

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL**



**Coaching y desempeño laboral en los colaboradores del Banco  
de la Nación Agencia Tumbes, 2022**

**Tesis para optar el grado académico de Maestro en  
Administración y Gestión empresarial**

**Autor. Br. Curay Jiménez, Alex Frank**

**Tumbes, 2022**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL**



**Coaching y desempeño laboral en los colaboradores del Banco  
de la Nación Agencia Tumbes, 2022**

**Tesis aprobada en forma y estilo por:**

**Dr. Merino Velásquez, Jesús, (presidente)**

**Código ORCID: 0000-0003-3301-4487**

**Mg. Gonzales Vega, César Eduardo (secretario)**

**Código ORCID: 0000-0003-0562-8262**

**Mg. Infante Carrillo, Rubén Edgardo (vocal)**

**Código ORCID: 0000-0002-4611-1094**

**Tumbes, 2022**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL**



**Coaching y desempeño laboral en los colaboradores del Banco  
de la Nación Agencia Tumbes, 2022**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido  
y forma.**

**Br. Curay Jiménez, Alex Frank (Autor)**

**Dr. Luy Navarrete, Wayky Alfredo (Asesor)**  
**Código ORCID: 0000-0003-0334-2498**

**Tumbes, 2022**

# COPIA DEL ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
Licenciada  
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD  
ESCUELA DE POSGRADO  
Tumbes - Perú

## ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, siendo las dieciocho horas de quince de octubre del dos mil veintidós, se reunieron mediante la modalidad virtual por la plataforma de videoconferencia, los miembros del jurado conformado con la Resolución N° 301-2022/UNTUMBES-EPG-D, del once de julio del dos mil veintidós: Dr. Jesús Merino Velásquez -(presidente), Mg. César Eduardo Gonzales Vega - (secretario), Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo (vocal), y como asesor, el **Dr. Wayky Alfredo Luy Navarrete**; se procedió al acto de sustentación y defensa de la tesis titulada: **Coaching y desempeño laboral en los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022**; presentado por el **Br. Curay Jiménez Alex Frank**, para optar el grado académico de **Maestro en Administración y Gestión Empresarial**.

Concluido el acto de sustentación y defensa, absueltas las preguntas formuladas y efectuadas las correspondientes observaciones. En conformidad con lo normado en el artículo 91. del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes. El jurado calificador por unanimidad decidió declarar a la tesis del Br. **Curay Jiménez, Alex Frank**:

### APROBADA - BUENA

En consecuencia, queda **APTO** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del Grado Académico de Maestro en **Administración y Gestión Empresarial**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis para Pregrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las diecinueve horas con cincuenta minutos, del mismo día, se dio por concluido el indicado acto académico y en expresión de conformidad se procedió a la firma de la presente acta.

Tumbes, 15 de octubre de 2022.

Dr. Jesús Merino Velásquez  
DNI N° 00240035  
ORCID N° 0000-0003-3301-4487  
(Presidente)

Mg. César Eduardo Gonzales Vega  
DNI N° 18118539  
ORCID N° 0000-0003-0562-8262  
(Secretario)

Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo  
DNI N° 42734687  
ORCID N° 0000-0002-4611-1094  
(Vocal)

Dr. Wayky Alfredo Luy Navarrete  
DNI N° 03585602  
ORCID N° 0000-0003-0334-2498  
(Asesor)

C.c. Jurado de Tesis (3), Asesor (1), sustentante (1), UI (2)

## **DEDICATORIA**

Al todopoderoso. A mis padres por su apoyo incondicional y por confiar en mi persona.

**Alex Frank**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi Universidad Nacional de Tumbes, A mi  
asesor Dr. Wayky A. Luy Navarrete.

**Alex Frank**

# INDICE GENERAL

RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
CAPÍTULO I .....	12
1. INTRODUCCIÓN .....	12
CAPÍTULO II .....	18
2. ESTADO DEL ARTE .....	18
2.1 Coaching .....	18
2.2 Antecedentes .....	37
2.3 Definición de términos básicos. ....	46
CAPÍTULO III .....	49
3. METODOLOGÍA .....	49
3.1. Hipótesis General .....	49
3.2. Tipo de estudio y diseño .....	49
3.3 Población, muestra y muestreo .....	51
3.4. Métodos, técnicas e instrumentos .....	52
3.4. Procesamiento y análisis .....	56
3.5. Variables y Operacionalización. ....	57
CAPÍTULO IV .....	59
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	59
4.1. Resultados .....	59
4.2. Discusión .....	65
CAPÍTULO V .....	69
5. CONCLUSIONES .....	69
CAPÍTULO VI .....	71
6. RECOMENDACIONES .....	71
CAPÍTULO VII .....	72
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	72
CAPÍTULO VIII .....	78
8. ANEXOS .....	78

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Colaboradores del Banco de la Nación Tumbes.....	51
<b>Tabla 2:</b> Fiabilidad de la Variable Coaching.....	55
<b>Tabla 3:</b> Fiabilidad de la variable desempeño.....	56
<b>Tabla 4:</b> Dimensiones, indicadores e ítems de la variable Coaching .....	57
<b>Tabla 5:</b> Dimensiones, indicadores e ítems de la variable desempeño.....	58
<b>Tabla 6:</b> Influencia del Coaching en el desempeño laboral .....	59
<b>Tabla 7:</b> Correlación entre coaching y desempeño laboral.....	60
<b>Tabla 8:</b> Influencia del diagnóstico en el desempeño Laboral .....	60
<b>Tabla 9:</b> Correlación entre el diagnóstico y desempeño laboral .....	61
<b>Tabla 10:</b> Influencia del diseño en el desempeño laboral .....	61
<b>Tabla 11:</b> Correlación entre diseño y el desempeño laboral.....	62
<b>Tabla 12:</b> Influencia de la Puesta en marcha en el desempeño laboral .....	63
<b>Tabla 13:</b> Correlación entre la puesta en marcha y el desempeño .....	64
<b>Tabla 14:</b> Influencia del seguimiento y evaluación en el desempeño laboral .....	64
<b>Tabla 15:</b> Correlación entre el Seguimiento la evaluación y el desempeño laboral.....	65

## INDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1: Matriz de consistencia.....</b>	<b>79</b>
<b>Anexo 2: Matriz de operacionalización.....</b>	<b>80</b>
<b>Anexo 3: Cuestionario variable coaching.....</b>	<b>81</b>
<b>Anexo 4: Cuestionario variable desempeño laboral.....</b>	<b>82</b>
<b>Anexo 5: Informe de originalidad Turnitin.....</b>	<b>83</b>

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la influencia del coaching en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022, de diseño no experimental, cuantitativa, aplicada, correlacional, transversal, entre las dimensiones de la variable coaching tenemos el diagnóstico, el diseño, la puesta en marcha y el seguimiento y evaluación; las dimensiones para la variable desempeño laboral fueron la satisfacción de trabajo, la autoestima, el trabajo en equipo y la capacitación del trabajador; con una población muestral compuesta por los 29 colaboradores de la agencia Tumbes, se aplicó la técnica de la encuesta con dos cuestionarios compuestos por 24 preguntas cada uno en escala de Likert. Como resultados tenemos que el 62,1% de las respuestas de nivel alto del coaching tuvieron una influencia en la variable desempeño laboral del 69.0% de nivel alto, para la dimensión del diagnóstico la influencia fue del 55,2% de nivel alto, para la dimensión del diseño fue del 72,4%, para la puesta en marcha se obtuvo un 71.4% y el seguimiento y evaluación logró un 75,9%. La investigación concluyó afirmando la existencia de una influencia significativa de nivel moderado del coaching en el desempeño laboral con un Rho de Spearman de 0,573 de los colaboradores de la agencia Tumbes del Banco de la Nación.

**Palabras clave:** Coaching, desempeño laboral, diagnóstico, diseño, puesta en marcha, seguimiento y evaluación

## ABSTRACT

The objective of the research was to determine the influence of coaching on the work performance of the employees of the Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022, of non-experimental, quantitative, applied, correlational, transversal design, among the dimensions of the coaching variable we have the diagnosis, design, commissioning and monitoring and evaluation; the dimensions for the job performance variable were job satisfaction, self-esteem, teamwork and worker training; With a sample population made up of the 29 employees of the Tumbes agency, the survey technique was applied with two questionnaires made up of 24 questions each on a Likert scale. As a result, we have that 62.1% of the high level coaching responses had an influence on the work performance variable of 69.0% high level, for the diagnosis dimension the influence was 55.2% high level, for the dimension of the design was 72.4%, for the start-up 71.4% was obtained and the monitoring and evaluation achieved 75.9%. The investigation concluded by affirming the existence of a significant moderate level influence of coaching on job performance with a Spearman's Rho of 0.573 of the collaborators of the Tumbes agency of Banco de la Nación.

**Keywords:** Coaching, job performance, diagnosis, design, implementation, monitoring and evaluation.

# CAPÍTULO I

## 1. INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación titulado “Coaching y desempeño laboral en los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes - 2022”, tiene como finalidad describir al coaching, asimismo, nos permitirá conocer como esta disciplina influye en el desempeño laboral que pueda tener en los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes; esto nos va a permitir conocer los resultados, concluir y recomendar en base a los mismos.

El coaching es un proceso que nos invita al acompañamiento a individuos y/o equipos dándoles posibilidades de ayuda y facilitándoles para que puedan desarrollar sus tareas de una forma más eficiente y eficaz con la finalidad de tener un panorama más claro de lo que se desea y así poder llegar de una forma más adecuada al logro de metas u objetivos.

El desempeño laboral de cada persona en la organización va a radicar de los resultados que obtenga de acuerdo con las acciones que realice e inclusive de acuerdo con los recursos que emplee; el desempeño se ve reflejado en el día a día y las metas que nos propongamos y la tarea que debamos realizar.

Por lo que podemos discernir de buenas a primeras que el acompañamiento en la mayoría de los casos podría ser necesario e influya en la calidad con la que desempeñemos nuestras labores y de esta manera sea efectiva y ayude a las metas organizacionales.

En muchos aspectos de nuestra vida podemos darnos cuenta de que no entregamos el 100 x 100 para poder llegar a nuestros objetivos tanto materiales, profesionales o personales, es cuando escuchamos a nuestro yo interno y nos respondemos preguntas con lo que podamos llegar a esa ansiada satisfacción, en muchos casos podemos necesitar de un acompañamiento profesional, es allí donde el coaching toma protagonismo en la ayuda para poder cumplir nuestros objetivos.

Cuando hablamos de desempeño debemos tener en cuenta con qué capacidades, aptitudes y actitudes cuenta un individuo para afrontar una determinada situación o problema ya sea en cualquier aspecto de la vida. Quizá muchas veces no nos damos cuenta del potencial que pueda tener una persona hasta que está al frente de alguna posición o indagamos sobre su ser a través de preguntas. Podemos ver cómo va tomando forma la ayuda que pueda proporcionar el coaching a desarrollar un buen desempeño en las personas.

Para que pueda aflorar nuestro mejor desempeño es necesario hacer una búsqueda en nuestro interior y en el de los demás, algunas veces esto se logra tomando conciencia de nuestros actos y predisposición para ayudar, ya sea a nuestro compañero, prójimo o cualquier persona que lo requiera y algunas otras veces se requiere de individuos (coach) con la capacidad de guiar para conseguir las metas propuestas. Cuando hablamos de individuos no solamente hablamos de parientes, pareja, compañeros de trabajo, jefes; sino también de especialistas o profesionales que nos ayuden a descubrir nuestra mejor versión como persona y como profesional, es donde el coaching toma protagonismo y pasa a ser una alternativa idónea para alcanzar a desarrollar y mejorar el desempeño de cada individuo.

El acompañamiento o la guía a un determinado individuo requiere de bastante escucha, empatía, saber preguntar para que en su interior encuentre sus propias respuestas y pueda resolver conflictos internos y externos, esto llevara a sacar sus propias conclusiones y así mejorar en su accionar y en el de su equipo.

El desempeño de toda persona es vital para la consecución de mejoras, si hablamos de un grupo o equipo los cuales son representados en Organizaciones,

los que a su vez también tienen objetivos en común a la visión y/o misión de las personas que la conforman.

Hoy en día el desempeño y desarrollo del capital humano en una organización es importante, ya que los colaboradores son la columna vertebral, dado que los proveedores, clientes externos e internos comprarán no solo bienes y/o servicios, sino que también a su personal; dicho de otra manera, compran su talento, sus conocimientos, actitudes y aptitudes por lo que estos a su vez retribuyen con un buen servicio satisfaciendo la necesidad del cliente.

Garfield, (1994) en su libro Los empleados son primero, “refiere que las organizaciones modernas que alcanzan el éxito son auténticas muestras de la expansión del trabajo en equipo, de la formación y creatividad de su gente”.

Las empresas son más competitivas cuando dan mayor importancia a sus colaboradores, por lo que resulta más conveniente invertir en capacitaciones, no solo en la parte técnica, si no en la parte motivacional, para que así se pueda afrontar los “acelerados cambios, la innovación tecnológica, la alta competitividad en el mercado nacional y global, la fuerza de trabajo basado en el talento, son algunos panoramas en donde se mueve el mundo moderno actual”; por lo que requiere de una urgente atención, para así poder estar a la vanguardia de los demás competidores.

Es así como teniendo en cuenta que el Banco de la Nación que últimamente está desarrollando productos y/o servicios que lo está poniendo en competencia con la Banca privada se ve en la necesidad de que esto vaya de la mano con las personas que lo ofrecen tanto para el público en general como para los propios colaboradores.

La comunicación ya sea de forma vertical u horizontal, el apoyo, la solidaridad, el altruismo en la Organización es factor clave para el desarrollo no sólo de la persona, sino también del equipo o grupo que conforma para la consecución de objetivos y resultados en común.

Debido a que la mejora continua es indispensable tanto para los colaboradores como personas y por ende a los equipos; es donde el coaching toma protagonismo dado que esta disciplina, reta patrones personales y culturales con la finalidad de proporcionar el cambio efectivo tanto en las personas como en el equipo que lo conforman.

Es importante hacer mención también al talento humano, el cual es pilar importante para conseguir un mejor desempeño, y donde en algunas ocasiones nuestras capacidades se pueden ver limitadas por diversos factores que en el transcurso del presente trabajo de investigación iremos descubriendo, y asimismo siendo el coaching una disciplina que desafía nuestros mapas mentales, los cuales en muchos casos son las causas de las limitaciones que se encuentran en nosotros.

El mundo en la actualidad enfrenta cambios, por lo que en la mayoría de los casos genera que las personas hagan su trabajo de manera mecánica, olvidándose de la parte humana, perdiendo así nuestra propia visión y por ende la colectiva, menoscabando nuestra parte personal. Es así como, considero que el coaching sea un medio para mejorar nuestra labor diaria en todos los aspectos y así generar un cambio.

El presente trabajo de investigación relacionará las variables coaching y desempeño laboral con la finalidad de saber en qué medida influye la primera en la segunda dada la problemática expuesta.

Vale la pena mencionar que la realidad no es la misma para cada individuo, dado que cada persona interpreta una determinada situación de manera distinta, es aquí en donde el coaching abre nuestra mente a través de interrogantes poderosas para así poder descubrir nuestras respuestas y tener un panorama más completo del problema a resolver; por lo que el acompañamiento es de suma importancia en el proceso de mejora.

De acuerdo con la situación problemática planteada, formulamos el problema general: ¿Cuál es la influencia del coaching en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación agencia Tumbes, 2022? Y los problemas

específicos: 1. ¿Cuál es la influencia del diagnóstico en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación de la Agencia Tumbes, 2022?, 2. ¿Cuál es la influencia del diseño en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022?, 3. ¿Cuál es la influencia de la puesta en marcha en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación de la Agencia Tumbes, 2022?, 4. ¿Cuál es la influencia del seguimiento y evaluación en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación de la Agencia Tumbes, 2022?

Esta investigación se realiza con la finalidad de dar a conocer al coaching, así como las bondades que tiene esta herramienta en el desempeño laboral. No obstante que lo más importante es llegar a ser la mejor versión de uno mismo, para que desde allí partir al objetivo que este caso es netamente laboral.

Otra de las razones por la cual se realiza es con la finalidad de aportar al conocimiento que existe en materia en cuanto al coaching se refiere, como alternativa viable para el desarrollo del desempeño laboral, asimismo los resultados permitirán ser un complemento teórico a las ya conocidas.

Así mismo se pretende validar esta herramienta en el Banco de la Nación Agencia Tumbes, ya que, por diversos factores hace que el rendimiento y productividad de cada colaborador se vea mermado y debido a que son la columna vertebral de la Entidad, por tal motivo es que se ha elegido a esta disciplina como una manera de aplacar estas causas y de alguna manera conseguir un mejor desempeño en cada una de sus funciones y por ende mejorar el trabajo en equipo.

Por medio de la presente investigación se busca aumentar el potencial y por qué no, incentivar al desempeño en los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, así como también en base a los resultados obtenidos poder tener un panorama más claro en el cual podamos tener conocimiento de cuál es la causa que acarrea y que permite que el personal no desarrolle con amplitud sus cualidades en sus tareas diarias en la Institución. Efectuaremos una encuesta para contribuir al desarrollo del presente trabajo y con los resultados obtenidos nos

permitirá concluir y asimismo recomendar en beneficio de los colaboradores y asimismo de la institución.

La investigación plantea como objetivo general: Determinar la influencia del coaching en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022. Con los objetivos específicos: 1. Determinar la influencia del diagnóstico en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación de la Agencia Tumbes, 2022. 2. Determinar la influencia del diseño en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022. 3. Determinar la influencia de la puesta en marcha en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación de la Agencia Tumbes, 2022. 4. Determinar la influencia del seguimiento y evaluación en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación de la Agencia Tumbes, 2022.

## **CAPÍTULO II**

### **2. ESTADO DEL ARTE**

#### **2.1 Coaching**

La palabra “coach”, proviene en principio del mundo del deporte, actualmente el coaching se ha convertido en una profesión indiscutiblemente nueva disímil del consejo, la formación, la mentoría o la consultoría con un poder y una versatilidad notables. El coaching te ayudará a realizar una nueva labor, a mejorar el rendimiento en tu profesión actual, a desarrollar una nueva destreza o a resolver un problema. En términos más generales, cuantiosas personas recurren ya al coaching para encontrar dirección y equilibrio. Poner el coaching al servicio de los colaboradores clave constituye la mejor utilización posible de los recursos de una corporación, puesto que los aplica justo donde se precisan. (O'Connor & Lages, 2005)

En general el coaching te brinda la satisfacción de ayudar a los demás de forma muy eficaz. Pero también puede aplicarse a ti mismo. “El coaching es pues, a la vez, un conjunto de habilidades y una profesión sumamente gratificante, en expansión creciente”.

El nacimiento del coaching radica hace miles de años atrás cuando uno de sus precursores Sócrates se valía de la conversación con sus discípulos para poder llegar al entendimiento, éste a través de preguntas lograba indagar en el interior de las personas sacando a relucir conocimiento que tenían guardado.

Según Menéndez (2011) en su libro Principios del Coaching nos comenta:

Hay indicios de su aplicación entre los años 600 – 400 años a.C, con orígenes en maestros de la filosofía como Sócrates, Platón, Aristóteles

Siddhartha Gautama (Buda), Confucio, Laozi, Ghandi y muchos otros que aportaron formas de pensar y maneras de mostrar a la gente como aprender sin tener que decir siempre lo que querían mostrarles. Alrededor de los años ochenta personas como Sir. John Whitmore o Timothy Gallwey y más recientemente Thomas Leonard, quien fundo la primera escuela de Coaching en 1992, comenzaron a dar forma a esta metodología, donde con herramientas traídas de varias disciplinas, han demostrado que se pueden sacar mucho más de las personas que como se ha hecho hasta ahora.

Menéndez sigue “1992 es quizá una buena fecha para marcar un punto de partida, pues fue a partir de allí cuando el coaching personal comenzó a tomar forma y extenderse rápidamente. Tres años después, en 1995, se fundó la International Coach Federation (IFC), la federación de coaches más extendida y reconocida mundialmente hasta la fecha”.

Dicho esto, ahora en la actualidad vemos personas trabajando a la par con otras incentivando, motivando y/o tratando de sacar la mejor versión de cada uno de nosotros ya sea de manera personal y profesional, esto nos conlleva a cumplir objetivos con la ayuda de un profesional capacitado llamado Coach. Muchas personas saben que tienen el potencial indicado, pero no saben cuál es el camino correcto para dirigir su accionar en ese sentido; es por ello que el contar con un coach que pueda ayudarlo a conseguir esa ansiada meta es fundamental en el desempeño de cada uno como persona y profesional.

Asimismo, podemos ver hoy en día como en la mayoría de los casos nos es difícil conseguir el desarrollo pleno en los distintos aspectos de la vida ya sea a nivel individual, grupal o en equipo, si bien es cierto le damos una especie de empuje inerte a estas situaciones, no es razón suficiente para alcanzar la satisfacción completa la cual podríamos alcanzar descubriendo en nuestro interior el potencial para tal fin.

Según Echevarría (2011)

Hemos perdido conciencia del inmenso potencial transformador del que disponemos. Ello se traduce en una pérdida significativa de nuestra efectividad, de nuestra capacidad productiva. Somos mucho menos efectivos de lo que podríamos ser. Disponemos de un potencial transformador insospechado. Los resultados que obtenemos están por debajo de nuestras capacidades. Ello no solo se expresa a nivel individual sino también en nuestro desenvolvimiento organizacional...

En este párrafo el autor nos quiere dar a entender de la impensable capacidad que tenemos para desarrollar nuestro potencial, toda persona tiene cualidades que la hacen única y es, en base a estas, en las que debemos descansar para sacar el mayor provecho y así cumplir nuestras metas y objetivos ya sea de manera individual o en equipo.

Según Anzorena, (2016)

Establece de acuerdo al enfoque constructivista el cual sustenta la práctica del coaching ontológico “que durante siglos existió la creencia generalizada de que podemos percibir la realidad tal cual es y que logramos tener acceso directo al mundo exterior, independientemente de las condiciones biológicas, cognitivas y emocionales de las personas asimismo afirma .....que vivimos una realidad única e igual para todos, que percibimos las cosas tal cual son y que podemos tener un conocimiento objetivo de la realidad.

Sin embargo, al presentar un fuerte debate a este enfoque indicando que todo ser humano se vincula con el mundo exterior, conoce, aprende, interpreta, toma sus decisiones y actúa a través de sus modelos mentales, conjunto de opiniones, teorías personales, valores, paradigmas, distinciones y creencias que utilizamos para percibir, analizar e interpretar todo tipo de fenómenos y circunstancias de nuestra vida.

Es importante hacer mención que nuestra percepción de la realidad esta mediatizada por nuestra particular forma de ser, podemos concluir en que el sentido que le asignamos a nuestro acontecer habla del tipo de observador

que estamos siendo...por lo tanto, las interpretaciones y el significado que le atribuimos a los acontecimientos no pertenecen a los hechos en sí, sino al observador que somos.

Cada persona ha recibido desde su niñez diversos tipos de formación: en lo personal y en lo profesional; e inclusive muchos de nosotros aprendemos con el solo hecho de observar a otras (teoría observacional del aprendizaje de Albert Bandura, el cual sostiene que copiamos diversos comportamientos que observamos de los demás); generando en nuestro interior ciertos patrones los cuales nos permitirá emitir el significado de la situación en la cual nos encontramos o por la que estemos pasando en ese momento.

Ahora bien, hemos hecho mención a una de las teorías del aprendizaje, pero también es muy cierto que, así como adquirimos conocimiento de diversas formas, y por algún motivo en cualquier circunstancia tengamos cierta disconformidad con lo aprendido podría ser momento de desaprender lo cual nos va llevar a desafiar paradigmas que en algún momento creíamos adecuados.

En este sentido, es donde, en la mayoría de los casos, se necesita de un acompañamiento especial que nos ayude a que nuestro panorama sea más claro con el fin de asimilar ciertas situaciones y a la vez nuestro potencial, talento o desempeño se desarrolle de manera idónea; el coaching nos puede ser de mucha utilidad para el cumplimiento de objetivos; en el desenvolvimiento del presente trabajo de investigación veremos y argumentaremos la valía de esta herramienta, la cual últimamente está transformando el rol que deseamos tener en nuestras vidas.

Al hablar de desarrollo y más explícitamente hablando del desempeño de las personas, implica un cambio en la manera de ver las cosas, los hábitos, inclusive de los valores que hasta la fecha se venían practicando, tal como el autor lo menciona en el libro que líneas arriba se ha descrito. Este cambio nos lleva a un aprendizaje, evolución y/o transformación no solo en el ámbito personal, sino que también repercutirá en nuestras relaciones familiares, laborales, abre nuestro panorama en cuanto a juicios que emitíamos a diversas situaciones.

Anzorena, (2016)

En su mismo libro nos explica que cambio y aprendizaje emergen como dos caras de la misma moneda, ya que establecen una intensa relación de mutua influencia. Todo cambio supone un nuevo aprendizaje que nos posibilita ampliar, corregir o modificar nuestra capacidad de acción y, a su vez, muchos aprendizajes conllevan profundos procesos de cambio personal. Es aquí donde la disciplina del coaching se va consolidando y demostrando su efectividad en la facilitación de estos procesos de aprendizaje y cambio.

Asimismo, la problemática que existe también en el día a día por parte de las personas y la manera como esto influye en su desempeño y/o desarrollo de su talento en la organización nos lleva a entender que existe diversos factores internos como externos que nos limitan y conseguir nuestro mejor rendimiento y por ende en la consecución de nuestros objetivos ya sea como persona, a nivel grupal y organizacional.

Otro autor nos manifiesta que “el estrés se ha convertido en uno de los problemas que nos aqueja en estos tiempos, así mismo hace referencia que el estrés se puede dividir en dos etapas”. (Acosta, 2088)

Estrés Bueno (Eustres), que hay saber propiciar y aprovechar  
Estrés Malo (Distres), que es en su mayor parte subjetivo y que puede aprender a evitarse y combatir”.

Para este trabajo de investigación es preferible señalar y hacer referencia a la primera etapa del estrés que es a la cual podemos sacar provecho para enfocarnos y motivarnos en nuestro quehacer diario en la organización, ya que el distrés puede causar en primer lugar una pérdida de rendimiento en lo personal y lo laboral, un deterioro en la calidad de vida y por último un daño importante a la salud.

Gonzales, (2006)

La falta de motivación es otra de las razones por la que se ve afectado el desarrollo del talento, existen dos tipos de motivación, motivación intrínseca

(características de los elementos a realizar) y motivación extrínseca (elementos independientes del trabajo a realizar, como, por ejemplo, las condiciones de trabajo).

Algo que viene de adentro intrínseco y algo que viene de afuera extrínseco y alguien que nos motive. Cuando hablamos de motivación, también debemos de hablar de necesidad; el cual es un término que va muy de la mano. Si hay algo que deseo, algo que necesito, y si lo quiero llevar a cabo esto se convertirá en una motivación para conseguir la finalidad. Asimismo, la motivación se podrá convertir en hábito si es que hacemos que sea parte de nuestro día a día. Un ejemplo muy claro es en el deporte, el deseo y la necesidad de conseguir logros hace que esto sea una motivación, la cual se va a ver reflejado en la práctica de una determinada preparación diaria para conseguir la meta que nos trazamos, a esto último le llamamos hábito.

Drucker, (1996)

Si bien es cierto que a las organizaciones les facilita mucho contratar profesionales para que sus empleados estén siempre capacitados, lo cual lleva a tener la responsabilidad de un solo lado, ahora esto ha cambiado, por lo que la responsabilidad del desarrollo personal poco a poco pasó de las empresas a los propios individuos. Si alguien tiene ambiciones e inteligencia, puede llegar a alcanzar reconocimiento en el área profesional u ocupacional que haya elegido... Pero esta oportunidad también implica responsabilidades.

Hoy día, las empresas no controlan las carreras de sus empleados, sino que un trabajador debe ser él mismo sus propias competencias. Es el propio trabajador que tiene la responsabilidad de elegir las líneas de capacitación que mejor le convienen, así como de encontrar un conveniente lugar o nicho donde desarrollar sus actividades laborales, y así como de decidir cuándo es el momento de cambiar su trayectoria ocupacional, para poder ser productivo y generar ingresos durante su vida profesional activa, la que dura aproximadamente cuarenta y cinco o cincuenta años.

La iniciativa está dentro de cada uno, si bien es cierto cuando somos dependientes laboralmente hablando, conseguir que nuestro talento se desarrolle en la empresa depende también de nuestros superiores, no exige que nuestras ideas por el bien del desarrollo del equipo las dejemos fluir, y así aportemos en pro de los objetivos organizacionales; es así que seremos visibles para nuestros superiores y poco a poco nos encontraremos con lo que realmente nos apasiona. Esto nos puede llevar inclusive a saber que debemos seguir un camino distinto al de la dependencia, emprender o incursionar en otros rubros y quien sabe más adelante encontrarnos con nuestro actual empleador como una competencia.

Cuando indagamos en nuestro interior podemos encontrar respuestas que quizá nunca podríamos habernos imaginado, asimismo el retar a nuestros mapas mentales y juicios nos permitirá ver nuestra realidad de otra perspectiva y muy probablemente desde la vereda de al frente, es cuando decimos que nos volvemos empáticos.

Para entender el coaching creemos conveniente también que es necesario mencionar la ontología del lenguaje, en donde Rafael Echevarría considera 3 postulados básicos los cuales a continuación detallamos:

Echevarría, (2005)

1. Interpretamos a los seres humanos como seres lingüísticos.

El lenguaje es, por, sobre todo, lo que hace de los seres humanos el tipo particular de seres que son. Los seres humanos, planteamos, son seres lingüísticos, seres que viven en el lenguaje. El lenguaje, postulamos, es la clave para comprender los fenómenos humanos.

Es más, sostenemos que la existencia humana reconoce tres dominios primarios, pudiéndose derivar cualquier otro dominio de fenómenos humanos de estos tres. Sin entrar a desarrollar este tema en esta ocasión,

es importante identificar estos tres dominios primarios. Ellos son: el dominio del cuerpo, el dominio de la emocionalidad y el dominio del lenguaje.

## 2. Interpretamos al lenguaje como generativo.

Este postulado reconoce que el lenguaje no sólo nos permite hablar «sobre» las cosas: el lenguaje hace que sucedan cosas. Este segundo postulado abandona la noción que reduce el lenguaje a un papel pasivo o descriptivo. Sostiene que el lenguaje es generativo. El lenguaje, por lo tanto, no sólo nos permite describir la realidad, el lenguaje crea realidades. Estamos sosteniendo que el lenguaje es acción. Al sostener que el lenguaje es acción, estamos señalando que el lenguaje crea realidades. Vemos esto de muchas maneras. Al decir lo que decimos, al decirlo de un modo y no de otro, o no diciendo cosa alguna, abrimos o cerramos posibilidades para nosotros mismos y, muchas veces, para otros. Cuando hablamos, modelamos el futuro, el nuestro y el de los demás. A partir de lo que dijimos o se nos dijo, a partir de lo que callamos, a partir de lo que escuchamos o no escuchamos de otros, nuestra realidad futura se moldea en un sentido o en otro.

## 3. Interpretamos que los seres humanos se crean a sí mismos en el lenguaje y a través de él.

Desde nuestra tradición se asume normalmente que cada individuo nace dotado de una particular forma de ser; que cada uno, en consecuencia, posee una manera de ser permanente, fija o inmutable (muchas veces llamada el «alma»). La vida, desde esta perspectiva, es un espacio en el cual esta forma de ser, de la que presumiblemente estaríamos dotados desde el nacimiento, se revela y despliega. La vida, por lo tanto, nos permite descubrir cómo somos realmente. La ontología del lenguaje asume una posición radicalmente diferente. Ella sostiene que la vida es, por el contrario, el espacio en el que los individuos se inventan a sí mismos.

Sujetos a condicionamientos biológicos y naturales, históricos y sociales, los individuos nacen dotados de la posibilidad de participar activamente en el diseño de su propia forma de ser. El ser humano no es una forma de ser

determinada, ni permanente. Es un espacio de posibilidad hacia su propia creación. Y aquello que lo posibilita es precisamente la capacidad generativa del lenguaje. A partir de las bases de condicionamiento mencionadas, los individuos tienen la capacidad de crearse a sí mismos a través del lenguaje. Nadie es de una forma de ser determinada, dada e inmutable, que no permita infinitas modificaciones. (Echevarría, *Ontología del lenguaje*, 2005)

Asimismo, Echevarría, (2005)

Dice el reconocimiento de lo dicho nos conduce al primer principio general de la ontología del lenguaje. Podemos formularlo como sigue:

Primer principio:

No sabemos cómo las cosas son.

Sólo sabemos cómo las observamos o cómo las interpretamos.

Vivimos en mundos interpretativos.

A primera vista, este pudiera parecer un principio inocente, sin mayores consecuencias. Sin embargo, basta mirarlo con algún detenimiento para comprobar que está cargado de dinamita. En efecto, si sostenemos que no podemos saber cómo las cosas son, ello implica que debemos abandonar toda pretensión de acceso a la verdad. Pues, ¿qué otra cosa es la verdad sino precisamente la pretensión de que «las cosas son» como decimos? Sostenemos que la verdad, en nuestro lenguaje ordinario, alude a un juicio que realizamos sobre una determinada proposición lingüística que le atribuye a ésta la capacidad de dar cuenta de «cómo las cosas son». (Echevarría, *Ontología del lenguaje*, 2005)

**Segundo principio:**

No sólo actuamos de acuerdo cómo somos, (y lo hacemos), también somos de acuerdo cómo actuamos.

**La acción genera ser.**

Uno deviene de acuerdo con lo que hace.

Nuestras acciones no sólo revelan cómo somos, también nos permiten transformarnos, ser diferentes, devenir. Este es un segundo principio del «coaching» ontológico y nos capacita para realizar lo que llamamos «intervención ontológica». Al hacer posible que una persona actúe de un modo determinado (y, nuevamente, no olvidemos que el lenguaje es acción), el «coaching» ontológico le permite moverse en una determinada dirección y dejar atrás sus antiguas formas de ser.

La acción, por lo tanto, no es sólo la manifestación de un determinado ser que se despliega en el mundo, es también la posibilidad de que ese mismo ser se trascienda a sí mismo y devenga un ser diferente.

En párrafos anteriores hemos mencionado al desaprender; y para esto creemos que es necesario mencionar los principios de la ontología del lenguaje. Es muy sabido que nuestro accionar y juicios se realiza de acuerdo a las creencias y para ponernos en una situación neutral, ser abiertos o inclusive empáticos debemos dejar de lado ciertas posturas que a lo largo de nuestra vida hemos creído conveniente, ya sea porque nos las enseñaron cuando niños o porque nos encontramos en nuestra zona de confort; por lo que “cerrarnos” en nuestro actuar nos podría llevar a no tomar en cuenta la postura de los demás, lo cual originaría una indiferencia hacia las personas.

Gratton, (2001)

Dice Crear el alma de la empresa significa saber tomar el pulso del compromiso y la confianza de los empleados, y comprender realmente sus esperanzas, sueños y aspiraciones. Sin estas medidas, nos encontraremos en peligro de que el compromiso desaparezca, y sin que nos percatemos de ello.

Asimismo, también hace referencia a la importancia de tener en cuenta la opinión de las personas, y dice “que cuando se escucha a las personas, estas sienten que se las trata con justicia”. Si se les permite influir en las

decisiones, “tienen más oportunidades para expresar sus aspiraciones y sus quejas, para reconocer sus verdaderos intereses ya para tomar decisiones que les parecen justas”.

Es de carácter importante trabajar primeramente en el interior de cada uno de nosotros, en donde podamos saber qué es lo que queremos alcanzar en beneficio no solamente individual, sino que mucho más rápido tendremos conocimiento de los que queremos para nuestra empresa y lograremos el objetivo en equipo.

Zenger y Stinnett, (2010)

Es así como podemos tener algunos otros beneficios nos enumera los resultados que el coaching en general nos puede ofrecer: Dar nuevo sentido al trabajo. Empleados involucrados y comprometidos. Mayor productividad. Cultura más fuerte. Vínculos más fuertes entre jefe y subordinado. Individuos más sanos. Resiliencia. Mayor creatividad. Mas exploración de nuevos enfoques y mayor asunción de riesgos. Actitud de propietario frente a la de asalariado.

Marchesan (2017)

Los Aportes del Coaching Ontológico al Desarrollo del Liderazgo Empresarial. Argentina, teniendo como objetivo analizar la influencia de las herramientas de coaching ontológico en la gestión de recursos humanos, para así conocer cómo se puede implementar en una organización en pos de mejorar el liderazgo empresarial, la metodología utilizada fué exploratoria/cualitativa; para la consecución del objetivo el autor creyó conveniente realizar encuestas a referentes del área de Recursos Humanos, coaches profesionales y líderes de distintas organizaciones, las cuales el 97,2% de los encuestados afirma haber recibido una contribución en el desarrollo de su liderazgo debido a las herramientas del coaching ontológico; así también en un 100 % los líderes de las organizaciones manifiestan buena pre-disposición hacia las herramientas del coaching y no solo eso, sino que

además las solicitan; asimismo arrojó en otra encuesta realizada que los aportes más considerables del coaching ontológico al desarrollo del liderazgo, se relacionan directamente con la mejora de la comunicación interpersonal en primer lugar, la gestión de las emociones y el trabajo en equipo; se puede observar que la forma preponderante por medio de la cual se imparten los recursos de coaching, es a través de clases teóricas o talleres; se supo también que una de las barreras a la hora de promover acciones de coaching es que existe la falta de conocimiento acerca de esta herramienta. En la presente investigación se llega a la conclusión que se puede comprobar la creciente necesidad de acompañar la gestión de recursos humanos con procesos de coaching ontológico para desarrollar competencias de liderazgo en las empresas, asimismo se ha podido descubrir que los referentes de recursos humanos no solo valoran el proceso de coaching para los líderes de sus compañías, el área de recursos humanos también lo requiere para el desarrollo de sus habilidades.

## **Desempeño Laboral**

### **Definiciones de desempeño laboral.**

Alarcón, (2007) define

El desempeño laboral se considera el cargo de los coordinadores o gerentes de una organización o empresa donde realiza sus funciones, por un conjunto de actividades tangibles, medibles y observables, permitiéndole al colaborador a cumplir sus metas en el lugar que labora, en un periodo determinado, por lo tanto, se basa en los resultados que alcanza el colaborador. (Alarcon, 2018)

(Chiavenato, 2007) define:

Son las conductas del trabajador en busca de los objetivos que se fija, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos, demostrando las características entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y

cualidades que interactúa con la naturaleza del trabajo dentro de la organización. (p. 243).

Por otra parte, Wether y Davis (2008) mencionan:

Es una actividad sujeta a la observación, que mide el rendimiento del trabajador, así mismo es un acontecimiento de series conductuales que produce la persona que está laborando, dando el resultado, por otra parte, una tarea es una acción laboral y la acción hace la tarea, por la cual es el desempeño. Toda acción realizada en un trabajo de labor en la organización es para alcanzar un objetivo, por ello esto es medido por las herramientas administrativas y se pueden tomar aspectos cuantitativos, cualitativos o de método. (p. 302).

Para los autores Robbins y Coulter (2005) determinan: “Que es un proceso que se hace en una organización que tan exitosa ha sido el logro de sus actividades objetivos laborales. En general a nivel organizacional el desempeño laboral es medible que brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas que hace el individuo”. (p. 465).

“El desempeño laboral es un proceso que se hace en una organización o empresa, para medir el rendimiento del individuo en el trabajo, comprobando el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos por este o a nivel individuo”. (Alarcon, 2018)

### **Importancia del desempeño laboral.**

“En toda empresa u organización el desempeño laboral permite medir la actividad que hace en puesto de trabajo como desempeño, como también el planteamiento como objetivo que se propone y por ende dar retroalimentación al colaborador sobre su desempeño”. (Alarcon, 2018)

Chiavenato (2007) define que: “Cuando un programa de evaluación del desempeño se ha planeado, coordinado y desarrollado bien, trae beneficios a corto, mediano y

largo plazo. Los principales beneficiarios son: el individuo, el gerente, la organización y la comunidad” (p. 248).

Para Werther y Davis (2008) dicen que: “Es importante que cada organización cuente con un sistema formal de evaluación del desempeño laboral, donde cada supervisor y directivo revise el avance, logros y dificultades que cada colaborador tiene en sus áreas de trabajo” (Werther, Jr. y Davis, 2008, 306).

Para Robbins y Coulter (2005) mencionan que:

Los gerentes se interesan en el desempeño de la organización, es decir, los resultados finales acumulados de los procesos y actividades laborales de toda la organización. Es un concepto complejo, pero importante, y los gerentes necesitan entender los factores que contribuyen con un desempeño alto de la organización. Después de todo, no quieren (ni intentan) obtener un desempeño mediocre, sino desean que sus organizaciones, unidades o grupos de trabajo logren altos niveles de desempeño, sin importar la misión, las estrategias o las metas que se persiguen. (p. 465).

“El desempeño laboral es un componente fundamental que se da en el colaborador o trabajador como evaluación por su desempeño en las empresas, por lo cual ayuda a implementar estrategias y afinar eficacias en su puesto de trabajo”. (Alarcon, 2018)

### **Características de desempeño laboral.**

Según Chiavenato, (2007) menciona las siguientes características:

Mejora el nivel de desempeño por capacitaciones de sí mismo, todos los miembros de la organización o empresa actúan para incrementar el índice de desempeño.

Genera consideración por el desempeño alcanzado como promociones y reconocimientos en un periodo establecido.

Da a conocer en que factor se está fallando para demostrar que se requiere capacitar, por ello un óptimo desempeño es un indicio de que existe un gran potencial que no se aprovecha.

Identifica los errores en el diseño de puesto: El bajo nivel de desempeño en un puesto es la clara revelación errónea de un mal puesto de trabajo, con la evaluación se mide eso.

Capacidad de difundir sus propias ideas de manera efectiva ya sea grupal o individual, asimismo el buen desempeño se da en una buena comunicación.

Alcanza niveles de conocimientos profesionales como técnicos también en áreas relacionadas en su puesto de trabajo, a la capacidad que tienden de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.

“Capacidad del desarrollo eficaz en equipos o grupos de trabajos para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un clima laboral bueno que permita la conformidad de los colaboradores”. (Chiavenato, 2007, p. 155).

Para Werther y Davis, (2007) mencionan las siguientes características:

Es un sistema que da a conocer las necesidades internas en cada área de la organización.

Permite medir el grado en que están logrando las metas para cuales se establece la labor.

Identificar las capacidades y habilidades del colaborador.

Da énfasis a las necesidades de las capacitaciones y en el desarrollo de la empresa.

Contribuye en el mejoramiento en aprovechar al máximo los recursos. (pp. 102-104).

“El desempeño laboral ayuda a identificar el nivel o grado de rendimiento del colaborador en una organización o empresa, se dan las evaluaciones y capacitaciones para que se desarrolle con mejoramientos las habilidades del colaborador logrando sus metas y objetivos”. (Alarcon, 2018)

## **Teoría de desempeño laboral de Chiavenato, (2007).**

Si el desempeño laboral son las actividades y conductas que demuestra el individuo al trabajar en una organización o empresa donde cumple las metas y objetivos, de tal manera para medir las actividades como comportamientos se da una evaluación de desempeño y los elementos del desempeño laboral.

### **Evaluación del desempeño:**

Según Chiavenato (2007) define: “Es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Por lo cual toda evaluación es un proceso para estudiar y juzgar el valor, excelencia, y cualidades de una persona” (p. 241).

Para Robbins y Coulter (2005) mencionan:

Es un proceso que establece las normas de éste y evalúa al colaborador para tomar decisiones de recursos humanos objetivas. Por lo cual la evaluación del desempeño es una parte fundamental de un sistema de administración. De tal manera esto contribuye a la organización o empresa, asimismo la justificación de la permanencia del colaborador en el puesto de trabajo que le brinda la empresa. (p. 296).

Según Werther y Davis (2008) definen:

La evaluación del desempeño constituye el proceso donde se estima el rendimiento global del empleado, por lo cual es una contribución total a la organización, asimismo justifica su permanencia en la empresa, de tal manera si el desempeño es satisfactorio o que alcance niveles inesperados o que exceda de lo esperado debe ser alentador. (p. 302).

“La evaluación de desempeño mide el resultado de los empleados, proceso para determinar el grado de desempeño que permite ver el resultado en sus objetivos,

herramienta administrativa que se utiliza en las organizaciones en el área de recursos humanos”. (Alarcon, 2018)

### **Elementos del desempeño laboral:**

Chiavenato (2007) define que se evalúa al individuo mediante factores anticipados en conceptos definidos y valorados que se presenta en dos factores:

Factor operativo: Demuestra el conocimiento de liderazgo, trabajo en equipo, exactitud, cantidad, calidad y trabajo.

Factor actitudinal: Demuestra disciplina, responsabilidad, actitud cooperativa, iniciativa, habilidad de seguridad, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y la discreción. (p. 406).

Por otra parte, Robbins y Coulter (2005) “menciona otra forma de pensar que los Gerentes de las organizaciones deben considerar la competencia y habilidades recomendadas para llegar a las metas en su finalidad”:

Habilidades técnicas, es el conocimiento que da como especialización en proceso de producción, conocimiento en software, comercio y ventas.

Habilidades humanas, es el desarrollo que da la motivación que ayuda al individuo en su puesto de trabajo dentro de la organización, así mismo el administrado asume el rol de líder con el fin de lograr los objetivos de la empresa para su beneficio de esta.

Habilidades conceptuales, demuestra que el individuo pueda entender que es lo quiere llegar la organización o empresa como meta u objetivo en un corto, mediano y largo plazo. (p. 12).

“La evaluación es un proceso que tiene en cuenta las características del individuo como el conocimiento sobre su trabajo, tan bueno para liderar en su puesto, sus

valores que definen su integridad. El colaborador es calificado o evaluado” (Alarcon, 2018).

## **Dimensiones de desempeño laboral**

### **Satisfacción del trabajo.**

Según Chiavenato (2009) menciona que:

Denominan que es un sentimiento favorable o desfavorable que se da en un conjunto en el empleado que percibe en su trabajo, que demuestra en determinadas actitudes laborales. Por otra parte, relaciona la naturaleza del puesto de trabajo, la supervisión, estructura organizacional, entre otros. Da un sentimiento de emociones de ánimos buenos y malos en el pensamiento de la persona, estas conductas benefician a los superiores de la organización a ver el efecto que tendrán las labores de tareas en el comportamiento futuro. (p. 548).

Para Robbins y Coulter, (2005) afirman que:

La satisfacción del trabajo es la actitud general del individuo en su trabajo, lo cual si tiene un alto nivel de satisfacción en su puesto de trabajo va a tener un comportamiento positivo en su trabajo. De tal manera si el individuo está insatisfecho en su trabajo tendrá una actitud negativa, si se habla de comportamiento y actitudes en los empleados e individuos, se refiere a la satisfacción del puesto de trabajo. (p. 344).

### **Autoestima.**

Chiavenato (2009) define que:

Es el sistema de necesidades que tiene un individuo para que este motivado, demostrando necesidad de logro en su meta en una

organización, por ende, el reconocimiento dentro de un grupo o equipo de trabajo. Es importante que en los trabajos den la oportunidad a los trabajadores que demuestren sus habilidades, para que tengan confianza y motivación en su autoestima. (p. 195)

Para Robbins y Coulter, (2005) mencionan que:

La autoestima ofrece consideración interesante en la conducta del colaborador en las organizaciones. Asimismo, se relaciona directamente con las expectativas de éxitos, por lo cual las personas con una autoestima alto poseen creer habilidades necesarias para lograr su objetivo en su trabajo. De tal manera los individuos con alto nivel de autoestima toman riesgos grandes al seleccionar un empleo, lo más seguro que elijan trabajos convencionales en comparación de personas que tienen un nivel bajo de autoestima. (p. 353).

### **Trabajo en equipo.**

Chiavenato (2009) menciona que:

Es la reunión de un grupo de trabajadores que satisfacen el conjunto de necesidades por lo cual se produce estructura que posee un sistema permanente de interacciones dando el principio al concepto de equipo de trabajo. Dentro de este esquema aparece o se producen fenómenos que se desarrollan procesos, como la cohesión, la semejanza de sus miembros, el origen del liderazgo, patrones de comunicación. (p. 232).

Para Robbins y Coulter (2005) definen que:

El trabajo en equipo es un grupo de individuos, cuyos miembros trabajan en un objetivo común y específico usando su sinergia positiva, responsabilidad individual y mutua, y destrezas complementarias en el trabajo en equipo. Lo cual los esfuerzos quienes conforman el trabajo en equipo dan como resultado un nivel alto en desempeño, de tal manera

generara una sinergia positiva con el esfuerzo combinados de quienes los conforma. (p. 383).

### **Capacitación del trabajador.**

Chiavenato, (2009) define que “Es el procedimiento implementado en el área de recursos humanos. Con la finalidad de que el individuo desempeñe su habilidad en aspecto eficientemente posible, por lo cual los programas de capacitación producen una retroalimentación con resultados favorables en las organizaciones” (p. 371).

Para Robbins y Coulter (2005) definen que: “Son instrumentos primordiales para mejorar la competitividad en las empresas, para fortalecer su cohesión organizacional, donde responden los desafíos que implanta la globalización como también cambios tecnológicos, lo cual requiere la adaptación permanente de recursos humanos en procesos de trabajo” (p.6).

## **2.2 Antecedentes**

### **Internacionales**

Sumba, Moreno y Villafuerte, (2022)

El presente trabajo investigativo está enmarcado en el clima organizacional como factor del desempeño laboral fue realizado por el interés al observar que ambientes laborales inadecuados afectan el desempeño de los colaboradores, su compromiso, satisfacción e identidad pues no se cumple con las expectativas de los mismos hacia la institución, lo cual llevo a plantear el objetivo de determinar de qué manera el clima organizacional incide en el desempeño laboral en los trabajadores de las MiPymes ecuatorianas. Se desarrolló con metodología basada en investigación bibliográfica y exploratoria, con enfoque cualitativo que permitió determinar las características de dicho problema, optando por los métodos inductivo, deductivo y la técnica que se utilizo fue la ficha bibliográfica en la que se identificaron fuentes secundarias provenientes de bases científicas

reconocidas son: Scielo, Doaj, Google académico, Dialnet, Redalyc. Se concluye que es importante tener en cuenta que el clima organizacional como factor del desempeño laboral en las Mipymes en Ecuador se deben tomar en cuenta la comunicación, liderazgo, relaciones interpersonales, motivación, participación, evaluación de desempeño, entre otros influye directamente en la creación de clima organizacional en una institución. (Sumba, Moreno, y Villafuerte, 2022)

Quiroz y Herrera, (2022)

Se realizó el estudio de implementación de un aplicativo para la planificación y control del trabajo híbrido en el banco Procredit Ecuador con el propósito de ver la factibilidad de mercado, técnica y financiera de crear dicho aplicativo web que se una al intranet, en la que los colaboradores puedan interactuar de una manera más dinámica al ingresar solicitudes para realizar teletrabajo, y que estas sean dirigidas a su jefe inmediato quien podrá rechazarlas, aceptarlas o solicitar que sean modificadas las fechas en base a su planificación y a los lineamientos enviados por el departamento de Recursos Humanos. En la primera parte del trabajo se revisó el interés del grupo objetivo y la apertura para el ingreso en el mercado de la página web. Después se perfiló los requerimientos físicos, técnicos y humanos para el correcto desarrollo del proyecto; mediante la comparación con las experiencias que se han tenido en otras empresas. Y, por último, tras definir los mismos se analizó y definió el flujo necesario para que el proveedor encargado pueda desarrollar las opciones solicitadas. (Quiroz y Herrera, 2022)

Adanaque, (2021)

La revisión realizada sobre el estudio titulado Liderazgo y Desempeño Laboral en los funcionarios de Banca Pyme de Scotiabank Perú SAA, 2021, que contempló como propósito determinar la relación entre ambas variables y el contexto mencionado. Metodológicamente el estudio fue de tipo básica, de un nivel o alcance correlacional. El diseño realizado fue no experimental, es importante resaltar que no existe manipulación de variables en su

contexto natural para lo cual se trabajó con una población conformada por 100 funcionarios y con una muestra de 80 funcionarios. Se tomaron dos instrumentos de recolección de datos, se realizaron las pruebas validez y de confiabilidad. Los resultados procesados se apoyaron del software SPSS 25 permitiendo de esta manera señalar que existe relación moderada significativa; Las variables liderazgo y desempeño laboral tuvieron relación en los funcionarios de banca pyme de Scotiabank Perú SAA, 2021 ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de ,598\*\* lo que se pudo interpretar como una correlación moderada entre el liderazgo y el desempeño laboral así mismo el valor de  $p= ,000$  el cual es menor a 0,05. (Adanaque, 2021)

Para Vega y Bermeo, (2016)

El objetivo central del presente trabajo investigativo es analizar la relación existente entre las variables de estudio las cuales son el Entrenamiento y el Desempeño Laboral. La investigación se realizó en el área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi en el periodo de tiempo comprendido entre octubre 2015 – marzo 2016, con la colaboración y apoyo del personal del área mencionada, como también de sus directivos. La investigación se elaboró en base a una metodología estructurada, orientada a la comprobación de la hipótesis la cual manifiesta que el Entrenamiento incide directamente en el Desempeño Laboral de la institución, se evidenció mediante los datos estadísticos obtenidos en la técnica de recolección y el método de comprobación estadístico. Concluye que las dimensiones de proceso de inducción, desarrollo del capital humano, conocimientos, destrezas, habilidades, objetivos organizacionales, personal, grupal. (Vega y Bermeo, 2016)

Bermeo, (2016)

En su tesis sobre el entrenamiento y desempeño laboral en el área administrativa del gobierno autónomo descentralizado provincial de Cotopaxi, Ecuador. Realizada en la escuela profesional de Psicología industrial en la Universidad Técnica de Ambato para optar el grado académico, cuyo objetivo fue determinar la relación de la incidencia del entrenamiento en el desempeño laboral, desarrollado con un diseño exploratorio descriptivo correlacional, con una muestra de 50 colaboradores, concluyó que el entrenamiento incide directamente en el desempeño laboral, por lo cual el proceso permite adquirir conocimientos necesarios en el puesto de trabajo, así mismo en el diseño de proyecto que se da en el proceso coaching donde se planifica los procesos, adquiriendo conocimientos, destrezas y habilidades en las sesiones dentro de la empresa.

## **Nacionales**

Sandoval y Zuta, (2022)

El trabajo tiene como objetivo diagnosticar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de CMAC PIURA Agencia Castilla en torno a su realización y crecimiento profesional. Asimismo, identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores respecto a su remuneración y beneficios laborales, el ambiente laboral y su nivel de satisfacción respecto a las políticas de la empresa. Con tal fin se recurre a la técnica de la encuesta, utilizando el cuestionario Job Satisfaction Survey de la Universidad del Sur de Florida, el cual fue aplicado a treinta y un trabajadores de la mencionada agencia. El cuestionario cuenta con dieciocho preguntas cuyas respuestas varían desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo. Las encuestas se llevaron a cabo durante el mes de junio del 2021 mediante formulario Google, vía correo electrónico. Como resultado se pudo determinar que los trabajadores consideran que no cuentan con suficientes oportunidades de promoción, así mismo no reciben el reconocimiento esperado por el buen trabajo realizado, indican que las remuneraciones y los beneficios laborales podrían mejorar, que los aumentos de sueldo son de

muy poca cantidad y muy distanciados en el tiempo. Encuentran además que muchas de las reglas y procedimientos de la empresa dificultan hacer un buen trabajo. Se concluye de manera general que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de CMAC PIURA Agencia Castilla es medio, encontrándose medianamente satisfechos con su trabajo. (Sandoval y Zuta, 2022)

Escudero, (2022)

El presente trabajo de suficiencia profesional titulado “Aplicación de la herramienta 5’s para incrementar la productividad de la agencia del Banco de la Nación del distrito de Orcopampa, provincia de Castilla, región Arequipa, 2021” tiene como objetivo general mejorar la productividad de la agencia bancaria de Orcopampa. El principal problema que enfrentaba la agencia bancaria era la pérdida de productividad que se evidenciaba por medio del crecimiento de las operaciones erradas los 4 primeros meses del año 2021. Los indicadores de eficiencia, efectividad y eficacia también descendieron los 4 meses mencionados. El proyecto se desarrolló mediante una investigación de tipo aplicada con un nivel descriptivo. La población estuvo conformada por la totalidad de las operaciones realizadas entre los meses de enero y abril de 2021; y la muestra estuvo conformada por las operaciones erradas en el mismo periodo de tiempo. Se evaluaron 3 alternativas de solución siendo elegida la metodología 5s. Se aplicaron las 5 fases: clasificar, ordenar, limpiar, estandarizar y disciplinar. La aplicación de la metodología 5s dio como resultado la mejora de la productividad en 7.14%. La eficiencia se incrementó en 6%, la eficacia en 7% y la efectividad en 11%. (Escudero, 2022)

Pilco, (2022)

Este trabajo de investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre cultura organizacional y desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021, mediante un estudio de tipo aplicado, descriptivo, con diseño correlacional y orientada por el paradigma cuantitativo. La muestra se constituyó con 30 analistas de

créditos a quienes se aplicó la encuesta Denison Organizational Culture Survey, adaptada en el Perú por Contreras y Gómez (2018) y la Guía de observación del desempeño laboral de la CAC León XIII, ambas con una alta confiabilidad demostrada mediante la prueba alfa de Cronbach. Los resultados mostraron que el nivel de cultura organizacional es satisfactorio (70,0%), mientras que el de desempeño laboral también es satisfactorio (96,7%). De otro lado, se halló la existencia de relación negativa baja (-,040) y no significativa ( $p=,834>,05$ ). lo que permitió rechazar la hipótesis de trabajo y aceptar la hipótesis nula, concluyendo que no existe relación alta y significativa entre cultura organizacional y desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII. (Pilco, 2022)

López, (2021)

El coaching y su influencia en el desempeño laboral de Bectek Contratistas de Trujillo, 2021. La presente investigación tuvo por objetivo principal determinar si el coaching influye en el desempeño laboral en la empresa Bectek Contratistas de Trujillo, 2021; para lo cual se desarrolló una investigación de tipo aplicada, descriptiva, de diseño pre experimental con pre y post test; se consideró una muestra de estudio de 44 colaboradores, aplicando como técnica la encuesta. Se aplicó un pre test, se desarrolló el plan de coaching y posteriormente se aplicó un post test. Los principales resultados mostraron que, el nivel inicial de desempeño laboral del personal era medio en el 75% de los colaboradores, 14% nivel de desempeño alto y 11% nivel bajo; el nivel de desempeño laboral, después de aplicar el plan de coaching fue medio en el 82% de los colaboradores, 18% mostró nivel alto de desempeño y ningún colaborador nivel bajo; variando en 33% los colaboradores en nivel alto, aumentó 9% los colaboradores en el nivel medio y disminuyó en 100% los colaboradores en nivel bajo de desempeño laboral. Concluyendo que, el coaching influye significativamente en el desempeño laboral en la empresa Bectek Contratistas de Trujillo, 2021; según la prueba de Wilcoxon con un  $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ . (López, 2021)

Peña, (2021)

La presente investigación es sobre el Liderazgo y Desempeño Laboral en una empresa financiera el objetivo principal de la investigación es determinar si existe relación entre ambas variables estudiadas. El método que se empleo es un nivel descriptivo y con un diseño correlacional. La muestra se realizó a 20 colaboradores del área comercial con una población de 162 colaboradores, se aplicó un cuestionario sobre el liderazgo y otro para el desempeño laboral, los resultados se analizaron a través del coeficiente de correlación de Pearson y se logró obtener el ,788 el cual es positivo y tiene una relación directa es decir en la medida que el liderazgo aumente en una empresa el desempeño laboral de los trabajadores también aumentara. Teniendo como resultado el 50% de los colaboradores encuestados, indicaron que el desempeño laboral es alto, esto se evidencia al momento de desempeñarse, pues demuestran que los colaboradores están motivados, que trabajan en equipo, que son proactivos y que comparten un objetivo en común para el cumplimiento de las metas en la empresa. Por tal motivo que la responsabilidad que tienen los Gerentes y jefes sobre el desempeño laboral influyen en los colaboradores de la empresa comercial es del 62.1%. Se determino que existe un grado de relación fuerte y positiva entre ambas variables estudiadas, este resultado indica que, si el liderazgo sigue mejorando, el desempeño laboral de los colaboradores será eficiente. (Peña, 2021)

García, (2020)

La presente investigación denominada Incentivos económicos y su incidencia en el desempeño laboral de asesores de negocios de Mi Banco, Banco de la Microempresa S.A, San Ignacio 2020. Tuvo como objetivo establecer la incidencia de los incentivos económicos en el desempeño laboral de los asesores de negocios de la empresa en estudio. Se realizó con una investigación metodológica explicativa, correlacional, con diseño no experimental, la población muestral estuvo constituida por los 12 asesores de la empresa Mi Banco, se aplicó las técnicas de la encuesta y la entrevista, como instrumentos el cuestionario y la guía de entrevista. Los resultados indican que según coeficiente de correlación de Pearson entre la variable

incentivos económicos y desempeño laboral hay una asociación lineal positiva pero estadísticamente no significativa (débil) ( $rP = 0.020$ ,  $p > 0.05$ ). Concluyendo que los incentivos económicos inciden positivamente en el desempeño laboral, pero tienen una correlación no significativa, sin embargo, ayuda a disminuir la rotación del personal, aprovechar su experiencia y habilidades acumulados en el tiempo de los trabajadores que permanecen en la empresa por lo que es necesario el fortalecimiento continuo de los mejores incentivos económicos combinado con los no económicos y tomando en cuenta las preferencias de los trabajadores. (García, 2020)

Fernández, (2018)

La propuesta del coaching gerencial empresarial es crear técnicas alternativas para encontrar resultados con mayor exactitud y en un menor tiempo. El grupo de estudios estuvo conformado por diferentes áreas de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca; con un total de 17 colaboradores. En dicha investigación se busca determinar la relación que existe entre coaching gerencial empresarial con el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca. La correlación de Pearson señala que el p-valor =  $0,001 < 0.05$ , lo cual indica que el resultado es significativo al 95% de seguridad estadística. Es por ello, que se acepta la hipótesis alterna (H1): existe una relación perceptiva directa y significativa entre Coaching gerencial empresarial y el Desempeño laboral. La magnitud de esta correlación es de 71.2 % (0,712), correspondiente a una correlación positiva media. El coeficiente de determinación (R2) indica que la variable Coaching gerencial empresarial explica la variable desempeño laboral en un 50,6 %, el 49,4 % restante se debe a otras variables. Por lo tanto, el Coaching gerencial empresarial se relaciona directamente (o influye positivamente) con el Desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas. (Fernández, 2018)

Flores, (2017)

En su tesis El coaching y el desempeño laboral en las aseguradoras BNP Paribas cardif S.A, San Isidro, 2017 realizada en la escuela profesional de

Administración de la Universidad César Vallejo para optar el grado de académico de título profesional de Licenciado en Administración, cuyo objetivo fue determinar si la aplicación del coaching contribuirá mejorar el desempeño laboral en la aseguradora BNP Paribas Cardif S.A, distrito de San Isidro, año 2017, desarrollado con un diseño descriptivo causal, con una muestra conformada por 100 colaboradores de la aseguradora BNP Paribas Cardif S.A, distrito de San Isidro, llega a las siguientes conclusiones: existe una relación alta entre la puesta en marcha y el desempeño laboral en los trabajadores de las empresas aseguradoras BNP Cardif S.A. asimismo el proceso influye en el desempeño laboral donde los colaboradores logran resolver sus problemas y cumplir sus metas.

### **Locales.**

Cruz, (2021)

La siguiente investigación se denominó “Motivación Y Calidad Laboral del Personal de Salud del Servicio de Emergencia- Hospital Regional de Tumbes, 2021.” La cual tuvo como objetivo general del estudio determinar cuál es el nivel de relación entre la motivación con la calidad laboral que existe en el personal de salud del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021. La cual tuvo una metodológica de tipo no experimenta, con un diseño descriptivo-correlacional. La población estuvo conformada por 60 profesionales de la salud los cuales conformaron la muestra censal de la investigación. Se aplicó la Escala de motivación de Steers y Braunstein (1976) y el cuestionario CVT-GOHISALO obteniendo como principales resultados que existe una relación directa no significativa entre las variables Calidad laboral y Motivación laboral, con un coeficiente de Pearson de .154 y una significancia  $p=.240$ ; de la misma forma, se determinó una relación directa y significativa entre la variable motivación laboral y las siguientes dimensiones: soporte institucional (Pearson=.338  $p=.008$ ), Seguridad en el trabajo (Pearson=.361  $p=.005$ ), integración puesto de trabajo (Pearson=.390  $p=.002$ ), Satisfacción por el trabajo (Pearson=.312  $p=.015$ ), Bienestar logrado a través del trabajo (Pearson=.400  $p=.002$ ) y

Desarrollo (Pearson=.466 p=.000) en el personal de salud del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2021. (Cruz, 2021)

### **2.3 Definición de términos básicos.**

**Asertividad.** – “Es esencialmente respetarse a sí mismo y a los otros al tener la creencia básica de que las propias opiniones, creencias, pensamientos y sentimientos son tan importantes como los de cualquier persona”. (Rees & Gram, 1991)

**Coach.** – “El coach es la persona que ayuda a otra en su crecimiento personal y profesional”. (Bisquerra, 2008)

**Coachee.** – “Persona que recibe apoyo por parte del coach”. (Bisquerra, 2008)

**Competencias.** – “Conjunto de comportamientos observables que están causalmente relacionados con un desempeño bueno o excelente en un trabajo concreto y en una organización concreta”. (Pereda & Berrocal, 1999)

**Desarrollo Personal.** – “Es un conjunto de experiencias organizadas de aprendizaje (intencionales y con propósito), proporcionadas por la organización dentro de un período específico para ofrecer la oportunidad de mejorar el desempeño o el crecimiento humano”. (Chiavenato I. , Gestión del talento humano, 2003)

**Desarrollo Personal.** – “Es el afán de superación que motiva a avanzar hacia delante, o aquello que la persona puede hacer más allá de su desarrollo natural en función de la edad”. (Goleman, 2006)

**Desempeño laboral.** – “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. (Chiavenato, 2000)

**Empatía.** – “Hace referencia a la comprensión de los sentimientos del otro”. (Repeto, 1992)

**Feedback.** – “Comentarios facilitados por el profesorado, en relación con los aspectos de la interpretación, la comprensión o la ejecución de una tarea para lograr reducir las discrepancias entre los conocimientos que muestra actualmente y el logro de una meta de aprendizaje”. (Hattie & Timperley, 2007)

**Motivación.** – “Es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta de una persona y la impulsa a lograr un determinado objetivo, el cual le produce satisfacción o bienestar”. (Robbins S. , 1990)

**Necesidad.** – “Las necesidades humanas son estados de carencia percibida e incluyen las necesidades físicas básicas de alimento, ropa, calidez y seguridad; las necesidades sociales de pertenencia y afecto; y las necesidades individuales de conocimientos y expresión personal”. (Kotler, 2017)

**Potencial.** – “Es la capacidad de las personas de adaptarse y desempeñar a satisfacción puestos de superior nivel de responsabilidad del que desempeñan en un momento dado. Una persona con alto potencial es una persona promocionable”. (Arraiz & Molina, 2002)

**Proactividad.** – “La libertad para elegir nuestra actitud frente a las circunstancias que nos ofrece nuestra propia vida. Siempre podemos elegir cómo actuar”. (Franki, 1946)

**Ontología.** - “Radica en los antiguos griegos, significaba nuestra comprensión general del ser en tanto tal. Asimismo, hace referencia al filósofo alemán Martín Heidegger; el cual indica que la ontología se puede sintetizar como el modo particular de ser como somos los seres humanos”. (Echevarría, 2005)

**Productividad.** - “Se refiere a los resultados que consiguen las organizaciones en la medida en que se dé una relación entre los factores que intervienen para lograrlos”. (Cerquea & Rodriguez, 1999)

**Sentimiento.** -“Es la percepción de lo que sucede en nuestro cuerpo y mente cuando manifiestan emociones”. (Damassio, 2010)

**Zona de confort.** – “Es un estado psicológico, de ansiedad neutral y sin sentido del riesgo utilizando una serie de comportamientos para conseguir un nivel constante de rendimiento. En pocas palabras, consiste en realizar tareas, acciones y pensamientos con la misma rutina de siempre”. (White, 1999)

## **CAPÍTULO III**

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Hipótesis General**

El Coaching tiene influencia directa y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022.

#### **Hipótesis Específicas**

1. El diagnóstico tiene influencia directa y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022.
2. El diseño tiene influencia directa y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022.
3. La puesta en marcha tiene influencia directa y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022.
4. El seguimiento y evaluación tiene influencia directa y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022.

#### **3.2. Tipo de estudio y diseño**

##### **Descriptivo – correlacional**

Descriptivo correlacional, porque nos indicará el comportamiento de las variables coaching y desempeño laboral y la asociatividad entre ellas.

Al respecto, Hernández, Baptista y Fernández (2014), dicen:

Es correlacional, porque tendrá como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Así también el estudio descriptivo, busca especificar las “propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”.

### **Diseño de investigación**

No experimental, las variables coaching y desempeño laboral en el Banco de la Nación, Agencia Tumbes, no tendrán modificaciones y se estudiaron tal como suceden.

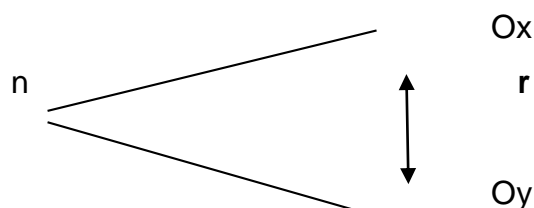
Según Hernández, et al. (2014), refieren que “La investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables.”

Transversal, La investigación será realizada durante el año 2022.

Según Hernández et al (2014), afirma. “Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede”.

El diseño de contrastación de hipótesis será descriptivo, como se muestra en el siguiente esquema:

**Dónde:**



**Dónde:**

M = Muestra de estudio

Ox = Coaching

Oy = Desempeño laboral

$r$  = Relación entre variables

### 3.3 Población, muestra y muestreo

#### Población

De acuerdo con Carrasco, (2019), la define. “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p.237).

Para el desarrollo de la presente investigación la población estará constituida por 29 colaboradores en la Agencia Tumbes del Banco de la Nación.

**Tabla 1: Colaboradores del Banco de la Nación Tumbes.**

Agencia	Planta	Vulnerables	Part time	Suplencia	Terceros	Total
Tumbes	9	3			4	16
Zorritos	2					2
Zarumilla	3					3
CEBAF Tumbes	1			1		2
Aguas Verdes	1	1	1	1		4
Poder Judicial					2	2
Total	16	4	1	2	6	29

Fuente: Oficina de Administración - Boletín del BN

## **Muestra**

Carrasco, (2019), refiere. “Es un fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población” (p.237).

La muestra no probabilística, intencional, o por conveniencia de la investigación y estuvo compuesta por 29 trabajadores de la Agencia Tumbes del Banco de la Nación.

## **Muestreo.**

De acuerdo con las características de la investigación se utilizó el muestreo no probabilístico o intencional para aprovechar la información que nos brindaron los 29 trabajadores que comprendieron la muestra y población para aplicar la técnica de la encuesta mediante un cuestionario con 24 preguntas para cada variable en escala de Likert y en la sede de la sucursal.

### **3.4. Métodos, técnicas e instrumentos**

#### **Métodos**

Los autores Velásquez y Rey (2010) indican: “Procedimientos que permitirán la elaboración teórica de los datos, que posibilitan la elaboración de generalizaciones en forma de teorías, hipótesis, leyes conceptos, hechos científicos, etc., y en tal sentido se manifiesta de forma general; en el desarrollo de la investigación”.

#### **Descriptivo.**

“Porque se pretende dar a conocer, describir, analizar y recoger los resultados obtenidos de acuerdo con el objeto de estudio, así como también determinar la implicancia entre las variables”.

## **Problemático- hipotético**

“Permite la formulación del problema e hipótesis: El coaching tiene implicancia directa y significativa en el desempeño laboral de los servidores administrativos del Banco de la Nación, Agencia Tumbes”.

## **Análisis**

“Aplicando una operación intelectual viabilizará descomponer mentalmente un todo complicado en sus partes y cualidades en sus múltiples relaciones y dimensiones de las variables de estudio”.

## **Síntesis**

“Aplicándose una operación inversa al análisis que establece mentalmente la unión entre las partes preliminarmente analizadas y facilita descubrir las relaciones y características generales entre los elementos de la realidad de la variable coaching y desempeño laboral en la Agencia Tumbes del Banco de la Nación”.

## **Inductivo-deductivo**

Desde el punto de vista inductivo hace referencia a los datos que obtendrán de la variable coaching y desempeño laboral en la Agencia Tumbes del Banco de la Nación, al contrastar estos datos nos permitirá extraer conclusiones de forma deductiva.

Según Carrasco, (2019),

El método inductivo es el procedimiento, en el cual la actividad del pensamiento en la caracterización de las cosas o fenómenos va desde un grado menor hasta un grado mayor de generalización y el método deductivo se distingue por ser el procedimiento, en el cual, la actividad del pensamiento va del conocimiento de las propiedades más generales, inherentes a

numerosas cosas y fenómenos, al conocimiento de las propiedades de objetos y fenómenos singulares del mismo género o especie.

## **Técnicas**

Según Bernal, (2010) para el desarrollo de esta investigación se emplearán las siguientes técnicas:

### **Técnica**

Se empleará la técnica de la encuesta con la aplicación de un cuestionario para cada una de las variables que comprenderá veinticuatro (24) preguntas, empleándose como escala de medición la Escala de Likert, Totalmente en desacuerdo. En desacuerdo, Indiferente, De acuerdo y Totalmente de acuerdo, su aplicación será mediante la técnica de la encuesta dirigida los 29 colaboradores de la entidad, en horario de trabajo.

### **Técnica documental**

Se revisará, analizará y cuestionará información contenida de los textos, informes registros y documentación interna.

## **Instrumentos**

Según Bernal, (2010)

Cuestionario: Instrumento de medición que se aplicará tipo encuesta.

Fichas bibliográficas para consignar la información del material bibliográfico, registros de información y documentación interna en estilo APA.

Libreta de apuntes: instrumento que se empleará para levantar información in situ de incidencia u ocurrencia de las dimensiones durante la ejecución del trabajo de investigación.

## Confiabilidad del instrumento.

La consistencia interna del instrumento se estimará mediante el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach. “La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados” (Welch & Comer, 1988)

“Cuanto más cerca de 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra de investigación”. (Welch & Comer, 1988)

“Para el cálculo de la fiabilidad del instrumento se procedió con una prueba piloto 10 trabajadores administrativos de la Agencia Tumbes del Banco de la Nación, indicando que este tipo de instrumento es aplicado en la mayoría de las investigaciones realizadas”.

**Tabla 2: *Fiabilidad de la Variable Coaching.***

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
<b>.918</b>	<b>.927</b>	<b>24</b>

Fuente: Encuestas.

Para la variable coaching el cálculo del coeficiente de Alfa de Cronbach tuvo un valor de 0,891 para las 24 preguntas, es decir se afirma que existe confiabilidad interna del instrumento de medición por cuanto el resultado es cercano a la unidad, de acuerdo con la teoría.

La variable del desempeño laboral el cálculo del coeficiente del Alfa de Cronbach resultó con 0,879 cercano a la unidad indicándonos que existe confiabilidad interna en la aplicación del instrumento a los colaboradores de la Agencia Tumbes del Banco de la Nación.

**Tabla 3: *Fiabilidad de la variable desempeño laboral.***

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
<b>.802</b>	<b>.827</b>	<b>24</b>

Fuente: Encuestas.

### **3.4. Procesamiento y análisis**

#### **Procesamiento**

Los datos se organizaron en tablas para su presentación. La organización y clasificación de los datos se realizará mediante la elaboración de una matriz. El proceso será el de clasificar la información de acuerdo con los criterios de evaluación de la investigación. Luego se procedió a procesar la información aplicando los métodos y técnicas correspondientes; el procesamiento de datos se realizará utilizando el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

#### **Análisis**

Se solicitará al software estadístico SPSS, los resultados de las frecuencias absolutas y relativas de acuerdo con los objetivos de la investigación, se estudiarán en profundidad proporcionando información que permitirá llevarnos a la discusión con los resultados de otras investigaciones y con el marco teórico, la contrastación de la hipótesis y lograr el objetivo para determinar la influencia del coaching en el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia Tumbes del Banco de La Nación.

### 3.5. Variables y Operacionalización.

#### Variable Independiente (VI): Coaching

##### Definición conceptual

“Es un proceso sistemático que facilita el aprendizaje y promueve cambios cognitivos, emocionales y conductuales que expanden la capacidad de acción en función del logro de las metas propuestas”. (Anzorema, 2016)

##### Definición operacional

Los datos para la variable independiente Coaching serán obtenidos mediante la aplicación de un cuestionario con 24 preguntas en escala de Likert: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Indiferente, De acuerdo y Totalmente de acuerdo, a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes.

Dimensiones VI	Indicadores VI
Diagnostico	-Necesidad del cliente. -Número de entrevistas.
Diseño	-Compromiso. -Plan de trabajo.
Puesta en marcha	-Implementación. -Desarrollo sesiones.
Seguimiento y evaluación	-Seguimiento. -Evaluación.

**Tabla 4: Variable Coaching.**

Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Puntaje	
			Mínimo	Máximo
Diagnóstico	Necesidad Entrevistas	1 a 6	6	30
Diseño	Compromiso Plan de trabajo	6 a 12	6	30
Puesta en marcha	Implementación Desarrollo	13 a 18	6	30
Seguimiento y evaluación	Seguimiento Evaluación	19 a 24	6	30
Total Puntaje			24	120

Fuente: Encuesta

**Variable Dependiente (VD):** Desempeño laboral

### Definición conceptual

“Acciones tendientes a alcanzar el grado de madurez o perfección deseado en función del puesto de trabajo que la persona ocupa en el presente o se prevé que ocupará más adelante”. (Alles, 2005)

### Definición operacional

Los datos para la variable dependiente Desempeño Laboral serán obtenidos mediante la aplicación de un cuestionario con 24 preguntas en escala de Likert: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Indiferente, De acuerdo y Totalmente de acuerdo, a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes.

<b>Dimensiones VD</b>	<b>Indicadores VD</b>
Satisfacción de trabajo.	-Actitud. -Comportamiento.
Autoestima	-Desarrollo. -Logros.
Trabajo en equipo	-Satisfacción -Procesos.
Capacitación del trabajador	-Retroalimentación. -Formación

**Tabla 5: Dimensiones, indicadores e ítems de la variable desempeño laboral**

Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Puntaje	
			Mínimo	Máximo
Satisfacción	Actitud	25 a 30	6	30
	Comportamiento			
Autoestima	Desarrollo	31 a 36	6	30
	Logros			
Trabajo en Equipo	Satisfacción	37 a 42	6	30
	Procesos			
Capacitación	Retroalimentación	43 a 48	6	30
	Formación			
Total Puntaje			24	120

Fuente: Encuesta.

## CAPÍTULO IV

### 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Resultados

**Para el objetivo general:** Determinar la influencia del coaching en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022.

**Tabla 6: Influencia del Coaching en el desempeño laboral.**

Nivel	Coaching			Desempeño Laboral		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	88 a 120	18	62.1	88 a 120	20	69.0
Medio	56 a 87	8	27.6	56 a 87	7	24.1
Bajo	24 a 55	3	10.3	24 a 55	2	6.9
Totales		29	100.0		29	100.0

**Fuente: Encuesta.**

La variable coaching tuvo como respuestas el 62,1% con un nivel alto, seguido del 27,6% para un nivel medio y del 10,3% para el nivel bajo con una influencia en la variable desempeño laboral con resultados de nivel alto con el 69,0% para el nivel medio con el 24,1% y para el nivel bajo con el 6,9% de las contestaciones recibidas de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022.

**Prueba de hipótesis para el objetivo general:** El Coaching tiene influencia directa y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022.

Resultados que los podemos corroborar con la significación bilateral de 0,001 menor al pvalor de 0,01 cuya respuesta nos indicó que existió asociatividad directa

y significativa entre las dos variables de estudio y el coeficiente Rho de Spearman de 0,573 nos revelo una influencia moderada. Lo cual nos llevó a la aceptación de la hipótesis de trabajo para el objetivo general.

**Tabla 7: Correlación entre coaching y desempeño laboral.**

Rho de Spearman		Coaching	Desempeño Laboral
Coaching	Coeficiente de correlación		,573**
	Sig. (bilateral)		.001
	N		29
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,573**	
	Sig. (bilateral)	.001	
	N	29	

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

**Fuente: Encuestas**

**Para el objetivo específico 1:** Determinar la influencia del diagnóstico en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación de la Agencia Tumbes, 2022.

**Tabla 8: Influencia del diagnóstico en el desempeño Laboral.**

Nivel	Diagnóstico			Desempeño Laboral		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	22 a 30	16	55.2	88 a 120	20	69.0
Medio	14 a 21	11	37.9	56 a 87	7	24.1
Bajo	6 a 13	2	6.9	24 a 55	2	6.9
Totales		29	100.0		29	100.0

**Fuente: Encuesta.**

La dimensión del diagnóstico que evaluó la necesidad del cliente y el número de entrevistas experimentaron respuestas de nivel alto con el 55,2% para el nivel medio fueron del 37,9% y para el nivel bajo con el 6,9% con una influencia en la variable desempeño laboral con resultados de nivel alto con el 69,0% para el nivel

medio con el 24,1% y para el nivel bajo con el 6,9% de las contestaciones recibidas de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022.

**Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1:** El diagnóstico tiene influencia directa y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022.

Derivaciones que las podemos afirmar con el nivel de significación bilateral de 0,006 menor al pvalor de 0,01 indicándonos que existió una influencia directa y significativa entre la dimensión del diagnóstico y la variable desempeño laboral, y el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,497 nos confirmó una influencia moderada. Lo cual nos condujo a la aceptación de la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 1

**Tabla 9:** *Correlación entre el diagnóstico y desempeño laboral.*

Rho de Spearman		Diagnóstico	Desempeño Laboral
Diagnóstico	Coeficiente de correlación		,497**
	Sig. (bilateral)		.006
	N		29
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,497**	
	Sig. (bilateral)	.006	
	N	29	

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

**Fuente:** Encuestas

**Para el objetivo específico 2:** Determinar la influencia del diseño en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022.

**Tabla 10:** *Influencia del diseño en el desempeño laboral.*

Nivel	Diseño			Desempeño Laboral		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	22 a 30	21	72.4	88 a 120	20	69.0
Medio	14 a 21	6	20.7	56 a 87	7	24.1
Bajo	6 a 13	2	6.9	24 a 55	2	6.9
Totales		29	100.0		29	100.0

**Fuente:** Encuesta.

La dimensión del diseño que manejo el compromiso y el plan de trabajo percibieron contestaciones de nivel alto con el 72,4% para el nivel medio las respuestas fueron del 20,7% y para el nivel bajo fueron del 6,9% con una influencia en la variable desempeño laboral con resultados de nivel alto con el 69,0% para el nivel medio con el 24,1% y para el nivel bajo con el 6,9% de las contestaciones recibidas de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022.

**Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2:** El diseño tiene influencia directa y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022.

Estas afirmaciones las podemos confirmar con el cálculo del nivel de significación de 0,004 menor al pvalor de 0,01 indicándonos que existió una influencia directa y significativa entre la dimensión del diseño y la variable desempeño laboral, y con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,450 nos confirmó una influencia moderada. Lo cual nos condujo a la aceptación de la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 2.

**Tabla 11: Correlación entre diseño y el desempeño laboral.**

Rho de Spearman		Diseño	Desempeño Laboral
Diseño	Coeficiente de correlación		,450*
	Sig. (bilateral)		.004
	N		29
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,450*	
	Sig. (bilateral)	.004	
	N	29	

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

Fuente: Encuestas

**Para el objetivo específico 3:** Determinar la influencia de la puesta en marcha en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación de la Agencia Tumbes, 2022.

**Tabla 12:** *Influencia de la Puesta en marcha en el desempeño laboral*

Nivel	Puesta en Marcha			Desempeño Laboral		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	22 a 30	20	70.4	88 a 120	20	69.0
Medio	14 a 21	8	25.9	56 a 87	7	24.1
Bajo	6 a 13	1	3.7	24 a 55	2	6.9
Totales		29	100.0		29	100.0

Fuente: Encuesta.

Para la dimensión de la puesta en marcha con los indicadores de la implementación y el desarrollo de las sesiones observaron respuestas de nivel alto con el 70,4% para el nivel medio respondieron con un 25,9% y para el nivel bajo con el 3,7% con una influencia en la variable desempeño laboral con resultados de nivel alto con el 69,0% para el nivel medio con el 24,1% y para el nivel bajo con el 6,9% de las contestaciones recibidas de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022.

**Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3:** La puesta en marcha tiene influencia directa y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022.

Datos que los podemos confirmar con el cálculo del nivel de significancia de 0,000 menor al pvalor de 0,01 indicándonos que existió una influencia directa y significativa entre la dimensión de la puesta en marcha y la variable desempeño laboral, y con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,643 nos ratificó una influencia moderada. Lo cual nos condujo a la aceptación de la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 3.

**Tabla 13:** *Correlación entre la puesta en marcha y el desempeño laboral.*

Rho de Spearman		Puesta en Marcha	Desempeño Laboral
Puesta en Marcha	Coeficiente de correlación		,643**
	Sig. (bilateral)		.000
	N		29
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,643**	
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	29	

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

Fuente: Encuestas

**Para el objetivo específico 4:** Determinar la influencia del seguimiento y evaluación en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación de la Agencia Tumbes, 2022.

**Tabla 14:** *Influencia del seguimiento y evaluación en el desempeño laboral.*

Nivel	Seguimiento y Evaluación			Desempeño Laboral		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	22 a 30	22	75.9	88 a 120	20	69.0
Medio	14 a 21	5	17.2	56 a 87	7	24.1
Bajo	6 a 13	2	6.9	24 a 55	2	6.9
Totales		29	100.0		29	100.0

Fuente: Encuesta.

En lo que respecta a la dimensión que analizó el seguimiento y la evaluación con sus indicadores percibieron respuestas de nivel alto con el 75,9% para el nivel medio las respuestas fueron del 17,2% y para el nivel con el 6,9% con una influencia en la variable desempeño laboral con resultados de nivel alto con el 69,0% para el nivel medio con el 24,1% y para el nivel bajo con el 6,9% de las contestaciones recibidas de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022.

**Prueba de hipótesis para el objetivo específico 4:** El seguimiento y evaluación tiene influencia directa y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022.

Observaciones que los podemos confirmar con el cálculo del nivel de significancia de 0,007 menor al p - valor de 0,01 indicándonos que existió una influencia directa y significativa entre la dimensión del seguimiento y evaluación con la variable desempeño laboral, y con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,492 nos ratificó una influencia moderada. Lo cual nos condujo a la aceptación de la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 4.

**Tabla 15:** *Correlación entre el Seguimiento la evaluación y el desempeño laboral.*

Rho de Spearman		Seguimiento y Evaluación	Desempeño Laboral
Seguimiento y Evaluación	Coeficiente de correlación		,492**
	Sig. (bilateral)		.007
	N		29
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,492**	
	Sig. (bilateral)	.007	
	N	29	

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

**Fuente: Encuestas**

## 4.2. Discusión

**Para el objetivo general:** Determinar la influencia del coaching en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022. Como

La variable coaching tuvo como respuestas el 62,1% con un nivel alto, seguido del 27,6% para un nivel medio y del 10,3% para el nivel bajo con una influencia en la variable desempeño laboral con resultados de nivel alto con el 69,0%.

López, (2021) en su tesis u influencia en el desempeño laboral de Bectek Contratistas de Trujillo, 2021. Concluyendo que, el coaching influye significativamente en el desempeño laboral en la empresa Bectek Contratistas de Trujillo, 2021; según la prueba de Wilcoxon con un p-valor = 0.000 < 0.05. (López, 2021)

Existen semejanzas entre los hallazgos de la investigación realizada en el Banco de la Nación de Tumbes y los resultados encontrados por López, (2021) en la ciudad de Trujillo.

**Para el objetivo específico 1:** Determinar la influencia del diagnóstico en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación de la Agencia Tumbes, 2022.

La dimensión del diagnóstico que evaluó la necesidad del cliente y el número de entrevistas experimentaron respuestas de nivel alto con el 55,2% para el nivel medio fueron del 37,9% y para el nivel bajo con el 6,9% con una influencia en la variable desempeño laboral con resultados de nivel alto con el 69,0%.

El estudio de Fernández (2017) en su tesis “Coaching gerencial empresarial y desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca”, donde su objetivo específico fue diagnosticar la práctica de objetivo y logros de metas y las estrategias y desempeño que presentan el coaching en los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca, concluye con una relación de Pearson de 0,712, señala que el P-valor = 0,001.

Para Fernández, (2017) en su investigación realizada en la ciudad de Cajamarca sobre el diagnóstico del coaching tiene similitudes con los resultados encontrados en el banco de la Nación de la ciudad de Tumbes.

**Para el objetivo específico 2:** Determinar la influencia del diseño en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022.

La dimensión del diseño que manejo el compromiso y el plan de trabajo percibieron contestaciones de nivel alto con el 72,4% para el nivel medio las respuestas fueron del 20,7% y para el nivel bajo fueron del 6,9% con una influencia en la variable desempeño laboral con resultados de nivel alto con el 69,0%.

Bermeo, (2016) en su tesis sobre el entrenamiento y desempeño laboral en el área administrativa del gobierno autónomo descentralizado provincial de Cotopaxi, Ecuador. cuyo objetivo fue determinar la relación de la incidencia del entrenamiento en el desempeño laboral, concluyó que el entrenamiento incide directamente en el desempeño laboral, por lo cual el proceso permite adquirir conocimientos necesarios en el puesto de trabajo, así mismo en el diseño de proyecto que se da en el proceso coaching donde se planifica los procesos, adquiriendo conocimientos, destrezas y habilidades en las sesiones dentro de la empresa.

Existen similitudes entre los resultados de la investigación realizada en el Banco de la nación de tumbes y las conclusiones a que arribó Bermeo, (2016) de Cotopaxi, en cuanto al diseño y los beneficios en el proceso coaching en la institución.

**Para el objetivo específico 3:** Determinar la influencia de la puesta en marcha en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación de la Agencia Tumbes, 2022.

Para la dimensión de la puesta en marcha con los indicadores de la implementación y el desarrollo de las sesiones observaron respuestas de nivel alto con el 70,4% para el nivel medio respondieron con un 25,9% y para el nivel bajo con el 3,7% con una influencia en la variable desempeño laboral con resultados de nivel alto con el 69,0%.

Flores, (2017) en su tesis El coaching y el desempeño laboral en las aseguradoras BNP Paribas Cardif S.A, San Isidro, 2017 realizada en la escuela profesional de Administración de la Universidad César Vallejo llega a las siguientes conclusiones: existe una relación alta entre la puesta en marcha y el desempeño laboral en los trabajadores de las empresas aseguradoras BNP Cardif S.A. asimismo el proceso influye en el desempeño laboral donde los colaboradores logran resolver sus problemas y cumplir sus metas.

Las investigaciones en la sucursal del Banco de la Nación realizada en la ciudad de Tumbes presentan similitudes con los resultados hallaos por Flores, (2017) en

las empresas aseguradoras BNP Paribas Cardif S.A. en lo que respecta a la puesta en marcha y el desempeño laboral.

**Para el objetivo específico 4:** Determinar la influencia del seguimiento y evaluación en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación de la Agencia Tumbes, 2022.

En lo que respecta a la dimensión que analizó el seguimiento y la evaluación con sus indicadores percibieron respuestas de nivel alto con el 75,9% para el nivel medio las respuestas fueron del 17,2% y para el nivel con el 6,9% con una influencia en la variable desempeño laboral con resultados de nivel alto con el 69,0%.

Flores, (2017) en su tesis El coaching y el desempeño laboral en las aseguradoras BNP Paribas Cardif S.A, San Isidro, 2017 realizada en la escuela profesional de Administración de la Universidad César Vallejo llega a las siguientes conclusiones: existe una relación alta entre el seguimiento y la evaluación y el desempeño laboral en los trabajadores de las empresas aseguradoras BNP Cardif S.A. asimismo el proceso influye en el desempeño laboral donde los colaboradores logran resolver sus problemas y cumplir sus metas.

Los resultados de Flores, (2017) en su investigación sobre El coaching y el desempeño laboral en las aseguradoras BNP Paribas Cardif S.A, San Isidro, 2017 se asemejan a los resultados de la investigación realizada en los colaboradores de la sucursal del Banco de La Nación de Tumbes.

## CAPÍTULO V

### 5. CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que la variable coaching con un nivel alto del 62,1% ha influenciado en la variable desempeño laboral con significación bilateral, indicándose su asociatividad entre estas variables, con el Rho de Spearman de 0,573, revelándose una influencia moderada, aceptando la hipótesis de trabajo de acuerdo con las respuestas de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022.
2. Con el Rho de Spearman de 0,497, expresa una asociación y/o relación moderada significativa con un nivel de significancia de 0,006 menor a 0,01 entre la dimensión del diagnóstico del coaching y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de La Nación de la sucursal de Tumbes; Con estos valores se acepta la hipótesis específica respectiva. Este resultado indica que debe profundizarse el diagnóstico, para determinar de manera muy clara las necesidades.
3. La relación moderada significativa se expresa con Rho de Spearman de 0,450 con un nivel de significancia de 0,004 menor a 0,01 entre la dimensión del diseño del coaching y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de La Nación de la sucursal de Tumbes. Explicándose que al diseñarse temas de capacitación, estas responderán a las necesidades laborales, para mejorar su productividad.
4. Se determinó la existencia de una relación moderada significativa con Rho de Spearman de 0,643 con un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,01 entre la dimensión de la puesta en marcha del coaching y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de La Nación de la sucursal de Tumbes.

Exteriorizándose que el desarrollo continuo de los temas tiene implicancias reales en el desempeño laboral.

- 1) Se ha observado una relación moderada significativa con Rho de Spearman de 0,492 con un nivel de significancia de 0,007 menor a 0,01 entre la dimensión del seguimiento y evaluación del coaching y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de La Nación de la sucursal de Tumbes. Demostrándose que si la preparación de los colaboradores es seguida y evaluada los resultados serán favorables en el desempeño laboral.

## **CAPÍTULO VI**

### **6. RECOMENDACIONES**

1. La alta dirección Banco de La Nación de la sucursal de Tumbes, debe programar capacitaciones en coaching para mejorar el desempeño laboral a fin que colaboradores logren resolver sus problemas, mejorar su desempeño laboral, cumplir sus metas y brindar una mejor atención a los clientes.
2. La dimensión como el diagnóstico, debe profundizarse en su recopilación de información y análisis, donde precise los requerimientos personales y profesionales que requieran los empleados, es decir conocer con mayor exactitud y objetividad la información, que permita levantar una buena base diagnóstica.
3. Al elaborar el plan estratégico empresarial, debe incluirse un plan estratégico de coaching, en el cual debe diseñarse actividades de orden operativo con el propósito de preparar y formar directivos y buenos empleados.
4. Las autoridades del Banco de La Nación de la sucursal de Tumbes, deben asegurar la puesta de marcha del plan estratégico del coaching; con la asignación de recursos financiero, técnicos y humanos y de información.
5. El seguimiento y evaluación del programa de coaching debe estar programada para analizar su resultado en cuanto a la mejora del desempeño laboral para generarles confianza a los empleados y puedan cambiar de actitud enfocándose en los objetivos institucionales.

## CAPÍTULO VII

### 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, J. (2088). *Gestión del estrés*. Barcelona: Bresca editorial. Retrieved from [https://books.google.com.ec/books?id=mtlG\\_iEZ7yEC&printsec=frontcover&#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=mtlG_iEZ7yEC&printsec=frontcover&#v=onepage&q&f=false)
- Adanaque, J. A. (2021). *Liderazgo y desempeño laboral en los funcionarios de banca pyme de Scotiabank Perú S.A.A., 2021*. Lima: UCV. Retrieved from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83823>
- Alarcon, T. G. (2018). *Coaching empresarial y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa el Salvador, 2018*. Villa el Salvador: Universidad Autonoma.
- Alles, M. (2005). *Desarrollo del talento humano, basado en competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A. Retrieved from <https://docplayer.es/180261223-Desarrollo-del-talento-humano-basado-en-competencias.html>
- Anzorema, O. (2016). *Teoría y práctica del Coaching Ontológico Profesional: La profesión del desarrollo del potencial humano*. Mexico. Retrieved from <https://presscoaching.com/teoria-y-practica-del-coaching-ontologico-profesional-la-profesion-del-desarrollo-del-potencial-humano/>
- Arraiz, A., & Molina, S. (2002). *Desarrollo Cognitivo y Procesamiento de la Información en los niños con síndrome de Down*. Granada: Arial. Retrieved from <http://www.centrodocumentaciondown.com/uploads/documentos/e452bf1910838ee53eabba97501efa5b894b02a6.pdf>
- Bermeo. (2016). *El entrenamiento y el desempeño laboral en el área administrativa del gobierno autónom,o descentralizado provincial de Cotopaxi*. Coitopaxi.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). Colombia: Pearson. Retrieved from [https://danielotejeda.files.wordpress.com/2013/05/mi\\_v\\_bernal\\_ruta.pdf](https://danielotejeda.files.wordpress.com/2013/05/mi_v_bernal_ruta.pdf)

- Bisquerra, A. R. (2008). Coaching: un reto para los orientadores. *REOP Universidad de Barcelona*, 19(2), 163-170. Retrieved from <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:revistaREOP-2008-19-2-4245/Documento.pdf>
- Cabanillas, M. M., & Hernández, Q. R. (2021). *Relación entre el coaching empresarial y la gestión por competencias en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú S. A. en Cajamarca, 2019*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte. Retrieved from <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/30220>
- Carrasco, I. (2019, enero-junio). Población. *Notas de Población N° 108 • enero-junio de 2019*, 108. Retrieved from [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44679/1/S1900093\\_Carrasco\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44679/1/S1900093_Carrasco_es.pdf)
- Cerquea, M., & Rodríguez, M. C. (1999). Cequea, Mirza; Rodríguez-Monroy, Carlos Productividad y factores humanos. Un modelo con ecuaciones estructurales. *Interciencia*, vol. 37, núm. 2, febrero, 2012, 37(2), 121-127. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/339/33922717007.pdf>
- Chiavenato. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Thomson.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Colombia: McGraw-Hill. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>
- Chiavenato, I. (2003). *Gestión del talento humano*. Mexico: McGraw-Hill. Retrieved from <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Cruz, P. B. (2021). *Motivación y calidad laboral del personal de salud del servicio de emergencia - Hospital Regional de Tumbes, 2021*. Tumbes: UCv. Retrieved from <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86077>
- Damassio, A. (2010). Y el cerebro creó al hombre. *Universidad El Bosque • Revista Colombiana de Bioética.*, 6(2). Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/1892/189222558012.pdf>
- Drucker, P. (1996). *La gestión en un tiempo de grandes cambios*. Barcelona: Edhasa. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/4096/409634344005.pdf>

- Echevarría, R. (2005). *Ontología del lenguaje*. Santiago: lom Ediciones S.A.  
Retrieved from <https://pablomunoziturrieta.com/rafael-echeverria-ontologia-del-lenguaje-capitulo-3-los-actos-linguisticos-basicos/>
- Echevarría, R. (2011). *Ética y coaching ontológico*. Mexico: Ediciones Granica S.A. Retrieved from [https://books.google.com.pe/books/about/%C3%89tica\\_y\\_coaching\\_ontol%C3%B3gico.html?id=FwMhQmmylqIC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/%C3%89tica_y_coaching_ontol%C3%B3gico.html?id=FwMhQmmylqIC&redir_esc=y)
- Escudero, L. M. (2022). *Aplicación de la herramienta 5'S para incrementar la productividad de la Agencia del Banco de la Nación del distrito de Orcopampa, provincia de Castilla, región Arequipa, 2021*. Arequipa: Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Retrieved from <file:///C:/Users/Downloads/OFICIO%20COREECO%200014%20%20-%20INVITACIO%CC%81N%20A%20LA%20UNIVERSIDAD%20NACIONAL%20DE%20TUMBES.pdf>
- Fernández, L. V. (2018). *COACHING GERENCIAL EMPRESARIAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL CAJAMARCA*. Cajamarca: UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO. Retrieved from <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/715/TESIS%20VICTOR%20FERNANDEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flores, J. (2017). *El coaching y el desempeño laboral en las aseguradoras BNP Paribas Cardif S.A., San Isidro, 2017*. Lima: UCV.
- Frankl, V. (1946). La proactividad. ¿Qué significa ser proactivo? *beckpsicologia.com*. Retrieved from <http://beckpsicologia.com/wp-content/uploads/2014/10/logo.jpg>
- García, M. S. (2020). *Incentivos económicos y su incidencia en el desempeño laboral de asesores de negocios de Mi Banco, Banco de la Microempresa S.A, San Ignacio 2020*. Universidad Nacional Rodríguez Toribio de Mendoza de Amazonas, San Ignacio. Retrieved from <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2602>
- Garfiels, C. (1994). *Los Empleados Son Primero*. México: Edit.Mc Graw Hill. Retrieved from [http://cursos.esucomex.cl/SP-Esucomex-2014/GHX2404/Semana%206/S6\\_A6.2\\_LECV2.pdf](http://cursos.esucomex.cl/SP-Esucomex-2014/GHX2404/Semana%206/S6_A6.2_LECV2.pdf)
- Goleman, D. (2006). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Kairos. Retrieved from <https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>

- Gonzales, G. M. (2006). *Habilidades directivas*. Mexico: Innovación y cualificación SRL. Retrieved from <https://books.google.com.ec/books?id=m2O0lf1Hp8oC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Gratton, L. (2001). *Estrategias de capital humano : cómo situar a las personas en el corazón de la empresa*. Mexico. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/40942668\\_Estrategias\\_de\\_capital\\_humano\\_como\\_situar\\_a\\_las\\_personas\\_en\\_el\\_corazon\\_de\\_la\\_empresa/citation/download](https://www.researchgate.net/publication/40942668_Estrategias_de_capital_humano_como_situar_a_las_personas_en_el_corazon_de_la_empresa/citation/download)
- Hattie, J., & Timperley, H. (2007). Hattie, J. y Timperley, H. (2007). The power of feedback. *Review of Educational Research*, 77(1), 81-112. doi:doi.org/10.3102/003465430298487
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill Education. Retrieved from <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Kotler, P. (2017). *Moving from Traditional to Digital*. Retrieved from <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/9892/EstradaPaola2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, C. C. (2021). *El coaching y su influencia en el desempeño laboral de Bectek Contratistas de Trujillo, 2021*. Trujillo: UPAO. Retrieved from <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/9120>
- Marchesan, C. (2017). *“Los Aportes del Coaching Ontológico al. Argentina: Universidad Siglo XXI*. Retrieved from [https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/13790/MARCHESAN%20CRISTIAN%20\(1\).pdf?sequence=1](https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/13790/MARCHESAN%20CRISTIAN%20(1).pdf?sequence=1)
- O'Connor, J., & Lages, A. (2005). *Coaching con PNL*. España: Urano.
- Olalla, J., & Echevarría, R. (1991). Coaching 1991. *Scribd*. Retrieved from <https://es.scribd.com/document/388237500/Julio-Olalla-y-Rafael-Echeverria-Coaching-1991-docx>
- Peña, C. M. (2021). *Liderazgo y desempeño laboral en colaboradores de una empresa financiera de Lima Metropolitana, 2021*. Lima: Universidad Peruana de las Américas. Retrieved from <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1674>
- Pereda, S., & Berrocal, F. (1999). *Gestión de recursos humanos por competencias*. Madrid: Ramón Areces. Retrieved from <file:///Downloads/Dialnet-InnovacionEducativa-3603582.pdf>

- Pilco, D. G. (2022). *Cultura organizacional y desempeño laboral de los analistas de una cooperativa de ahorro y créditos de Trujillo, 2021*. UCV. Trujillo: UCV. Retrieved from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85369>
- Quiroz, C. L., & Herrera, a. M. (2022). *Implementación de un aplicativo para la planificación y control del trabajo híbrido en el BANCO PROCREDIT ECUADOR*. Quito: UIDE. Retrieved from <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/5090>
- Rees, S., & Gram, R. (1991). *Assertion training: How to be who you really are*. London: Routledge. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/292/29211992013.pdf>
- Repeto, T. E. (1992). *Fundamentos de orientación: la empatía en el proceso orientador*. Madrid: Ediciones Morata, 1977 - 252 páginas. Retrieved from <https://books.google.com.ec/books?id=6q2TfGXmV40C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Robbins, S. (1990). Organization theory: structure, design, applications. *Englewood Cliff*, 5-8. Retrieved from Downloads/Dialnet-QueDebemosSaberSobreLaMotivacionLaboral-2483106.pdf
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Mexico: Pearson Educación .
- Sandoval, C. F., & Zuta, P. C. (2022). *Diagnóstico de la satisfacción laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Castilla*. Piura: UdeP Piruha. Retrieved from <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/5459>
- Sumba, B. R., Moreno, G. P., & Villafuerte, P. N. (2022). *Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador*. Manabi: Universidad Estatal del Sur de Manabi. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383360>
- Vega, P. J., & Bermeo, R. T. (2016). *El entrenamiento y el desempeño laboral en el área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi*. Ambato Ecuador: UTA. Retrieved from <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/23412>
- Velasquez, F. A., & Rey, C. N. (2010). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos. doi:ISBN 978-9972-38-304-5
- Welch, S., & Comer, J. (1988). *Quantitative Methods for Public Administration*. USA: Editorial Books/Cole Publishing Co. doi:ISSB:10:O534108881/ 13: 9780534108885. U.S.A.

Werther, Jr., W. B., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.

White, A. (1999). *ZONA DE CONFORT*. Mexico: clapsic.com. Retrieved from <https://clapsic.com/zona-de-confort/>

Zenger, J., & Stinett, K. (2010). *El coach extraordinario*. Mexico: McGraw-Hill. Retrieved from <https://www.getabstract.com/es/resumen/el-coach-extraordinario/18572>

## **CAPÍTULO VIII**

### **8. ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

### I. Título: Coaching y desempeño laboral en los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Población y Muestra	Diseño de Investigación
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la influencia del coaching en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación agencia Tumbes, 2022?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>1. ¿Cuál es la influencia del diagnóstico en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación de la Agencia Tumbes, 2022?</p> <p>2. ¿Cuál es la influencia del diseño en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022?</p> <p>3. ¿Cuál es la influencia de la puesta en marcha en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación de la Agencia Tumbes, 2022?</p> <p>4. ¿Cuál es la influencia del seguimiento y evaluación en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación de la Agencia Tumbes, 2022?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la influencia del coaching en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Determinar la influencia del diagnóstico en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación de la Agencia Tumbes, 2022</p> <p>2. Determinar la influencia del diseño en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022.</p> <p>3. Determinar la influencia de la puesta en marcha en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación de la Agencia Tumbes, 2022.</p> <p>4. Determinar la influencia del seguimiento y evaluación en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación de la Agencia Tumbes, 2022.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>El Coaching tiene influencia directa y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022.</p> <p>Hipótesis Especificas</p> <p>1. El diagnóstico tiene influencia directa y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022.</p> <p>2. El diseño tiene influencia directa y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022.</p> <p>3. La puesta en marcha tiene influencia directa y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022.</p> <p>4. El seguimiento y evaluación tiene influencia directa y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022.</p>	<p><b>Independiente</b></p> <p>Coaching</p> <p><b>Dependiente</b></p> <p>Desempeño Laboral</p>	<p>Para el desarrollo de la presente investigación la población estará constituida por 29 colaboradores en la Agencia Tumbes del Banco de la Nación.</p> <p>La muestra será igual a la población, es decir que estará constituida por 29 colaboradores en la Agencia Tumbes del Banco de la Nación, denominándose muestra por conveniencia o intencional.</p>	<p>Aplicada</p> <p>Cuantitativa</p> <p>Transversal</p> <p>Correlacional</p> <p>Descriptiva</p> <p>No</p> <p>Experimental</p>

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

### Título: Coaching y desempeño laboral en los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Independiente Coaching	Es un proceso sistemático que facilita el aprendizaje y promueve cambios cognitivos, emocionales y conductuales que expanden la capacidad de acción en función del logro de las metas propuestas. (Anzorena, 2008).	Los datos para la variable independiente Coaching serán obtenidos mediante la aplicación de un cuestionario con 24 preguntas en escala de Likert: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Indiferente, De acuerdo y Totalmente de acuerdo, a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes.	<p>Diagnostico</p> <p>Diseño</p> <p>Puesta en marcha</p> <p>4. Seguimiento y evaluación</p>	<p>-Necesidad del cliente. -Número de entrevistas.</p> <p>-Compromiso. -Plan de trabajo.</p> <p>-Implementación. -Desarrollo sesiones.</p> <p>-Seguimiento. -Evaluación.</p>	<p>1 a 6</p> <p>a 12</p> <p>13 a 18</p> <p>19 a 24</p>
Dependiente Desempeño Laboral	Acciones tendientes a alcanzar el grado de madurez o perfección deseado en función del puesto de trabajo que la persona ocupa en el presente o se prevé que ocupará más adelante. (Allens, 2009).	Los datos para la variable dependiente Desempeño Laboral serán obtenidos mediante la aplicación de un cuestionario con 24 preguntas en escala de Likert: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Indiferente, De acuerdo y Totalmente de acuerdo, a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes.	<p>Satisfacción de trabajo.</p> <p>Autoestima</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>4. Capacitación del trabajador</p>	<p><b>-Actitud.</b> <b>-Comportamiento.</b></p> <p><b>-Desarrollo.</b> <b>-Logros.</b></p> <p><b>-Satisfacción.</b> <b>-Procesos.</b></p> <p>- <b>Retroalimentación.</b> <b>-Formación.</b></p>	<p>25 a 30</p> <p>31 a 36</p> <p>37 a 42</p> <p>43 a 48</p>

### Anexo 3: Cuestionario variable coaching

El presente cuestionario tiene por finalidad conocer el entrenamiento del personal y su influencia en el desempeño laboral, te solicitamos responder con la mayor sinceridad a cada una de las preguntas, lo cual beneficiara a cada uno de nosotros en nuestro desempeño de cada día en lo laboral y personal. Marcar una de las siguientes alternativas.

1. Totalmente en desacuerdo.
2. En desacuerdo.
3. Indiferente.
4. De acuerdo.
5. Totalmente de acuerdo.

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
<b>Diagnóstico</b>						
1	El entrenamiento identifica bien el problema de la empresa.	1	2	3	4	5
2	El entrenamiento cumple con la necesidad de la empresa.	1	2	3	4	5
3	La empresa realiza el proceso de entrenamiento.	1	2	3	4	5
4	El entrenamiento solo se hace a personas seleccionadas	1	2	3	4	5
5	El proceso de entrenamiento apoya al desempeño de los colaboradores.	1	2	3	4	5
6	El entrenamiento mejora la personalidad de los colaboradores	1	2	3	4	5
<b>Diseño</b>						
7	El entrenamiento es un proceso largo en sesiones.	1	2	3	4	5
8	El entrenamiento se enfoca de acuerdo con la dirección de la empresa.	1	2	3	4	5
9	El entrenamiento hace ver el objetivo que tiene la empresa a través del	1	2	3	4	5
10	Tienes confianza en el entrenador o supervisor del proceso en el	1	2	3	4	5
11	El entrenamiento y desempeño laboral inciden positivamente en los	1	2	3	4	5
12	El entrenamiento se realiza en un proceso planificado	1	2	3	4	5
<b>Puesta en marcha</b>						
13	El entrenamiento te hace ver tus objetivos.	1	2	3	4	5
14	El entrenamiento permite que desempeñes bien tu trabajo.	1	2	3	4	5
15	El entrenamiento facilita la toma de decisiones.	1	2	3	4	5
16	El entrenamiento es beneficioso para uno mismo.	1	2	3	4	5
17	El entrenamiento es bueno si se considera en grupo.	1	2	3	4	5
18	El entrenamiento da una buena actitud en el desempeño	1	2	3	4	5
<b>Seguimiento y evaluación</b>						
19	Disfruta de los beneficios que le otorga el entrenamiento.	1	2	3	4	5
20	El entrenamiento mejora el rendimiento laboral.	1	2	3	4	5
21	El entrenamiento motiva a los colaboradores.	1	2	3	4	5
22	El entrenamiento mejora el desempeño laboral.	1	2	3	4	5
23	Tienes predisposición para el proceso de entrenamiento.	1	2	3	4	5
24	El entrenamiento incide en el desempeño laboral.	1	2	3	4	5

## Anexo 4: Cuestionario variable desempeño laboral

El presente cuestionario tiene por finalidad conocer el entrenamiento del personal y su influencia en el desempeño laboral, te solicitamos responder con la mayor sinceridad a cada una de las preguntas, lo cual beneficiara a cada uno de nosotros en nuestro desempeño de cada día en lo laboral y personal. . Marcar una de las siguientes alternativas

- 5.Totalmente en desacuerdo.
- 4.En desacuerdo.
- 3.Indiferente.
- 2.De acuerdo.
- 1.Totalmente de acuerdo.

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
<b>Satisfacción del Trabajo</b>						
25	Estás capacitado para realizar tus funciones.	1	2	3	4	5
26	Realizas el trabajo en el tiempo establecido.	1	2	3	4	5
27	En tu trabajo nunca cometes errores.	1	2	3	4	5
28	Tienes las iniciativa y capacidad para anticiparse a los problemas	1	2	3	4	5
29	Tu supervisor te felicita constantemente por tu trabajo.	1	2	3	4	5
30	Realizas horas extras en su puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
<b>Autoestima</b>						
31	El desempeño de su trabajo es una fortaleza cuando lo hace bien.	1	2	3	4	5
32	Cuando se hace un mal trabajo mes bueno dar soluciones.	1	2	3	4	5
33	Revisas periódicamente un trabajo para no cometer errores.	1	2	3	4	5
34	Tienes predisposición parar realizar tu trabajo.	1	2	3	4	5
35	Los conflictos afectan el trabajo laboral.	1	2	3	4	5
36	Cuando existe un conflicto laborales excusa para hacer mal su trabajo.	1	2	3	4	5
<b>Trabajo en Equipo</b>						
37	Compartes la información del trabajo en grupo.	1	2	3	4	5
38	Ayudas a las personas que están mal humoradas.	1	2	3	4	5
	Las relaciones con tus compañeros son efectivas.	1	2	3	4	5
40	Aportas ideas al grupo o equipo de trabajo.	1	2	3	4	5
41	Se realiza un buen liderazgo en la empresa.	1	2	3	4	5
42	Es importante el comportamiento de un grupo para liderar.	1	2	3	4	5
<b>Capacitación</b>						
43	Aplicas las nuevas ideas que uno tiene para mejorar el trabajo.	1	2	3	4	5
44	Las evaluaciones son permanentes.	1	2	3	4	5
45	Las evaluaciones que califican el desempeño laboral determinan en que	1	2	3	4	5
46	La capacitación retroalimenta el procedimiento del trabajo.	1	2	3	4	5
47	El desempeño laboral es bueno cuando hay una buena capacitación.	1	2	3	4	5
48	La capacitación retroalimenta el desempeño laboral en la institución.	1	2	3	4	5

Muchas gracias.

**Anexo 5: Informe de originalidad Turnitin**

# Coaching y desempeño laboral en los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022

*por Alex Curay*



---

**Fecha de entrega:** 03-nov-2022 10:43a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1943501407

**Nombre del archivo:** Informe\_Final\_Tesis\_Alex\_Curay\_2022-11-03\_Turnitin.docx (178.64K)

**Total de palabras:** 16481

**Total de caracteres:** 91678


Dr. Wayky Alfredo Luy Navarrete  
Código ORCID 0000-0003-0334-2498

## Coaching y desempeño laboral en los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tumbes, 2022

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b> Fuente de Internet		<b>10%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.autonoma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<small>Dr. Wayky Alfredo Luy Navarrete Codigo ORCID 0000-0003-0334-2498</small>	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>dspace.unitru.edu.pe</b> Fuente de Internet		<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>comunicacionsedechepes.blogspot.com</b> Fuente de Internet		<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet		<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>pdfcoffee.com</b> Fuente de Internet		<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>www.abielg.com</b> Fuente de Internet		<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.upao.edu.pe</b> Fuente de Internet		<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>pt.scribd.com</b> Fuente de Internet		



<1 %

10 docs.google.com  
Fuente de Internet

Dr. Wayky Alfredo Luy Navarrete  
Codigo ORCID 0000-0003-0334-2498

<1 %

11 pirhua.udep.edu.pe  
Fuente de Internet

<1 %

12 rosanacaliva.com  
Fuente de Internet

<1 %

13 es.scribd.com  
Fuente de Internet

<1 %

14 hdl.handle.net  
Fuente de Internet

<1 %



Dr. Wayky Alfredo Luy Navarrete  
Codigo ORCID 0000-0003-0334-2498

Excluir citas Activo  
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words