# UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

## ESCUELA DE POSGRADO

==========

# EL COACHING Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL, EN LA MUNICIPALIDAD DE CORONEL PORTILLO, 2019

==========

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:**

**GESTIÓN PÚBLICA**

**MENCIÓN: GESTIÓN PUBLICA**


**AUTOR:**

**RENZO JESÚS NUÑEZ RÍOS**



**PUCALLPA – PERÚ**

**2022**

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
## ESCUELA DE POSGRADO

**ANEXO Nº 4**

**ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS**

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 10:00 horas, del día 19 de agosto., ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

Dr. Pedro Julian Oremeño Carmona ..... Presidente

Dr. Jackie Frank Chang Saldaña ..... Secretario

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga ..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS** en: Gestión Pública

Mención: Gestión Pública

Don(ña) Nuñez Ríos, Renzo Jesús

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:

"El Coaching y su impacto en el desempeño laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019"

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
## ESCUELA DE POSGRADO

a) Presentación personal
b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
d) Dicción y dominio de escenario

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

.....
.....
.....
.....
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestrista la **Nota** de DIECISEIS ( 16 )

**Equivalente** a APROBADO, por lo que se recomienda .....

(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 11:00AM horas del 19 de agosto del 2022.

---
**PRESIDENTE**

---
**SECRETARIO**

---
**VOCAL**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACION**
**DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL**

# CONSTANCIA

## ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

## SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

**N°0027-2022**

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el **Informe final de Tesis, titulado:**

**"EL COACHING Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL, EN LA MUNICIPALIDAD DE CORONEL PORTILLO, 2019".**

**Cuyo(s) autor (es)** : **NUÑEZ RÍOS, RENZO JESÚS.**

**Escuela** : **DE POSGRADO.**
**Maestría** : **GESTION PUBLICA.**
**Asesor(a)** : **DR. CACHAY REYES, LINCOLN FRITZ.**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10%.**
En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y CODIFICA la presente constancia

**FECHA 24/01/2022**

**Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON**
**Dirección de Producción Intelectual**

# AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

## REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo,
Renzo Jesús Núñez Ríos
Autor(a) de la TESIS de Posgrado titulada:
Coaching y su impacto en el Desempeño Laboral en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019

Sustentada el año: 2022
Con la asesoría de: Dr Lincoln Fritz Cachay Reyes
En la Escuela de Posgrado, Maestría: Gestión Pública
Mención: _____

**Autorizo la publicación:**

**PARCIAL** [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

**TOTAL** [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

**Primero**: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

**Segundo**: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto, me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 19 / 08 / 2022

Email: renzo.nunez.rios@gmail.com Firma: 

Teléfono: 999416160 DNI: 41939788

## DEDICATORIA

A Dios, que me permitió estar con vida.

A mis padres, que fueron motor y motivo para culminar esta maestría.

A mis docentes, que me inculcaron sabiduría.

# AGRADECIMIENTO

A las autoridades de la UNU, ya que nos dieron las mejores condiciones para el desarrollo de nuestras clases, más aun estando en estos momentos de la época de la pandemia.

A nuestros docentes quienes dieron lo mejor y nos brindaron todas sus experiencias como parte de nuestra formación general y profesional.

A todos mis familiares que de una u otra manera hicieron posible que este trabajo de investigación se haya realizado sin ningún inconveniente, a mi estimado asesor de tesis Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes, quien dio todo su tiempo para la elaboración, ejecución y la redacción del informe final.

# ÍNDICE

**DEDICATORIA**.....vi
**AGRADECIMIENTO**.....vii
**RESUMEN**.....xiii
**ABSTRACT**.....xiv
**INTRODUCCIÓN**.....xv
**CAPÍTULO I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**.....16
**1.1. Planteamiento del problema**.....16
**1.2. Formulación del problema**.....19
**1.2.1. Problema general**.....19
**1.2.2. Problemas específicos**.....19
**1.3. Formulación de objetivos**.....19
**1.3.1. Objetivo general**.....19
**1.3.2. Objetivos específicos**.....19
**1.4. Justificación de la investigación**.....20
**1.4.1. Justificación Teórica**.....20
**1.4.2. Justificación Metodológica**.....20
**1.4.3. Justificación Practica**.....20
**1.4.4. Justificación Social**.....21
**1.5. Hipótesis, variables y operacionalización de las variables**.....21
**1.5.1. Hipótesis**.....21
**1.5.2. Variables**.....21
**1.5.3. Operacionalización de variables**.....22
**CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**.....24
**2.1. Antecedentes del problema**.....24
**2.1.1. Tesis internacionales**.....24
**2.1.2. Tesis nacionales**.....28
**2.1.3. Tesis locales**.....31
**2.2. Planteamiento teórico del problema**.....32
**2.2.1. Marco conceptual de la variable 1 coaching**.....32
**2.2.2. Marco conceptual de la variable 2 desempeño laboral**.....38
**2.2.3. Definición de términos básicos**.....43

**CAPÍTULO III. METODOLOGÍA** ..... 46
**3.1. Método de investigación** ..... 46
**3.2. Diseño de la investigación** ..... 46
**3.1.1. Tipo de investigación** ..... 46
**3.1.2. Diseño y esquema** ..... 46
**3.3. Población y muestra** ..... 47
**3.2.1. Población** ..... 47
**3.2.2. Muestra** ..... 48
**3.4. Técnicas e instrumentos de investigación** ..... 48
**3.3.1. Técnicas** ..... 48
**3.3.2. Instrumentos de recolección** ..... 48
**3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento** ..... 49
**3.5. Procedimiento de recolección de datos** ..... 49
**3.6. Tratamientos de datos** ..... 50
**CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN** ..... 51
**4.1. Resultados descriptivos** ..... 51
**4.2. Prueba de normalidad** ..... 53
**4.3. Prueba de correlación de hipótesis entre las variables y dimensiones** ..... 54
**4.4. Discusión** ..... 56
**CAPÍTULO V** ..... 58
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES** ..... 58
**5.1. Conclusiones** ..... 58
**5.2. Recomendaciones** ..... 59
**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS** ..... 60
**ANEXOS** ..... 65

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable de estudio Coaching. .....22
Tabla 2. Operacionalización de la variable de estudio desempeño laboral. .....23
Tabla 3. Población de estudio. .....47
Tabla 4. Muestra del estudio. .....48
Tabla 5. Escalas y niveles del instrumento 1. .....49
Tabla 6. Escalas y niveles del instrumento 2. .....49
Tabla 7. Resultados descriptivos de la variable coaching 1 y sus dimensiones. ...51
Tabla 8. Resultados descriptivos de la variable 2 desempeño laboral y sus dimensiones. .....52
Tabla 9. Prueba de Kolmogorov-Smirnova .....53
Tabla 10. Prueba de hipótesis especifica 1. .....54
Tabla 11. Prueba de hipótesis especifica 2. .....54
Tabla 12. Prueba de hipótesis especifica 3. .....55
Tabla 13. Prueba de hipótesis general. .....55

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de investigación. .....47
Figura 2. Gráficos de barras de la variable coaching 1 y sus dimensiones. .....51

## INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.....65
Anexo 2. Instrumentos. .....66
Anexo 4. Confiabilidad de los instrumentos. .....68
Anexo 5. Estadístico de Alfa de Cronbach. .....69
Anexo 6. Valores del estadístico de rho de Spearman. .....70

## RESUMEN

Este estudio de posgrado tuvo objetivo general determinar el impacto del coaching en el desempeño laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019, fue una investigación aplicada no experimental de corte transversal, con su diseño descriptivo correlacional, su población fue 250 y su muestra fue 100 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo. En cuanto a los resultados obtenidos se tuvo que el 100% de los trabajadores afirmación la variable 1 coaching fue alto y el 95.0% de los trabajadores indicaron que la variable 2 desempeño laboral fue bueno, concluyendo que NO existe un impacto significativo del coaching en el desempeño laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019, porque el Sig. (bilateral) o p-valor fue 0,857 > 0,05.

*Palabras clave: Coaching, desempeño Laboral y municipalidad.*

## ABSTRACT

This postgraduate study had a general objective to determine the impact of coaching on job performance, in the Municipality of Coronel Portillo, 2019, it was a non-experimental cross-sectional applied research, with its descriptive correlational design, its population was 250 and its sample was 100 workers from the Provincial Municipality of Coronel Portillo. Regarding the results obtained, 100% of the workers affirmed variable 1 coaching was high and 95.0% of the workers indicated that variable 2 work performance was good, concluding that there is NO significant impact of coaching on the job performance, in the Municipality of Coronel Portillo, 2019, because the Sig. (bilateral) or p-value was 0.857> 0.05.


Keywords: *Coaching, Labor performance and municipality.*

# INTRODUCCIÓN

Este estudio se centró básicamente en buscar respuesta al objetivo general, es decir de determinar el impacto del coaching en el desempeño laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019, dentro del trabajo de investigación proporciona teorías y estudios relacionados a las variables de estudio, y a partir de sus resultados obtenidos ver el comportamiento de cada variable y dentro ellas existe un impacto.

Por otra parte, es claro que una entidad ya sea publica y/o privada tiene que tener un personal directivo con las mínimas condiciones de liderazgo para que los objetivos trazados se realicen sin ningún inconveniente, e inclusive el desempeño laboral del personal este motivado y sea bueno.

Este estudio se divide en cinco capítulos, en el capítulo I se abordó todo referente al problema de investigación (planteamiento, formulación del problema y objetivos, justificación, hipótesis y operacionalización de las variables), en el capítulo II se precisó todo lo concerniente al marco teórico (antecedentes y teorías sobre las variables), en el capítulo III se precisó la metodología usada en el desarrollo de este estudio (tipo, diseño, técnica e instrumentos), en el capítulo IV se realizó todo sobre los resultados y la discusión, finalmente el capítulo V se puso todos los resultados y conclusión arribado en este estudio denominado *El Coaching y su impacto en el Desempeño Laboral, en la Municipalidad De Coronel Portillo, 2019***.**

# CAPÍTULO I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

## 1.1. Planteamiento del problema

El mundo actual, a través de sus organizaciones se replantea nuevas y más estrategias en su entorno laboral, para enfrentar los grandes retos que se presenta, razón por la cual se ha convertido para las empresas e instituciones públicas un interés por cambiar el desempeño tradicional de sus trabajadores con programas de capacitación y desarrollo, para obtener mejores resultados. En estos tiempos modernos es importante conocer la relación que existe entre un líder y las personas a su cargo, lo que consiste en potencializar a las personas para elevar al máximo su desempeño y motivarle a aprender.

Las entidades Públicas en el Perú, tienen nuevos retos enfocados en el bienestar y satisfacción de sus ciudadanos, por eso se considera hoy en día que los servidores o colaboradores públicos son considerados pieza clave para la eficiencia y sostenibilidad en el servicio, en donde los resultados de la productividad de la organización mejoraran mientras esta se preocupe y revalore la importancia del talento humano, es decir del personal y este siempre preparado y capacitado en los cambios que ocurren en el transcurso de los tiempos.

Esta investigación se centrará en el estudio de dos variables muy importantes que en casi la mayoría de las empresas, entidades u organizaciones tienen una relación directa y significativa en la productividad de acuerdo a lo que se dedica o propone las mismas, esta afirmación está demostrado en muchas investigaciones y/o trabajos académicos y científicos, dichas variables son el coaching y el desempeño laboral.

El coaching es una técnica para obtener un buen desempeño de los colaboradores o trabajadores de una empresa, en diversas actividades, desarrollando estratégicamente aptitudes y habilidades en las personas, encamina a mejorar el desempeño laboral, autoestima, las funciones en su puesto de trabajo, es decir; conllevan a encontrar el mejor estado deseado de un colaborador o servidor.

Por otro lado, cuando hablamos sobre desempeño laboral nos referimos a la eficacia o el buen desenvolvimiento del colaborador dentro de la organización, así como también el uso de técnicas y/o tecnologías y esto tiene como objetivo central el desarrollo de más destrezas, habilidades y conocimientos, lo que generará el posible cumplimiento de objetivos trazados en una institución. Es así que el buen talento y compromiso humando dará como resultado una buena calidad de servicios y productividad de la misma, siendo estos factores influyentes en el desempeño laboral.

Sin embargo, en la actualidad el desconocimiento de procesos de apoyo con visión adaptada a fines particulares, para mejorar el cumplimiento de roles y metas establecidas en busca de desarrollo del potencial humano, no se ve ni se practica en muchas instituciones públicas como por ejemplos en las municipalidades de nuestro país. Por el contrario, la escasez de estrategias y herramientas tecnológicas para mejorar el rendimiento de los trabajadores ya es una constante y esto desempeño del personal sea pésimo y malo.

Es de conocimiento, que un adecuado ambiente de trabajo con personas satisfechas conlleva a que una organización o institución sea exitosa, y esta

oportunidad existen muchas municipalidades que están rodeados de un personal y de los miembros de la alta dirección no idóneo e inadecuado, así como también de pocos trabajadores convencidos que apuestan por un mejor servicio de calidad y todo esto se refleja en el pésimo y mal desempeño laboral en dicha organización.

La total incapacidad de muchos gerentes y sub gerentes, así como de los miembros de la alta dirección en la administración pública de muchas municipalidades para manejar situaciones, tomar decisiones y definir prioridades, se ha convertido en un conflicto muy duro, difícil de manejar para mejorar; debido a que éstos no recuren al tipo de comunicación efectiva de tipo feedback para recuperar la seguridad diariamente. El personal de una municipalidad, mientras mejor entiendan que se espera mucho de ellos y lo valioso que son para la organización, mejor y mucho más desempeño veremos en el desarrollo de sus labores, ya que ellos cumplen funciones específicas y muy importantes, siguen procedimientos, hacen cumplir políticas y cumplen objetivos para el buen rumbo y esto conlleva a que brinden una mejor atención de calidad y satisfacción total de las necesidades institucionales y como para el usuario que acude o asiste.

Sabemos que en el Perú las instituciones públicas presentan un deficiente desempeño de sus servidores, debido a bajos niveles remunerativos, incentivos, falta de liderazgo, inadecuada legislación laboral entre otros y frente a ello deben enfrentar los retos más exigentes de los ciudadanos; por ello, consideramos que mientras se muestre más talento humano será mayor los resultados de productividad en el trabajo en el momento de brindar servicios. Entonces, un buen

desempeño laboral es resultado de una buena motivación, reconocimiento, respeto y valoración de las acciones que se realiza en una organización.

## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema general

¿Cuál es el impacto del coaching en el desempeño laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019?

### 1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es el impacto del coaching de desarrollo en el desempeño laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019?

¿Cuál es el impacto del coaching de transición en el desempeño laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019?

¿Cuál es el impacto del coaching de equipos en el desempeño laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019?

## 1.3. Formulación de objetivos

### 1.3.1. Objetivo general

- Determinar el impacto del coaching en el desempeño laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019.

### 1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar el impacto del coaching de desarrollo en el desempeño laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019.
- Determinar el impacto del coaching de transición en el desempeño laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019.

- Determinar el impacto del coaching de equipos en el desempeño laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019.

## 1.4. Justificación de la investigación

### 1.4.1. Justificación Teórica

Este estudio tendrá una justificación teórica, ya que brindará diversas teorías en cuanto a las variables de estudio coaching y el desempeño laboral, así como también bases teóricas nuevas obtenidas a partir de sus resultados estadísticos que servirá como antecedente de otros estudios de índole académicos y científicos.

### 1.4.2. Justificación Metodológica

Desde el aspecto metodológico se sustentará, ya que se creará, y proporcionará dos instrumentos de tipo cuestionarios sistematizados poder medir el coaching y el desempeño laboral, con ítems debidamente redactado, las mismas que serán validados por medio de una ficha de expertos, y a la vez se establecerá su estadístico Alpha de Cronbach a través del uso del SPSS, para indicar su grado de confiabilidad a partir de una prueba piloto y poder determinar el impacto que se genera entre las variables de este estudio.

### 1.4.3. Justificación Practica

También se justificará desde la dimensión práctica, porque se hará uso y aplicará dos instrumentos de tipo cuestionarios a trabajadores de la Municipalidad de Coronel Portillo y de esta manera recabar información pertinente para poder medir el coaching y el desempeño laboral.

### 1.4.4. Justificación Social

Finamente, este estudio se sustentará de acuerdo al aspecto social, ya que este brindará a la comunidad en general información importante sobre el coaching y su impacto en el desempeño laboral para poder la mejorar productividad de su organización en donde labora.

## 1.5. Hipótesis, variables y operacionalización de las variables

### 1.5.1. Hipótesis

#### 1.5.1.1. Hipótesis general

Existe un impacto significativo del coaching en el desempeño laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019.

#### 1.5.1.2. Hipótesis especificas

–Existe un impacto significativo del coaching de desarrollo en el desempeño laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019.

–Existe un impacto significativo del coaching de transición en el desempeño laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019.

–Existe un impacto significativo del coaching de equipos en el desempeño laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019.

### 1.5.2. Variables

**1.5.2.1. Variable 1:** coaching

**1.5.2.1. Variable 2:** desempeño laboral

### 1.5.3. Operacionalización de variables

Tabla 1. *Operacionalización de la variable de estudio Coaching.*

| VARIABLES | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA | NIVEL Y RANGO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **V1: Coaching** | Según International Coach Federation (2015) citado por Abanto (2017), el coaching es una relación profesional que se establece entre Coach y Coachee (Cliente), con el objetivo de ayudar a éste a conseguir resultados óptimos tanto en el ámbito profesional como en el personal. (p.26). | El coaching se define operacionalmente desde el punto de vista de desarrollo de conseguir sus propios objetivos del trabajador, de transición en el rol de nuevas funciones y hacer trabajos en equipo. | De desarrollo | - Liderazgo.<br>- Feedback. | 1 al 5 | Siempre (5)<br>Casi siempre (4)<br>A veces (3)<br>Casi nunca (2)<br>Nunca (1) | Alto<br>Medio<br>Bajo |
| | | | De transición | - Toma de decisiones.<br>- Empatía. | 6 al 10 | | |
| | | | De equipos | - Sinergia.<br>- Integración. | 11 al 15 | | |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2. *Operacionalización de la variable de estudio desempeño laboral.*

| VARIABLES | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA | NIVEL Y RANGO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **V2: Desempeño laboral.** | Según Chiavenato (2011) citado en Arévalo (2016) sostiene que el desempeño laboral que es el comportamiento, son las actitudes que muestran los individuos parte de una organización en la realización de sus funciones, dicho comportamiento que muestra obedece a la estrategia personal que tiene el individuo para el logro de los objetivos y metas que se han establecido, logrando así desarrollar sus actividades de manera eficiente. (p.24-25). | El desempeño laboral se define operacionalmente desde el punto de vista cuando el talento humano muestra ser competente, productiva y motivada dentro de una organización. | Competencia | - Cumplimiento de metas.<br>- Capacidad de los trabajadores.<br>- Disciplina en la organización. | 1 al 5 | Siempre: (5)<br>Casi siempre: (4)<br>A veces: (3)<br>Casi nunca: (2)<br>Nunca: (1) | Bueno<br>Regular<br>Malo |
| | | | Productividad | - Calidad de trabajo en la organización.<br>- Responsabilidad del talento humano.<br>- Ambiente laboral. | 6 al 10 | | |
| | | | Motivación | - Satisfacción del personal.<br>- Capacitación constante del personal. | 11 al 15 | | |

Fuente: Elaboración propia.

# CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

## 2.1. Antecedentes del problema

### 2.1.1. Tesis internacionales

Muyolema (2012) en su tesis *El Coaching y su Impacto en el Desempeño Laboral, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo*, sostuvo que:

> La falta de planificación para proceder a capacitar a los empleados, afecta el Desempeño Laboral y la imagen institucional, además el bajo interés de los departamentos administrativos sobre la capacitación en cuanto a temas de la actualidad como es el caso del Coaching, conlleva a que los empleados no actualicen sus conocimientos y ejerzan sus funciones tradicionalmente, así mismo, la capacitación que imparte el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo, está dada en base a parámetros netamente unificados, ya que no se analiza las necesidades de capacitación y aprendizaje de cada uno de los departamentos, el Desempeño del Personal ha decaído simultáneamente ya que no se está cumpliendo correctamente con las capacitaciones que se debería dar a sus empleados, siendo así que impide el logro de los objetivos de cada uno de los departamentos, finalmente El método utilizado para evaluar el Desempeño Laboral de los empleados no es el más adecuado por cuanto no refleja el real cumplimiento de sus procesos dentro del área de trabajo. (p,74-75).

Rocha y Holguín (2014) en su estudio titulado *El coaching como una herramienta de estrategia organizacional para mejorar el clima laboral de una empresa*, conncluyeron:

> El coaching puede dar una nueva orientación a las empresas, inyectándolas de energía para alcanzar las metas, incentivar el crecimiento económico y llevar al fortalecimiento de la organización, además el coaching ayuda a fortalecer el aprendizaje de los empleados de las empresas dándoles seguridad y confianza en lo que hacen, lo que logra que exista más productividad por parte de ellos, el coaching ayuda a fortalecer el aprendizaje de los empleados de las

> empresas dándoles seguridad y confianza en lo que hacen, lo que logra que exista más productividad por parte de ellos y la clave del coaching está en llegar directamente a las personas para que estas puedan tener confianza en el coach y así lograr que el proceso tenga éxito. Poo otra parte, el clima laboral está estrechamente relacionado con la productividad de las organizaciones, si existe un buen clima laboral dentro de las empresas el trabajo siempre va a ser más fácil y más productivo, las personas no trabajan bien cuando existe un mal clima laboral, ya que sienten presión, miedo y desconfianza, por esta razón es necesario que los directivos se enfoquen principalmente en darles un buen trato a sus empleados y ofrecerles los beneficios necesarios, los trabajadores que se encuentran contentos con su trabajo y le llegan a ver a su trabajo como su segundo hogar siempre van a ser más productivos, ya que se sienten cómodos, con confianza y con mucha seguridad en lo que hacen y finalmente el proceso de coaching ayuda a mejorar el clima laboral de las empresas, ya que se preocupa y se enfoca principalmente en los problemas personales de los trabajadores, problemas grupales y los problemas generales de la empresa. (p.41-42).

Monroy (2015) en su tesis *Coaching y Desempeño Laboral*, cocnluyó que:

> La aplicación de Coaching se relaciona de forma positiva en el desempeño laboral de los trabajadores ya que incrementa el índice de ventas, el número de clientes y el número de visitas que se realizan, además que permite el logro de metas organizacionales y hace que los trabajadores sean más productivos en su actividad laboral; tambien Las metas de desempeño que las empresas farmacéuticas exigen que se cumplan en el puesto de visitador médico son incremento del índice de ventas, aumento del número de clientes que se unen a la cartera de ventas y aumento del número de visitas que realiza un visitador médico en forma diaria, semanal y mensual, las cuales son de vital importancia para medir el desempeño laboral en tal puesto de trabajo; asi mismo las estrategias que se utilizan actualmente en las empresas para lograr las metas que se planifican son trabajo en equipo y capacitación, que a su vez son elementos esenciales en la práctica del Coaching, por tanto éste se convierte en una estrategia a la vez, con la cual se logran los objetivos organizacionales; por otra parte, el sistema de trabajo a base de Coaching tiene como fundamento una estructura que incluye una

> planificación estricta que conlleva el establecimiento de metas y objetivos organizacionales, establecimiento de estrategias y desarrollo de técnicas que favorecen el quehacer administrativo. Así mismo los beneficios que se logran con este sistema son el incremento del índice de ventas, el aumento de número de clientes y de número de visitas que se realizan, lo cual se traduce en incremento del índice de productividad en el desempeño laboral de los colaboradores, y esto a su vez representan mayores utilidades y participación en el mercado para la empresa; Para las empresas farmacéuticas sí es factible establecer un sistema de trabajo a base de Coaching como herramienta administrativa, ya que existe disposición en invertir los recursos que sean necesarios, así mismo disposición de parte de los trabajadores en cumplir los requisitos que conlleva tal práctica, y de igual manera obtener los beneficios resultantes del uso del mencionado sistema de trabajo por ambas partes. Filnamente la aplicación de Coaching es recomendable para la empresa ya que se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores. (p.86-87).

Veloz (2017) en su estudio denominado *Aplicación del coaching empresarial a nivel directivo para el mejoramiento del clima organizacional en la consultora líder mundial Adecco Ecuador*, sostuvo que:

> El clima organizacional de Adecco hacen todos los miembros de la empresa, pero al no contar con un departamento de talento humano que guíe y ayude a establecer parámetros de mejora del clima organizacional se determinó en el trabajo de investigación desarrollar la propuesta de un modelo de coaching empresarial seleccionando el coach interno (directivos), que puedan ser responsables en la toma de decisiones y la forma de planear, organizar, dirigir, controlar, tratar, respetar, valorar y motivar a los colaboradores para que se sientan integrados, valorados e importantes en el equipo de trabajo, provocando un clima laboral positivo y que influya de manera importante en el logro de los objetivos y estrategias planteadas en la empresa; los resultados obtenidos como fortaleza fue el liderazgo y la colaboración con un rango mayor o igual al 80%, oportunidades de mejora fueron sentido de pertenencia, colaboración, toma de decisiones, relaciones laborales, retroalimentación y comunicación que se encontraron en el intervalo del 60 % a 80% y las debilidades

> fueron motivación y proceso de cambio con un rango igual o inferior al 60%; ademas con los resultados obtenidos lo que se determinó y se definió fue el modelo de coaching empresarial, dividido en cuatro etapas, se realizó un diagnóstico situacional de Adecco, seguido de la planeación general y desarrollo de estrategias, lo que determinó que existen factores que no están fortalecidos por lo cual se intervino y se desarrolló estrategias de mejora con plazos definidos, para poder influir en los colaboradores interviniendo en el actuar de estos de tal forma que genere y promueva la motivación, fomentando y profundizando las relaciones laborales y cohesionando los equipos de trabajo, para lograr la fidelidad de los mismos y a la vez fortalecer un ambiente adecuado de trabajo; asi mismo, se creó un ambiente de relación satisfactoria entre directivo y colaborador, revisando los niveles de confianza mutua y los procedimientos para la delegación de las tareas, manteniendo de forma óptima los canales estratégicos de comunicación, a fin de que el colaborador esté enterado de las actividades que la empresa está realizando. Al mantenerles informados de los cambios, mejoras y proyectos de la organización, se promueve la participación y se disminuye la resistencia a los cambios; además se facilita el aprendizaje interactivo. (p.77-78).

Casique (2018) en su tesis *Impacto del coaching organizacional en el desarrollo de competencias laborales del talento humano de empresas Manizaleñas, una mirada desde sus directivos*, concluyó:

> Para finalizar, en la presente investigación se deja evidencia del impacto, efectividad y grado de aceptación que ha tenido el Coaching Organizacional en las más importantes organizaciones de la ciudad de Manizales. Asimismo, estas organizaciones han manifestado contundentemente que los procesos de Coaching aportan grandes beneficios para el talento humano, organización, la región y el país; representando una tendencia administrativa de cambio, pues su alto impacto en el desarrollo de competencias laborales del talento humano genera el surgimiento de líderes de alto desempeño, lo que a su vez trae como consecuencia la mejora en los resultados y el logro de objetivos organizacionales. (p.93).

### 2.1.2. Tesis nacionales

Caruajulca y Monzón (2016) en su tesis *Aplicación del coaching organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de desarrollo económico de la municipalidad provincial Hualgayoc, en la ciudad de Bambamarca - año 2016*, concluyeron:

> A través de un plan de coaching organizacional se mejoró el logro de metas y obtención de resultados de los colaboradores de la gerencia de desarrollo económico de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc, Bambamarca, año 2016; así mismo mejoró las tareas asignadas de los colaboradores de manera regular, buena y excelente, porque ayuda a los colaboradores a tenerlas mejor identificadas en la gerencia; también mejoró las aptitudes de los colaboradores de manera regular, buena y excelente, porque es una técnica muy efectiva en el mejoramiento de las actitudes de los colaboradores en la gerencia; también mejoró el desarrollo constante de los colaboradores de manera regular, buena y excelente, porque mantiene en constante superación a los colaboradores de la gerencia; también mejoró los incentivos y reconocimiento de los colaboradores de manera regular, buena y excelente, por cuanto es una forma de propiciar el desarrollo profesional de la gerencia; mejoró el liderazgo de los colaboradores de manera regular, buena y excelente, porque no solo se aplica de forma individual sino también involucra a los miembros de la gerencia de desarrollo económico; finalmente mejoró el ser productivo en los colaboradores de manera regular, buena y excelente, porque ayuda a ser más efectivos a los miembros de la gerencia de desarrollo económico de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc, Bambamarca, año 2016.

Aldúa (2017) en su tesis *Influencia del coaching como estrategia de impacto en el desempeño laboral, de la municipalidad distrital de Marcará, 2017*, sostuvo:

> Hay una influencia por parte del coaching en el desempeño laboral de los empleados de la municipalidad distrital de Marcará y en la atención a los usuarios. Por ello se han diseñado los lineamientos estratégicos de gestión del Coaching en la municipalidad distrital de Marcará, para

> alcanzar el desarrollo personal y profesional promoviendo el trabajo en equipo, lo que posibilitará contar con servidores municipales éticos y competentes que permitan cumplir con la misión, visión y objetivos de la institución. (p.ix).

Abanto (2017) en su tesis denominada *Coaching y desempeño laboral en los trabajadores de la Asociación Autoseguro AFOCAT – 2016*, concluyó:

> Entre los resultados más importantes obtenidos con la prueba estadística de Rho de Spearman aplicada a las variables de estudio coaching y desempeño laboral, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman un coeficiente de correlación de r = 0.943**, correlación muy alta, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado (p < 0.05), lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación significativa entre el coaching y el desempeño laboral en los trabajadores de la Asociación Autoseguro AFOCAT - 2016. (p.xiii).

Troncos (2018) en su tesis *El Coaching como herramienta para mejorar la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Apg Global SAC Callao – 2018*, concluyó:

> Se logró demostrar que aplicar el coaching tuvo una influencia positiva en la mejoría de la productividad laboral y se logró potencializar el capital humano, re direccionando esfuerzos en una misma dirección que resultó en el logro de los objetivos mutuos, y obteniendo como resultados el beneficio organizacional, profesional y personal. Finalmente, en el postest subieron los porcentajes del nivel de productividad laboral, nivel Alto de un 4% paso a un 48%, el nivel regular paso de un 80% a un 48% y se redujo el nivel Bajo de un 16% a un 4% y se demostró que si existe diferencia significativa entre el antes y el después de la aplicación de la herramienta y el nivel de significancia fue menor que 0.05, por lo que la hipótesis planteada termina siendo aprobada. Resultados obtenidos con la prueba no paramétrica de los rangos con signo de Wilcoxon. (p.xii).

Chinchihualpa (2018) en su investigacion *El coaching y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018*, sostuvo que:

> Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre el coaching y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018, siendo el valor de 0,826, por lo tanto, es una correlación positiva alta. (p.XII).

Chinchay, Damián, y Quiñonez (2018) en sus tesis Propuesta de un programa de coaching empresarial para mejorar el desempeño laboral en la empresa Alianza Metalúrgica S.A. San Juan de Lurigancho, 2017, cocnluyeron que:

> Se propuso un programa de Coaching Empresarial para mejorar el desempeño laboral en la empresa Alianza Metalúrgica S.A. La manera de proponer un programa de Coaching Empresarial para mejorar el desempeño laboral en la empresa Alianza Metalúrgica S.A. incluye charlas, capacitaciones, reuniones y otros talleres, asi mismo se determinaron las teorías en los programas de Coaching empresarial. Las teorías vistas en los programas de Coaching empresarial son las siguientes: Teoría de Consultoría de Saporito, refiere que el coach debe trabajar con la empresa para determinar cuáles son las necesidades a resolver. Teoría Formativa de Evaluación de Kirpatrick, indica que la evaluación bien aplicada del coaching empresarial ofrecerá grandes cambios en la organización con el fin de obtener buenos resultados. Teoría Integrativo de Passmore, menciona que los Coaches lleven sus conocimientos a la acción, es decir demuestren lo aprendido por su guía en el campo laboral. Teoría de Adherencia de Kilburg, define la motivación para mover al jefe inmediato hacia los objetivos definidos en el menor tiempo posible; desarrollando la participación del equipo dentro de la empresa, por otra parte, se identificaron las características de desempeño laboral en el personal de la empresa. Las características de desempeño laboral en el personal de la empresa son: la comunicación, iniciativa, trabajo en equipo, adaptación, desarrollo de talentos; mediante esto

> los empleados alcanzarán la eficiencia y el potencial para trabajar en equidad y finalmente se formuló un programa de Coaching empresarial para la mejora del desempeño laboral. El programa de Coaching empresarial para la mejora del desempeño laboral consiste en fomentar estrategias para conocer y autoevaluar las fortalezas del personal, lo cual se dará cada 3 meses para ver el desarrollo de sus habilidades y poder corregir algunas fallas, así contribuir con los trabajadores y con la empresa. (Conclusiones: párr.1-4).

### 2.1.3. Tesis locales

Muñoz (2017) en su estudio *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Agricultura Ucayali, 2016*, sostuvo que, “Existe relación positiva alta y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, de los colaboradores de la Dirección Regional de Agricultura de Ucayali, 2016, concluyendo que el clima organizacional, influye positivamente en el desempeño laboral” (p.x).

Remigio (2018) en su investigacion *Desempeño laboral y clima organizacional del personal administrativo del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Ucayali, 2018*, sostuvo que:

> Basándose en la siguiente tabla N° 13. Afirmamos que el p valor (Sig.) 0.052, es mayor que el nivel de significancia 0.025. Por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis de investigación y de aceptar la hipótesis nula, el cual manifiesta que: No existe relación de dependencia entre el desempeño laboral y el clima organizacional del personal administrativo del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Ucayali, 2018. (p.xiv).

Arevalo (2018) en tesis *Relación de la motivación personal y el desempeño laboral de los docentes de la institución educativa 64016 El Arenal del distrito de Callería, Ucayali 2017*, concluyó:

Los resultados obtenidos muestran un 52,6% de trabajadores indicaron que el nivel de motivación es “Bajo”, 36,8% indicaron que el nivel de motivación es “Media” y sólo un 10,5% de trabajadores indicaron que el nivel de su motivación es “Alta”. Asimismo, un 47,4% de trabajadores indicaron que el nivel de desempeño laboral en su centro de trabajo es “Malo”, 31,6% de trabajadores indicaron que el nivel de desempeño es “Regular” y un 21% indicaron que el nivel de desempeño laboral en el centro educativo es “Bueno”. En donde podemos afirmar que la motivación influye directamente en el desempeño laboral de los Docentes de la Institución Educativa 64016 el arenal del distrito de Callería, Ucayali 2017, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que deben cumplir diariamente en la Institución Educativa 64016 el arenal del distrito de Callería, Ucayali 2017.

Mozombite (2018) en su estudio *Compromiso organizacional y desempeño laboral en especialistas de educación de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2017*, concluyó “Que existe relación directa, significativa y alta, entre compromiso organizacional y desempeño laboral (r = ,932 y sig = ,000) en especialistas de educación de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2017” (p.xi).

## 2.2. Planteamiento teórico del problema

### 2.2.1. Marco conceptual de la variable 1 coaching

#### 2.2.2.1. Defecación de la variable 1 coaching

Según Whitmore (2011) en su libro *Coaching: El método para mejorar el rendimiento de las personas*, define al Coaching que es “El verdadero desempeño consiste en ir más allá de lo que se espera; significa establecer para uno mismo las normas más altas,

normas que invariablemente superan lo que los otros esperan o requieren de nosotros” (p.105).

Payeras (2004, p.3) citado por Caldúa (2017) define al coaching que “es una técnica que ayuda a sintetizar la nueva cultura de procesos para el cambio, aunque directamente sólo influimos en la persona, indirectamente lo realizamos en personas que dependen de él” (p.18).

De acuerdo a Monroy (2015) quien define al coaching como una herramienta que es útil para botar barreras y trascender ante los límites. Con él se logra accionar conscientemente, se generan hábitos, valores, creencias, historias y juicios, a fin de facilitar los sistemas de cambio que capacitan al entrenado para la toma de decisiones y el accionar que le permitirá mejorar como persona, de una manera mucho más completa. En él va implícita la oportunidad de trascender. Es una técnica de vital importancia y útil en cuanto a la retroalimentación constante, a través de la cual se puede trazar un mejor futuro, hablando tanto en términos personales como organizacionales. Hablar de Coaching es hablar de un método de aprender que tiene sus cimientos en un sistema que incluye observar, accionar y alcanzar resultados, que fomenta y plantea que tanto ese accionar como los resultados obtenidos son de exclusiva dependencia de la calidad de observación que realiza. (p.12).

### 2.2.2.2. Características del coaching

De acuerdo a Monroy (2015, p.14-15) quien cita cinco caracateristicas esenciales del Coaching:

- **Coaching concreto**

  se refiere a que tiene un enfoque especial en el cambio del comportamiento humano. El lenguaje que utiliza el coach es principalmente directo y motivador para aquellos que son los que se someten al proceso de entrenamiento. Así mismo habla de otro de sus enfoques principales, el cual se orienta en los aspectos objetivos y que realizan una descripción en cuanto al desenvolvimiento además del desempeño laboral. Busca una mejora continua en tal desempeño especialmente en el momento en que se describe de manera fidedigna de tal forma que las partes comprenden y concluyen en lo mismo que es el tema de discusión.

- **Coaching interactivo**

  Cuando se habla de un tipo de proceso como éste en el que existen conversaciones de importancia se genera un intercambio de información, también una serie de cuestionamientos con sus respectivas respuestas, por ende, existe un intercambio de ideologías y pensamientos, que se da con el absoluto involucramiento de las partes que intervienen.

- **Coaching con responsabilidad compartida**

  en pro de la mejora continua del desempeño, se hace necesario que tanto coach como subordinados sean responsables de tal enunciado, por medio del trabajo en equipo y el desarrollo de sus actividades desde el rol que juega cada uno. Es decir que de todos los miembros del equipo depende el avance de las líneas de comunicación que promoverán un óptimo desempeño.

- **Coaching de forma específica**

  en esencia para que esto se realice hay dos factores que son necesarios: El objetivo que persigue la conversación se define claramente y acorde al desarrollo de la misma se presenta la fase inicial en la que se provee suficiente información y la segunda fase se enfoca en los puntos específicos, es decir que conforme evoluciona los participantes alcanzan el objetivo planteado.

- **Coaching con respeto**

  El coach que es el responsable de aplicar este sistema a su vez es comunicador en todo tiempo de la importancia del respeto que se debe expresar a la persona que recibe el coaching.

### 2.2.2.3. Tipos del coaching

De acuerdo a Román y Fernández (2008) citado por Caldúa (2017, p.20) establece que Coaching tiene sus tipos según su especialidad, así:

– **Coaching personal**

busca mejorar los aspectos de la vida cotidiana, como, por ejemplo: las relaciones interpersonales, relaciones familiares, relaciones profesionales y aspiraciones superación personal.

– **Coaching empresarial**

busca la mejora mediante la transformación de las empresas y organizaciones en base al cambio de conductas de los empleados que trabajan en ellas.

– **Coaching ejecutivo**

busca la mejora mediante la capacitación de los ejecutivos y líderes de las compañías, que son los responsables de dirigir los diferentes departamentos.

### 2.2.2.4. Dimensiones de la variable

De acuerdo a Caldúa (2017, 25) quien establece en su estudio las siguientes dimensiones:

– **Coaching de desarrollo**

Ayuda a la persona a descubrir en si misma lo que necesita para alcanzar objetivos ambiciosos; tiene como objetivo una situación externa y por ende no se centra tanto en el individuo sino busca que

se efectué en forma conjunta. Su objetivo es adecuar las condiciones de éxito, de forma que garantice su logro; a ello conlleva el: Análisis de la situación, identificación de retos, identificación las fortalezas e identificación de los obstáculos.

– **El coaching de transición**

Se utiliza cuando una persona se encuentra ante la perspectiva de tener que asumir una nueva función. Se trata de ayudarla a aprender a anticipar, a prever, a analizar situaciones nuevas, a tomar decisiones, a ser consciente de la necesidad de adquirir nuevas competencias o de cambiar determinadas actitudes.

– **El coaching de equipos**

la sabiduría popular atesora numerosas referencias a la fuerza de un equipo: “la unión hace la fuerza”, “cuatro ojos ven mejor que dos”, pues es evidente que hay resultados que solamente pueden conseguir mediante equipos de trabajo. Sin embargo, en la vida real nos encontramos con muchas reticencias, implícitas o explícitas, al trabajo en equipo; de entre ellas, la más frecuentes es “si lo hubiera hecho yo solo, habría acabado antes y lo hubiera hecho mejor”.

## 2.2.2. Marco conceptual de la variable 2 desempeño laboral

### 2.2.2.1. Definición de la variable 2 desempeño laboral

Según Durán (2014, p.41) citado por Cárdenas (2016) quien sositine que el dsemepño laboral es “la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (p.22).

Según Chiavenato (2011) citado en Arévalo (2016) define al desempeño laboral que es:

> El comportamiento, son las actitudes que muestran los individuos parte de una organización en la realización de sus funciones, dicho comportamiento que muestra obedece a la estrategia personal que tiene el individuo para el logro de los objetivos y metas que se han establecido, logrando así desarrollar sus actividades de manera eficiente. (p.24-25).

Durán (2014, p.42) citado en Cárdenas (2016), en su investigación menciona que: “para un buen desempeño laboral es muy importante que los trabajadores entiendan cuáles son sus funciones o tareas específicas, los procedimientos que se deben seguir, las políticas que se deben respetar, los objetivos que deben cumplir” (p.24).

De acuerdo a Zans (2017) quien sostiene que el desemepeño laboral es “como una actitud, la manera de realizar y ejecutar las funciones y tareas asignadas al personal, las cuales sin duda, permiten el crecimiento, la eficiencia, sin costos adicionales,

permitiendo reducir las amenazas, minimizar los riesgos y aprovechar las oportunidades" (p.50).

Alles (2009) citado por Abanto (2017) estableció que el desempeño laboral está ligado con:

> El desenvolvimiento del trabajador durante el ejercicio de su función, buscando obtener la mayor eficiencia y eficacia en las labores encomendadas, teniendo como finalidad conseguir el mayor rendimiento profesional y personal de los trabajadores, así como también mejorando continuamente los resultados conseguidos dentro de la institución obteniendo mejores beneficios e incrementado la productividad. (p.39).

#### 2.2.2.2. Características del desempeño laboral

De acuerdo a Campbell (1991) citado por Caldúa (2017, p.27) quien estalece dos características del desempeño:

- El desempeño es conducta, pero no cualquier conducta. Considera que el desempeño es producto de conductas o acciones visibles e importantes en el logro de metas y objetivo a que busca alcanzar la organización.
- El desempeño no significa los resultados de acciones o consecuencias, sino la misma acción. El desempeño se argumenta sólo a partir de resultados de dicha conducta.

### 2.2.2.3. Factores del desempeño laboral

De acuerdo a Bohlander (2001) citado en Cárdenas (2016) sostiene que:

> El desempeño es una función de varios factores, siendo los más importantes: la capacidad, la motivación y el entorno. La motivación está íntimamente ligada al desempeño. Otros factores que pueden afectar de forma positiva o negativa el desempeño pueden ser externos al entorno laboral, como son preocupaciones personales, familiares, o de la comunidad. Cuando se determine un desempeño deficiente es necesario revisar tres elementos, habilidades, esfuerzo y condiciones externas. En el caso de las habilidades se refiere al conocimiento técnico, en esfuerzo se relaciona con la motivación para realizar el trabajo y el de condiciones externas, que tiene que ver con situaciones ajenas al ámbito laboral. (p.24).

### 2.2.2.4. Dimensiones de la variable 2 desempeño laboral

De acuerdo a Alles (2013) citado por Arévalo (2016, p.26-28) quien sostiene que el desempeño laboral es el desenvolvimiento de los colaboradores en relación a las funciones que realiza dentro de la empresa, para ello nos presenta las siguientes dimensiones expresados como evaluación del desempeño:

- **Competencia**

  Define que es la capacidad que posee el trabajador para entender y comprender las cualidades que posee, las mismas que explota para el cumplimiento de sus funciones y el logro de los objetivos, se dice que un trabajador es competente cuando realiza de manera

adecuada y eficiente los trabajos que se le encomienda, para decir que un trabajador es competente debe tener lo siguiente:

– **Iniciativa**

Es la capacidad que tiene el trabajador de dar solución a los problemas, esto de acuerdo a los conocimientos que posee, la iniciativa consiste en dar el primer paso, o resulta que el trabajador es el primero en proponer alguna idea.

– **Capacidad del personal**

Se entiende por la capacidad que posee el trabajador como emprendedor, esto ayudará de manera eficiente en el cumplimiento de las metas y objetivos planteados por la empresa.

– **Disciplina**

Comprende los hábitos, actitudes, valores y capacidades que tiene el trabajador, la disciplina de los trabajadores se muestra en el cumplimiento de las normas establecidas por la empresa, así como en el cumplimiento de las metas adecuadamente.

– **Productividad**

La productividad de los trabajadores se observa por los resultados que se obtiene del desarrollo de sus funciones, es decir que un trabajador resulta ser más productivo cuando el trabajo realizado por el mismo genera mayores beneficios en comparación a otros trabajadores. Para determinar la productividad se debe tener en cuenta:

– **Calidad de trabajo**

Es cuando los trabajos realizados por los trabajadores de la empresa superan las expectativas que tiene la misma, es decir que los resultados de los trabajos son eficientes.

–**Responsabilidad**

Es el compromiso que muestra el trabajador para con la empresa, es decir que logra realizar adecuadamente los trabajos encomendados, esto en el tiempo establecido y de acuerdo a lo que se pide y/o solicita.

– **Ambiente laboral**

Es el entorno que percibe el trabajador al realizar su trabajo, así mismo es la actitud que muestran los trabajadores al encontrarse en la empresa, son las relaciones existentes entre todos los colaboradores que interactúan de manera diaria, esto influye en la productividad de los trabajadores.

–**Motivación**

Es uno de los factores de suma importancia dentro de la empresa para un adecuado desempeño de los colaboradores, puesto que los trabajos serán mejores siempre que los realice un trabajador motivado, la motivación es el impulso que las personas muestran como resultado a ciertos estímulos percibidos.

Estas son:

- **Satisfacción en el puesto de trabajo**

Se refiere a que los trabajadores se sienten a gusto con el trabajo que realiza, sienten que su participación es importante para el desarrollo de la empresa, además refiere a que los esfuerzos realizados deben ser reconocidos por la empresa.

- **Capacitación**

Viene a ser el desempeño que muestran los trabajadores una vez que reciben un refuerzo a sus conocimientos, después de un entrenamiento sobre el trabajo que va a realizar.

### 2.2.3. Definición de términos básicos

- **Coach**

Se refiere a aquella persona que es líder y va a la cabeza de cualquier acción, aquel que presta especial atención por la planificación del desarrollo de cada persona que conforma el equipo de trabajo, así mismo del propio, en cuanto al aspecto tanto personal como lo profesional. (Monroy, 2015)

- **Líder**

Es una persona que actúa como guía o jefe de un grupo. (Pérez y Gardey, 2009)

- **Feedback**

Es el acto de ofrecer información sobre el resultado de un proceso o de parte de un proceso. Puede involucrar desde consejos, comentarios y evaluaciones. (Portal destino negocio, s.f.)

- **Emprendedor**

Se denomina emprendedor a aquella persona que identifica una oportunidad y organiza los recursos necesarios para cogerla. (Sánchez L, 2010)

- **Calidad**

Es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor. (Arturo, 2011)

- **Competitividad**

Es la capacidad de una persona u organización para desarrollar ventajas competitivas con respecto a sus competidores y obtener así, una posición destacada en su entorno. (Roldán, s.f.)

- **Control**

Es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización. (Portal zonaeconomica.com , 2019)

- **Innovación**

la innovación representa todas aquellas transformaciones que introducen originalidad y novedad, suele desarrollarse con mayor frecuencia en el contexto económico, sobre todo cuando las empresas implementan nuevos productos o servicios que llegan a ser exitosos dentro del mercado, prevaleciendo en él a través de la publicidad. (Portal Conceptodefinicion.de, 2019)

- **Racionalidad**

Capacidad humana que permite pensar, evaluar y actuar de acuerdo a ciertos principios de optimidad y consistencia, para satisfacer algún objetivo o finalidad. (Portal ecured.cu, s.f.)

- **Disciplina**

La disciplina implica de manera general la coordinación del comportamiento y de las actitudes de las personas para obedecer a un código de actividad vigente o para aprender un tipo específico de habilidad. (Portal significado.net, 2014)

- **Capacitación**

En términos generales, capacitación refiere a la disposición y aptitud que alguien observará en orden a la consecución de un objetivo determinado. (Ucha, 2009)

- **Satisfacción**

Es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema. (Portal Educalingo, 2019)

# CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

## 3.1. Método de investigación

El método de investigación será hipotético deductivo, porque se partirá de generalizaciones que se pretenderán demostrar desmembrándolas en sus partes para luego obtener conclusiones, como lo refieren Llanos y Fernández (2005).

## 3.2. Diseño de la investigación

### 3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada, porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren, así mismo busca confrontar la teoría con la realidad, ya que se dirige a su aplicación inmediata y no al desarrollo de teorías. (Behar, 2008)

### 3.1.2. Diseño y esquema

De acuerdo a Carrasco (2015) y Sánchez (2011) el diseño de esta investigación es no experimental, de Corte Transversal con su variante descriptivo correlacional en base a las siguientes consideraciones:

Diseño no experimental, porque no se manipula el factor causal para la determinación posterior en su relación con los efectos. Sólo se describen y se analizan su incidencia e interrelación en un momento dado de las variables.

Diseño transversal, ya que los objetivos generales y específicos están dirigidos al análisis del nivel o estado de las variables, mediante el trabajo de campo y la recolección de datos en un punto en el tiempo.

Este estudio de acuerdo a sus objetivos y las hipótesis planteadas, está orientado y ajustado al diseño descriptivo correlacional, porque busca la relación existente entre dos variables sin manipular ninguna de ellas y su estudio es en solo momento dado, cuyo esquema es el siguiente según la figura dada:

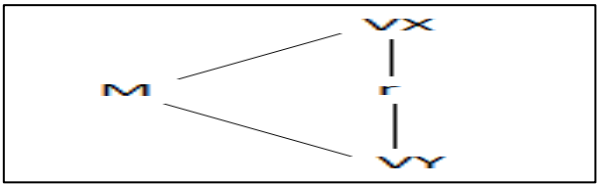


Figura 1. *Esquema de investigación.*

Donde:

M = Muestras.

Vx = Medición de la variable coaching (Vx).

Vy = Medición de la variable desempeño laboral (Vy).

r = Relación y/o correlación de las variables.

## 3.3. Población y muestra

### 3.2.1. Población

La población de este estudio estará representada por todo el personal administrativo de la municipalidad de Coronel Portillo de la ciudad de Pucallpa, que son 250 de acuerdo la tabla siguiente:

Tabla 3. *Población de estudio.*

| Sección | Población |
|---|---|
| Alta dirección | 20 |
| Área administrativa | 150 |
| Área Logística | 80 |
| **TOTAL** | **250** |

### 3.2.2. Muestra

La muestra será no probabilística a criterio y juicio de los investigadores, y estará representada por 100 trabajadores de la municipalidad de Coronel Portillo de la ciudad de Pucallpa, según la tabla siguiente:

Tabla 4. *Muestra del estudio.*

| Sección | Población |
|---|---|
| Alta dirección | 10 |
| Área administrativa | 50 |
| Área Logística | 40 |
| **TOTAL** | **100** |

## 3.4. Técnicas e instrumentos de investigación

### 3.3.1. Técnicas

La técnica a usar en este estudio será la encuesta.

### 3.3.2. Instrumentos de recolección

El instrumento a usar para recabar información necesaria de las dos variables de estudio será el cuestionario y tendrá las características siguientes:

- El instrumento de la variable 1 coaching, fue aplicado al personal de la municipalidad de Coronel Portillo de la ciudad de Pucallpa y constará con 15 ítems, 5 ítems por dimensión, así mismo estas contaron con sus escalas de puntuación del instrumento y niveles como sus rangos de la variable 1, así:

Tabla 5. *Escalas y niveles del instrumento 1.*

| Escalas de puntuación | Niveles y rangos |
|---|---|
| Siempre: (5)<br>Casi siempre: (4)<br>A veces: (3)<br>Casi nunca: (2)<br>Nunca: (1) | Alto<br>Medio<br>Bajo |

- El instrumento de la variable 2 desempeño laboral, será al personal de la municipalidad de Coronel Portillo de la ciudad de Pucallpa y constará con 15 ítems, 5 ítems por dimensión, así mismo estas contaron con sus escalas de puntuación del instrumento y niveles como sus rangos de la variable 2, así:

Tabla 6. *Escalas y niveles del instrumento 2.*

| Escalas de puntuación | Niveles y rangos |
|---|---|
| Siempre: (5)<br>Casi siempre: (4)<br>A veces: (3)<br>Casi nunca: (2)<br>Nunca: (1) | Bueno<br>Regular<br>Malo |

### 3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento

La validez de los instrumentos que se empleó en este estudio fue sometidos al juicio de expertos mediante una ficha de validación y en cuanto a la confiabilidad de estos mismos instrumentos, se utilizó el estadístico de alfa de Cronbach en una aplicación piloto, cuyos datos obtenidos fueron procesados en el software SPSS 25.0.

## 3.5. Procedimiento de recolección de datos

- Se codificó los instrumentos antes de aplicarlo a la muestra de estudio ordenar la información recolectada para luego ser procesada.

- Se elaboró de la información a una base de datos de Excel 2016 y luego procesarlo en el SPSS para expresarlo en una estadística descriptiva e inferencial.

## 3.6. Tratamientos de datos

- Se realizó tablas estadísticas y gráficos de barras, las cuales describieron el comportamiento de las variables y dimensiones.

- Se realizó la prueba de normalidad y se estableció la prueba de correlación de hipótesis Rho de spearman para la contratación de la hipótesis planteada y a partir de sus resultados para tomar decisiones en la aceptación (p-valor < de 0.05) o rechazo (p-valor > de 0.05) de las misma.

# CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

## 4.1. Resultados descriptivos

Tabla 7. *Resultados descriptivos de la variable coaching 1 y sus dimensiones.*

| Nivel | Dimensión 1 coaching de desarrollo | | Dimensión 2 coaching de transición | | Dimensión 3 coaching de equipos | | Variable 1 Coaching | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | f | % | f | % | f | % | f | % |
| **Bajo** | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% |
| **Medio** | 4 | 4,0% | 2 | 2,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% |
| **Alto** | 96 | 96,0% | 98 | 98,0% | 100 | 100,0% | 100 | 100,0% |
| **Total** | 100 | 100,0% | 100 | 100,0% | 100 | 100,0% | 100 | 100,0% |

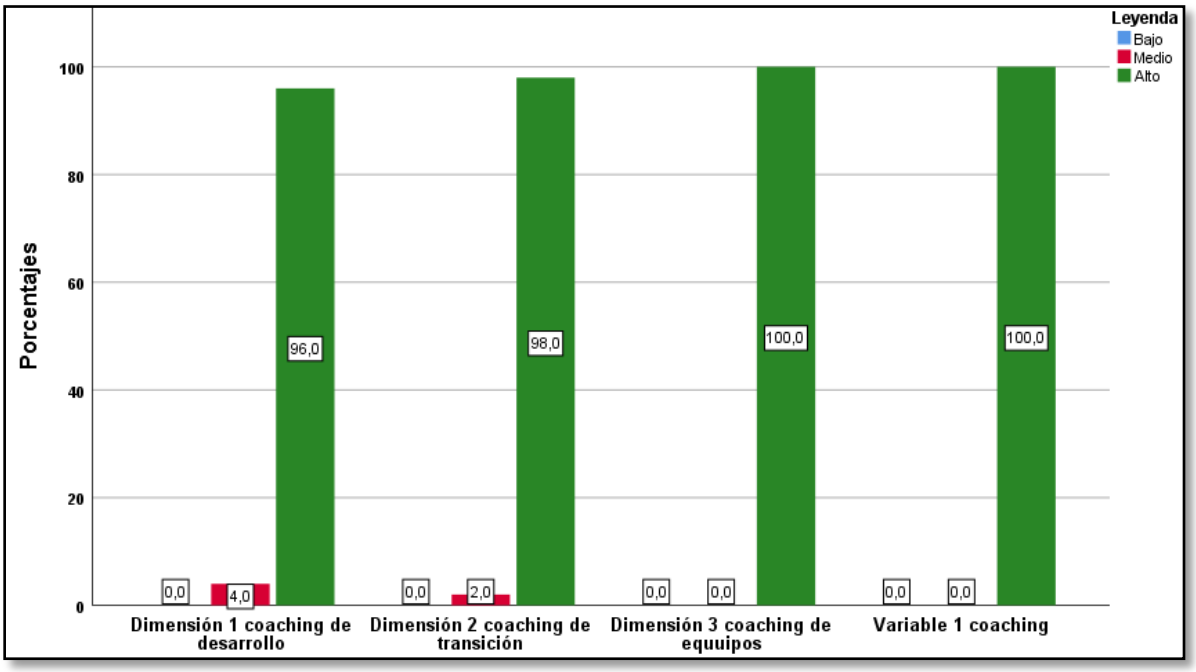



*Figura 2. Gráficos de barras de la variable coaching 1 y sus dimensiones.*

Descripción:

De gráfico y su tabla se observa los resultados obtenidos sobre la variable 1 coaching y sus dimensiones, siendo que el 100,0% precisaron que el coaching fue alto; en cuanto a sus dimensiones tenemos que el 96,0% indicaron que el coaching de transición fue alta,

el 98.0% sostuvieron que el coaching de transición también fue alto, por último, el 100.0% indicaron que el coaching en equipos también fue alto.

Tabla 8. *Resultados descriptivos de la variable 2 desempeño laboral y sus dimensiones.*

| | Dimensión 1 desempeño laboral de competencia | | Dimensión 2 desempeño laboral de productividad | | Dimensión 3 desempeño laboral de motivación | | Variable 2 desempeño laboral | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | f | % | f | % | f | % | f | % |
| **Malo** | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% |
| **Regular** | 28 | 28,0% | 28 | 28,0% | 22 | 22,0% | 5 | 5,0% |
| **Bueno** | 72 | 72,0% | 72 | 72,0% | 78 | 78,0% | 95 | 95,0% |
| **Total** | 100 | 100,0% | 100 | 100,0% | 100 | 100,0% | 100 | 100,0 % |

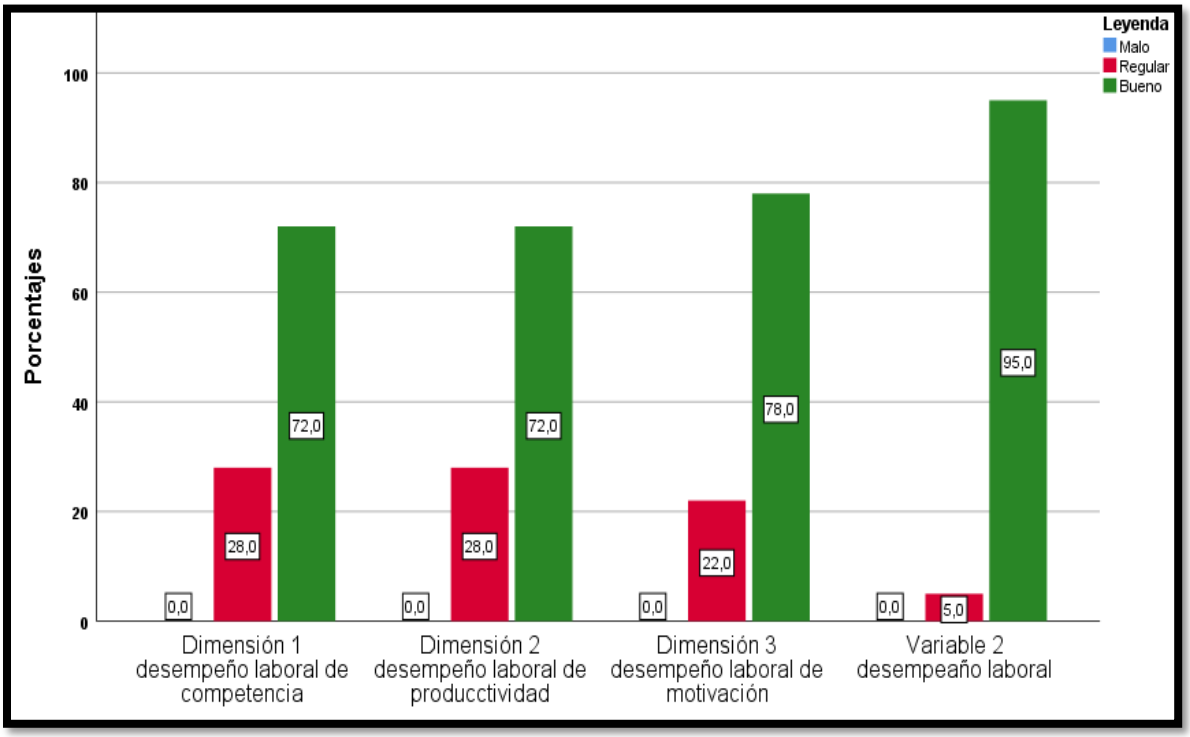



*Figura 3. Gráficos de barras de la variable 2 desempeño laboral y sus dimensiones.*

De gráfico y su tabla se observa los resultados obtenidos sobre la variable 2 desempeño laboral y sus dimensiones, siendo que el 95.0% precisaron que el desempeño laboral es bueno; en cuanto a sus dimensiones tenemos que el 72.0% indicaron que el desempeño

laboral de competencias y de productividad, así mismo el de motivación también fue bueno con el 78%.

## 4.2. Prueba de normalidad

Tabla 9*. Prueba de Kolmogorov-Smirnova*

| | Kolmogorov-Smirnov[a] | | | Shapiro-Wilk | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Dimensión 1 coaching de desarrollo | ,241 | 100 | ,000 | ,855 | 100 | ,000 |
| Dimensión 2 coaching de transición | ,166 | 100 | ,000 | ,908 | 100 | ,000 |
| Dimensión 3 coaching de equipos | ,186 | 100 | ,000 | ,858 | 100 | ,000 |
| Variable 1 coaching | ,133 | 100 | ,000 | ,960 | 100 | ,004 |
| Dimensión 1 desempeño laboral de competencia | ,210 | 100 | ,000 | ,891 | 100 | ,000 |
| Dimensión 2 desempeño laboral de productividad | ,231 | 100 | ,000 | ,892 | 100 | ,000 |
| Dimensión 3 desempeño laboral de motivación | ,253 | 100 | ,000 | ,869 | 100 | ,000 |
| Variable 2 desempeño laboral | ,110 | 100 | ,005 | ,971 | 100 | ,025 |

De acuerdo a los resultados de la tabla, podemos asumir los valores de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnova, porque la muestra fue mayor de 50 individuos y sus resultados según el Sig. todos fueron mayor de 0.05, lo cual nos indicó que debemos usar el estadístico de correlación de rho de Spearman para las contrastaciones de las hipótesis de este estudio.

## 4.3. Prueba de correlación de hipótesis entre las variables y dimensiones

Tabla 10*. Prueba de hipótesis especifica 1.*

| | | Coaching de desarrollo | Desempeño laboral |
|---|---|---|---|
| **Coaching de desarrollo** | **Correlación de Spearman** | 1 | -,032 |
| | **Sig. (bilateral)** | | ,755 |
| | **N** | 100 | 100 |
| **Desempeño laboral** | **Correlación de Spearman** | -,032 | 1 |
| | **Sig. (bilateral)** | ,755 | |
| | **N** | 100 | 100 |

La tabla muestra un Sig. (bilateral) o p-valor = 0,755 > 0,05 evidenciando que la prueba NO fue significativa entre las variables estudiadas, por lo tanto, No existe un impacto significativo del coaching de desarrollo en el desempeño laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019, a pesar que ambas variables están en los niveles de alto y bueno.

Tabla 11*. Prueba de hipótesis especifica 2.*

| | | Dimensión coaching de transición | Desempeño laboral |
|---|---|---|---|
| **Dimensión coaching de transición** | **Correlación de Spearman** | 1 | -,037 |
| | **Sig. (bilateral)** | | ,715 |
| | **N** | 100 | 100 |
| **Desempeño laboral** | **Correlación de Spearman** | -,037 | 1 |
| | **Sig. (bilateral)** | ,715 | |
| | **N** | 100 | 100 |

La tabla muestra un Sig. (bilateral) o p-valor = 0,715 > 0,05 evidenciando que la prueba NO fue significativa entre las variables estudiadas, por lo tanto, No existe un impacto significativo del coaching de transición en el desempeño laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019, a pesar que ambas variables están en los niveles de alto y bueno.

Tabla 12*. Prueba de hipótesis especifica 3.*

| | | Dimensión coaching de equipos | Desempeño laboral |
|---|---|---|---|
| **Dimensión coaching de equipos** | **Correlación de Spearman** | 1 | ,023 |
| | **Sig. (bilateral)** | | ,821 |
| | **N** | 100 | 100 |
| **Desempeño laboral** | **Correlación de Spearman** | ,023 | 1 |
| | **Sig. (bilateral)** | ,821 | |
| | **N** | 100 | 100 |

La tabla muestra un Sig. (bilateral) o p-valor = 0,821 > 0,05 evidenciando que la prueba NO fue significativa entre las variables estudiadas, por lo tanto, NO existe un impacto significativo del coaching de equipos en el desempeño laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019, a pesar que ambas variables están en los niveles de alto y bueno.

Tabla 13*. Prueba de hipótesis general.*

| | | Coaching | Desempeño laboral |
|---|---|---|---|
| **Coaching** | **Correlación de Spearman** | 1 | ,011 |
| | **Sig. (bilateral)** | | ,910 |
| | **N** | 100 | 100 |
| **Desempeño laboral** | **Correlación de Spearman** | ,011 | 1 |
| | **Sig. (bilateral)** | ,910 | |
| | **N** | 100 | 100 |

La tabla muestra un Sig. (bilateral) o p-valor = 0,910 > 0,05 evidenciando que la prueba NO fue significativa entre las variables estudiadas, por lo tanto, NO existe un impacto significativo del coaching en el desempeño laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019, a pesar que ambas variables están en los niveles de alto y bueno.

## 4.4. Discusión

De acuerdo a los resultados en cuanto a la variable 1 coaching se tuvo que el 100% de encuestados afirmaron que es alta (ver tabla 7) y en cuanto a la variable 2 desempeño laboral se tuvo que el 95% afirmaron que fue bueno (ver tabla 8), estos resultados nos evidencias que los porcentajes altos de este estudio están en los niveles más altos; así mismo estos hallazgos podemos comparar con los de Aldúa (2017) en su tesis *Influencia del coaching como estrategia de impacto en el desempeño laboral, de la municipalidad distrital de Marcará, 2017*, sostuvo hay una influencia por parte del coaching en el desempeño laboral de los empleados de la municipalidad distrital de Marcará y en la atención a los usuarios. Por ello se han diseñado los lineamientos estratégicos de gestión del Coaching en la municipalidad distrital de Marcará, para alcanzar el desarrollo personal y profesional promoviendo el trabajo en equipo, lo que posibilitará contar con servidores municipales éticos y competentes que permitan cumplir con la misión, visión y objetivos de la institución.

En cuanto a la contrastación de la hipótesis general, se arribó q la aceptación de la hipótesis nula, es decir que NO existe un impacto significativo del coaching en el desempeño laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019, a pesar que ambas variables están en los niveles de alto y bueno, ya que se tuvo un sig. (bilateral) de 0.910 cuyo valor es mayor de 0.05 quien nos obliga al rechazo de la hipótesis general; estos hallazgos se pueden discutir con los de Monroy (2015) en su tesis *Coaching y Desempeño Laboral*, quien arribo a la conclusión que la aplicación de Coaching se relaciona de forma positiva en el desempeño laboral de los trabajadores ya que incrementa el índice de ventas, el número de clientes y el número de visitas que se

realizan, además que permite el logro de metas organizacionales y hace que los trabajadores sean más productivos en su actividad laboral. Tambien se pueden discutir con los de Remigio (2018) que en su investigacion sostuvo que el p valor (Sig.) 0.052, es mayor que el nivel de significancia 0.025. Por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis de investigación y de aceptar la hipótesis nula, el cual manifiesta que: No existe relación de dependencia entre el desempeño laboral y el clima organizacional del personal administrativo del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Ucayali, 2018, cuyos resultados son contrarios al de este estudio.

Finalmente, en cuanto a las contrastaciones de las hipótesis específicas, se obtuvieron resultados similares a la hipótesis general, es decir la aceptación de las hipótesis nulas, ya que los sig. (bilateral) fueron mayores de 0.05 (ver tabla 10, 11, 12 y 13); estos resultados se pueden comparar con los hallazgos de Abanto (2017) en su tesis denominada *Coaching y desempeño laboral en los trabajadores de la Asociación Autoseguro AFOCAT – 2016*, quien arribó a la siguiente conclusión que entre los resultados más importantes obtenidos con la prueba estadística de Rho de Spearman aplicada a las variables de estudio coaching y desempeño laboral, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman un coeficiente de correlación de r = 0.943**, correlación muy alta, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$), lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación significativa entre el coaching y el desempeño laboral en los trabajadores de la Asociación Autoseguro AFOCAT – 2016.

# CAPÍTULO V

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## 5.1. Conclusiones

Primero. NO existe un impacto significativo del coaching en el desempeño laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019, porque el Sig. (bilateral) o p-valor fue 0,910 > 0,05, evidenciando que la prueba NO fue significativa entre las variables estudiadas, a pesar que ambas variables están en los niveles de alto y bueno.

Segundo. No existe un impacto significativo del coaching de desarrollo en el desempeño laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019, ya que el Sig. (bilateral) o p-valor fue 0,755 > 0,05, evidenciando que la prueba NO fue significativa entre las variables estudiadas, a pesar que ambas variables están en los niveles de alto y bueno

Tercero. No existe un impacto significativo del coaching de transición en el desempeño laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019, ya que el Sig. (bilateral) o p-valor fue 0,715 > 0,05, evidenciando que la prueba NO fue significativa entre las variables estudiadas, a pesar que ambas variables están en los niveles de alto y bueno.

Cuarto. NO existe un impacto significativo del coaching de equipos en el desempeño laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019, ya que el Sig. (bilateral) o p-valor fue 0,821 > 0,05, evidenciando que la prueba NO fue significativa entre las variables estudiadas, a pesar que ambas variables están en los niveles de alto y bueno.

## 5.2. Recomendaciones

- A la Municipalidad de Coronel Portillo seguir implementando el Coaching con la finalidad de mejorar el liderazgo, el feedback, la toma de decisiones, la empatía sinergia y realizar la integración en entre todos los trabajadores.

- A la Municipalidad de Coronel Portillo seguir mejorando el desempeño de los trabajadores, generando competencia, productividad y motivación de manera constante.

- A los próximos investigadores tener en cuenta los resultados de este estudio para seguir mejorando o dando alguna solución a las municipalidades y entidades en general sobre estas variables de estudio y tener resultados diferentes a lo que se obtuvo en este estudio.

- A las autoridades de las Municipalidades tratar cada día de mejorar el Coaching entre los trabajadores para poder obtener mejores resultados en cuanto al desempeño en toda las áreas para brindar buenos y mejores servicios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abanto, E. M. (2017). Coaching y desempeño laboral en los trabajadores de la Asociación Autoseguro AFOCAT – 2016. Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22103/Abanto_CEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ALATA TISNADO, D. V. (2016). *"FACTORES QUE INFLUYEN EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO – PERÍODO 2012.* UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, Puno, Puno.

Aldúa, E. J. (2017). Influencia del coaching como estrategia de impacto en el desempeño laboral, de la municipalidad distrital de Marcará, 2017. Marcará, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11944/caldua_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arévalo, V. D. (2016). Liderazgo directivo y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Europa, Iquitos – Loreto 2015. Iquitos, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/196/AREVALO-1-Trabajo-Liderazgo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arevalo, Y. I. (2018). Relación de la motivación personal y el desempeño laboral de los docentes de la institución educativa 64016 El Arenal del distrito de Callería, Ucayali 2017. Pucallpa, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/32603/arevalo_ry.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arturo, R. (2011). *Concepto de calidad.* Obtenido de https://www.crecenegocios.com/concepto-de-calidad/

Behar, D. S. (2008). Introducción a la Metodología de la Investigación. Argentina. Obtenido de http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf

Caldúa, E. J. (2017). Influencia del coaching como estrategia de impacto en el desempeño laboral, de la municipalidad distrital de Marcará, 2017. Marcara, Ancash, Perú. Obtenido de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11944/caldua_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cárdenas, G. C. (2016). Influencia del liderazgo directivo en el desempeño laboral del personal de una institución pública en la ciudad de Quito en el segundo semestre del año 2015. Quito, Ecuador. Obtenido de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17568/1/66635_1.pdf

Carrasco, S. (2015). *Metodología de la Investigación Científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. 9na reimpresión.* Lima-Perú: San Marcos.

Caruajulca, E. H., & Monzón, G. (2016). Aplicación del coaching organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de desarrollo económico de la municipalidad provincial Hualgayoc, en la ciudad de Bambamarca - año 2016. Trujillo, Perú. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2331/1/RE_ADMI_EDINSON.CARUAJULCA_GERSON.MONZON_APLICACION..DEL.COACHING.ORGANIZACIONAL_DATOS.PDF

Casique, L. (2018). Impacto del coaching organizacional en el desarrollo de competencias laborales del talento humano de empresas Manizaleñas, una mirada desde sus directivos. Manizales, Colombia. Obtenido de http://bdigital.unal.edu.co/69811/7/1090398867.2018.pdf

Chinchay, K. Z., Damián, Y. N., & Quiñonez, A. E. (2018). tesis Propuesta de un programa de coaching empresarial para mejorar el desempeño laboral en la empresa Alianza Metalúrgica S.A. San Juan de Lurigancho, 2017. Lima, Perú. Obtenido de https://n9.cl/h9jd

Chinchihualpa, V. D. (2018). El coaching y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018. Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19581/Chinchihualpa_MVDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Escalante C. , S. (2002). *Autonomia de los Gobiernos Locales revisión formal de los determinantes.* La Paz, Bolivia.

Hernandez Kelso , D. (2015). *ESTRATEGIAS PARA INCREMENTAR LA RECAUDACION DE IMPUESTOS MUNICIPALES SOBRE ACTIVIDADES ECÓNOMICAS EN LA ALCALDIA DEL MUNICIPIO SAN DIEGO.* Campus barbula Venezuela.

Llanos, E., & Fernández, E. (2005). Métodos y técnicas de investigación. Lambayeque-Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo., Perú.

Monroy, A. J. (2015). Coaching y Desempeño Laboral. Quetzaltenango, Guatemala. Obtenido de http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Monrroy-Alvaro.pdf

Mozombite, M. J. (2018). Compromiso organizacional y desempeño laboral en especialistas de educación de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2017. Pucallpa, Perú. Obtenido de http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/27677/Mozombite_VMJ.pdf?sequence=4

Muñoz, A. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Agricultura Ucayali, 2016. Pucallpa, Perú. Obtenido de http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/3549/000003204T.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Muyolema , D. M. (Diciembre de 2012). El Coaching y su Impacto en el Desempeño Laboral, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo. Ambato, Ecuador. Obtenido de http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3218/1/8%20o.e..pdf

Pérez , J., & Gardey, A. (2009). *Definición de lider.* Obtenido de Ana

Portal destino negocio. (s.f.). *Qué es feedback*. Obtenido de https://destinonegocio.com/pe/gestion-pe/que-es-el-feedback-entiende-como-puede-ayudar-a-retener-a-los-trabajadores-2/

Portal ecured.cu. (s.f.). *Racionalidad.* Obtenido de https://www.ecured.cu/Racionalidad

Portal significado.net. (2014). *Significado de Disciplina.* Obtenido de https://significado.net/disciplina/

Portal zonaeconomica.com . (2019). *Concepto de Control*. Obtenido de https://www.zonaeconomica.com/control

Ramírez, O. (2017). Correlación y Regresión Lineal. https://rpubs.com/osoramirez/316691

Remigio, C. E. (2018). Desempeño laboral y clima organizacional del personal administrativo del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Ucayali, 2018. Pucallpa, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33610/remigio_yc.pdf?

Rocha, M. V., & Holguín, M. A. (2014). El coaching como una herramienta de estrategia organizacional para mejorar el clima laboral de una empresa. Quito, Ecuador. Obtenido de http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2985/1/110047.pdf

Roldán, P. N. (s.f.). *Competitividad.* Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/competitividad.html

Sánchez, L. (2010). *¿Qué es ser emprendedor?* Obtenido de https://www.emprendepyme.net/que-es-ser-emprendedor.html

Sánchez, S. (2010). Metodología: El Curso. Cedeprim- Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

Sánchez, S. (2011). *La cuarta vía 1ª Edición.* Lima -Perú.: CEDEPRIM- Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Troncos, G. M. (2018). El Coaching como herramienta para mejorar la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Apg Global SAC Callao - 2018. Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21375/Troncos_UGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ucha, F. (2009). *Definición de Capacitación.* Obtenido de https://www.definicionabc.com/general/capacitacion.php

Veloz , H. F. (2017). Aplicación del coaching empresarial a nivel directivo para el mejoramiento del clima organizacional en la consultora líder mundial Adecco Ecuador. Quito, Ecuador. Obtenido de http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5432/1/T2144-MBA-Veloz-Aplicacion.pdf

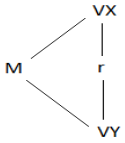
Whitmore, J. (2011). *Coaching: El método para mejorar el rendimiento de las personas.* México: Paidós Mexicana S.A. Obtenido de https://docplayer.es/89458855-El-metodo-para-mejorar-el-rendimiento-de-las-personas.html

Zans, A. J. (Febrero de 2017). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. Matagalpa, Managua, Nicaragua. Obtenido de http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf

# ANEXOS

## Anexo 1. *Matriz de consistencia*

**Título:** ***El Coaching y su impacto en el Desempeño Laboral, en la Municipalidad De Coronel Portillo, 2019.***

| Problemas | Objetivos | Hipótesis | Variables | Tipo y diseño | Técnicas e instrumento | Población y muestra |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Problema General**<br>¿Cuál es el impacto del coaching en el desempeño laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019?<br><br>**Problemas Específicos**<br>¿Cuál es el impacto del coaching de desarrollo en el desempeño laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019?<br><br>¿Cuál es el impacto del coaching de transición en el desempeño laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019?<br><br>¿Cuál es el impacto del coaching de equipos en el desempeño laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019? | **Objetivo General**<br>Determinar el impacto del coaching en el desempeño laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019.<br><br>**Objetivos Específicos**<br>Determinar el impacto del coaching de desarrollo en el desempeño laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019.<br><br>Determinar el impacto del coaching de transición en el desempeño laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019.<br><br>Determinar el impacto del coaching de equipos en el desempeño laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019. | **Hipótesis General**<br>Existe un impacto significativo del coaching en el desempeño laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019.<br><br>**Hipótesis Especificas**<br>– Existe un impacto significativo del coaching de desarrollo en el desempeño laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019.<br><br>– Existe un impacto significativo del coaching de transición en el desempeño laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019.<br><br>– Existe un impacto significativo del coaching de equipos en el desempeño laboral, en la Municipalidad de Coronel Portillo, 2019. | **Variable 1**<br><br>Coaching<br><br>**Dimensiones**<br><br>- De desarrollo.<br>- De transición.<br>- De equipos.<br><br>**Variable 2**<br><br>Desempeño laboral<br><br>**Dimensiones**<br><br>- Competencia.<br>- Productividad.<br>- Motivación. | **Tipo**<br>Aplicada<br><br>**Diseño**<br>No experimental, de tipo descriptivo correlacional.<br><br>**Esquema**<br><br><br>Donde:<br>M = Muestra<br>Vx = Medición de la variable X (Coaching)<br>Vy = Medición de la variable Y (Desempeño laboral)<br>r = Correlación entre X e Y. | **Técnicas**<br>La encuesta<br><br>**Instrumento**<br><br>2 cuestionarios | **Población**<br>La población de este estudio estará representada por todo el personal administrativo de la municipalidad de Coronel Portillo de la ciudad de Pucallpa, que son 250.<br>**Muestra**<br>La muestra será no probabilística a criterio y juicio de los investigadores, y estará representada por 100 trabajadores de la municipalidad de Coronel Portillo de la ciudad de Pucallpa. |

**Anexo 2. *Instrumentos*.**

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE 1 COACHING

Estimado(a) trabajador de la municipalidad a continuación, le entregamos un cuestionario de 15 ítems para desarrollar la tesis *El Coaching y su impacto en el Desempeño Laboral, en la Municipalidad De Coronel Portillo, 2019*, cada ítem tiene 5 escalas de puntuaciones valorativas de menos a más para marcar de acuerdo a su apreciación académico y/o personal.

Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)

| N° | Ítems | Puntuación | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Dimensión 1 de desarrollo** | | | | | | |
| **01** | En la municipalidad la alta dirección comunica y expone con claridad los problemas, sentimientos y opiniones, intentando buscar y encontrar soluciones. | | | | | |
| **02** | En la municipalidad la alta dirección influye positivamente en el desempeño de las labores de los trabajadores. | | | | | |
| **03** | En la municipalidad la alta dirección influye positivamente en el desempeño de las labores de los trabajadores. | | | | | |
| **04** | En la municipalidad tu jefe inmediato te facilita información para desempeñarte adecuadamente. | | | | | |
| **05** | En la municipalidad la alta dirección se practica un dialogo efectivo en el logro de un mejor desempeño laboral | | | | | |
| **Dimensión 2 de transición** | | | | | | |
| **06** | En la municipalidad la alta dirección se practica la toma de decisiones para resolver los problemas para lograr los objetivos trazados. | | | | | |
| **07** | Usted es proactivo ante situaciones difíciles dentro y fuera de la municipalidad en donde labora. | | | | | |
| **08** | Está Usted dispuesto al apoyo en cualquier área dentro la municipalidad donde labora. | | | | | |
| **09** | Usted es empático para apoyar en cualquier área dentro la municipalidad donde labora. | | | | | |
| **10** | En la municipalidad la alta dirección es empático ante los demás trabajadores para el logro de un mejor desempeño laboral. | | | | | |
| **Dimensión 3 de equipos** | | | | | | |
| **11** | En la municipalidad donde labora las metas están claramente definidos y especificados. | | | | | |
| **12** | En la municipalidad donde labora tu jefe lo aclara rápidamente con una actitud buena y constructivista. | | | | | |
| **13** | Se practica la sinergia en la municipalidad donde labora para mejorar la relación y rendimiento entre los trabajadores. | | | | | |
| **14** | Existe una interdependencia entre los trabajadores para el cumplimiento de objetivos en la municipalidad donde labora. | | | | | |
| **15** | Se valoran los logros del equipo dentro de la municipalidad donde laboras. | | | | | |

***Muchas gracias por su participación…***

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE 2 DESEMPEÑO LABORAL

Estimado(a) trabajador de la municipalidad a continuación, le entregamos un cuestionario de 15 ítems para desarrollar la tesis *El Coaching y su impacto en el Desempeño Laboral, en la Municipalidad De Coronel Portillo, 2019*, cada ítem tiene 5 escalas de puntuaciones valorativas de menos a más para marcar de acuerdo a su apreciación académico y/o personal.

Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)

| N° | Ítems | Puntuación | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Dimensión 1 competencia** | | | | | | |
| **01** | Tu municipalidad realiza el cumplimiento de metas trazadas durante el año fiscal. | | | | | |
| **02** | Tu municipalidad cuenta con la capacidad de los trabajadores para el buen desempeño laboral. | | | | | |
| **03** | Existe la práctica de la disciplina en la organización y/o municipalidad para un buen desempeño laboral | | | | | |
| **04** | Usted como personal que labora percibe a su municipalidad competente en el cumplimiento de los objetivos trazados. | | | | | |
| **05** | Existe en tu municipalidad una forma de medir las competencias adquiridas del personal para mejorar el desempleo laboral. | | | | | |
| **Dimensión 2 productividad** | | | | | | |
| **06** | Tu municipalidad presenta una calidad de trabajo hacia la población. | | | | | |
| **07** | Existe responsabilidad del talento humano en tu municipalidad donde labora | | | | | |
| **08** | Existe un ambiente laboral adecuado para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos trazados. | | | | | |
| **09** | Considera usted como trabajador que su municipalidad en cuanto a su productividad va de acorde a los objetivos trazados durante el año fiscal. | | | | | |
| **10** | Usted percibe que los usuarios reciben una calidad de atención por parte de la municipalidad. | | | | | |
| **Dimensión 3 motivación** | | | | | | |
| **11** | Existe la satisfacción plena del personal en la municipalidad donde labora. | | | | | |
| **12** | Tu municipalidad realiza capacitación constante del personal para lograr el buen desempeño laboral. | | | | | |
| **13** | El personal que labora en la municipalidad se siente motivado por parte de la alta dirección. | | | | | |
| **14** | Se reconoce mediante estímulos a los trabajadores por el buen desempeño laboral que muestra. | | | | | |
| **15** | La alta dirección reconoce y motiva de manera constante para el logro de los objetivos propuestos durante el año fiscal. | | | | | |

***Muchas gracias por su participación…***

**Anexo 3.** ***Confiabilidad de los instrumentos.***

**Instrumento 1 – Variable Coaching**

| Alfa de Cronbach | Ítems |
|---|---|
| 0.8121 | 15 |

*Fuente: Elaboración propia.*

***Interpretación de los resultados:***

La confiabilidad del instrumento 1 es de 0.8121, cuyo resultado nos establece que el instrumento es BUENO (Ver anexo 5).

**Instrumento 2 – Variable desempeño laboral**

| Alfa de Cronbach | Ítems |
|---|---|
| 0.8233 | 15 |

*Fuente: Elaboración propia.*

***Interpretación de los resultados:***

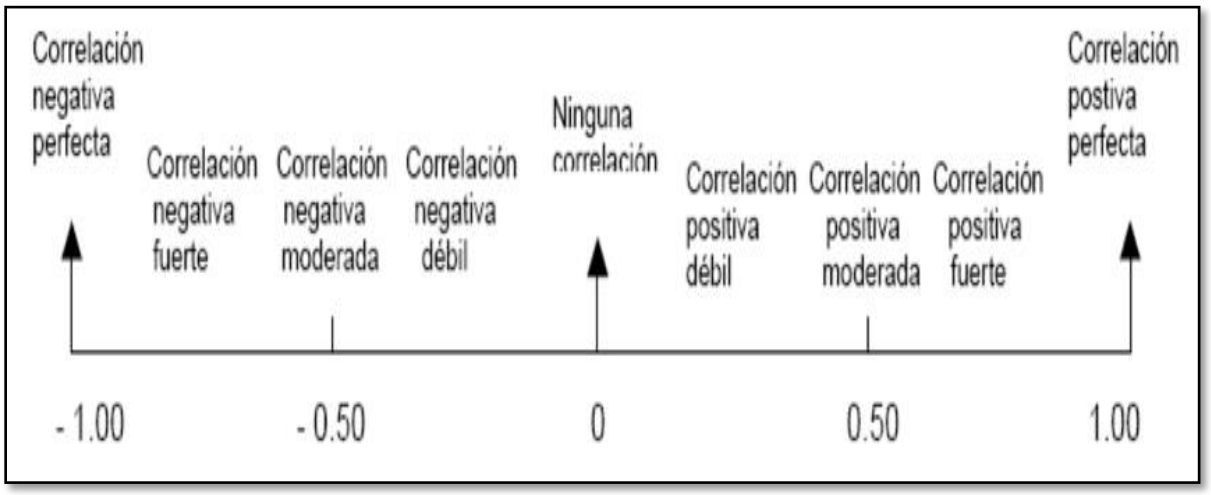
La confiabilidad del instrumento 2 es de 0.8233, cuyo resultado nos establece que el instrumento es BUENO (Ver anexo 5).

Anexo 4. Estadístico de Alfa de Cronbach.

| **Valor del Coeficiente del Alfa de Cronbach** |
|---|
| *Coeficiente alfa > 0.9 a 0.95 es excelente* |
| *Coeficiente alfa > 0.8 es bueno* |
| *-Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable* |
| *Coeficiente alfa > 0.6 es cuestionable* |
| *Coeficiente alfa > 0.5 es pobre* |
| *Coeficiente alfa < 0.5 es inaceptable* |

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 5. *Valores del estadístico de rho de Spearman.*




Fuente: Ramírez (2017).