizado en la organización, donde el gerente asume el rol de coach e inicia un proceso de coaching con algunos de sus colaboradores inmediatos. Este programa usualmente se enmarca dentro de lo que se denomina desarrollo ejecutivo o relevamiento de necesidades en términos de competencias requeridas en la organización para el logro de tales o cuales objetivos estratégicos; a lo cual sigue un proceso de coaching. Consta de un período concreto y se lleva a cabo en un tiempo determinado buscando siempre objetivos bien formados. De esta forma la empresa se conocerá por la eficacia del personal directivo a su cargo, dándole una dimensión mucho más humana. (Brazón 2015)

Cantera, (2014), indican en relación al coaching empresarial que “tiene la particularidad de abrir puertas que permiten dar una explicación de nuevos conceptos, nuevos métodos, técnicas, herramientas y nuevas tendencias tecnológicas para permitir una efectiva gestión empresarial”

2.2.1.8 Importancia del coaching empresarial.

El coaching incluye conceptos, estructuras, procesos, y herramientas de trabajo para promover un estilo de liderazgo que favorece el desarrollo de los profesionales, es una filosofía con amplios beneficios, que busca ayudar tanto a jefes como a empleados de una organización a mejorar sus destrezas de trabajo a través de una retroalimentación positiva basada en la observación, y en los elogios por el trabajo bien hecho.

Algunas de las ventajas demostradas al utilizar la cultura del coaching para las organizaciones son:

Mejora de la productividad. Con el coaching los propios individuos y los equipos mantienen una afinidad real con la empresa, se sienten protegidos y valorados por ella. Ayuda a desarrollar nuestras capacidades y fortalezas y a ganar confianza en sí mismos y como consecuencia, a desarrollar mucho mejor nuestro trabajo.

Optimiza el uso de los recursos. Por medio del coaching maximiza el uso de los recursos y las ideas, con una mayor creatividad por parte de los equipos, descubren los recursos ocultos consiguiendo alcanzar mucho antes soluciones prácticas para las necesidades de la organización.

Motiva. El deseo de responder a la empresa, que los trata bien y los valora, lleva a los empleados a realizar mejor y más eficientemente su trabajo, y no sólo a hacerlo por la obligación de ocupar unas funciones.

Mejora del clima laboral en la empresa. El ambiente cordial y de apoyo en la empresa, incrementa la eficiencia por parte de los trabajadores.

Adaptabilidad al cambio y mejor respuesta. El coaching influye además en una apertura de la mente de los equipos y trabajadores, para adaptarse a los cambios imprevistos y se sientan dispuestos a resolver los problemas más rápida y eficazmente, sin esperar necesariamente de instrucciones detalladas para hacerlo.

Incrementa resultados de la empresa. El coaching es una inversión para el empleado y para el negocio. Mejorando la productividad del empleado, el negocio incrementa sus resultados a largo plazo. (Vilallonga y Fernández 2005)

2.2.1.9 Plan de evaluación y control del coaching empresarial

Actividad	Objetivo	Frecuencia	Herramientas	Participantes
Registro de acciones de plan de mejora y resultados alcanzados	Producir información sobre el progreso de las estrategias desarrolladas e implementadas.	Mensual	Formato de registro de actividades	Responsables de líneas de acción
Jornada de evaluación y control	Autoevaluación del equipo de gestión del plan de mejora. Evaluación del modelo (debilidades, fortaleza, aprendizajes del plan) Afirmar, redefinir y priorizar líneas de acción.	Trimestral	Matriz de plan de mejora	Gerente y responsables de líneas de acción y jefe de unidad
Taller de aplicación de autoevaluación	Actualización y evaluación de resultados. Integración con plan estratégico	Anual	Herramienta de autoevaluación con ajustes	Gerente y responsables de líneas de acción y jefes de unidad

2.2.2 Desempeño Laboral

2.2.2.1 Definiciones.

Montejo (2014) lo define como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para lograr los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de competencias de cada individuo y nivel de contribución a la empresa” (pp.12-23) El desempeño laboral es resultado de lo que una persona piensa y siente, estos factores influyen en sus acciones, en el logro de sus objetivos y las habilidades para conseguir el compromiso.

“Son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización” (Chiavenato, 2011). Un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. Mientras que (Bittel, 2013), plantea que “el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de

armonía”. Entonces, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

Es el desenvolvimiento de cada individuo que cumple su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos propuestos, consecuente al éxito de la organización. (Palmar, Valero, y Jhoan, 2014, p. 166)

2.2.2.2 Elementos del desempeño laboral.

Responsabilidad.

Dentro de una organización, engloba una serie de funciones que deben ser asumidas sea cual fuere los resultados. Es por este hecho que las personas mal administradas tratan de evitar la responsabilidad y pasarle al otro la carga.

Es un paradigma a partir del cual se puede construir un nuevo significado que tienen o deben tener las organizaciones o empresas con su entorno externo e interno en el marco de una búsqueda de desarrollo sostenible; implica una ética cuyos valores y principios referidos al respeto de los colaboradores, al proceso técnico que impacta en el medio ambiente, a la escucha y la consulta con los que se vinculan, a la transparencia que pueda generar identificación y confianza con la comunidad y los otros, se haga evidente en la práctica y comportamiento. En el lenguaje común se define como el deber de responder por los actos propios. (Vives, 2014, p. 45)

Motivación.

Está influenciada por una combinación de experiencias, valores compartidos, una visión del futuro y recompensas esperadas. Comprender qué es lo que motiva a una organización y puede ser una herramienta poderosa para evaluar y mejorar el desempeño laboral.

La define como “una atracción hacia un objetivo, que supone una acción por parte del sujeto que permita aceptar el esfuerzo requerido para conseguir ese objetivo; está compuesta por necesidades, tensiones, deseos, incomodidades y expectativas”. (Romero, 2014, pp.26-29)

Liderazgo y Trabajo en Equipo.

Liderazgo debe entenderse como una influencia mediante la cual puede lograrse que los miembros de una organización colaboren voluntariamente y con entusiasmo en el logro de los objetivos organizacionales. El líder es por tanto, una persona a quien le es posible influir en las actitudes y opiniones de los miembros de un colectivo, además de influir en sus decisiones, sin que por ello tenga que estar dotado de autoridad formal.

“El liderazgo tiene un proceso de involucramiento, de influencia, teniendo la capacidad de intervenir en el grupo para el logro de las metas por lo que se tiene en cuenta: las relaciones de trabajo, coherencia, orientación y comunicación” (García, 2017, p. 170).

Para Luthais (2013), es “la capacidad para administrar por medio de otros, prever oportunidades y limitaciones, ayudar a la organización de forma fructífera y adecuada en el proceso de efectuar el cambio y dar cabida a condiciones tanto internas como externas y conciliarlas” (p. 50-53). En las empresas con liderazgo efectivo cada trabajador debe y

puede contribuir al éxito de su organización, actuar como asociado en ella, dirigir sus acciones en gran medida por sí mismo y asumir responsabilidades de sus acciones y contribuciones. Como grupo, los trabajadores se sienten facultados y tienen los conocimientos, aptitudes, oportunidades, orientaciones e iniciativa personal necesario para lograr un desempeño eficaz.

Formación y desarrollo profesional.

El desarrollo de los recursos humanos se ha vuelto una forma de abordar las conexiones críticas dentro de las empresas, los programas de capacitación y desarrollo. Pueden facilitar el desarrollo de aptitudes y mejorar la comunicación entre el personal, al suministrar un idioma en común, formar redes de empleados y establecer una visión común para la empresa.

“Conjunto de intervenciones del cambio planificado, sustentado en los valores que buscan mejorar la efectividad organizacional y el bienestar del trabajador no solo en el ámbito material sino psicológico: oportunidades de capacitación, oportunidades de promoción y oportunidades de servicio” (García;2017; p.168)

“Desarrollar los recursos humanos en una organización significa mejora del desempeño del empleado mediante el aumento o mejoramiento de las aptitudes, conocimientos y actitudes” (Luthais; 2013; p.71). Esto permite a la organización eliminar deficiencias en el desempeño, hace que los trabajadores sean más flexibles y adaptables al compromiso con la organización.

2.2.2.3 Evaluación del desempeño laboral

Robbins (2013) considera que la evaluación del desempeño laboral es una tarea sistemática por medio de la cual se pueden identificar características de una persona en un puesto de trabajo, esta evaluación es útil para tomar un plan de acción por parte del área de administración de recursos humanos, las evaluaciones arrojan datos importantes para tomar decisiones importantes como ascensos, transferencias y despidos. (p.67)

Por medio de la mencionada evaluación se identifican las necesidades de capacitación y desarrollo, sirven como criterio para validar los programas de selección y desarrollo, la evaluación del desempeño tiene una función importante para el colaborador también, por medio de ella el empleado puede recibir retroalimentación de cómo percibe la organización su trabajo, por otro lado, las empresas que están interesadas en el bienestar de los colaboradores pueden usar la evaluación para generar un plan de remuneraciones, aumentos o ascensos.

En la evaluación se utilizan criterios diversos para obtener la información del desempeño de los colaboradores, y la administración debe tener el cuidado que los factores que está por utilizar para evaluar sean los correctos, pues, hacer uso de criterios de evaluación no adecuados puede afectar no solamente la evaluación, sino, el trabajo del personal en general ya que pueden dedicar su atención en alcanzar los resultados de la evaluación en lugar de realizar bien su trabajo.

Robbins y Judge (2013) indican que, a diferencia del pasado en que solo se evaluaba al empleado con base en el cumplimiento de su descripción de puesto,

actualmente se reconocen tres tipos de conducta que constituyen el desempeño laboral: (a) desempeño de la tarea, (b) civismo y (c) falta de productividad. (p.75)

El desempeño de la tarea se refiere básicamente al cumplimiento de obligaciones y responsabilidades de la descripción de puestos. El civismo se refiere a las acciones con las que el empleado contribuye al ambiente psicológico de la organización. Se trata de actitudes positivas como la colaboración, el respeto, el respaldo a los objetivos organizacionales y las sugerencias positivas. La falta de productividad incluye acciones que dañan de manera negativa a la organización. Algunas de estas son el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportamiento agresivo y ausentismo.

Un buen desempeño implica tener resultados positivos en el cumplimiento efectivo de obligaciones y responsabilidades, así como un comportamiento ético en las interrelaciones y la clara intención de evitar acciones desleales y dañinas hacia la organización.

2.3 Definiciones de términos básicos

Alineación Estratégica: Proceso en el cuál se pretende orientar en el mismo camino la estrategia del departamento de recursos humanos con la estrategia de la empresa. (Chávez 2011)

Coachee: Persona que recibe el proceso o el entrenamiento del coaching. (Campos; 2012)

Coherencia. Es una propiedad del discurso que nos permite entenderlo como una unidad comunicativa. Ello supone que la coherencia está ligada tanto a la interpretabilidad como a la aceptabilidad por parte de los interlocutores. La coherencia depende de la cohesión, así como del contexto lingüístico, del entorno sociocultural, del principio de cooperación y de las máximas, y del conocimiento. (Morales; 2013)

Desempeño laboral. Eficiencia con la que una persona cumple sus funciones dentro de una organización, buscando el éxito de ella, siendo responsable y cumpliendo las indicaciones de la empresa, para su propio beneficio (Bohlander, 2003).

Estrategia: Acciones planificadas que se realizan para alcanzar un determinado objetivo. (Campos 2012)

Estrategias de coach. Actividades encaminadas a capacitar y direccionar a los trabajadores de la empresa para el cumplimiento de las metas y objetivos de la misma. (Campos 2012)

Inteligencia en acción. La habilidad de observar a nivel general alguna situación y sus características de espacialidad y temporalidad. Visualizar de manera integral los plazos percatándose de cada detalle y sus formas de expresarse. Es la oportunidad de invertir figuradamente y de fondo en el proceso perceptivo, para percibir completamente la situación.

Liderazgo: Se le denomina a las habilidades o cualidades que tiene una persona para influir en un grupo de individuos. (Ventura y Delgado 2012)

Pro actividad. Si bien la palabra proactividad es ahora muy común en los textos de dirección de empresas, se trata de un término que no se encuentra en la mayoría de los diccionarios. No significa sólo tomar la iniciativa. Significa que, como seres humanos, somos responsables de nuestras propias vidas. Nuestra conducta es una función de nuestras decisiones, no de nuestras condiciones. Podemos subordinar los sentimientos a los valores. Tenemos la iniciativa y la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan. (Covey; p.8)

Seguridad en sí mismo. Se logra con el transcurrir del tiempo, con el logro de objetivos satisfactorios al colaborar con otros. Es indispensable para el crecimiento del rol de coach.

Visión. Da la posibilidad que se entienda con facilidad lo complejo de la situación a fin que se ayude al cliente en la generación de posibles alternativas de solución ante la problemática en forma real.

Capítulo III

Metodología de la Investigación

3.1 Enfoque de la Investigación

La investigación es de enfoque cuantitativo, puesto que se usó la recolección de datos sobre coaching y desempeño laboral en la agencia Crillón Banco Falabella, para probar hipótesis, Ñaupas et al. (2014): el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos y el análisis de los mismos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente, además confía en la medición de variables e instrumentos de investigación, con el uso de la estadística descriptiva (p.152). Asimismo, para Hernández et al. (2014), “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. (p.4)

3.2 Variables

Las variables en la investigación son las características y propiedades del objeto o fenómeno que se estudia y adquieren distintos valores, o sea, varían respecto a las unidades de observación. Así tenemos para nuestra investigación las siguientes variables: Coaching y desempeño Laboral.

3.2.1 Operacionalización de variables.

Es el proceso metodológico que consiste en descomponer deductivamente las variables que comprende la investigación, a fin de determinar sus dimensiones e indicadores, para la elaboración de los ítems.

3.2.1.1 Variable 1: Coaching.

Se considera al coaching como una herramienta que es útil para botar barreras y trascender ante los límites. Con él se logra accionar conscientemente, se generan hábitos, valores, creencias, historias y juicios, a fin de facilitar los sistemas de cambio que capacitan al entrenado para la toma de decisiones y el accionar que le permitirá mejorar como persona, de una manera mucho más completa. (Monroy, 2015, p.12)

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Procesos de estrategias	Planeación	¿En el proceso de planeación para el coaching empresarial del banco Falabella se desarrolla procesos estratégicos pertinentes?
	Estrategias	¿Las estrategias del coach utiliza los procesos del coaching empresarial en la agencia del banco Falabella?
Organización	Objetivos	¿El objetivo principal del coach es mejorar el potencial del colaborador en la agencia del banco Falabella?
	Normas	¿A través de las capacitaciones que brinda el coach, el colaborador asimila las normas instructivas en la agencia del banco Falabella?
Eficiencia	Función	¿La eficiencia del coaching tiene como función observar las potencialidades laborales del colaborador en la agencia del banco Falabella?
	Mejoramiento	¿Dentro de la metodología que utiliza el coaching permite el mejoramiento del desenvolvimiento del colaborador su trabajo en la agencia del banco Falabella?
Equipo	Responsable	¿El coaching tiene la responsabilidad de formar exitosamente al colaborador para su desarrollo en la agencia del banco Falabella?
	Resultados	¿El equipo tiene que ser instruido por un coach ya sea de manera grupal o individual con la finalidad de alcanzar resultados exitosos en la agencia del banco Falabella?
Competencias	Habilidades	¿El coaching tiene que capacitar al colaborador para que pueda tener las capacidades y habilidades en su área laboral en la agencia del banco Falabella?
	Capacidades	¿Mediante el coaching se mejora las capacidades de las competencias en los colaboradores en la agencia del banco Falabella?

3.2.1.2 Variable 2: Desempeño laboral

De acuerdo a (Chiavenato, I., 2010, p.210) mencionado por Morante (2015) define el desempeño laboral como: “La manera como se comporta el trabajador en el logro de los

objetivos fijados; éste forma parte de la estrategia individual para lograr los objetivos”. En consecuencia, se determina que “el desempeño laboral es el conjunto de acciones de productividad, el compromiso, la responsabilidad, así como, el desarrollo profesional de conseguir las metas y estrategias propuestas en el desempeño laboral”.

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Productividad	Resultados	1 ¿Observa los resultados dentro de la productividad que logra en su desempeño laboral en la agencia del banco Falabella?
	Método y orden	9 ¿Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada aplicando estrategias en la agencia del banco Falabella?.
	Capacidades y estrategias	3 ¿El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades y estrategias en la productividad en la agencia del banco Falabella?
	Estrategias y conocimiento	10 ¿Aplica estrategias y conocimientos adquiridos en la productividad del desempeño laboral en la agencia del banco Falabella?
Compromiso	Actividades	8 ¿Existe compromiso en la realización de las actividades en el desempeño de las labores diarias en la agencia del banco Falabella?
	Puntualidad	4 ¿Cumple con el horario y registra puntualidad en el compromiso del desempeño en la agencia del banco Falabella?
	Necesidades y problemas	¿Se anticipa a las necesidades y problemas futuros en cumplimiento de su compromiso y desempeño laboral?.
	Respeto	¿Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo, dentro de los niveles de compromiso laboral en la agencia del banco Falabella?.
Responsabilidad	Cumplimiento	5 ¿Se realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores en el cumplimiento de las metas dentro del desempeño laboral en la agencia del banco Falabella?
	Acciones	¿Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones en el desempeño laboral en la agencia del banco Falabella?
	Estructura organizacional	¿La responsabilidad del puesto está claramente definido en la estructura de la organización en la agencia del banco Falabella?.
Desarrollo profesional	Iniciativa	6 ¿Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado dentro del desempeño laboral en la agencia del banco Falabella?.
	Dificultades y/o conflictos	2 ¿Aplica estrategias y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas que se presente en el desempeño laboral en la agencia del banco Falabella?
	Metas	7 ¿Su desempeño laboral permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas en la agencia del banco Falabella?.

3.3 Hipótesis

3.3.1 Hipótesis general.

H_i: La implementación de un programa de coaching empresarial, mejora el desempeño laboral en el Banco Falabella Perú S.A. en la Agencia Crillón en el año 2017.

H₀: La implementación de un programa de coaching empresarial, no mejora el desempeño laboral en el Banco Falabella Perú S.A. en la Agencia Crillón en el año 2017.

3.3.2 Hipótesis específicas.

Los procesos del coaching empresarial, optimiza el desempeño laboral en el Banco Falabella Perú S.A. en la Agencia Crillón en el año 2017.

La instauración del programa de coaching bancario y financiero optimiza el desempeño laboral en el Banco Falabella Perú S.A. en la Agencia Crillón en el año 2017.

3.4 Tipo de Investigación

La investigación es de tipo descriptivo, pues se selecciona las variables Coaching y desempeño laboral y se observa cada una de ellas, para luego describirlas, La investigación descriptiva examina sistemáticamente y analiza la conducta humana personal y social en condiciones naturales, busca la resolución de algún problema, o se utiliza para alcanzar un conocimiento, según a Ñaupas et al. (2014) es una investigación de segundo nivel, inicial, cuyo objetivo principal es recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones, clasificación de los objetos, personas, agentes e instituciones o de los procesos naturales o sociales (p.143).

3.5 Diseño de la investigación

El diseño de investigación es descriptivo simple y se trata de un estudio transversal, ya que la aplicación del instrumento se hizo en un momento determinado y con los resultados se llegó a conclusiones, asimismo, no experimental, en el que existe el análisis de las situaciones presentes tal y como se dan en su contexto natural, de manera que no se da la manipulación de variables. Según Ñaupas et al. (2014) el diseño de investigación es un plan, una estructura que no sólo responde a las preguntas de investigación, sino que además determina qué variables van a ser estudiadas, (variables independientes, variables dependientes, variables externas), cómo deben ser controladas, manipuladas, observadas y medidas; indica también cuántas observaciones deberá realizarse y medirse y cuándo; implica además analizar e interpretar las diferencias estadísticas entre las puntuaciones obtenidas; y finalmente señalamos qué conclusiones se deben establecer. (p.567)

3.6 Población y Muestra

3.6.1 Población.

La población en razón al problema de investigación son 20 personas que laboran en la agencia Crillón Banco Falabella.. Según Ñaupas et al. (2014), en las ciencias sociales la población es el conjunto de individuos o personas o instituciones que son motivo de investigación.

3.6.2 Muestra.

La muestra fue la misma población de la agencia Crillón Banco Falabella, por ser una población pequeña (20 personas). Según Ñaupas et al. (2014), la muestra es el subconjunto, o parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero

siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo. Es decir, una muestra es representativa si reúne las características de los individuos del universo. (p.432).

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de Datos

Para la investigación se utilizó la encuesta como técnica y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario constituido por 24 ítems y con 5 alternativas como respuesta. La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan en la investigación. Las preguntas se elaboraron de acuerdo a la operacionalización de variables considerando la realidad de la investigación. De donde 10 ítems corresponden a coaching y 14 a desempeño laboral, utilizándose la escala de Likert (método de evaluaciones sumarias). Este método supone que todos los ítems miden con la misma intensidad la actitud que se desea medir y es el encuestado el que le da una puntuación, normalmente de 1 a 5, en función de su posición frente al ítem. La actitud final será la medida de la puntuación que éste da a cada uno de los ítems del instrumento.

El uso de las encuestas en una investigación, requiere de ciertas reglas que nos permitan acceder a la información en forma científica. La primera debe ser un sistema sistemático, o sea, que cualquier investigador que repita su aplicación obtenga los mismos resultados. (Elias; 2017; p.7)

Validez del instrumento.

La Validez según Palella y Martins (2006), se define: “como la ausencia de sesgos, representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir. Existen varios métodos para garantizar su evidencia”. (p.172). Es la capacidad que posee un instrumento para medir los resultados de lo que se pretende, con propiedad.

La validez de los instrumentos de recolección de datos en la presente investigación Se basó a juicio de expertos, integrado por profesionales experimentados en el campo a estudiar;

Para la validez de datos se utilizó una matriz tripartita teniendo en cuenta el universo, población y muestra, con la opinión de cinco expertos.

Matriz de Análisis de Juicios de Expertos

Criterios	Jueces					Total
	J1	J2	J3	J4	J5	
Claridad	5	5	5	5	4	24
Objetividad	5	4	4	5	4	22
Actualidad	5	4	5	5	4	23
Organización	5	5	5	5	5	25
Suficiencia	5	4	4	4	5	22
Pertinencia	5	4	4	4	5	22
Consistencia	5	5	4	5	5	24
Coherencia	5	4	4	5	4	22
Metodología	4	4	5	5	5	23
Aplicación	4	5	4	5	5	23
Total de Opinión	48	44	44	48	46	230

Total, Máximo= (N° criterios) x (N° de Jueces) x (Puntaje Máximo de Respuesta)
 Calculo de coeficiente de validez:

$$\text{Validez} = \frac{230}{10 \times 5 \times 5} = \frac{230}{250} = 0.92 = 92\%$$

Conclusión: El Coeficiente de Validez del Instrumento da 92%, es considerado Bueno.

Confiabilidad del instrumento

Ñaupas et al. (2014), afirma que un instrumento es confiable cuando las mediciones hechas no varían significativamente, ni en el tiempo, ni por la aplicación de diferentes personas. (p. 379).

En esta investigación para medir la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach, porque mide la consistencia interna entre los ítems. Se puede definir como la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos.

Calculando la confiabilidad del instrumento.

Para calcular el coeficiente Alfa de Cronbach, se tendrá en cuenta el número de ítems, pues, de lo que se trata es de medir la consistencia entre cada una de las preguntas, la estabilidad de cada una de ellas y la fiabilidad del instrumento (cuestionario) para la investigación que se viene desarrollando.

Se calculará de 2 maneras, para ello se usará el SPSS.

a). Mediante la varianza de los ítems:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

α = Coeficiente de Alfa de Cronbach

k = número de preguntas o items

Si^2 = sumatoria de varianza de los items

St^2 = Varianza de la suma de todos los items

Una vez procesado los datos en el SPSS tenemos lo siguiente: (el número de preguntas, el número de encuestados y la varianza).

Estadísticos descriptivos		
	Nº	Varianza
Pregunta 1	20	0.681578947
Pregunta 2	20	0.871052632
Pregunta 3	20	0.892105263
Pregunta 4	20	1.081578947
Pregunta 5	20	0.765789474
Pregunta 6	20	0.892105263
Pregunta 7	20	1.039473684
Pregunta 8	20	1.2
Pregunta 9	20	1.105263158
Pregunta 10	20	0.957894737
Pregunta 11	20	0.463157895
Pregunta 12	20	0.828947368
Pregunta 13	20	1.186842105
Pregunta 14	20	0.842105263
Pregunta 15	20	0.892105263
Pregunta 16	20	0.765789474
Pregunta 17	20	0.45
Pregunta 18	20	0.8
Pregunta 19	20	1.010526316
Pregunta 20	20	0.513157895
Pregunta 21	20	0.997368421
Pregunta 22	20	1.063157895
Pregunta 23	20	0.536842105
Pregunta 24	20	0.723684211
Sumatoria de varianza de los items		20.56052632
Varianza de la suma de los items	20	226.8289474
N válido (según lista)	20	

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{24}{24 - 1} \left[1 - \frac{20.56052632}{226.8289474} \right]$$

$$\alpha = 0.9488939387$$

b). Mediante la matriz de correlación:

$$\alpha = \frac{np}{1 + p(n - 1)}$$

Donde:

α = alfa de cronbach

k = número de ítems

p = promedio de las correlaciones lineales de cada uno de los ítems.

Para esto, haciendo uso del SPSS calcularemos la correlación bivariada: (Ver cuadro en apéndice)

Reemplazando tenemos:

$$\alpha = \frac{24 * 0.4751815}{1 + 0.4751815 (24 - 1)}$$

$$\alpha = 0,9560054637$$

Se observa que hay una leve variación entre un resultado y otro, pero que es mínima.

c. *Calculando el Alfa de Cronbach, directamente en el SPSS tenemos que:*

Resumen del procesamiento de los casos		
Casos	N°	%
Válidos	20	100
No válidos	0	0
Total	20	100

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.948893939	24

Análisis:

Se observa que este resultado, coincide con el cálculo de la varianza de los ítems y que difiere mínimamente del resultado de la matriz de correlación. Por tanto, se concluye, que el valor del coeficiente alfa de Cronbach, se encuentra por encima de 0.8, esto quiere decir que el cuestionario- encuesta es consistente, porque el contenido de las preguntas y la relación entre ellas es pertinente y adecuada para el estudio que se viene desarrollando. Es estable, porque el mismo cuestionario puede ser aplicado repetidas veces a sujetos distintos y siempre los resultados serán los mismos. Es fiable, porque al ser consistente y el contenido pertinente, hace que el contenido del cuestionario sea el adecuado para responder al objetivo de la investigación y la contratación de hipótesis.

En el siguiente capítulo se presenta resultados de la investigación mediante cuadros y gráficos estadísticos. Los datos obtenidos fueron ordenados de acuerdo al orden de los ítems considerados en el instrumento de investigación. Se utilizó el programa SPSS Versión 25 en el procesamiento de datos.

Capítulo IV

Resultados

4.1 Análisis de Resultados

Ítem 01: En el proceso de planeación para el coaching empresarial del banco Falabella se desarrolla procesos estratégicos pertinentes

Valores estadísticos de la población

Pregunta 1		
N°	Válidos	20
	Perdidos	0
Media		3.55
Mediana		4
Moda		4

Tabla 1: Planeación para el coaching

Pregunta 1				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	No frecuentemente	2	10	10
	Indeciso	7	35	45
	Frecuentemente	9	45	90
	Muy frecuentemente	2	10	100
	Total	20	100	

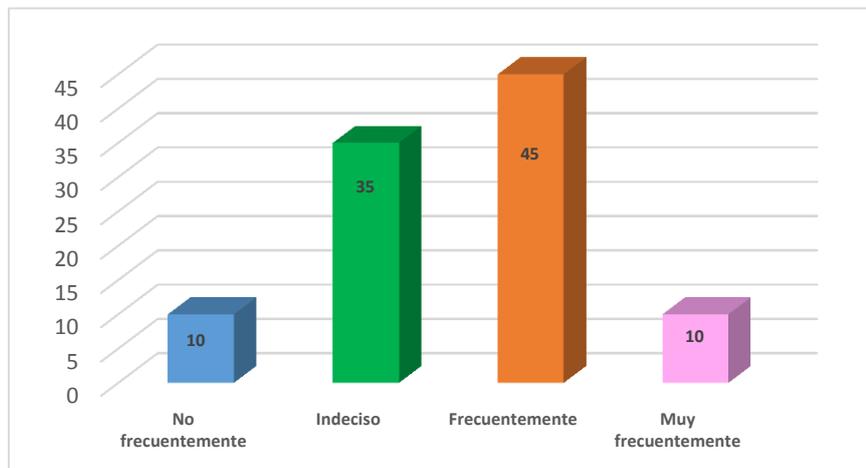


Gráfico 1: Planeación para el coaching

Análisis:

El 45% de los encuestados, señala que frecuentemente en el proceso de planeación para el coaching empresarial se desarrolla procesos estratégicos. El 35% tiene una postura indecisa frente a la pregunta y el 10% señala que no es frecuente el desarrollo de estrategias en el proceso de planeación para el coaching empresarial.

Ítem 02: ¿Las estrategias del coach utiliza los procesos del coaching empresarial en la agencia del banco Falabella?

Valores estadísticos de la población

Pregunta 2		
N	Válidos	20
	Perdidos	0
Media		3.35
Mediana		3
Moda		3

Tabla 2: Estrategias del coach

Pregunta 2				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	No frecuentemente	4	20	20
	Indeciso	7	35	55
	Frecuentemente	7	35	90
	Muy frecuentemente	2	10	100
	Total	20	100	

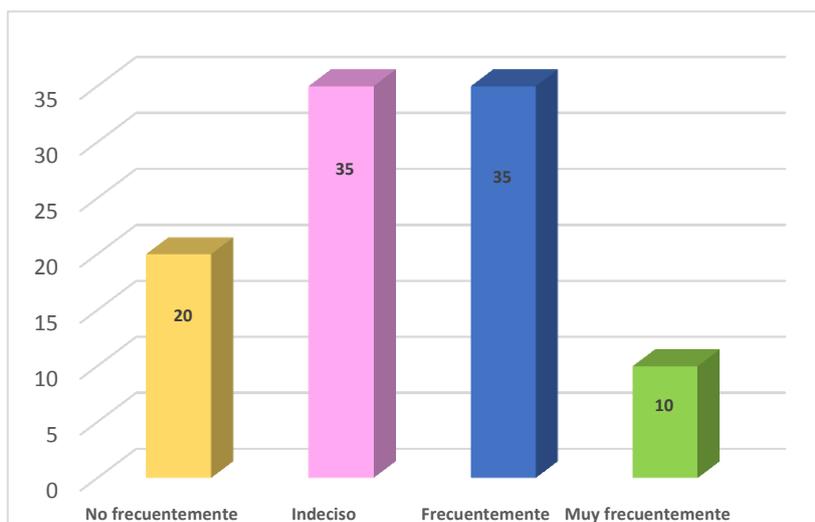


Figura 2: Estrategias del coach

Análisis:

El 35% de encuestados señala, que frecuentemente las estrategias del coach utilizan las estrategias del coaching empresarial. Otro 35% señalan estar indecisos frente a la pregunta hecha. El 20% señala que no es frecuente el uso de dichas estrategias y el 10% asevera que si es muy frecuente dicha aplicación de estrategias.

Ítem 03: ¿El objetivo principal del coach es mejorar el potencial del colaborador en la agencia del banco Falabella?

Valores estadísticos de la población

Pregunta 3		
N	Válidos	20
	Perdidos	0
Media		3.55
Mediana		4
Moda		4

Tabla 3: *Mejora del potencial del colaborador*

Pregunta 3				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	No frecuentemente	4	20	20
	Indeciso	3	15	35
Válidos	Frecuentemente	11	55	90
	Muy frecuentemente	2	10	100
	Total	20	100	

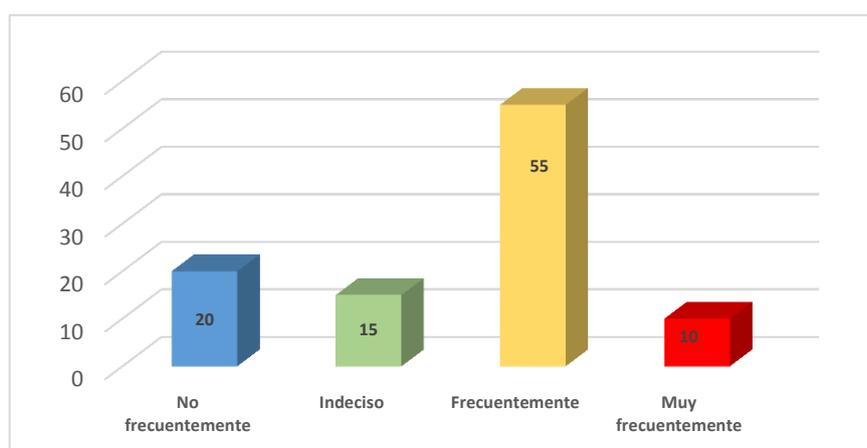


Figura 3: *Mejora del potencial del colaborador*

Análisis:

El 55% señala que frecuentemente el objetivo principal del coach es mejorar el potencial del colaborador en la agencia del banco Falabella. El 20% afirma que esta relación no es frecuente, el 15% se muestra indeciso frente a la pregunta y el 10% asevera que es muy frecuente dicho objetivo del coach.

Ítem 04: ¿A través de las capacitaciones que brinda el coach, el colaborador asimila las normas instructivas en la agencia del banco Falabella?

Valores estadísticos de la población

Pregunta 4		
N	Válidos	20
	Perdidos	0
Media		3.65
Mediana		4
Moda		4

Tabla 4: Capacitaciones que brinda el coach

Pregunta 4				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	No frecuentemente	4	20	20
	Indeciso	3	15	35
	Frecuentemente	9	45	80
	Muy frecuentemente	4	20	100
	Total	20	100	

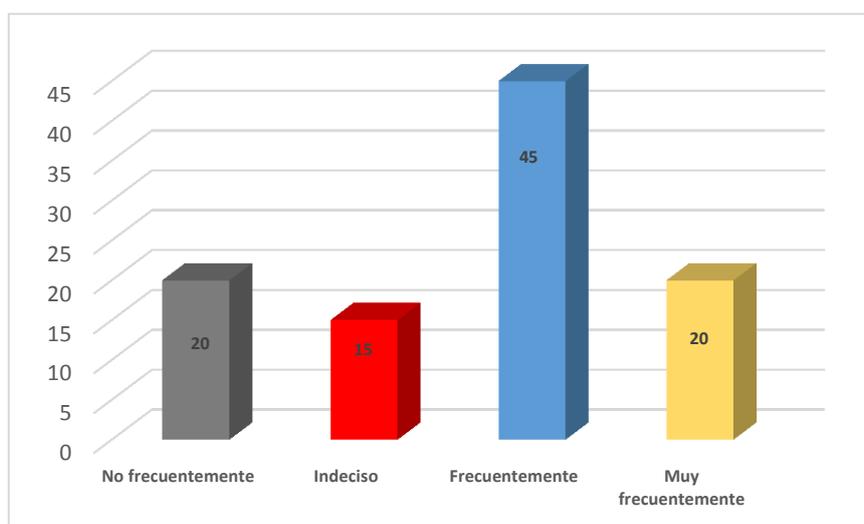


Figura 4: Capacitaciones que brinda el coach

Análisis:

El 45% de los encuestados afirma que frecuentemente a través de las capacitaciones que brinda el coach, el colaborador asimila las normas instructivas en la agencia del banco Falabella. El 20% señala que es muy frecuente esta relación, otro 20% asevera que no es frecuente esta relación. Y un 15% se muestra indeciso frente a la pregunta vertida.

Ítem 05: ¿La eficiencia del coaching tiene como función observar las potencialidades laborales del colaborador en la agencia del banco Falabella?

Valores estadísticos de la población

Pregunta 5		
N	Válidos	20
	Perdidos	0
Media		3.35
Mediana		3.5
Moda		4

Tabla 5: *Eficiencia del coaching*

Pregunta 5			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	No frecuentemente	4	20
	Indeciso	6	30
Válidos	Frecuentemente	9	45
	Muy frecuentemente	1	5
	Total	20	100

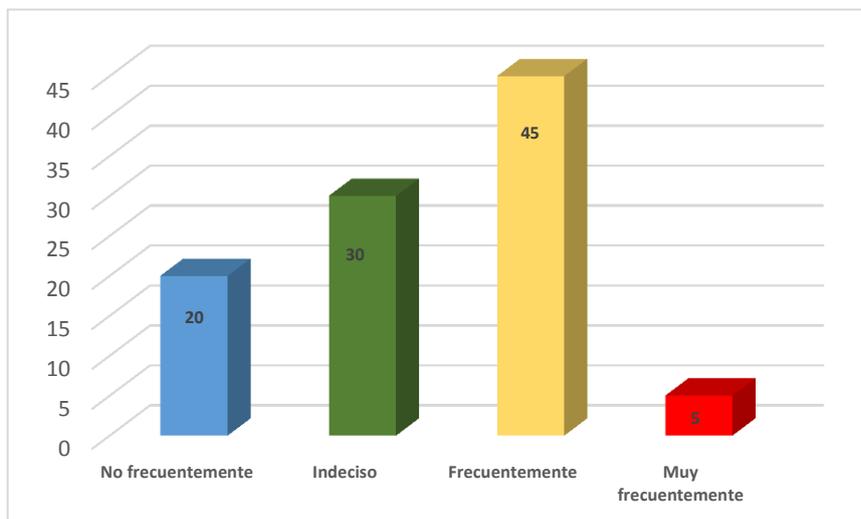


Figura 5: *Eficiencia del coaching*

Análisis:

El 45% de los encuestados sostiene que frecuentemente la eficiencia del coaching se observa en la potencialidad laboral del colaborador. El 30% se muestra indeciso frente a la pregunta, el 20% señala que esta relación no es frecuente y el 5% asevera que sí es muy frecuente.

Ítem 06: ¿Dentro de la metodología que utiliza el coaching permite el mejoramiento del desenvolvimiento del colaborador de su trabajo en la agencia del banco Falabella?

Valores estadísticos de la población

Pregunta 6		
N	Válidos	20
	Perdidos	0
Media		3.55
Mediana		4
Moda		4

Tabla 6: Metodología del coaching

Pregunta 6				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	No muy frecuentemente	1	5	5
	No frecuentemente	2	10	15
	Indeciso	4	20	35
	Frecuentemente	11	55	90
	Muy frecuentemente	2	10	100
	Total	20	100	

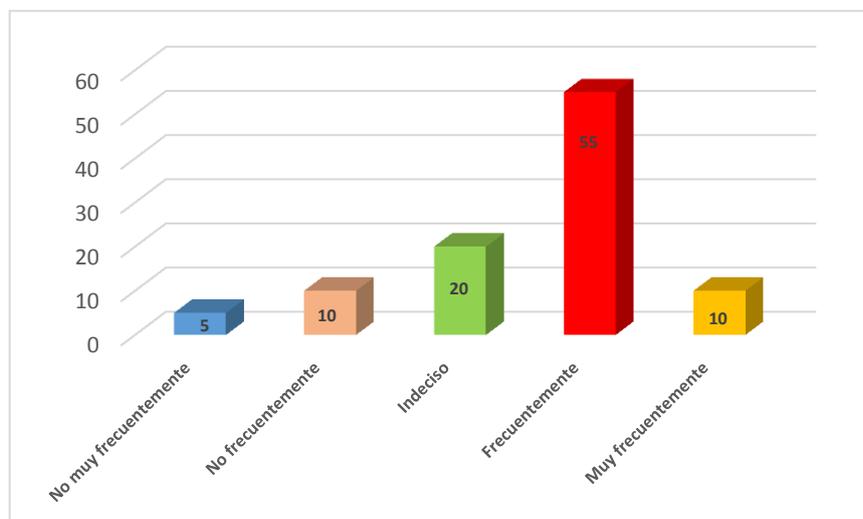


Figura 6: Metodología del coaching

Análisis:

El 55% de encuestados, señala que frecuentemente dentro de la metodología que usa el coaching, permite un mejor desenvolvimiento del colaborador. El 20% se muestra indeciso al responder la pregunta, el 10% sostiene que esta relación no es muy frecuente, otro 10% refuta lo señalado afirmando que esta relación es muy frecuente. Y un 5% manifiesta que esta relación no se da muy frecuentemente.

Ítem 07: ¿El coaching tiene la responsabilidad de formar exitosamente al colaborador para su desarrollo en la agencia del banco Falabella?

Valores estadísticos de la población

Pregunta 7		
N	Válidos	20
	Perdidos	0
Media		3.85
Mediana		4
Moda		4

Tabla 7: *Coaching y formación del colaborador*

Pregunta 7				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	No frecuentemente	4	20	20
	Frecuentemente	11	55	75
	Muy frecuentemente	5	25	100
	Total	20	100	

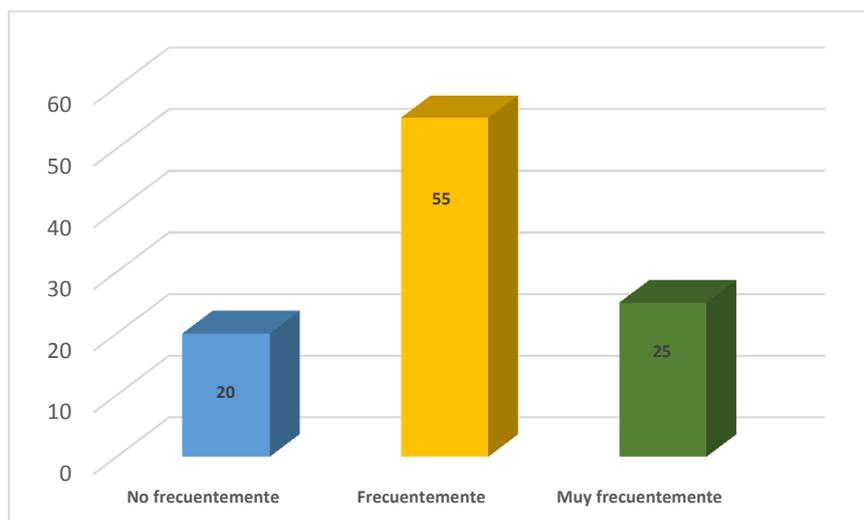


Figura 7: *Coaching y formación del colaborador*

Análisis:

El 55% de encuestados afirma que frecuentemente el coaching tiene la responsabilidad de formar exitosamente al colaborador. El 25% sostiene que esta relación es muy frecuente y un 20% indica que esta relación no es muy frecuente.

Ítem 08: ¿El equipo tiene que ser instruido por un coach ya sea de manera grupal o individual con la finalidad de alcanzar resultados exitosos en la agencia del banco Falabella?

Valores estadísticos de la población

Pregunta 8		
N	Válidos	20
	Perdidos	0
Media		3.5
Mediana		4
Moda		4

Tabla 8: *El coach y la instrucción grupal o individual*

Pregunta 8				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Válidos	No muy frecuentemente	2	10	10
	No frecuentemente	2	10	20
	Indeciso	2	10	30
	Frecuentemente	12	60	90
	Muy frecuentemente	2	10	100
	Total	20	100	

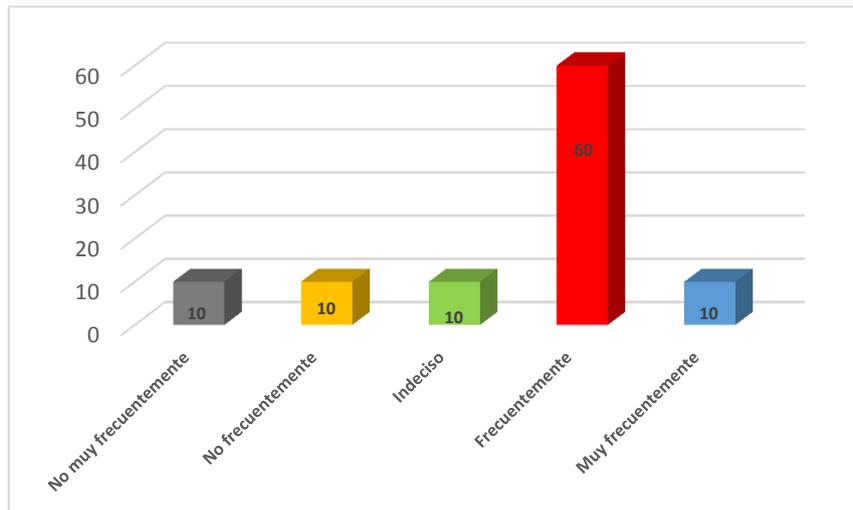


Figura 8: El coach y la instrucción grupal o individual

Análisis:

El 60% de encuestados afirma que frecuentemente el equipo tiene que ser instruido por un coach con la finalidad de alcanzar resultados. El 10 % señala que este proceder es muy frecuente, un 10% se muestra indeciso frente a la pregunta, otro 10% indica que esta relación no es frecuente y por último un 10% asevera que no es muy frecuente esta afirmación.

Ítem 09: ¿El coaching tiene que capacitar al colaborador para que pueda tener las capacidades y habilidades en su área laboral en la agencia del banco Falabella?

Valores estadísticos de la población

Pregunta 9		
N	Válidos	20
	Perdidos	0
Media		3.5
Mediana		4
Moda		4

Tabla 9: El coaching y la capacitación del colaborador

Pregunta 9				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	No muy frecuentemente	1	5	5
	No frecuentemente	3	15	20
	Indeciso	3	15	35
	Frecuentemente	11	55	90
	Muy frecuentemente	2	10	100
	Total	20	100	

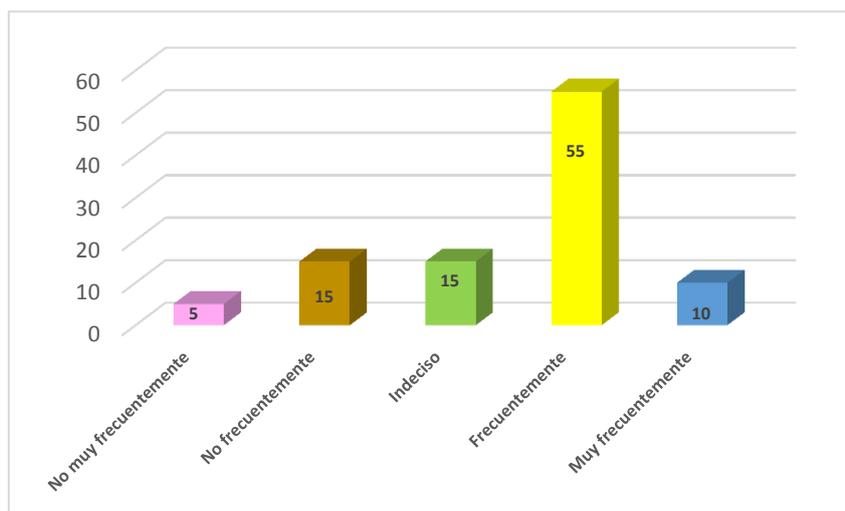


Figura 9: El coaching y la capacitación del colaborador

Análisis:

El 55% de los encuestados señala que frecuentemente el coaching tiene que capacitar al colaborador, a objeto de lograr las capacidades y habilidades necesarias para desenvolverse laboralmente. El 15% se muestra indeciso a la pregunta, el otro 15% señala que esta relación no es frecuente, un 10% indica que esta relación es muy frecuente, por último, un 5% sostiene que no es muy frecuente esta relación.

Ítem 10: ¿Mediante el coaching se mejora las capacidades de las competencias en los colaboradores en la agencia del banco Falabella?

Valores estadísticos de la población

Pregunta 10		
N	Válidos	20
	Perdidos	0
Media		3.3
Mediana		4
Moda		4

Tabla 10: *El coaching y la mejora de las capacidades de las competencias*

Pregunta 10				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Válidos	No muy frecuentemente	1	5	5
	No frecuentemente	4	20	25
	Indeciso	3	15	40
	Frecuentemente	12	60	100
	Total	20	100	

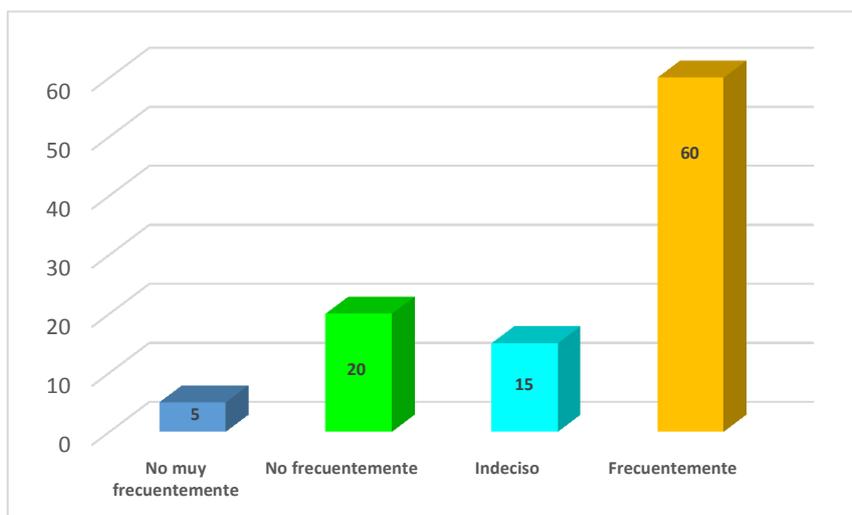


Figura 10: *El coaching y la mejora de las capacidades de las competencias*

Análisis:

El 60% de participantes señala que frecuentemente mediante el coaching se mejora las capacidades de las competencias en los colaboradores. El 20% afirma que esta aseveración no es muy frecuente, el 15% se muestra indeciso a responder la pregunta y el 5% indica que no es muy frecuente dicha relación.

Ítem 11: ¿Observa los resultados dentro de la productividad que logra en su desempeño laboral en la agencia del banco Falabella?

Valores estadísticos de la población

Pregunta 11		
N	Válidos	20
	Perdidos	0
Media		3.6
Mediana		4
Moda		4

Tabla 11: *Productividad y desempeño laboral*

Pregunta 11				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	No frecuentemente	1	5	5
	Indeciso	7	35	40
	Frecuentemente	11	55	95
	Muy frecuentemente	1	5	100
	Total	20	100	

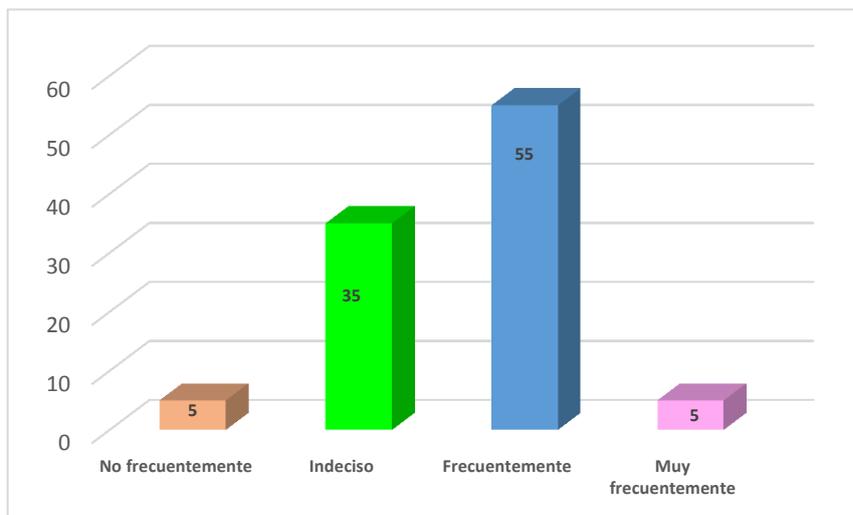


Figura 11: Productividad y desempeño laboral

Análisis:

El 55% de participantes sostiene, que frecuentemente observa los resultados dentro de la productividad que logra con su desempeño laboral. El 35% se muestra indeciso al responder la pregunta, el 5% dice que es muy frecuente esta percepción, y por último un 5% indica que no lo es frecuentemente.

Ítem 12: ¿Existe compromiso en la realización de las actividades en el desempeño de las labores diarias en la agencia del banco Falabella?

Valores estadísticos de la población

Pregunta 12		
N	Válidos	20
	Perdidos	0
Media		3.75
Mediana		4
Moda		4

Tabla 12: *Compromiso en el desempeño de las labores*

Pregunta 12				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Válidos	No muy frecuentemente	1	5	5
	Indeciso	5	25	30
	Frecuentemente	11	55	85
	Muy frecuentemente	3	15	100
	Total	20	100	

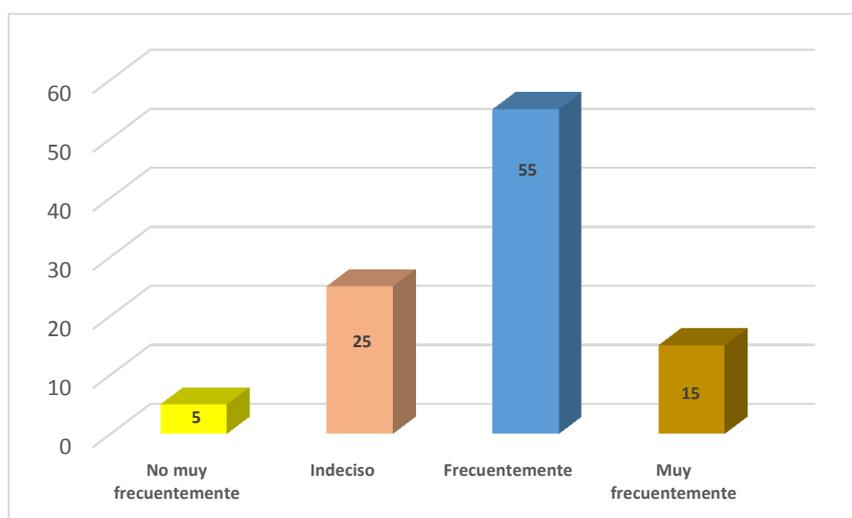


Figura 12: *Compromiso en el desempeño de las labores*

Análisis:

El 55% de encuestados afirma, que frecuentemente existe un compromiso en la realización de las actividades en el desempeño de las labores diarias. El 25% se muestra indeciso a la hora de responder la pregunta, el 15% indica que es muy frecuente esta percepción y el 5% señala que no es muy frecuente.

Ítem 13: ¿Se realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores en el cumplimiento de las metas dentro del desempeño laboral en la agencia del banco Falabella?

Valores estadísticos de la población

Pregunta 13		
N	Válidos	20
	Perdidos	0
Media		3.35
Mediana		4
Moda		4

Tabla 13: *El trabajo en tiempo establecido*

Pregunta 13				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	No muy frecuentemente	1	5	5
	No frecuentemente	4	20	25
	Indeciso	4	20	45
	Frecuentemente	9	45	90
	Muy frecuentemente	2	10	100
	Total	20	100	

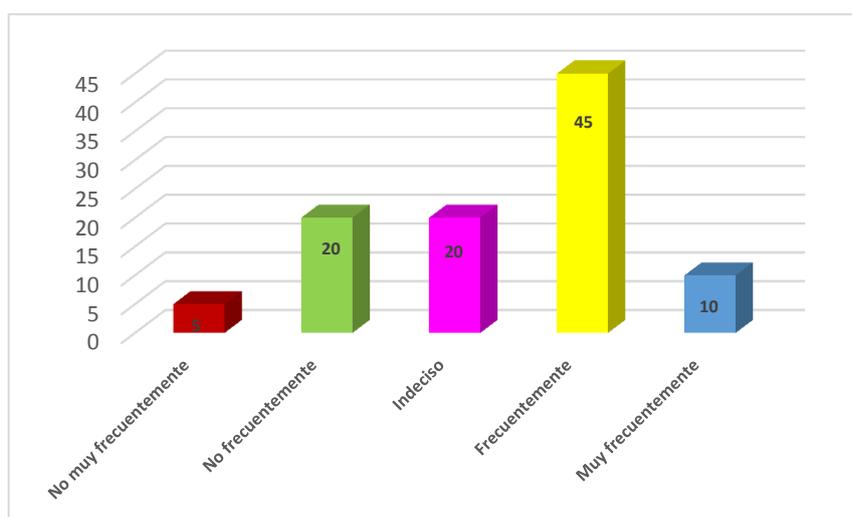


Figura 13: El trabajo en tiempo establecido

Análisis:

El 45% de los participantes señala, que frecuentemente se realiza el trabajo en el tiempo establecido en el cumplimiento de las metas dentro del desempeño laboral. El 20% se muestra indeciso al responder la interrogante, el otro 20% afirma que no es muy frecuente esta percepción, el 10% indica que es muy frecuente esta relación y el 5% asevera que no es muy frecuente.

Ítem 14: ¿Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada aplicando estrategias en la agencia del banco Falabella?

Valores estadísticos de la población

Pregunta 14		
N	Válidos	20
	Perdidos	0
Media		3.85
Mediana		4
Moda		4

Tabla 14: *Aplicación de estrategias en el trabajo*

Pregunta 14				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Válidos	No frecuentemente	1	5	5
	Indeciso	5	25	30
	Frecuentemente	10	50	80
	Muy frecuentemente	4	20	100
	Total	20	100	

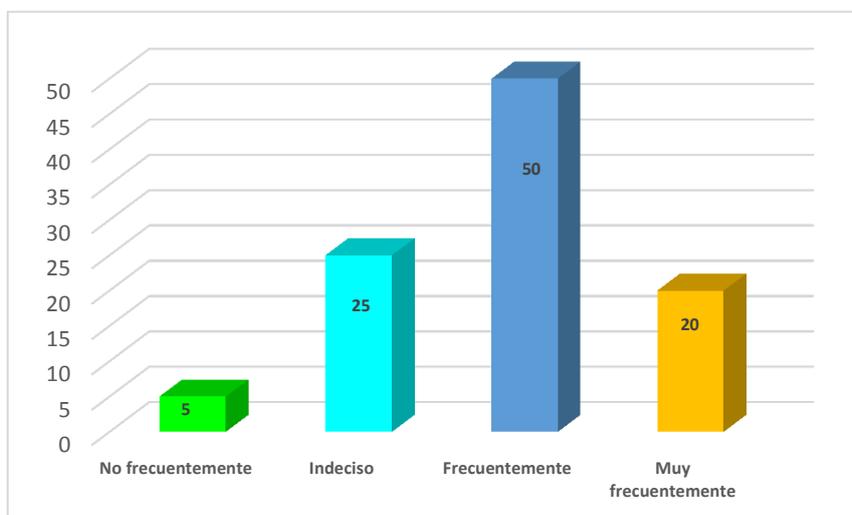


Figura 14: *Aplicación de estrategias en el trabajo*

Análisis:

El 50% de los participantes afirma, que frecuentemente produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada aplicando estrategias. El 25% se muestra indeciso a la interrogante, el 20% señala que es muy frecuente esta percepción y el 5% indica que no es muy frecuente dicha relación.

Ítem 15: ¿Cumple con el horario y registra puntualidad en el compromiso del desempeño en la agencia del banco Falabella?

Valores estadísticos de la población

Pregunta 15		
N	Válidos	20
	Perdidos	0
Media		3.95
Mediana		4
Moda		4

Tabla 15: *Puntualidad en el desempeño*

Pregunta 15				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Válidos	No frecuentemente	2	10	10
	Indeciso	3	15	25
	Frecuentemente	9	45	70
	Muy frecuentemente	6	30	100
	Total	20	100	

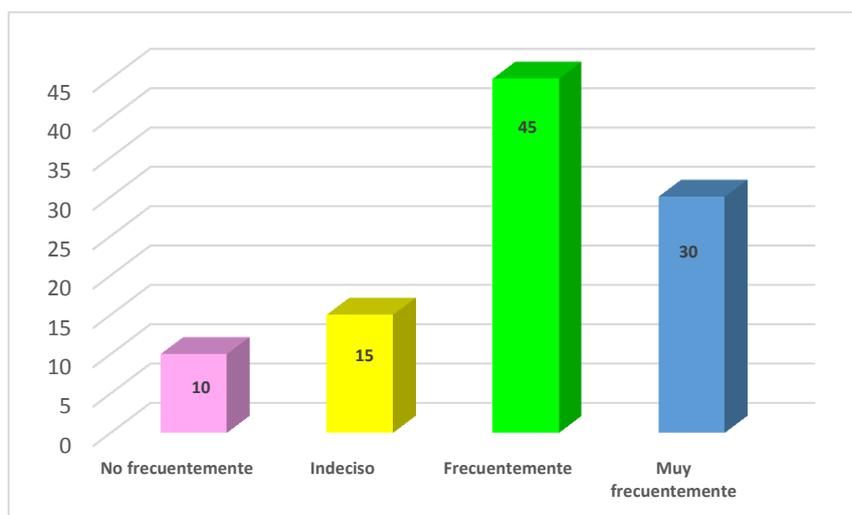


Figura 15: Puntualidad en el desempeño

Análisis:

El 45% de participantes señala, que frecuentemente cumple con el horario y registra puntualidad en su compromiso de desempeño laboral. El 30% afirma que es muy frecuente cumpliendo sus deberes, el 15% se muestra reacio a responder la interrogante y el 10% indica que no es muy frecuente dicha percepción.

Ítem 16: ¿Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones en el desempeño laboral en la agencia del banco Falabella?

Valores estadísticos de la población

Pregunta 16		
N	Válidos	20
	Perdidos	0
Media		3.85
Mediana		4
Moda		4

Tabla 16: Responsabilidad en el desempeño laboral

Pregunta 16			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No frecuentemente	2	10
	Indeciso	3	15
	Frecuentemente	11	55
	Muy frecuentemente	4	20
	Total	20	100

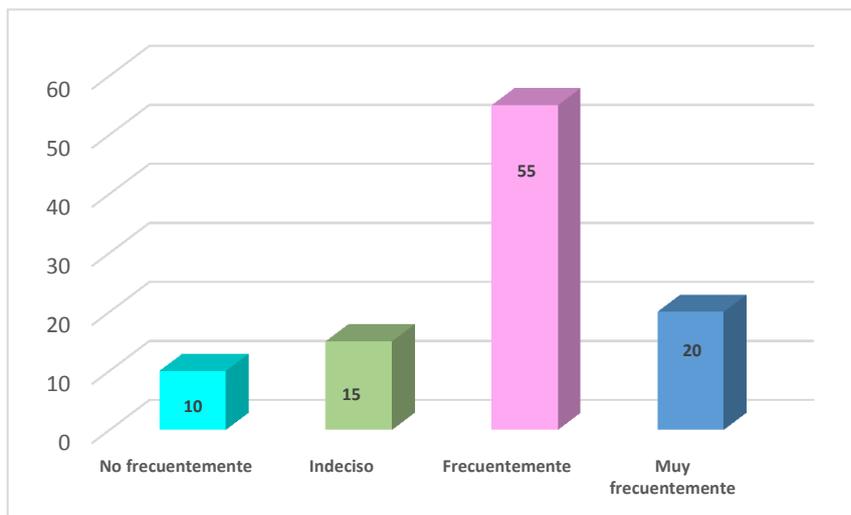


Figura 16: Responsabilidad en el desempeño laboral

Análisis:

El 55% de encuestados afirma que frecuentemente asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones en su desempeño laboral en el banco. El 20% sostiene que muy frecuentemente asumen sus responsabilidades en su centro laboral, el 15% se muestra indeciso a responder la pregunta, y el 10% indica que esto no ocurre frecuentemente.

Ítem 17: ¿La responsabilidad del puesto está claramente definido en la estructura de la organización en la agencia del banco Falabella?

Valores estadísticos de la población

Pregunta 17		
N	Válidos	20
	Perdidos	0
Media		3.85
Mediana		4
Moda		4

Tabla 17: Responsabilidad y estructura organizacional

Pregunta 17				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	No frecuentemente	1	5	5
	Indeciso	3	15	20
	Frecuentemente	14	70	90
	Muy frecuentemente	2	10	100
	Total	20	100	

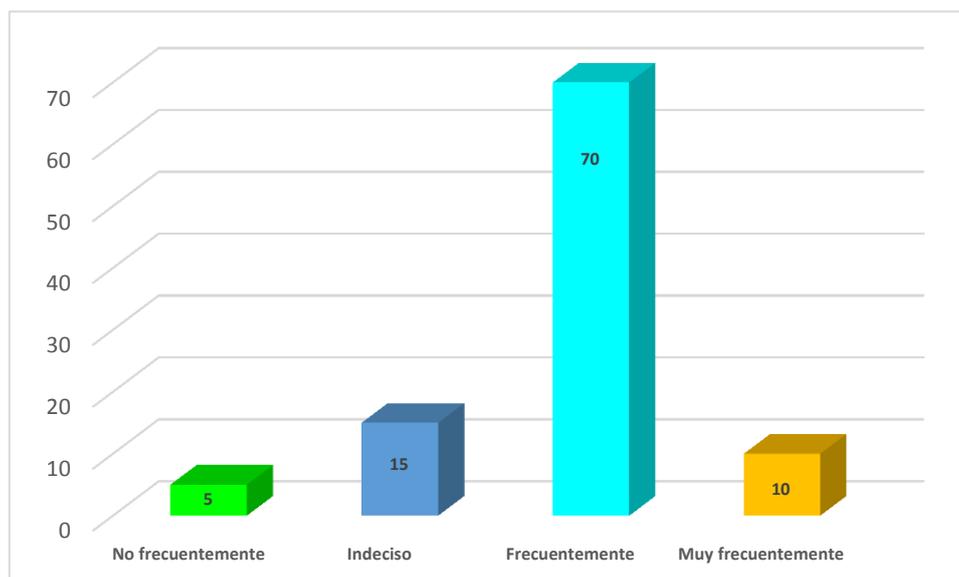


Figura 17: Responsabilidad y estructura organizacional

Análisis:

El 70% de encuestados afirma, que frecuentemente la responsabilidad del puesto está claramente definida en la estructura de la organización en la agencia del Banco. El 15% se muestra indeciso ante la pregunta, el 10% señala que es muy frecuente esta relación y el 5% indica que no es frecuente la relación.

Ítem 18: ¿Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado dentro del desempeño laboral en la agencia del banco Falabella?

Valores estadísticos de la población

Pregunta 18		
N	Válidos	20
	Perdidos	0
Media		3.75
Mediana		4
Moda		4

Tabla 18: *Iniciativa en el desempeño laboral*

Pregunta 18				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Válidos	No frecuentemente	3	15	15
	Indeciso	3	15	30
	Frecuentemente	10	50	80
	Muy frecuentemente	4	20	100
	Total	20	100	

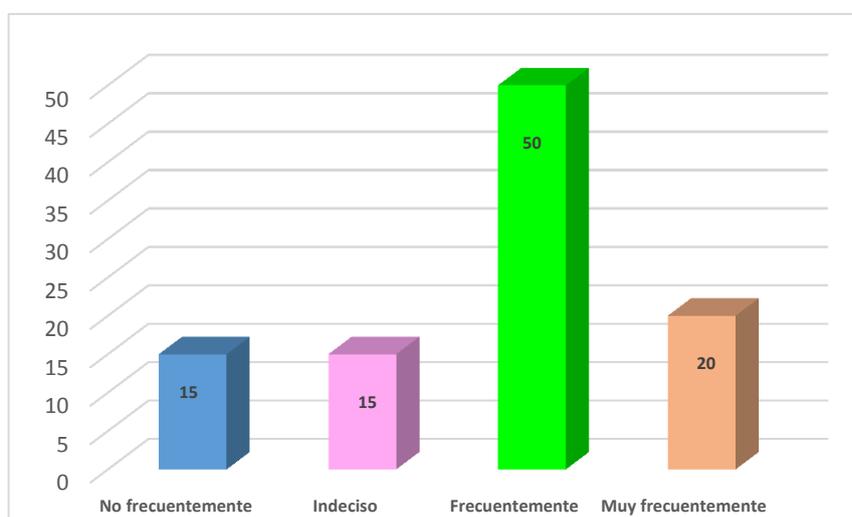


Figura 18: *Iniciativa en el desempeño laboral*

Análisis:

El 50% de encuestados sostiene, que frecuentemente cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades, dentro del desempeño laboral. El 20% señala que muy frecuentemente cumple con sus objetivos, el 15% es indeciso al responder y el 15% indica que no es frecuente dicho cumplimiento.

Ítem 19: ¿Se anticipa a las necesidades y problemas futuros en cumplimiento de su compromiso y desempeño laboral?

Valores estadísticos de la población

Pregunta 19		
N	Válidos	20
	Perdidos	0
Media		3.8
Mediana		4
Moda		4

Tabla 19: *Anticipación a necesidades y problemas futuros*

Pregunta 19				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	No frecuentemente	3	15	15
	Indeciso	3	15	30
	Frecuentemente	9	45	75
	Muy frecuentemente	5	25	100
	Total	20	100	

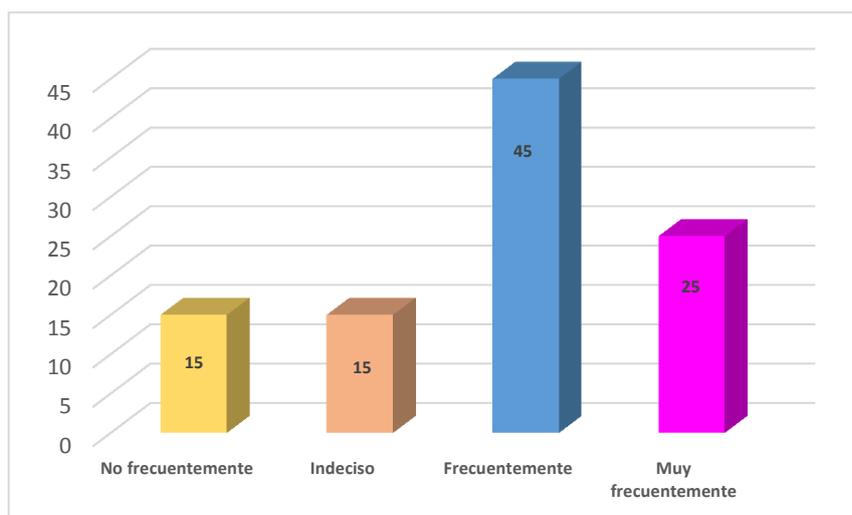


Figura 19: *Anticipación a necesidades y problemas futuros*

Análisis:

El 45% de encuestados sostiene, que frecuentemente se anticipa a las necesidades y problemas futuros en cumplimiento de su compromiso y desempeño laboral. El 25 % señala que es muy frecuente este compromiso laboral, el 15% es indeciso al responder, y el 15% indica que no es muy frecuente este compromiso.

Ítem 20: ¿Aplica estrategias y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas que se presente en el desempeño laboral en la agencia del banco Falabella?

Valores estadísticos de la población

Pregunta 20		
N	Válidos	20
	Perdidos	0
Media		3.75
Mediana		4
Moda		4

Tabla 20: Estrategias ante dificultades o situaciones conflictivas

Pregunta 20				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Válidos	No frecuentemente	1	5	5
	Indeciso	5	25	30
	Frecuentemente	12	60	90
	Muy frecuentemente	2	10	100
	Total	20	100	

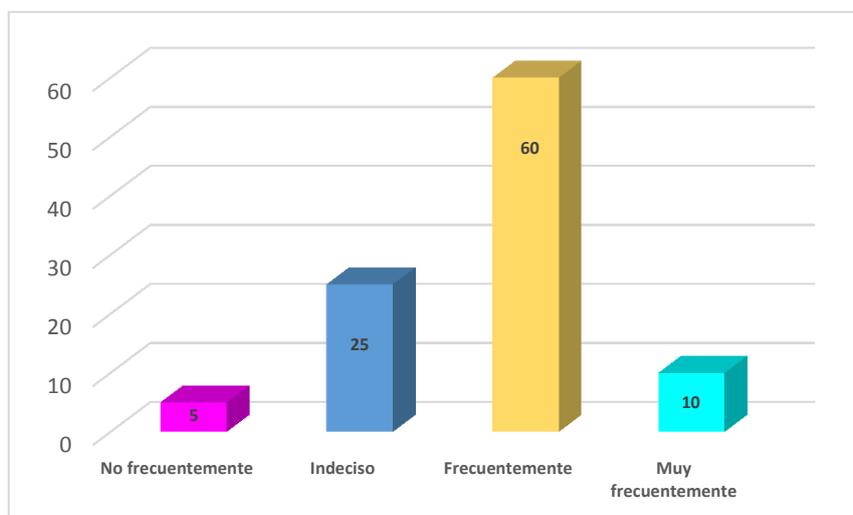


Figura 20: Estrategias ante dificultades o situaciones conflictivas

Análisis:

El 60% de encuestados afirma, que frecuentemente aplica estrategias frente a dificultades o situaciones conflictivas que se presente en su desempeño laboral. El 25% es indeciso, el 10% señala que es muy frecuente aplicar estrategias de este tipo, y el 5% indica que no es frecuente la aplicación de estrategias.

Ítem 21: ¿Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo, dentro de los niveles de compromiso laboral en la agencia del banco Falabella?

Valores estadísticos de la población

Pregunta 21		
N	Válidos	20
	Perdidos	0
Media		4.05
Mediana		4
Moda		4

Tabla 21: *Respeto en los niveles de compromiso laboral*

Pregunta 21				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Válidos	No muy frecuentemente	1	5	5
	Indeciso	3	15	20
	Frecuentemente	9	45	65
	Muy frecuentemente	7	35	100
	Total	20	100	

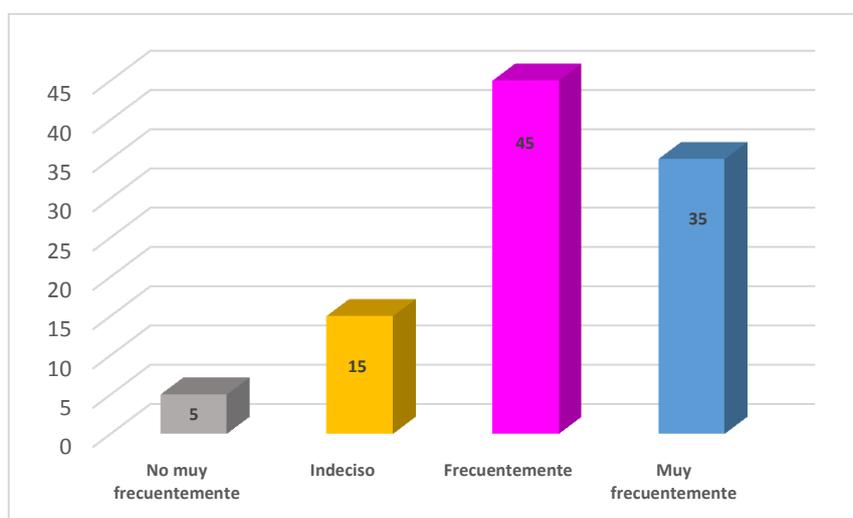


Figura 21: *Respeto en los niveles de compromiso laboral*

Análisis:

El 45% de los encuestados, señala que frecuentemente demuestra respeto a sus jefes y compañeros de trabajo dentro de los niveles de compromiso laboral en la agencia. El 35% sostiene que es muy frecuente la demostración de respeto, el 15% es indeciso, y el 5% afirma que no es muy frecuente dicho comportamiento.

Ítem 22: ¿El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades y estrategias en la productividad en la agencia del banco Falabella?

Valores estadísticos de la población

Pregunta 22		
N	Válidos	20
	Perdidos	0
Media		3.7
Mediana		4
Moda		4

Tabla 22: *Desarrollo de capacidades y estrategias en la productividad*

Pregunta 22			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No frecuentemente	3	15
	Indeciso	5	25
	Frecuentemente	7	35
	Muy frecuentemente	5	25
	Total	20	100

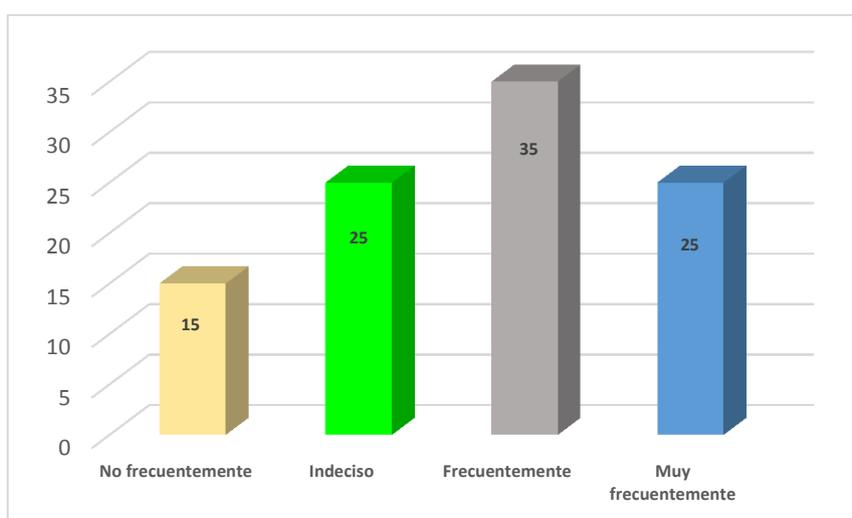


Figura 22: *Desarrollo de capacidades y estrategias en la productividad*

Análisis:

El 35% de los encuestados sostiene, que frecuentemente el trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades y estrategias productivas en la agencia. El 25% indica que es muy frecuentemente el trabajo permite desarrollarse, el 25% es indeciso, y el 15% señala que no es frecuente esta relación.

Ítem 23 ¿Su desempeño laboral permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas en la agencia del banco Falabella?

Valores estadísticos de la población

Pregunta 23		
N	Válidos	20
	Perdidos	0
Media		3.7
Mediana		4
Moda		4

Tabla 23: *Desempeño laboral y desarrollo profesional*

Pregunta 23				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	No frecuentemente	1	5	5
	Indeciso	6	30	35
	Frecuentemente	11	55	90
	Muy frecuentemente	2	10	100
	Total	20	100	

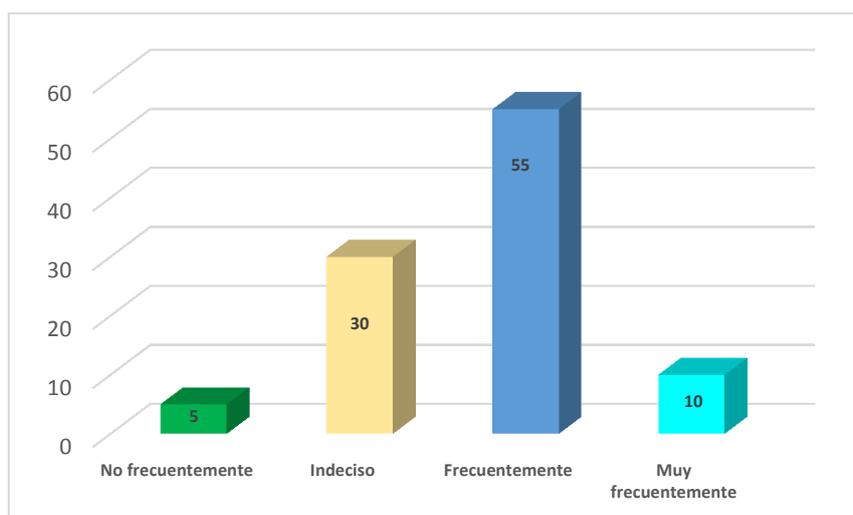


Figura 23: *Desempeño laboral y desarrollo profesional*

Análisis:

El 55% de los participantes señala, que frecuentemente su desempeño laboral permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas en la agencia. El 30% es indeciso, el 10% afirma que muy frecuentemente el colaborador logra desarrollarse, y el 5% indica que no es frecuente dicho desarrollo.

Ítem 24: ¿Aplica estrategias y conocimientos adquiridos en la productividad del desempeño laboral en la agencia del banco Falabella?

Valores estadísticos de la población

Pregunta 24		
N	Válidos	20
	Perdidos	0
Media		3.75
Mediana		4
Moda		4

Tabla 24: Estrategias en la productividad del Desempeño laboral

Pregunta 24			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No frecuentemente	2	10
	Indeciso	4	20
	Frecuentemente	11	55
	Muy frecuentemente	3	15
	Total	20	100

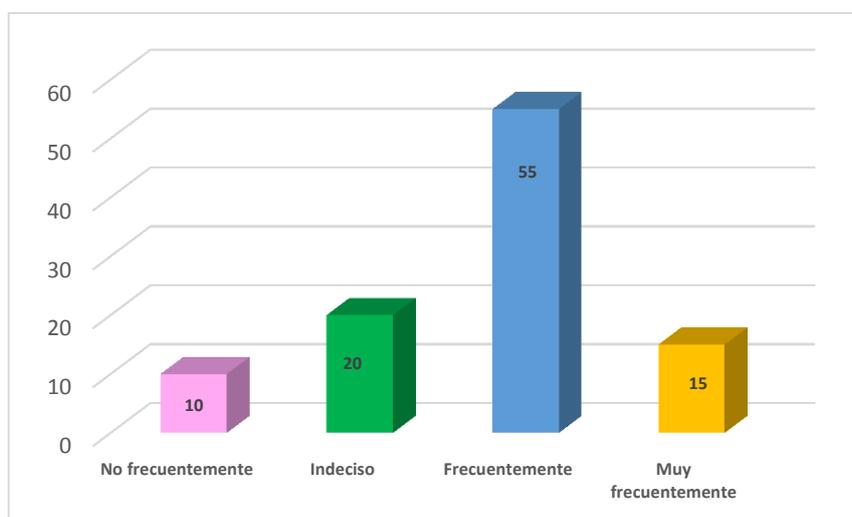


Figura 24: Estrategias en la productividad del Desempeño laboral

Análisis:

El 55% de los participantes afirma, que frecuentemente aplica estrategias y conocimientos adquiridos en la productividad del desempeño laboral en la agencia. El 20% se muestra indeciso al responder a la pregunta, el 15% señala que muy frecuentemente aplica dichas estrategias y conocimientos, y el 10% indica que no es frecuente la aplicación de dichos conocimientos.

A. Tablas de contingencia

1. Proceso de planeación para el coaching empresarial * observa los resultados dentro de la productividad que logra en su desempeño laboral en el banco

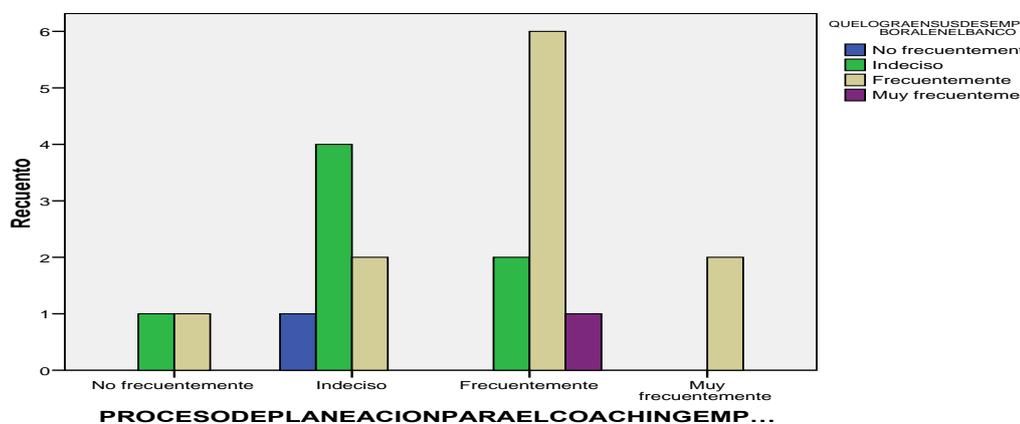
Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
PROCESO DE PLANEACION PARA EL COACHING EMPRESARIAL * OBSERVA LOS RESULTADOS DENTRO DE LA PRODUCTIVIDAD QUE LOGRA EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO	20	100.0%	0	.0%	20	100.0%

Tabla de contingencia

		OBSERVALOS RESULTADOS DENTRO DE LA PRODUCTIVIDAD QUE LOGRA EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO				Total
		No frecuentemente	Indeciso	Frecuentemente	Muy frecuentemente	
		No frecuentemente	Indeciso	Frecuentemente	Muy frecuentemente	
PROCESO DE PLANEACION PARA EL COACHING EMPRESARIAL	No frecuentemente	0	1	1	0	2
	Indeciso	1	4	2	0	7
	Frecuentemente	0	2	6	1	9
	Muy frecuentemente	0	0	2	0	2
Total		1	7	11	1	20

Gráfico de barras



Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7.166(a)	9	.620
Razón de verosimilitudes	8.404	9	.494
Asociación lineal por lineal	3.228	1	.072
N de casos válidos	20		

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coficiente de contingencia	.514	.620
	N de casos válidos	20	

Análisis:

Se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la (H_A). El X^2 de la tabla es mayor al X^2 obtenido. El nivel de confianza es del 95% (0,05).

2. Estrategias del coaching * aplica estrategias frente a dificultades o situaciones conflictivas en su desempeño laboral

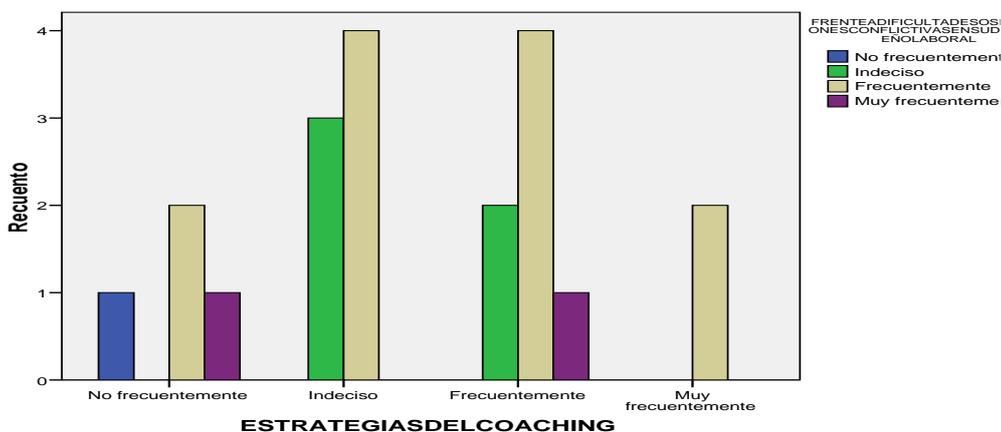
Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
ESTRATEGIAS DEL COACHING * APLICA ESTRATEGIAS FRENTE A DIFICULTADES O SITUACIONES CONFLICTIVAS EN SU DESEMPEÑO LABORAL	20	100.0%	0	.0%	20	100.0%

Tabla de contingencia

		APLICA ESTRATEGIAS FRENTE A DIFICULTADES O SITUACIONES CONFLICTIVAS EN SU DESEMPEÑO LABORAL				Total
		No frecuentemente	Indeciso	Frecuentemente	Muy frecuentemente	
ESTRATEGIAS DEL COACHING	No frecuentemente	1	0	2	1	4
	Indeciso	0	3	4	0	7
	Frecuentemente	0	2	4	1	7
	Muy frecuentemente	0	0	2	0	2
	Total	1	5	12	2	20

Gráfico de barras



Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8.976(a)	9	.439
Razón de verosimilitudes	10.066	9	.345
Asociación lineal por lineal	.361	1	.548
N de casos válidos	20		

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coeficiente de contingencia	.557	.439
	N de casos válidos	20	

a Asumiendo la hipótesis alternativa.

b Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

Análisis:

Se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la (H_A). El X^2 de la tabla es mayor al X^2 obtenido.

3. el objetivo del coaching es mejorar el potencial del colaborador * el trabajo que realiza permite desarrollar sus capacidades y estrategias en la productividad de la agencia.

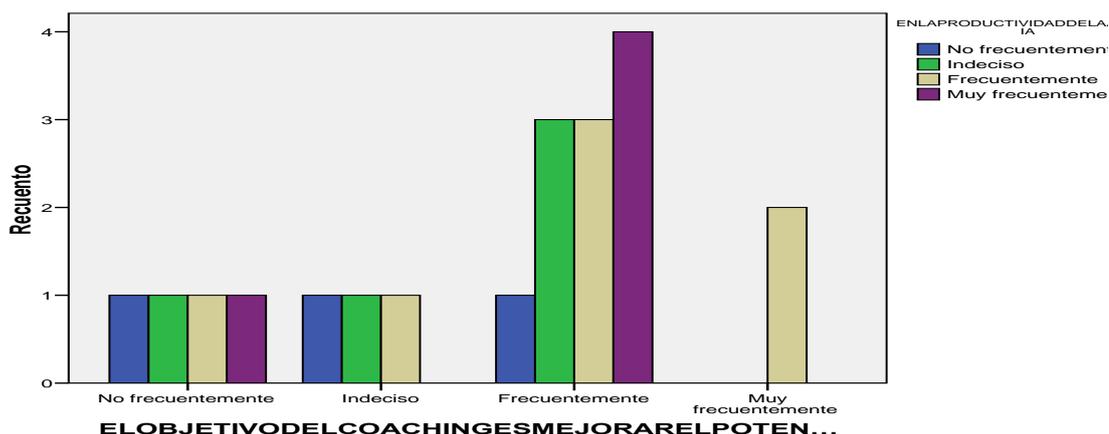
Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
EL OBJETIVO DEL COACHING ES MEJORAR EL POTENCIAL DEL COLABORADOR * EL TRABAJO QUE REALIZA PERMITE DESARROLLAR SUS CAPACIDADES Y ESTRATEGIAS EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA AGENCIA	20	100.0%	0	.0%	20	100.0%

Tabla de contingencia

		EL TRABAJO QUE REALIZA PERMITE DESARROLLAR SUS CAPACIDADES Y ESTRATEGIAS EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA AGENCIA				Total
		No frecuentemente		Muy frecuentemente		
		No frecuentemente	Indeciso	Frecuentemente	Muy frecuentemente	
EL OBJETIVO DEL COACHING ES MEJORAR EL POTENCIAL	No frecuentemente	1	1	1	1	4
	Indeciso	1	1	1	0	3
	Frecuentemente	1	3	3	4	11
	Muy frecuentemente	0	0	2	0	2
Total		3	5	7	5	20

Gráfico de barras



Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6.638(a)	9	.675
Razón de verosimilitudes	7.644	9	.570
Asociación lineal por lineal	1.026	1	.311
N de casos válidos	20		

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coeficiente de contingencia	.499	.675
	N de casos válidos	20	

a Asumiendo la hipótesis alternativa.

b Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

Análisis:

Se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la (H_A). El X^2 de la tabla es mayor al X^2 obtenido.

4. A través de las capacitaciones que brinda el coaching, el colaborador asimila las normas * cumple con el horario y registra puntualidad

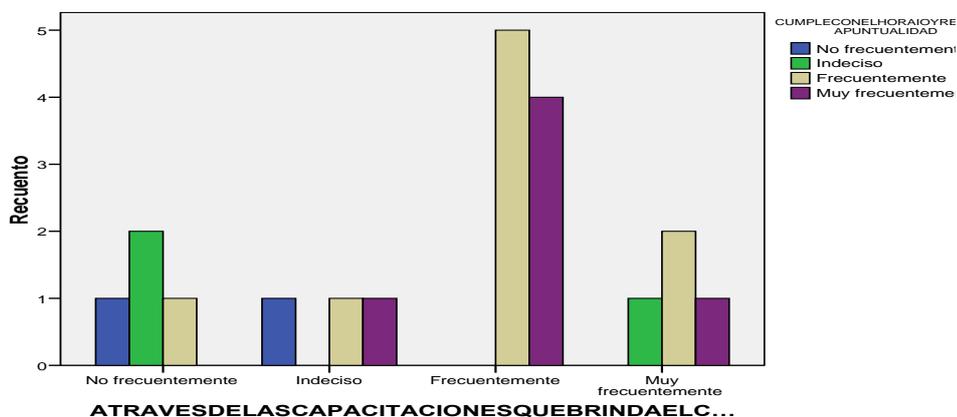
Resumen del procesamiento de los casos

	Válidos		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
	A TRAVES DE LAS CAPACITACIONES QUE BRINDA EL COACHING, EL COLABORADOR ASIMILA LAS NORMAS *CUMPLE CON EL HORARIO Y REGISTRA PUNTUALIDAD	20	100.0%	0	.0%	20

Tabla de contingencia

		CUMPLE CON EL HORARIO Y REGISTRA PUNTUALIDAD				Total
		No frecuentemente	Indeciso	Frecuentemente	Muy frecuentemente	No frecuentemente
A TRAVES DE LAS CAPACITACIONES QUE BRINDA EL COACHING, EL COLABORADOR ASIMILA LAS NORMAS	No frecuentemente	1	2	1	0	4
	Indeciso	1	0	1	1	3
	Frecuentemente	0	0	5	4	9
	Muy frecuentemente	0	1	2	1	4
Total		2	3	9	6	20

Gráfico de barras



Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11.728(a)	9	.229
Razón de verosimilitudes	13.821	9	.129
Asociación lineal por lineal	4.081	1	.043
N de casos válidos	20		

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coefficiente de contingencia	.608	.229
	N de casos válidos	20	

a Asumiendo la hipótesis alternativa.

b Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

Análisis:

Se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la (H_A). El coeficiente chi cuadrado de la tabla es mayor al chi cuadrado obtenido.

5. La eficiencia del coaching se observa en la potencialidad laboral del colaborador * se realiza en el tiempo establecido y sin errores

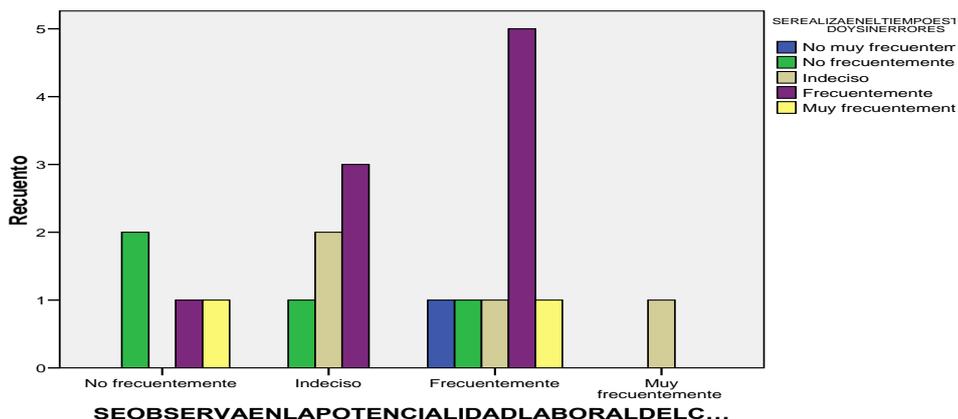
Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
LA EFICIENCIA DEL COACHING SE OBSERVA EN LA POTENCIALIDAD LABORAL DEL COLABORADOR * SE REALIZA EN EL TIEMPO ESTABLECIDO Y SIN ERRORES	20	100.0%	0	.0%	20	100.0%

Tabla de contingencia

		SERIALIZA EN EL TIEMPO ESTABLECIDO Y SIN ERRORES					Total
		No muy frecuentemente	No frecuentemente	Indeciso	Frecuentemente	Muy frecuentemente	
LA EFICIENCIA DEL COACHING SE OBSERVA EN LA POTENCIALIDAD LABORAL DEL COLABORADOR	No frecuentemente	0	2	0	1	1	4
	Indeciso	0	1	2	3	0	6
Total	Frecuentemente	1	1	1	5	1	9
	Muy frecuentemente	0	0	1	0	0	1
Total		1	4	4	9	2	20

Gráfico de barras



Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11.173(a)	12	.514
Razón de verosimilitudes	11.416	12	.494
Asociación lineal por lineal	.018	1	.895
N de casos válidos	20		

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coeficiente de contingencia	.599	.514
	N de casos válidos	20	

a Asumiendo la hipótesis alternativa.

b Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

Análisis:

Se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la (H_A). El X^2 de la tabla es mayor al X^2 obtenido.

- 6. La metodología del coaching permite el mejoramiento del colaborador * demostrando iniciativa en la realización de actividades laborales

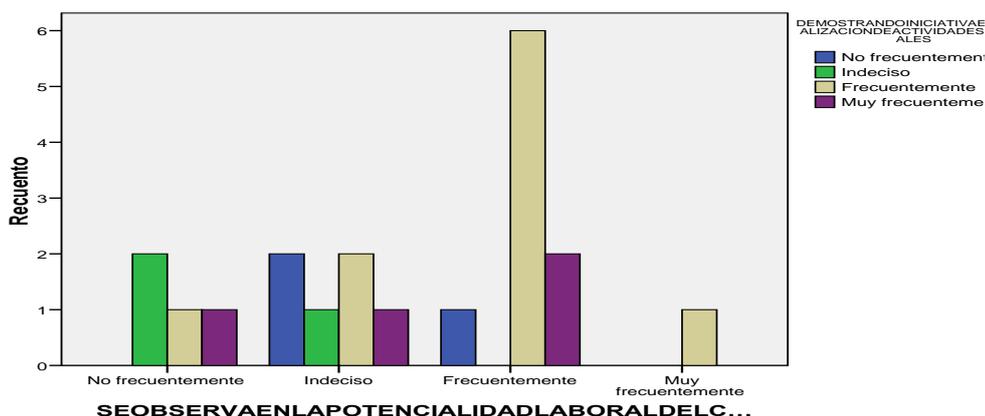
Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
LA METODOLOGÍA DEL COACHING PERMITE EL MEJORAMIENTO DEL COLABORADOR * DEMOSTRANDO INICIATIVA EN LA REALIZACION DE ACTIVIDADES LABORALES	20	100.0%	0	.0%	20	100.0%

Tabla de contingencia

		DEMOSTRANDO INICIATIVA EN LA REALIZACION DE ACTIVIDADES LABORALES				Total
		No frecuentemente		Muy frecuentemente		No frecuentemente
		Indeciso	Frecuentemente	Indeciso	Frecuentemente	Total
LA METODOLOGÍA DEL COACHING PERMITE EL MEJORAMIENTO DEL COLABORADOR	No frecuentemente	0	2	1	1	4
	Indeciso	2	1	2	1	6
	Frecuentemente	1	0	6	2	9
	Muy frecuentemente	0	0	1	0	1
Total		3	3	10	4	20

Gráfico de barras



Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9.102(a)	9	.428
Razón de verosimilitudes	9.954	9	.354
Asociación lineal por lineal	.556	1	.456
N de casos válidos	20		

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coeficiente de contingencia	.559	.428
	N de casos válidos	20	

a Asumiendo la hipótesis alternativa.

b Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

Análisis:

Se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la (H_A). El X^2 de la tabla es mayor al X^2 obtenido.

7. El coaching tiene la responsabilidad de formar exitosamente al colaborador * su desempeño laboral permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas

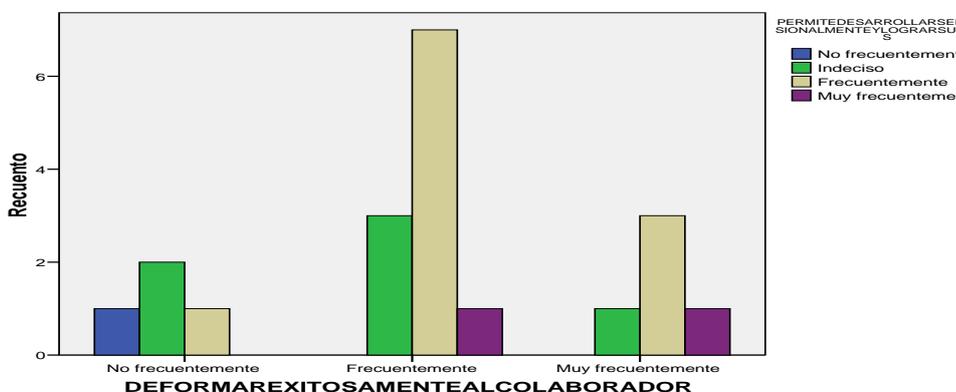
Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
EL COACHING TIENE LA RESPONSABILIDAD DE FORMAR EXITOSAMENTE AL COLABORADOR * SU DESEMPEÑO LABORAL PERMITE DESARROLLARSE PROFESIONALMENTE Y LOGRAR SUS METAS	20	100.0%	0	.0%	20	100.0%

Tabla de contingencia

		SU DESEMPEÑO LABORAL PERMITE DESARROLLARSE PROFESIONALMENTE Y LOGRAR SUS METAS				Total
		No frecuentemente	Indeciso	Frecuentemente	Muy frecuentemente	
		No frecuentemente	Indeciso	Frecuentemente	Muy frecuentemente	
EL COACHING TIENE LA RESPONSABILIDAD DE FORMAR EXITOSAMENTE AL COLABORADOR	No frecuentemente	1	2	1	0	4
	Frecuentemente	0	3	7	1	11
	Muy frecuentemente	0	1	3	1	5
Total		1	6	11	2	20

Gráfico de barras



Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6.463(a)	6	.373
Razón de verosimilitudes	6.062	6	.416
Asociación lineal por lineal	4.569	1	.033
N de casos válidos	20		

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coeficiente de contingencia	.494	.373
	N de casos válidos	20	

a Asumiendo la hipótesis alternativa.

b Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

Análisis:

Se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la (H_A). El X^2 de la tabla es mayor al X^2 obtenido.

8. El equipo tiene que ser instruido por un coach con la finalidad de alcanzar resultados exitosos * existe compromiso en la realización de actividades en el desempeño en las labores diarias en el banco.

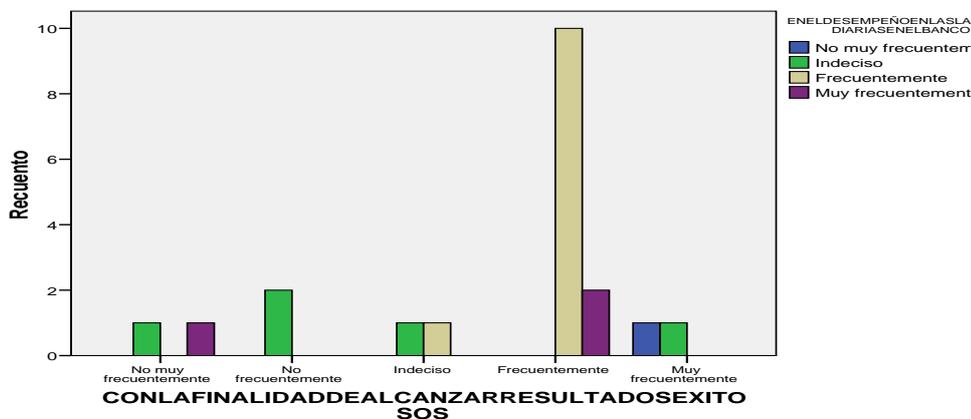
Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
EL EQUIPO TIENE QUE SER INSTRUIDO POR UN COACH CON LA FINALIDAD DE ALCANZAR RESULTADOS EXITOSOS * EXISTE COMPROMISO EN LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES EN EL DESEMPEÑO EN LAS LABORES DIARIAS EN EL BANCO	20	100.0%	0	.0%	20	100.0%

Tabla de contingencia

		EXISTE COMPROMISO EN LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES EN EL DESEMPEÑO EN LAS LABORES DIARIAS EN EL BANCO				Total
		ANCO				
		No muy frecuentemente	Indeciso	Frecuentemente	Muy frecuentemente	
EL EQUIPO TIENE QUE SER INSTRUIDO POR UN COACH CON LA FINALIDAD DE ALCANZAR RESULTADOS EXITOSOS	No muy frecuentemente	0	1	0	1	2
	No frecuentemente	0	2	0	0	2
	Indeciso	0	1	1	0	2
	Frecuentemente	0	0	10	2	12
	Muy frecuentemente	1	1	0	0	2
Total		1	5	11	3	20

Gráfico de barras



Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25.616(a)	12	.012
Razón de verosimilitudes	25.258	12	.014
Asociación lineal por lineal	.109	1	.742
N de casos válidos	20		

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coefficiente de contingencia	.749	.012
	N de casos válidos	20	

a Asumiendo la hipótesis alternativa.

b Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

Análisis:

Se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la (H_A). El X^2 de la tabla es mayor al X^2 obtenido.

9. El coaching tiene que capacitar al colaborador para que tenga las capacidades y habilidades necesarias * su desempeño laboral permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas en la agencia.

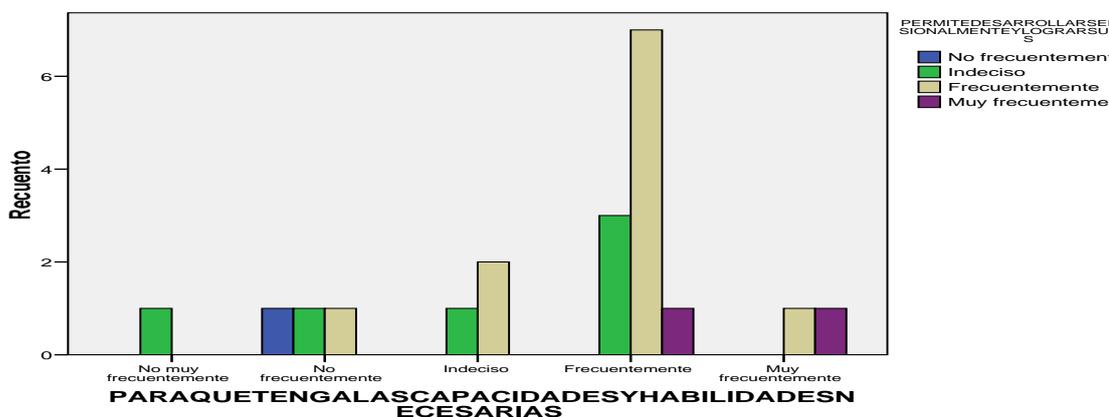
Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
EL COACH TIENE QUE CAPACITAR AL COLABORADOR PARA QUE TENGA LAS CAPACIDADES Y HABILIDADES NECESARIAS * PRODUCE Y REALIZA SU TRABAJO EN FORMA METODICA Y ORDENADA..	20	100.0%	0	.0%	20	100.0%

Tabla de contingencia

		SU DESEMPEÑO LABORAL PERMITE DESARROLLARSE PROFESIONALMENTE Y LOGRAR SUS METAS				Total
		No frecuentemente	Indeciso	Frecuentemente	Muy frecuentemente	
		No muy frecuentemente	No frecuentemente	Indeciso	Frecuentemente	Muy frecuentemente
EL COACH TIENE QUE CAPACITAR AL COLABORADOR PARA QUE TENGA LAS CAPACIDADES Y HABILIDADES NECESARIAS	No muy frecuentemente	0	1	0	0	1
	No frecuentemente	1	1	1	0	3
	Indeciso	0	1	2	0	3
	Frecuentemente	0	3	7	1	11
	Muy frecuentemente	0	0	1	1	2
Total		1	6	11	2	20

Gráfico de barras



Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12.897(a)	12	.377
Razón de verosimilitudes	10.699	12	.555
Asociación lineal por lineal	5.677	1	.017
N de casos válidos	20		

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coeficiente de contingencia	.626	.377
N de casos válidos		20	

a Asumiendo la hipótesis alternativa.

b Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

Análisis:

Se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la (H_A). El X^2 de la tabla es mayor al X^2 obtenido.

10. Mediante el coaching se mejora las capacidades de las competencias en los colaboradores * aplica estrategias y conocimientos adquiridos en la productividad del desempeño laboral.

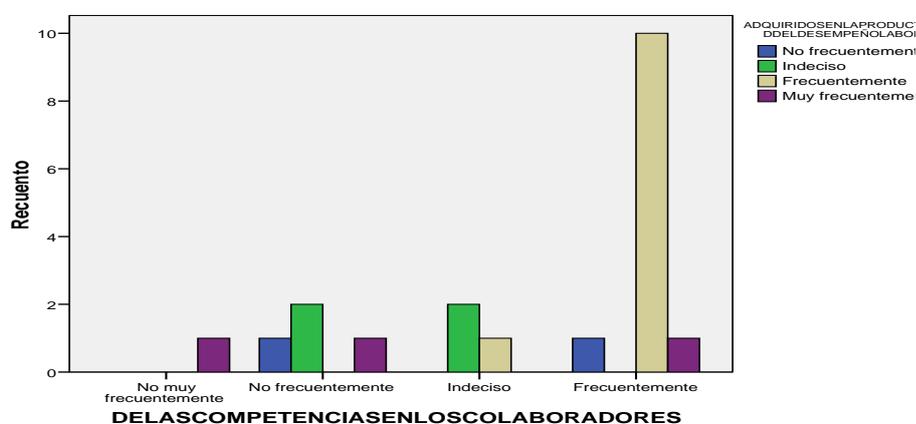
Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
MEDIANTE EL COACHING SE MEJORA LAS CAPACIDADES DE LAS COMPETENCIAS EN LOS COLABORADORES * APLICA ESTRATEGIAS Y CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS EN LA PRODUCTIVIDAD DEL DESEMPEÑO LABORAL	20	100.0%	0	.0%	20	100.0%

Tabla de contingencia

		APLICA ESTRATEGIAS Y CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS EN LA PRODUCTIVIDAD DEL DESEMPEÑO LABORAL				Total
		L				
		No frecuentemente	Indeciso	Frecuentemente	Muy frecuentemente	
MEDIANTE EL COACHING SE MEJORA LAS CAPACIDADES DE LAS COMPETENCIAS EN LOS COLABORADORES	No muy frecuentemente	0	0	0	1	1
	No frecuentemente	1	2	0	1	4
	Indeciso	0	2	1	0	3
	Frecuentemente	1	0	10	1	12
Total		2	4	11	3	20

Gráfico de barras



Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19.646(a)	9	.020
Razón de verosimilitudes	20.898	9	.013
Asociación lineal por lineal	.171	1	.679
N de casos válidos	20		

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coefficiente de contingencia	.704	.020
N de casos válidos		20	

a Asumiendo la hipótesis alternativa.

b Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

Análisis:

Se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la (H_A). El X^2 de la tabla es mayor al X^2 obtenido.

4.2 Discusión

El Coaching es importante porque desarrolla habilidades, destrezas y empodera al colaborador de la agencia Crillón Banco Falabella, por ello se hace indispensable el análisis exhaustivo referente a los resultados que se obtuvieron en el estudio acerca del tema de investigación.

De los colaboradores, el 60% de participantes señala que frecuentemente mediante el coaching se mejora las capacidades de las competencias en los colaboradores. El 25% sostiene que esta relación es muy frecuente y un 20% indica que esta relación no es muy frecuente coinciden en estar de acuerdo que la práctica Coaching dentro de la agencia bancaria, forma y desarrolla las capacidades y habilidades en su desempeño laboral. El 50% de encuestados sostiene, que frecuentemente cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades, dentro del desempeño laboral. Lo cual significa que para los colaboradores de la agencia Crillón Banco Falabella, es evidente que la aplicación del coaching, genera un buen desempeño laboral. Sin embargo, hubo un pequeño porcentaje de los encuestados que mencionaron estar en desacuerdo con lo anterior, representados por un 15% se muestra indeciso a responder y el 5% indica no muy frecuente dicha relación. Con lo anterior se comprueba el planteamiento de que: el coaching es un método que se utiliza para la superación de las limitaciones. Mejora o perfecciona los valores, comportamientos, capacidades y habilidades que permitan al colaborador tomar acciones positivas y con valores, convirtiéndose en una persona más competente y completa.

El coaching incide en el desempeño laboral de los colaboradores y de acuerdo a los resultados derivados de la investigación, la incidencia es de carácter positivo, el mismo que se respalda con el 35% de los encuestados y sostiene que la aplicación del coaching les ha permitido frecuentemente desarrollar al máximo sus capacidades y estrategias productivas en su desempeño en la agencia. El 25% indica que muy frecuentemente le ha permitido desarrollarse. Un porcentaje inferior representado por el 15% señala que no es frecuente esta relación. Lo que consecuentemente es interesante analizarlo, puesto, que probablemente se trate de personas que aún no aceptan el proceso que implica la práctica del coaching en la administración moderna. Monroy (2015). En su tesis: Coaching y Desempeño Laboral, manifiesta, que emplear el coaching implica invertir en el desarrollo de talentos y potencialidades que tienen los principales encargados de una organización, pero también sirve para desarrollar las competencias y comportamientos de los colaboradores que participan en la empresa. Asimismo, García, y Samanez (2014) en su investigación: Plan de Coaching Ejecutivo para mejorar el desempeño del trabajador en el área de mantenimiento de la Empresa Barrick Misquichilca Huaraz – Año 2014. Manifiesta que el Coaching Organizacional va desarrollar a los colaboradores con mejores estrategias, habilidades y destrezas, ya que por medio del procedimiento irán descubriendo progresivamente y será muy efectivo para su desempeño y mejoramiento de su laboral.

Según los colaboradores en la agencia Crillón del Banco Falabella la organización actualmente en cuanto al coaching, se utiliza estrategias ya que al encuestarles con relación a dicho tema un 45% de las encuestadas señala que frecuentemente en el proceso de planeación para el coaching empresarial se desarrolla procesos estratégicos. Un porcentaje mínimo representado por el 10% señala que no es frecuente el desarrollo de estrategias en el proceso de planeación para el coaching empresarial. El 35% tiene una postura indecisa

frente a este tema. Vives (2016). En su investigación: Coaching Empresarial como herramienta que potencializa el Talento humano y la productividad organizacional, confirma, para conseguir estos resultados las estrategias gerenciales se han interesado en aplicar técnicas de entrenamiento enfocadas al talento humano de la organización. Una de las técnicas que ha tenido mayor trascendencia de acuerdo resultados obtenidos es el Coaching Empresarial como técnica de aprendizaje, y tiene como metodología principal el dialogo entre sus participantes, intercambio que se enfoca en descubrir las habilidades, competencias y conocimientos del personal de la organización, para de esta forma ser potencializados y desarrollados, generando motivación y liderazgo traducidos en resultados personales que generan productividad de las organizaciones. Así tenemos, a Ccahuana (2017) en la investigación: Efectividad del Programa de Coaching en la Productividad Laboral del Sector de Consumo Masivo (APECOM) en el año 2017, llegó a la conclusión que utilizar un programa de coaching, sí repercute de forma positiva en la productividad, mejora la motivación del trabajador y el clima laboral

Conclusiones

La aplicación de un programa de Coaching empresarial mejorará de manera positiva el desempeño laboral de los colaboradores en la agencia Crillón del Banco Falabella en el año 2017 ya que optimiza los procesos estratégicos de la agencia, asimismo, fortalece las competencias y eficiencia del trabajo en equipo, haciendo que los colaboradores sean más productivos en sus actividades, el cual se refleja en el incremento de clientes que se unen a la cartera del banco, que es fundamental para medir el desempeño laboral en el puesto de trabajo.

Los procesos del coaching empresarial desarrollado en la agencia Crillón del Banco Falabella tuvo como soporte un esquema con una planificación estricta que conlleva el establecimiento de metas y objetivos, el análisis de alternativas, la implementación de estrategias y desarrollo de técnicas favoreció el aspecto laboral, lo cual se traduce en incremento del índice de productividad en el desempeño laboral de los colaboradores, a fin de mantener al Banco Falabella en el mercado financiero competitivo con el personal adecuado que facilite el compromiso de cada uno de los componentes de la empresa.

La instauración del programa de coaching bancario y financiero en la agencia Crillón del Banco Falabella, sí optimiza el desempeño laboral, estableciendo un sistema de trabajo a base de Coaching como herramienta administrativa, y de igual manera obtener los beneficios resultantes del uso del mencionado sistema de trabajo por ambas partes.

Recomendaciones

Aplicar Coaching Empresarial como una herramienta administrativa, que previamente se considere en la planificación de las actividades principales de la agencia Crillón del Banco Falabella, así mismo, será de vital importancia el determinar constantemente cuáles son los resultados que se obtienen con tal aplicación y en base a ello tomar decisiones, promoviendo un óptimo desempeño laboral.

Examinar habitualmente la estructura, planificación, establecimiento de metas, objetivos organizacionales, estrategias y técnicas que coadyuvan el quehacer administrativo del sistema de trabajo de la agencia Crillón del Banco Falabella, por medio de un programa de Coaching, de tal modo que se adapten a las necesidades y demandas de la estructura administrativa; así como para subsanar sesgos en el desempeño laboral de los colaboradores.

Establecer programa de coaching bancario y financiero en la agencia Crillón del Banco Falabella, como estrategia principal que promueva el excelente desempeño laboral de los colaboradores, ya que cuenta con elementos facilitadores y que capacitan a los colaboradores en pro de la eficiencia, eficacia y productividad de su desempeño laboral.

Referencias

- Bittel S. (2013). *Administración de Personal*. México
- Bohlander, S. (2003). *Administración de recursos humanos* (4ª ed.). México: Cengage Learning.
- Brazón, Z. (2015) *Jugando a ganar con Coaching organizacional interno*. Madrid: vivelibro.
- Caicedo, Herrera y Quenguan (2013). *El coaching como herramienta para el desarrollo de los recursos humanos en la empresa*. Recuperado de:
<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4781/1075249712-2013.pdf>
- Campos, G. (2012). *Manual del participante Taller Coaching directivo como estrategia para el logro de metas*. México: Editorial Excelencia Educativa SA.
- Cantera, J. (2014). *Coaching. Mitos y realidades*. Madrid: Pearson Prentice-Hall.
- Chávez (2012). La gestión por competencias y ejercicio del coaching empresarial, dos estrategias internas para la organización. *Pensamiento & Gestión*, núm. 33, julio-diciembre, 2012, pp. 140-161 Universidad del Norte Barranquilla, Colombia.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Brasil: McGraw-Hill.
- Covey S. (2017) *Proactividad*. (1º ed.) Grupo BLC. Editorial Beperson.
- García J. (2017) *Los 6 tipos de Coaching: los distintos coaches y sus funciones*. Disponible en <https://psicologiaymente.net/coach/tipos-de-coaching> [Consulta: 18/12/2018]
- Elías (2017) *Guía didáctica para la elaboración de un trabajo académico* Zamora: Ibero Printer.

Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2014) *Metodología de la Investigación*. (6° ed.). México. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.

Lazzati, D. (2013). *Coaching herramienta de administración moderna*. Argentina: Granica S.A.

Luthans F. (2012). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw - Hill.

Luthais, C. (2013). *Evaluación organizacional, marco para mejorar el desempeño*. Washington D.C.: Centro de Investigación para el desarrollo I.D.B. bookstore.

Montejo A. (2014). *Evaluación del desempeño laboral*.

Ñaupas H., Mejía E., Novoa E. y Villagómez A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3°ed.). Lima, Fondo Editorial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Palmar R., Valero U., y Jhoan M. (2014). *Competencias y desempeño laboral de los gerentes*.

Piqueras C. (2014) *Qué es el coaching (y qué no lo es)*. High Performance.

Ravier, L. (2008). *Arte y ciencia el coaching: su historia, filosofía y esencia*. Libro (2° ed.). Recuperado de:
https://issuu.com/leoravier/docs/arte_y_ciencia_del_coaching_9870211984

Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional* (10ª ed.) México: Pearson. Prentice Hall,

Robbins s. p. (2013) *Fundamentos de administración*. Pearson Educación, México,

Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Prentice Hall. Educación

Romero R. (2014). *Clima Organizacional su relación con el factor humano*. Estados Unidos. PROCADP, Subsecretaria de Administración y Finanzas, dirección general de recursos

Sans F. (2012) *¿Qué es el coaching? sus orígenes, definición, distintas metodologías y principios básicos de actuación de un entrenador*. Revista de Investigación.

Ulloa, G. (2012), *Coaching como herramienta para mejorar el desempeño del personal administrativo*. Universidad Rafael María Baralt. Venezuela

Whitmore, J. (2013). *Coaching*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, S.A

Ventura, B. y Delgado, G. (2012). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. (1° ed.). España: Editorial Paraninfo

Vives A. (2014). *La responsabilidad social de la empresa en América*. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.

Villa J. P. y Caperán J. A. (2010) *Manual de Coaching*. Barcelona: Bresca.

Vilallonga M. y Fernández J. (2005) *Progreso directivo y coaching empresarial*. Madrid: Ediciones Internacionales Universitarias.

Tesis

Ccahuana (2017) *Efectividad del Programa de Coaching en la Productividad Laboral del Sector de Consumo Masivo (APECOM) en el año 2017*. Tesis pre grado. Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.

Coello (2014) *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*. Tesis de pre grado. Universidad de Guayaquil. Ecuador.

- Farro y Toro (2014) *Aplicación de Coaching para Mejorar el Clima Laboral de la Empresa “Taiwan Motos” en la ciudad de Chiclayo, 2013*. Tesis de pre grado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo, Perú.
- García y Cocha (2015) *La Satisfacción y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de Ambato*. Tesis pre grado, Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
- García, y Samanez (2014) *Plan de Coaching Ejecutivo para mejorar el desempeño del trabajador en el área de mantenimiento de la Empresa Barrick Misquichilca Huaraz – Año 2014*. Tesis de pre grado. Universidad Santiago Antúnez de Mayolo, Perú.
- León (2016) *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la institución Fondo Mivivienda S.A. Sede Central - Lima en el año 2015*. Tesis de pre grado. Universidad Nacional de Trujillo.
- Monroy (2015). *Coaching y Desempeño Laboral*. Tesis de pre grado. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Parella y Martins. (2006). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. 2da Caracas, Venezuela: Edición. FEDEUPEL.
- Valdivia (2014) *El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la Empresa Dámper Trujillo SAC. 2014*. Tesis de pre grado. Universidad Nacional de Trujillo
- Veloz H.F. (2017) *Aplicación del coaching empresarial a nivel directivo para el mejoramiento del clima organizacional en la consultora líder mundial Adecco Ecuador*. Tesis de pos grado. Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.

Vives (2016). *Coaching Empresarial como herramienta que potencializa el Talento humano y la productividad organizacional. Tesis de Especialización. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá D.C, Colombia.*

Cuestionario Coaching Empresarial y Desempeño Laboral en la agencia del Banco Falabella

Estimado trabajador

Estamos realizando la investigación sobre Coaching Empresarial y Desempeño Laboral, por lo que solicitamos su participación de manera anónima. A continuación, le presentamos un cuestionario para medir la percepción del coaching empresarial en el desempeño laboral en el centro laboral. Las escalas de valoración son cinco. Le agradeceremos que lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x), solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

- 5) Muy frecuentemente
- 4) Frecuentemente
- 3) Indeciso
- 2) No frecuentemente
- 1) No muy frecuentemente

N	COACHING EMPRESARIAL	5	4	3	2	1
1	¿En el proceso de planeación para el coaching empresarial del banco Falabella se desarrolla procesos estratégicos pertinentes?					
2	¿Las estrategias del coach utilizan los procesos del coaching empresarial en la agencia del banco Falabella?					
3	¿El objetivo principal del coach es mejorar el potencial del colaborador en la agencia del banco Falabella?					
4	¿A través de las capacitaciones que brinda el coach, el colaborador asimila las normas instructivas en la agencia del banco Falabella?					
5	¿La eficiencia del coaching observa en la potencialidad laboral del colaborador en la agencia del banco Falabella?					
6	¿Dentro de la metodología que utiliza el coaching permite el mejoramiento del desenvolvimiento del colaborador su trabajo en la agencia del banco Falabella?					
7	¿El coaching tiene la responsabilidad de formar exitosamente al colaborador para su desarrollo en la agencia del banco Falabella?					
8	¿El equipo tiene que ser instruido por un coach ya sea de manera grupal o individual con la finalidad de alcanzar resultados exitosos en la agencia del banco Falabella?					
9	¿El coach tiene que capacitar al colaborador para que pueda tener las capacidades y habilidades en su área laboral en la agencia del banco Falabella?					
10	¿Mediante el coaching se mejora las capacidades de las competencias en de los colaboradores en la agencia del banco Falabella?					

N	DESEMPEÑO LABORAL	5	4	3	2	5
1	¿Observa los resultados dentro de la productividad que logra en su desempeño laboral en la agencia del banco Falabella?					
2	¿Existe compromiso en la realización de las actividades en el desempeño de las labores diarias en la agencia del banco Falabella?.					
3	¿Se realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores en el cumplimiento de las metas dentro del desempeño laboral en la agencia del banco Falabella?					
4	¿Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada aplicando estrategias en la agencia del banco Falabella?.					
5	¿Cumple con el horario y registra puntualidad en el compromiso del desempeño en la agencia del banco Falabella?					
6	¿Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones en el desempeño laboral en la agencia del banco Falabella?.					
7	¿La responsabilidad del puesto está claramente definido en la estructura de la organización en la agencia del banco Falabella?.					
8	¿Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado dentro del desempeño laboral en la agencia del banco Falabella?.					
9	¿Se anticipa a las necesidades y problemas futuros en cumplimiento de su compromiso y desempeño laboral?.					
10	¿Aplica estrategias y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas que se presente en el desempeño laboral en la agencia del banco Falabella?.					
11	¿Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo, dentro de los niveles de compromiso laboral en la agencia del banco Falabella?.					
12	¿El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades y estrategias en la productividad en la agencia del banco Falabella?.					
13	¿Su desempeño laboral permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas en la agencia del banco Falabella?					
14	¿Aplica estrategias y conocimientos adquiridos en la productividad del desempeño laboral en la agencia del banco Falabella?					

MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

MATRIZ DE CONSISTENCIA

APLICACIÓN DE UN PROGRAMA DE COACHING EMPRESARIAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO FALABELLA EN EL AÑO 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			Variable 1: COACHING EMPRESARIAL			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores
<p>Problema principal:</p> <p>¿Cómo, la aplicación de un programa de coaching empresarial, mejora, el desempeño laboral en la agencia Crillón del Banco Falabella en el año 2017?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <p>¿En qué medida, los procesos del coaching empresarial, optimiza, el desempeño laboral en la agencia Crillón del Banco Falabella en el año 2017?</p> <p>¿En qué medida, la instauración del programa de coaching bancario y financiero, optimiza, el desempeño laboral en la agencia Crillón del Banco Falabella en el año 2017?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar cómo, la aplicación de un programa de coaching empresarial, mejora el desempeño laboral en la agencia Crillón del Banco Falabella en el año 2017</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar cómo, los procesos del coaching empresarial, optimiza el desempeño laboral en la agencia Crillón del Banco Falabella en el año 2017.</p> <p>Determinar cómo, la instauración del programa de coaching bancario y financiero optimiza el desempeño laboral en la agencia Crillón del Banco Falabella en el año 2017.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Hi: La implementación de un programa de coaching empresarial, mejora el desempeño laboral en el Banco Falabella Perú S.A. en la Agencia Crillón en el año 2017.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Los procesos del coaching empresarial, optimiza el desempeño laboral en el Banco Falabella Perú S.A. en la Agencia Crillón en el año 2017.</p> <p>La instauración del programa de coaching bancario y financiero optimiza el desempeño laboral en el Banco Falabella Perú S.A. en la Agencia Crillón en el año 2017.</p>	Procesos de estrategias	Planeación. Estrategias.	1-2	(5) Muy frecuentemente
			Organización	Objetivos. Normas.	3-4	(4) Frecuentemente
			Eficiencia	Función. Mejoramiento.	5-6	(3) Indeciso
			Equipo	Responsable. Resultados.	7-8	(2) No frecuentemente
			Competencias	Habilidades. Capacidades.	9-10	(1) No muy frecuentemente
			Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores
			Productividad	Resultados. Método y Orden. Capacidades y estrategias. Estrategias y conocimiento.	1-4	(5) Muy frecuentemente
			Compromiso	Actividades. Puntualidad. Necesidades y problemas. Respeto	5-8	(4) Frecuentemente
			Responsabilidad	Cumplimiento. Acciones. Estructura Organizacional.	9-11	(3) Indeciso
			Desarrollo Profesional	Iniciativa. Dificultades y/o conflictos. Metas.	12-14	(2) No frecuentemente
						(1) No muy frecuentemente

Calculando la correlación bivariada

		pregunta 1	pregunta2	pregunta3	pregunta4	pregunta5	pregunta6	pregunta7	pregunta8	pregunta9	pregunta10	pregunta11	pregunta12	pregunta13	pregunta14	pregunta15	pregunta16	pregunta17	pregunta18	pregunta19	pregunta20	pregunta21	pregunta22	pregunta23	pregunta24	9.7532455
pregunta1	Correlación de Pearson	1	0.76162	0.4691	0.6038	0.37518	0.34086	0.4846	0.3259	0.27288	0.43642	0.41217	0.3326	0.35989	0.138943	0.5096	0.557308	0.34688	0.513187	0.45661	0.15574	0.28407	0.636835	0.548158	0.430905	10.020394
pregunta2	Correlación de Pearson	0.76162	1	0.66572	0.4582	0.55098	0.70751	0.76054	0.62805	0.56322	0.685665	0.64633	0.29421	0.44258	0.245811	0.55825	0.325432	0.34047	0.340465	0.30293	0.137764	0.20611	0.497699	0.546461	0.116008	10.821773
pregunta3	Correlación de Pearson	0.4691	0.66572	1	0.68851	0.77368	0.71091	0.86082	0.79355	0.71555	0.836945	0.605906	0.29072	0.31457	0.36434	0.62242	0.359776	0.46933	0.386265	0.34368	0.291705	0.35989	0.232385	0.555185	0.245638	10.821773
pregunta4	Correlación de Pearson	0.6038	0.4582	0.68851	1	0.60434	0.22236	0.50879	0.36035	0.31289	0.418835	0.386684	0.12507	0.06736	0.165446	0.46347	0.459758	0.52432	0.373436	0.33227	0.300248	0.32178	0.387744	0.476588	0.490791	7.3025217
pregunta5	Correlación de Pearson	0.37518	0.55098	0.77368	0.60434	1	0.49987	0.63415	0.61492	0.6579	0.60837	0.512572	0.04954	0.03036	-1.3E-17	0.40435	0.140893	0.27345	0.228626	0.02393	0.146928	0.09937	0.005833	0.418638	0.053025	5.4027318
pregunta6	Correlación de Pearson	0.34086	0.70751	0.71091	0.22236	0.49987	1	0.77884	0.88511	0.82156	0.871106	0.622282	0.26011	0.29922	0.485786	0.55752	0.085964	0.19521	0.112141	0.09978	0.252811	0.19808	0.145916	0.509554	-0.11463	8.6605565
pregunta7	Correlación de Pearson	0.4846	0.76054	0.86082	0.50879	0.63415	0.77884	1	0.84825	0.8102	0.870291	0.758534	0.43942	0.46201	0.450035	0.69685	0.368693	0.48096	0.346295	0.35947	0.414364	0.37476	0.275362	0.598874	0.106195	5.1064485
pregunta8	Correlación de Pearson	0.3259	0.62805	0.79355	0.36035	0.61492	0.88511	0.84825	1	0.86831	0.863992	0.6495	0.21108	0.27343	0.418854	0.47816	0.175692	0.30081	0.139664	0.02868	0.134141	0.17319	0.018639	0.485249	-0.11296	5.1064485
pregunta9	Correlación de Pearson	0.27288	0.56322	0.71555	0.31289	0.6579	0.82156	0.8102	0.86831	1	0.818417	0.662051	0.24744	0.20679	0.381881	0.50353	0.085812	0.11194	0.167915	0.0996	0.2446	0.07519	5.95E-18	0.546613	-0.08827	4.0635156
pregunta10	Correlación de Pearson	0.43642	0.68567	0.83694	0.41884	0.60837	0.87111	0.87029	0.86399	0.81842	1	0.742764	0.50205	0.48868	0.527408	0.75724	0.362564	0.47297	0.312641	0.27817	0.337812	0.46847	0.302494	0.645873	0.094821	6.29395
pregunta11	Correlación de Pearson	0.41217	0.64633	0.60591	0.38668	0.51257	0.62228	0.75853	0.6495	0.66205	0.742764	1	0.33976	0.34074	0.084275	0.5404	0.0707	0.3228	0.207514	0.18464	0.323875	0.26329	0.19501	0.37998	1.05E-18	3.2529912
pregunta12	Correlación de Pearson	0.3326	0.29421	0.29072	0.12507	0.04954	0.26011	0.43942	0.21108	0.24744	0.502045	0.339765	1	0.78267	0.629941	0.71914	0.677099	0.62476	0.517044	0.69007	0.464008	0.76696	0.476544	0.591726	0.39073	7.3306848
pregunta13	Correlación de Pearson	0.35989	0.44258	0.31457	0.06736	0.03036	0.29922	0.46201	0.27343	0.20679	0.488682	0.340743	0.78267	1	0.526462	0.58055	0.665246	0.65177	0.453716	0.49982	0.320345	0.61195	0.613794	0.46815	0.326545	5.7183324
pregunta14	Correlación de Pearson	0.13894	0.24581	0.36434	0.16545	-1E-17	0.48579	0.45004	0.41885	0.38188	0.527408	0.084275	0.62994	0.52646	1	0.60723	0.458782	0.51299	0.384742	0.39938	0.320256	0.5743	0.278121	0.469668	0.3371	4.3425683
pregunta15	Correlación de Pearson	0.5096	0.55825	0.62242	0.46347	0.40435	0.55752	0.69685	0.47816	0.50353	0.757236	0.540403	0.71914	0.58055	0.607233	1	0.62722	0.73515	0.610547	0.6541	0.680645	0.83974	0.524217	0.737712	0.442148	5.8514866
pregunta16	Correlación de Pearson	0.55731	0.32543	0.35978	0.45976	0.14089	0.08596	0.36869	0.17569	0.08581	0.362564	0.0707	0.6771	0.66525	0.458782	0.62722	1	0.76657	0.632084	0.68206	0.356825	0.73171	0.764124	0.746981	0.583272	5.2636282

pregunta17	Correlación de Pearson	0.34688	0.34047	0.46933	0.52432	0.27345	0.19521	0.48096	0.30081	0.11194	0.47297	0.3228	0.62476	0.65177	0.512989	0.73515	0.76657	1	0.561404	0.49951	0.465483	0.87597	0.540256	0.546119	0.4842	3.9729394
pregunta18	Correlación de Pearson	0.51319	0.34047	0.38626	0.37344	0.22863	0.11214	0.34629	0.13966	0.16792	0.312641	0.207514	0.51704	0.45372	0.384742	0.61055	0.632084	0.5614	1	0.77268	0.328576	0.65992	0.50221	0.62643	0.830057	3.7198773
pregunta19	Correlación de Pearson	0.45661	0.30293	0.34368	0.33227	0.02393	0.09978	0.35947	0.02868	0.0996	0.278174	0.184637	0.69007	0.49982	0.399381	0.6541	0.68206	0.49951	0.772683	1	0.584705	0.69202	0.599178	0.628828	0.738549	3.2432803
pregunta20	Correlación de Pearson	0.15574	0.13776	0.29171	0.30025	0.14693	0.25281	0.41436	0.13414	0.2446	0.337812	0.323875	0.46401	0.32035	0.320256	0.68065	0.356825	0.46548	0.328576	0.58471	1	0.60694	0.320652	0.451243	0.410242	1.7890787
pregunta21	Correlación de Pearson	0.28407	0.20611	0.35989	0.32178	0.09937	0.19808	0.37476	0.17319	0.07519	0.468467	0.263289	0.76696	0.61195	0.574295	0.83974	0.731712	0.87597	0.659921	0.69202	0.606942	1	0.52645	0.596999	0.573041	1.6964896
pregunta22	Correlación de Pearson	0.63683	0.4977	0.23238	0.38774	0.00583	0.14592	0.27536	0.01864	6E-18	0.302494	0.19501	0.47654	0.61379	0.278121	0.52422	0.764124	0.54026	0.50221	0.59918	0.320652	0.52645	1	0.640932	0.510026	1.1509577
pregunta23	Correlación de Pearson	0.54816	0.54646	0.55519	0.47659	0.41864	0.50955	0.59887	0.48525	0.54661	0.645873	0.37998	0.59173	0.46815	0.469668	0.73771	0.746981	0.54612	0.62643	0.62883	0.451243	0.597	0.640932	1	0.46442	0.4644204
pregunta24	Correlación de Pearson	0.43091	0.11601	0.24564	0.49079	0.05302	-0.11463	0.10619	-0.113	-0.08827	0.094821	1.05E-18	0.39073	0.32655	0.3371	0.44215	0.583272	0.4842	0.830057	0.73855	0.410242	0.57304	0.510026	0.46442	1	131.15009
**	La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).																							PROMEDIO	0.4751815	
*	La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).																									

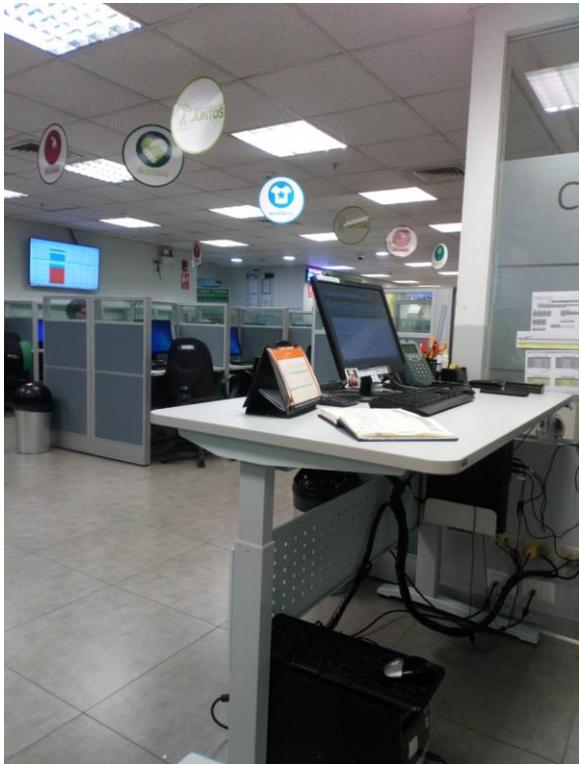
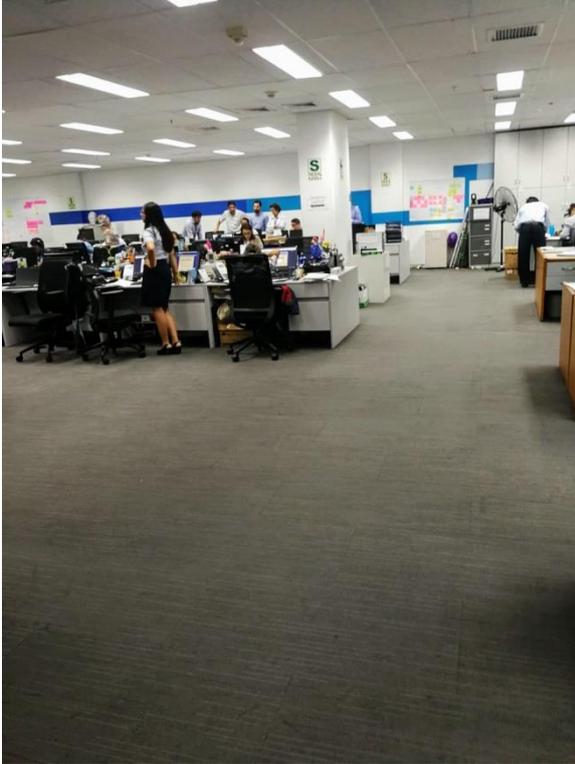
Reemplazando tenemos:

$$\alpha = \frac{24 * 0.4751815}{1 + 0.4751815 (24 - 1)}$$

$$1 + 0.4751815 (24 - 1)$$

$$\alpha = 0,9560054637$$

AMBIENTES LABORALES





ERIKA SANTOS MAITA
Gerente de Recuperaciones Telefónicas Banco Falabella



TOMAS GAGLIARDI ERAUZQUIN
Sub gerente de Recuperaciones telefónicas

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO PARA ENCUESTA

TEMA Y/O TÍTULO DE TESIS: APLICACION DE UN PROGRAMA DE COACHING EMPRESARIAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO FALABELLA EN EL AÑO 2017

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo
2: Malo
3: Regular
4: Bueno
5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad: Permite medir hechos observables					X
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización: Presentación ordenada					X
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos				X	
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

20 de marzo de 2019

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: CALDERON AGUILAR CARLOS MANUEL

DNI: 02630142

Especialidad de Juez Experto: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Grado del juez experto: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA


Firma del Juez Experto
CARLOS MANUEL CALDERON AGUILAR

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO PARA ENCUESTA

TEMA Y/O TITULO DE TESIS:

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo
 2: Malo
 3: Regular
 4: Bueno
 5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad: Permite medir hechos observables					X
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización: Presentación ordenada					X
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

28 de marzo 2019

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: Santos Maita, Erika

DNI: 10160256

Especialidad de Juez Experto: Contador Publico

Grado del juez experto: Master Finanzas

Erika Santos Maita
 Oficina de Representación
 Lima - Perú

Firma del Juez Experto
 Pos Firma

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO PARA ENCUESTA

TEMA Y/O TITULO DE TESIS:

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo
- 2: Malo
- 3: Regular
- 4: Bueno
- 5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad: Permite medir hechos observables				X	
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4	Organización: Presentación ordenada					X
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos				X	
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems				X	
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

27 de marzo 2019

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: GAGLIARDI ARAUSQUIN, TOMAS ERNESTO

DNI: 07254465

Especialidad de Juez Experto: Licenciado en Administración de Empresas

Grado del juez experto: MAGISTER - MBA


Firma del Juez Experto
Pos Firma

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO PARA ENCUESTA

TEMA Y/O TITULO DE TESIS:

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo
 2: Malo
 3: Regular
 4: Bueno
 5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad: Permite medir hechos observables				X	
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización: Presentación ordenada					X
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos				X	
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				X	
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems				X	
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

..... de marzo 2019

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: Flores López Ernesto

DNI: 07620768

Especialidad de Juez Experto: Psicólogo COACH EN ADMINISTRACIÓN DS

Grado del juez experto: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DS LE EDUCACIÓN


 Ernesto Rosendo Flores López
 PSICÓLOGO
 Firmado el 12/05/2019
 Pos Firma

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO PARA ENCUESTA

TEMA Y/O TITULO DE TESIS: APLICACION DE UN PROGRAMA DE COACHING EMPRESARIAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO FALABELLA EN EL AÑO 2017

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo
2: Malo
3: Regular
4: Bueno
5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	Objetividad: Permite medir hechos observables				X	
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4	Organización: Presentación ordenada					X
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems				X	
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

20 de marzo de 2019

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: YESMI CRISTINA MATEO VERA

DNI: 10249958

Especialidad de Juez Experto: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Grado del juez experto: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA



.....
Firma del Juez Experto
YESMI CRISTINA MATEO VERA