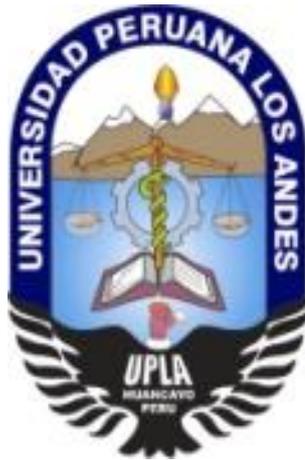


**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**TESIS**

<b>Título</b>	<b>: COACHING EMPRESARIAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD JAUJA -2017</b>
<b>Para Optar</b>	<b>: El título profesional de Licenciado en Administración</b>
<b>AUTORA</b>	<b>: Bach. María Margaret Camones Dianderas</b>
<b>ASESOR</b>	<b>: Dr. Máximo Edgar Oseda Lazo</b>
<b>ÁREA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>: Dirección</b>
<b>LÍNEA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>: Coaching empresarial</b>

**HUANCAYO – PERÚ**

**2018**

**HOJA DE APROBACIÓN POR LOS JURADOS**  
**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**TESIS**  
**COACHING EMPRESARIAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL**  
**PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD JAUJA -2017**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. MARÍA MARGARET CAMONES DIANDERAS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE :**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

**APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:**

**PRESIDENTE** .....

**PRIMER MIEMBRO** .....

**SEGUNDO MIEMBRO** .....

**TERCER MIEMBRO** .....

Huancayo, ..... de .....del 2018

**ASESOR:**

Dr. Máximo Edgar Oseda Lazo

## *Dedicatoria*

*A Elizabeth y Antonio mis adorados padres  
por su valioso apoyo incondicional en la culminación  
de mis metas, por sus valiosos consejos que son parte  
fundamental de mi superación y progreso.*

*Maria Margaret*

## **AGRADECIMIENTO**

Al Dr. José Manuel castillo custodio, Rector de nuestra alma mater.

Al Dr. Fredi Gutiérrez Martínez, Decano de la facultad de ciencias administrativas y contables de la Universidad Peruana los Andes, por haber viabilizado la realización del trabajo de investigación.

Al Mg. Fredy López Quilca, Coordinador del taller de asesoramiento de tesis por su gestión en el proceso del programa.

Al Dr. Máximo Oseda Lazo, Asesor de tesis, por su apoyo en la culminación del trabajo de investigación.

Al Dr. Favio Juan Alva Maldonado, director ejecutivo de la Red de Salud Jauja, gestión 2017 por su autorización para la realización del trabajo de investigación.

A los colaboradores de las áreas de Recursos humanos, planeamiento estratégico, Logística, Economía, Estadística e informática, Apoyo a la docencia e investigación y demás servicios.

**La autora**

## ÍNDICE

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS.....	ii
DEDICATORIA .....	<b>iError! Bookmark not defined.</b>
AGRADECIMIENTO .....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	iiix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCION .....	xiii
CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	1
I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1. Problema General .....	3
1.2.2. Problemas Específicos.....	3
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	4
1.3.1. Objetivo General .....	4
1.3.2. Objetivos Específicos.....	4
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	4
1.4.1. Justificación Teórica.....	4
1.4.2. Justificación Práctica.....	5
1.4.3. Justificación Metodológica .....	5
1.4.4. Justificación Social .....	5
1.4.5. Justificación de Conveniencia .....	5
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	6
1.5.1. Delimitación Espacial .....	6
1.5.2. Delimitación Temporal.....	6
1.5.3. Delimitación Conceptual o Temática .....	6

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....	7
II. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO .....	7
2.1.1. Antecedentes Internacionales .....	7
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	10
2.2. BASES TEÓRICAS.....	14
2.2.1. El coaching.....	14 <b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2. El desempeño laboral.....	25
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS.....	30
2.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....	34
2.4.1. Hipótesis General.....	34
2.4.2. Hipótesis Específicas .....	34
2.5. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	36
CAPÍTULO III METODOLOGÍA .....	38
III. METODOLOGÍA .....	38
3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	38
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	38
3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	38
3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	39
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	40
3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos .....	40
3.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos.....	40
3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	41
CAPÍTULO IV RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	42
4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....	42
4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	43
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	73
CONCLUSIONES .....	82

RECOMENDACIONES.....	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	86
ANEXOS.....	90

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Creación de confianza y intimidad .....	45
<b>Tabla 2</b> Escucha activa .....	46
<b>Tabla 3</b> Comunicación directa.....	47
<b>Tabla 4</b> Empatía.....	49
<b>Tabla 5</b> Responsabilidad.....	50
<b>Tabla 6</b> Productividad.....	51
<b>Tabla 7</b> Eficiencia.....	53
<b>Tabla 8</b> Motivación.....	54
<b>Tabla 19</b> Trabajo en equipo.....	55
<b>Tabla 10</b> Coaching empresarial.....	56
<b>Tabla 11</b> Desempeño laboral.....	58

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Creación de confianza y intimidad.....	46
<b>Figura 2.</b> Escucha activa.....	47
<b>Figura 3</b> Comunicación directa.....	48
<b>Figura 4</b> Empatía.....	50
<b>Figura 5</b> Responsabilidad.....	51
<b>Figura 6</b> Productividad.....	52
<b>Figura 7</b> Eficiencia.....	54
<b>Figura 8</b> Motivación.....	55
<b>Figura 9</b> Trabajo en equipo.....	56
<b>Figura 10</b> Coaching empresarial.....	57
<b>Figura 11</b> Desempeño laboral.....	58

## RESUMEN

El presente trabajo titulado: Coaching empresarial y el desempeño laboral del administrativo de la red salud Jauja-2017 tuvo como problema principal identificar ¿Cuál es la relación entre el coaching empresarial y el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017?, su objetivo general fue determinar la relación que existe entre el coaching empresarial y el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017 y como hipótesis principal se formuló lo siguiente, existe relación significativa entre coaching empresarial y el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017.

Como método principal se trabajó con el método científico, el tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es correlacional y el diseño es no experimental transversal correlacional. Se trabajo con una muestra de 45 trabajadores administrativos de la Red de Salud Jauja, se aplicó el instrumento de cuestionario para el Coaching empresarial y el desempeño laboral y los resultados se procesaron en la hoja de cálculo Excel y SPSS V.24. En el resultado principal de la investigación, se determinó que existe correlación positiva media entre la variable coaching empresarial y desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017, Puesto que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es  $r_s = 0,62$ , con un nivel de significancia del 5% con estos resultados se recomendó al director ejecutivo de la red de salud jauja, siga promoviendo talleres de coaching empresarial que ayude a la motivación del personal para continuar mejorando el desempeño laboral del personal administrativo de las diferentes unidades administrativas de la Red de Salud Jauja.

Palabras clave: coaching empresarial, desempeño laboral.

## **ABSTRACT**

The present work entitled: Business coaching and work performance of the health network manager Jauja, 2017 had as its main problem identify What is the relationship between business coaching and the work performance of the administrative staff of the Jauja Health Network, 2017? its general objective was to determine the relationship that exists between business coaching and the work performance of the administrative staff of the Jauja Health Network, 2017 and as a main hypothesis the following was formulated, there is a significant relationship between business coaching and work performance of the administrative staff of Jauja-2017 Health Network.

As a main method we worked with the scientific method, the type of research is basic, the level of research is correlational and the design is non-experimental cross-correlational. We worked with a sample of 45 administrative workers from the Jauja Health Network, the questionnaire instrument for business coaching and work performance was applied and the results were processed in the Excel and SPSS V.24 spreadsheet. In the result Main research, it was determined that there is an average positive correlation between the variable business coaching and job performance of the administrative staff of the Jauja Health Network-2017, since Spearman's Rho correlation coefficient is  $r_s = 0.62$ , with a level of significance of 5% with these results was recommended to the executive director of the health network jauja, continue promoting business coaching workshops that help motivate staff to continue improving the work performance of administrative staff of the different administrative units of the Health Network Jauja.

Keywords: business coaching, job performance.

## INTRODUCCIÓN

La temática de la presente investigación es correlacionar las variables Coaching empresarial y el desempeño laboral del personal administrativo de la red de salud Jauja en el cual se tomaron como incidencia trabajos de nivel internacional, regional y local de coaching empresarial y desempeño laboral lo cual demuestra que en trabajo de investigación se tomó un tema muy importante a desarrollar que tiene gran importancia para la sociedad actual en vista que hoy en día existen muchos trabajadores que laboran en sus centros laborales con estrés, problemas desmotivaciones, problemas internos y externos a la institución en la cual se encuentran laborando , pero que afectan directamente al desarrollo productivo de la institución, en vista a ello esta tesis demuestra que el coaching es fundamental para aumentar el desarrollo productivo de las labores de los trabajadores en vista que esta comprobado que un trabajador desmotivado, sin ganas de asistir a su trabajo no rinde satisfactoriamente y contribuye a nada por lo contrario conlleva al desprestigio y fracaso de las instituciones y se pierde un gran potencial humano que solo trabajando con coaching ,hubiese dado aportes satisfactorios a la institución .Para comprender con claridad el contenido de la presente investigación se investigó en el presente trabajo de investigación la descripción del problema de investigación, sus objetivos y hipótesis de tal manera que se pudo centrar en lo que viene a ser la problemática de la institución y como llegar y resolver los problemas que incurren en ella, A demás menciona la descripción del marco teórico en las cuales se citaron autores que nos hacen notar que en la actualidad hay constanstante incidencia de este problema, así mismo en la metodología utilizada en la presente investigación se trabajo Como método principal con el método científico, el tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es correlacional y el diseño es no experimental transversal correlacional. Se trabajo con una muestra de 45 trabajadores administrativos de la Red de Salud Jauja, se aplicó el instrumento de cuestionario para el Coaching

empresarial y el desempeño laboral y los resultados se procesaron en la hoja de cálculo Excel y SPSS V.24 y finalmente se mencionaron los resultados de la presente investigación en el cual se determinó que existe correlación positiva media entre la variable coaching empresarial y desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017, Puesto que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es  $r_s = 0,62$ , con un nivel de significancia del 5%. Se estableció que existe correlación positiva débil entre las variables y esto significa que efectivamente se encuentra el coaching muy ligado al desempeño laboral en vista que las personas de la red de salud Jauja encuentran el factor motivacional de gran importancia para desarrollar sus funciones eficazmente y de esa manera contribuir al logro de los objetivos de sus institución.

Espero que con la presente investigación se contribuya a la comunidad académica local, regional, nacional, e invitamos a realizar investigaciones referidas al tema, Coaching empresarial y desempeño laboral.

La autora

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Actualmente se vienen desarrollando cambios sociales, económicos, políticos, culturales, y naturales producto de una creciente globalización. Estos eventos han llevado a las distintas organizaciones públicas y privadas (del mundo y del Perú) a estructurar sus políticas, planes, estrategias, técnicas y acciones con el fin de conseguir sus objetivos, y de ser competitivos (Wolk, 2003). Ante estos cambios surgió el coaching como un medio importante para prescindir de los obstáculos y extenderse ante los límites, el cual se define como un conjunto de herramientas orientadas a logro de sus metas, asimismo permite a los individuos ampliar sus opciones percibidas para una mejor elección de acciones y estrategias.

Dentro de la literatura, el coaching tiene un conjunto de aplicaciones diferentes, encontrándose útil respecto a lo personal, a los equipos, a lo gerencial o a lo empresarial. La principal diferencia entre estas aplicaciones radica en el objetivo establecido de acuerdo al campo (Marcela & Solano, 2010). Es importante resaltar que la investigación ha de centrarse en el coaching empresarial para diferenciarlo del resto.

El coaching empresarial tuvo sus inicios en el sector privado, trasladándose a partir de las grandes empresas (Ford Motor Company, IBM y FritoLay) hacia las medianas y pequeñas empresas. Últimamente este enfoque se ha visto reflejada en el sector público, pero con menor envergadura (Marcela & Solano, 2010). La aplicación del coaching empresarial dio apertura a nuevas formas de métodos, técnicas y tecnologías mucho más sofisticadas para agilizar y mejorar los procesos

productivos de las empresas y organizaciones. Este tipo de coaching se orienta generalmente a los directivos de la empresa con fin de que estos pudieran reflejar lo aprendido a los demás miembros de la organización, y así dejar de lado el manejo ortodoxo del personal, que se describe como presión ejercida sobre sus subordinados (Echevarría & Pizarro, 2000).

Por otro lado, no tan distante del coaching empresarial, el desempeño laboral (entendido como la actitud y desenvolvimiento por los empleados) es clave para el éxito de las empresas y organizaciones, debido a que los planes y acciones de las organizaciones dependen del trabajo de los empleados. Hecho que conduce a los directivos de la organización a implementar algunas herramientas, como el coaching, con la finalidad de comprometerlos a los empleados al logro de sus actividades (Morales, 2009). Es así que resulta importante para las organizaciones evaluar el desempeño de sus colaboradores y empleados conociendo adecuadamente su percepción y los resultados que genera, tanto en el sector privado como en el sector público. De acuerdo a Gonzales (2014), los elementos a evaluar respecto al desempeño laboral son: la motivación, productividad, responsabilidad, trabajo en equipo, eficiencia.

Es importante precisar que tanto el coaching empresarial como el desempeño laboral ocurren y al mismo tiempo dentro una organización (sea pública o privada), por lo que resulta importante encontrar el grado de asociación entre ambas variables, pues es de relevancia teórica. Para efectos del estudio, se ha considerado desarrollarlo en la Red de Salud Jauja (perteneciente a la provincia de Jauja, Junín), organización pública adscrita al Ministerio de la Salud, que orienta sus acciones hacia la mejora permanente del desarrollo físico, mental y social de la población en el ámbito que le corresponde. La mejora de la salud de la población requiere del servicio de profesionales de calidad. Por tanto, resulta

adecuado el estudio correlacional entre el desempeño laboral y el coaching empresarial (referido a la percepción del coaching de sus jefes inmediatos) en la Red de Salud de Jauja.

## 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

### 1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre el coaching empresarial y el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017?

### 1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación entre el coaching empresarial y motivación del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017?
- ¿Cuál es la relación entre el coaching empresarial y responsabilidad del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017?
- ¿Cuál es la relación entre el coaching empresarial y trabajo en equipo del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017?
- ¿Cuál es la relación entre el coaching empresarial y eficiencia del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017?
- ¿Cuál es la relación entre el coaching empresarial y productividad del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017?

### 1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el coaching empresarial y el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017.

#### 1.3.2. Objetivos Específicos

- Establecer la relación entre el coaching empresarial y motivación del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017.
- Establecer la relación entre el coaching empresarial y responsabilidad del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017.
- Establecer la relación entre el coaching empresarial y trabajo en equipo del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017.
- Establecer la relación entre el coaching empresarial y eficiencia del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017.
- Establecer la relación entre el coaching empresarial y productividad del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017.

### 1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación contiene las siguientes justificaciones:

#### 1.4.1. Justificación Teórica

La investigación se justificó teóricamente, debido a que aportó a sentar las bases para el desarrollo de un modelo teórico sistémico entre el desempeño laboral y el coaching empresarial en base a los resultados.

#### 1.4.2. Justificación Práctica

La investigación presentó una justificación práctica, dado que facilita a los funcionarios de la Red de Salud Jauja, una herramienta que contribuya a la mejora del desempeño laboral a partir de la implementación de nuevas técnicas dirigidas a los empleados de todos los niveles.

#### 1.4.3. Justificación Metodológica

La investigación tuvo una justificación metodológica debido a que se emplearon instrumentos de recolección de datos respecto a las variables: desempeño laboral (Gonzales, 2014) y coaching empresarial (Lee, 2017).

#### 1.4.4. Justificación Social

Esta investigación se justificó socialmente, toda vez que contribuyó con una herramienta para la Red de Salud de Jauja, el cual tendrá implicancia positiva, no solo para las entidades del sector salud, sino también para los demás organizaciones públicas y privadas.

#### 1.4.5. Justificación de Conveniencia

La investigación se justificó de manera convencional, dado que sirve para implementar nuevos métodos que mejoran los servicios y productos que las organizaciones brindan hacia la población demandante de estos. Asimismo, la realización de esta investigación se debió a la facilidad de información que fue otorgado a la autora por parte de la Red de Salud de Jauja.

## 1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La delimitación de la investigación fue espacial, temporal y conceptual.

### 1.5.1. Delimitación Espacial

- Región: Junín
- Provincia: Jauja
- Red de Salud de Jauja

### 1.5.2. Delimitación Temporal

- Fecha de inicio: 05 de julio del 2017
- Fecha de finalización: 30 de enero del 2018

### 1.5.3. Delimitación Conceptual o Temática

#### Coaching Empresarial

Lozano (2008) define al coaching empresarial como una disciplina, que es producto de los grandes coach deportivo, llevada en la actualidad al ámbito de las organizaciones o empresas como una manera de desarrollar y ampliar las competencias de los gerentes y ejecutivos para ser frente a los nuevos retos que le exige el mercado.

Desempeño Laboral para Morales (2009), define al desempleo laboral como el conjunto de aptitudes laborales adquiridas, en ellos se engloban los conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores, dirigidas a conseguir los objetivos conjuntamente con las técnicas de la empresa implementadas por la empresa.

## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

### **II. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

##### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Monroy (2015) ejecutó la investigación titulada “*Coaching y desempeño laboral: Estudio realizado con supervisores y visitantes médicos de las empresas farmacéuticas de la ciudad de Quetzaltenango*”, para obtener la Licenciatura en Psicología Industrial en la Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar. El objetivo de la investigación fue encontrar la reciprocidad de la práctica de coaching y el desempeño laboral de los visitantes médicos de las empresas farmacéuticas de Quetzaltenango.

Para este estudio se realizó una investigación aplicada de nivel correlacional y descriptivo, mientras que la recolección de información se dio mediante por el cuestionario, escala de Likert; asimismo se utilizó el método analítico. Los resultados confirmaron la existencia de la relación entre estas dos variables, por ende, se concluye afirmando que el coaching es una herramienta administrativa relevante que está relacionado directamente con el desempeño laboral de los trabajadores.

Rocha y Holguín (2014) desarrolló la investigación titulada “*el coaching como herramienta de estrategia organizacional para mejorar el clima laboral de una empresa*”, estudio que le permitió obtener el título de licenciado en Administración de Empresas en el Colegio de Administración para el Desarrollo de la Universidad San Francisco de Quito. El objetivo de la investigación fue determinar al coaching como un elemento estratégico para mejorar el clima laboral en la empresa u organización.

Para este trabajo se ejecutará una investigación documentada y exploratoria haciendo uso de la técnica de entrevistas. Los resultados de este trabajo demostraron la importancia del coaching en la mejora del de las empresas, por lo que se concluye afirmando que el coaching es una herramienta importantísima para mejorar el clima laboral.

Tapia (2012) realizó la investigación *“Coaching y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Ampato”*, para obtener el título de licenciada en Ciencias de la Educación en la Facultad de Ciencias Humanas y la Educación de la Universidad Técnica de Ampato. La investigación tuvo como objetivo Investigar la incidencia de coaching sobre el desempeño de los trabajadores en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Ambato.

Los resultados de esta investigación indican que existe un 88.2% de probabilidad que la población no realiza un trabajo de calidad por la carencia de recursos, asimismo el p valué (0.918) es mayor al nivel de significancia (0.05), por ende se acepta la hipótesis. Dado estos resultados se concluye que el coaching incide favorablemente en el desempeño de los trabajadores.

Porras (2017) investigó sobre el tema *“Influencia del coaching en el desempeño efectivo de la gestión del personal administrativo de la Universidad Metropolitana en el 2016”*, tal estudio permitió obtener el título de Licenciada en Ciencias de la Educación en la Facultad de Educación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. El objetivo de la investigación fue definir la influencia del Coaching en el desempeño efectivo de la Gestión del Personal Administrativo de la Universidad Metropolitana en el 2016.

Para el estudio se ejecutó una investigación aplicada, de nivel explicativo y descriptivo para las relaciones funcionales de las variables

estudiadas; Asimismo se utilizó el método cuantitativo, la técnica de encuesta y como instrumento la guía de preguntas cerradas. Los resultados de este estudio demostraron que el 92% del personal administrativo afirmó desconocer el coaching, asimismo el 100% de la personal administrativo informa que nunca se realizó una evaluación, por ende, su bajo desempeño. Finalmente se concluye indicando que en la empresa no se está capacitando permanentemente al personal administrativo y que el coaching es la herramienta más eficaz para mejorar el talento del personal.

Álvarez, Arocha, y Ortiz (2011) desarrollaron la investigación: *“Coaching, motivación y retención de personal”*, para optar el grado de Licenciado en Psicología en la Facultad de Psicología de la Pontificia Universidad Javeriana. El objetivo general de la investigación fue averiguar la incidencia del coaching empresarial en la motivación y en la rotación de personal de las organizaciones. Se ejecutó una investigación cualitativa, de nivel descriptivo, los instrumentos considerados fueron las entrevistas. Los resultados se mostraron en una matriz de textual que permitió agrupar la información por categorías, en ello se evidencio que existe un cambio en las creencias sobre el universo del trabajo en dos grupos, por un lado, los de la categoría motivacional y por otro lado los del coaching empresarial. Por ende, se concluye afirmando que las personas se orientan al logro de sus objetivos para hacer frente a las dificultades, asimismo logran cubrir sus necesidades de desarrollo personal.

Vives (2016) elaboró la investigación titulada: *“Coaching empresarial como herramienta que potencializa el talento humano y la productividad organizacional”*. Trabajo para optar la especialización en gerencia de comercio internacional y presentado a la Universidad Militar Nueva Granada. El objetivo de la investigación fue evaluar la forma en

como el coaching empresarial potencializa el talento humano y la productividad organizacional.

La técnica empleada para la investigación fue la revisión bibliográfica de conceptos, teorías e influencias filosóficas. Asimismo, se revisó documentos respecto a la aplicación del coaching en el ámbito empresarial de Colombia. Concluye afirmando que el coaching es un método indispensable para potencializar el talento humano, orientado al incremento de la productividad de la empresa.

### 2.1.2. Antecedentes Nacionales

Caruajulca y Monzon (2016) efectuaron la investigación titulada *“Aplicación del coaching organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc, en la Bambamarca, 2016”* para obtener el título profesional de Licenciado en Administración en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego. El objetivo del trabajo fue determinar si la aplicación del coaching organizacional contribuirá a mejorar de manera positiva el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de desarrollo económico de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc, Bambamarca, año 2016.

La investigación fue de tipo aplicada y de nivel explicativo, para el cual se consideró la técnica de tabulación y de gráficas, teniendo en cuenta el método analítico. Los resultados de la investigación reflejaron que el 60% de los colaboradores mostraron productividad buena a partir de la aplicación del coaching. Asimismo, el 57% de los empleados mejoraron su nivel de liderazgo posterior a la aplicación de coaching. Finalmente podemos concluir que la aplicación mejora las condiciones de la empresa a través del logro de sus objetivos y metas.

Linares y Arteaga (2017) elaboraron la investigación denominada: *"Influencia del Programa de Coaching Linarte sobre el desempeño docente en los educadores de una Institución Educativa Privada"*. Tesis para optar el grado de Maestro en Educación, presentada a la Escuela de Postgrado de la Universidad Marcelino Champagnat. El objetivo general de la investigación fue determinar la influencia del Programa de Coaching LINARTE sobre el nivel de desempeño docente en los educadores de una institución educativa privada.

Metodológicamente la investigación fue de diseño pre experimental, aplicándose un pretest y un posttest con un solo grupo. La muestra estuvo conformada por 12 profesoras entre 20 y 50 años de edad que pertenecen al nivel primaria. Se utilizó como instrumento la versión adaptada de la ficha de heteroevaluación docente. Entre los principales resultados se halló que existen diferencias significativas (al 0.05) entre el pretest y posttest mediante la prueba de Wilcoxon. Se concluyó que la aplicación del Programa de Coaching LINARTE incrementa en forma significativa el nivel de desempeño docente en educadores.

Fernández y Anticona (2015) desarrollaron la investigación titulada: *"El coaching y las estrategias motivacionales en el desempeño laboral del recurso humano del área de recepción en los hoteles de 4 y 5 estrellas del Destino Turístico Trujillo"*. Tesis para optar el título profesional de Administrador en Servicios Turísticos, presenta a la Facultad de Negocios de la Universidad Privada del Norte. El objetivo de la investigación fue determinar las implicancias del coaching y de las estrategias motivacionales en el desempeño laboral del recurso humano del área de recepción de los hoteles de 4 y 5 estrellas del destino turístico Trujillo.

Respecto a la metodología, se efectuó una investigación de diseño no experimental, de nivel descriptivo y correlacional; asimismo nuestra unidad de análisis del cual se recabo la información representa a los jefes del área de recepción de los 4 hoteles estudiados. Las conclusiones de la investigación son: i) el coaching y las estrategias motivacionales tiene impactos positivos en el desempeño laboral de los empleados; ii) los incentivos laborales, la participación en la toma de decisiones, y el diseño de puestos motivadores permiten mantener motivados a los trabajadores; y iii) existe un buen desempeño laboral de los empleados de las áreas de recepción de los hoteles de estudio.

Guzman y Parravicini (2016) elaboraron la investigación denominada: *“Aplicación del Coaching en la gestión por competencias del talento humano de la empresa Hidrandina S.A. de la ciudad de Trujillo en el año 2016”*, tal estudio permitió obtener el título Profesional de Licenciados en Administración de la facultad de ciencias económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego. El objetivo de la investigación fue determinar si la aplicación del coaching influye en la gestión por competencias del talento humano de la empresa Hidrandina S.A. de la ciudad de Trujillo en el año 2016.

En su desarrollo se aplicó el muestreo no probabilístico, con 30 colaboradores por juicio de expertos y se tomó como criterio los resultados de la evaluación de desempeño por competencias de los colaboradores del año 2015. Se aplicó el diseño cuasi experimental, empleando la técnica de la encuesta, para lo cual se elaboró un cuestionario. Finalmente se obtuvo como resultado mostrando cambios entre el antes y el después de la implementación de la metodología del coaching. Los resultados más resaltantes y más relevantes muestran mejoras en el manejo de conflictos, comunicación organizacional, gestión del cambio y trabajo en equipo.

### 2.1.3. Antecedentes Regionales

Roque (2017) realizó la investigación titulada “*Coaching para el desempeño laboral en los consultores de venta de la empresa Natura Cosméticos S.A.*” con la finalidad de obtener el título profesional de Ingeniería Industrial en la facultad de Ingeniería de la Universidad Peruana Los Andes. La investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia de la aplicación del programa de Coaching en el desarrollo del desempeño laboral en los consultores de venta de la empresa Natura Cosméticos S.A. en la Provincia de Huancayo para el 2017. Por ende, se emprendió una investigación del tipo aplicativo, a nivel explicativo, con un diseño experimental, para el cual se requirió de la técnica de encuestas y del cuestionario como instrumento.

Cárdenas (2011) investigó el tema “*Coaching y desempeño docente en la provincia de Huancayo*” para optar el grado académico de Magíster en Educación en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional del Centro del Perú. El objetivo de este estudio fue determinar la incidencia de la aplicación del coaching en el desarrollo del desempeño docente de los profesores de la provincia de Huancayo.

La metodología considerada en el trabajo considero una investigación de tipo aplicado, de nivel explicativo, para ello se tomó en cuenta el método científico y el método experimental, asimismo para la recolección de los datos se consideró la técnica de fichaje y de interrogantes, y como instrumento las fichas de desempeño docente y sesiones de aprendizaje. Los resultados de la investigación señalan que a un nivel de significancia de 0.05 se acepta la hipótesis alterna, en tal sentido se concluye indicando que la aplicación del coaching influye positivamente en el desempeño docente de la provincia de Huancayo.

## 2.2. BASES TEÓRICAS

### 2.2.1. Coaching Empresarial

#### 2.2.1.1. Origen del coaching

El coaching tiene su origen en el deporte, debido a que los primeros coach enfocaban su trabajo en la motivación y en rescatar las potencialidades que les permite fortalecer a los deportistas para superar sus marcas. Los buenos resultados del coaching en el deporte se lograron plasmar a las empresas (Ingelom Consultoria, S.L., 2013).

Según Muñoz y Díaz (2014,p.63), indican que el coaching procede de la palabra francesa coach que significa carruaje, el cual hace mención a un vehículo que permite pasar de un determinado punto a otro punto ajeno. Los cambios evidenciados entre ambos puntos son importantísimos para el logro de sus objetivos.

#### 2.2.1.2. Definición del coaching

El coaching es una herramienta que ayuda y facilita a las organizaciones, individuos y grupos de personas a lograr sus objetivos, en esa misma línea Lozano (2008,p.127) define al coaching como la herramienta dirigida al perfeccionamiento de las estrategias que contribuyen al crecimiento personal y profesional de los individuos, para el logro de mejores resultados dentro de las organizaciones.

Para Wolk (2003) el coaching se define como la técnica de aprendizaje intelectual, corporal, emocional, y espiritual, el cual se sostiene en el lenguaje del individuo. Esto repercute no solo en el individuo, sino también en las organizaciones o empresas, de manera que facilita el logro de sus actividades y sus objetivos.

Según Echevarría y Pizarro (2000), el coaching es histórico, ya que la especie humana es resultado de su historia. Y a partir de su historia decide modificar sus patrones de vida, de acorde al contexto en que se encuentra, para innovar y crear nuevas formas de relaciones y de realización de sus actividades.

Por lo tanto, se puede definir al coaching como una herramienta que permite desarrollar el crecimiento de las habilidades de los individuos para obtener mejores resultados dentro de una organización de acuerdo al contexto transformando creativamente la realización de las actividades que desempeñan.

#### *2.2.1.3. Características de coaching*

Según Monroy (2015) existen cinco características, las cuales son:

- Concreta. Debido a que se enfoca básicamente al comportamiento humano.
- Interactiva. Por el permanente intercambio de información en el cual están involucrados varios agentes.
- Responsabilidad compartida. La mejora continua del desempeño no solo es responsabilidad de coach, sino también es responsabilidad del subordinado para el logro de sus actividades.
- Forma específica. Se enfoca a definir el objetivo de la comunicación y el logro de estos en la medida que los participantes asimilan el proceso del coaching.
- Respeto. Debido a que el coach constantemente está comunicando el respeto.

#### *2.2.1.4. Elementos medibles de Coaching empresarial*

Comercio (2017), existen cuatro elementos principales para medir el coaching empresarial

- Creación de confianza y intimidad: Esto implica lograr una situación de confianza con tu subordinado para estimular un mayor grado de compromiso con la entidad.
- Escucha activa: Es la acción de prestar atención a las necesidades que se generen en la entidad o fuera de ella.
- Comunicación Directa: Hablar de forma clara con respecto sobre lo que se requiere lograr en trabajo.
- Empatía: Es ponerse en el lugar de un subordinado con respecto a diferentes circunstancias que se acontezcan en el centro de trabajo.

#### *2.2.1.5. Elementos del coaching*

Para lograr llegar a arribar a un punto muy importante que son los objetivos del coaching debemos darle suma importancia al esfuerzo y tiempo, así mismo considerar un conjunto de elementos de los cuales solo nos enfocaremos en los de más importancia:

Confianza: Obviamente es algo que surge de uno mismo. La confianza se encuentra constantemente amenazada por su enemigo que es el miedo. En muchas circunstancias uno no consigue su objetivo por el temor al fracaso es por ello que uno tiene que enfocarse para lograrlo. La principal función del coach se centra en alejar al miedo y lograr que el coachee sea capaz de confiar en si mismo para conseguir sus propósitos en la actualidad hay tres niveles básicos de confianza, la autoconfianza, el confiar en otras personas y el ser digno de confianza (Villar, 2013,p.13).

Un punto muy importante es la autoconfianza en el proceso de coaching, es lo que promueve al arribo del éxito, porque la felicidad viene en la confianza de uno mismo. Las metas que se presentan en el camino generan autoconfianza al momento de superarlas, así mismo uno tiene que ser realista sobre las capacidades que posee, puesto que mucha autoconfianza nos aleja de la realidad.

- **Compromiso:** El coach y coachee comprenden una alianza que favorece al proceso, a lo largo del proceso de coaching se debe generar una unión que promueva la fluidez. Así mismo la confidencialidad ocupa un lugar muy importante de respeto y compromiso entre ambas partes. Las ideas, sentimiento, reacciones, acciones y emociones darán lugar al compromiso de respeto en cuanto a las personas que se encuentren delante suyo. (Villar, 2013).
- **Motivación:** Tiene afinidad con las necesidades humanas, según Maslow, puesto que la motivación se genera a raíz de las necesidades que los seres humanos necesitan satisfacer. El corazón del mundo emocional lo podríamos comparar con la motivación, la importancia que le dan los seres humanos al querer conseguir sus aspiraciones es proporcional a la motivación. En dos momentos claves la motivación es fundamental: en el comienzo y mientras se da el cambio. En cuanto a la autoestima y la confianza están entrelazadas a la motivación (Nuñez, 2015).
- **Autoestima:** Es la importancia que uno se da a sí mismo. Para lograr las metas y objetivos las personas tienen que creer y confiar en uno mismo. La autoestima es crearte y generarte la idea que puedes y lograras conseguir algo que anhelas por más como y cuales sean las adversidades, esta

idea convierte poderosas a las personas. Esto conduce a tener una actitud abierta al cambio y ofrece una oportunidad para desarrollar el potencial humano (Villar, 2013).



#### 2.2.1.6. Tipos de coaching

Según Román y Fernández (2008,p.5), plantearon la existencia de las siguientes tipologías de coaching:

- Coaching personal, este tipo permite mejorar las relaciones cotidianas de los individuos
- Coaching empresarial, permite cambios en la organización, a partir de los cambios individuales
- Coaching Ejecutivo, permite los cambios en los ejecutivos encargados del manejo de las organizaciones.

#### 2.2.1.7. Escuelas del coaching

##### **Coaching Ontológico:**

Cambiar la forma de como se expresan las personas es la meta principal, en consecuencia, para optimizar las herramientas lingüísticas se da lugar a procesos orientadas en ellas, los procesos y el lenguaje

utilizado en los seres humanos. Para estimular el cambio este proceso usa interrogantes, conversaciones y el movimiento corporal.

Para promover la creación de nuevas ideas el coaching ontológico crea las aptitudes y actitudes a ser utilizadas por los seres humanos, indagar nuevos rumbos, nuevos significados, tanto a nivel particular e individual como con la sociedad presente.

Para que hacemos cargo de todas las paradojas que actualmente la vida nos da como (estrés, tecnología ilimitada, consumismo...) por ello surgió el Coaching Ontológico (Fernández & Anticono, 2015).

### **Coaching sistémico**

Para poder tomar rumbo de un acontecimiento en una sesión de una hora y poder disipar interrogantes de cosas difíciles observando cómo será la evolución del problema y su resultado es así como surge como una herramienta el coaching sistémico.

El cliente disipara preguntas creadas por el coach. El coach sistemático no dara opiniones o juicios sobre el tema a tratar, así mismo no podrá dar recomendaciones o modelos a seguir para poder localizar la salida. La solución debe llegar al coachee por él mismo.

La solución y la respuesta la tiene el cliente es el fundamento del cual comienza el coach, para tomar una adecuada decisión y transformarla en acción por medio de la observación y la interrogante el coach deberá apoyar a localizar la máxima información posible. Por atender al conjunto del sistema y observar la operatividad de las leyes sistémicas es llamado sistémico. Las personas viven integradas en sistemas y estan entrando y saliendo de ellas constantemente, aunque

está claro que si las conocemos podremos ser más eficaces al entrar, interactuar y salir de los sistemas.

Son seis las leyes y en dos grandes grupos se dividen (Rafael Saiz, 2010): En el entorno profesional y familiar las tres primeras serán aplicables, En un entorno profesional y/o empresarial solo las tres que continúan serán usadas.

1ª Ley de Pertenencia. Todo integrante tiene derecho a pertenecer al sistema y nadie tiene derecho a excluirlo por lo tanto crea vínculos indefinidos o temporales.

2ª Ley de Prevalencia o de Antigüedad. Quien llega antes tiene derecho sobre el que llega después. De entrada, en un sistema concreto

3ª Ley de Equilibrio. En el dar y recibir. Dar más tiene que estar equilibrado con recibir más.

4ª Ley de Jerarquía. No hay igualdad para todos. Las personas que logran cargos más altos tienen más poder que otros.

5ª Ley de Reconocimiento. Esto se logra debido al rendimiento y la aportación en tu centro laboral.

6ª Ley de Aceptación. Hay que aprender a aceptar y admitir lo que poseemos.

### **Coaching PNL (Programación Neuro-Lingüística):**

Planteamiento generado por la psicología aplicada que se creó por John Grinder y Richard Bandler en California en los 70. Ambos eran terapeutas, además de lingüistas y matemático e informático. La PNL responde a: ¿Cómo realizo lo que hago bien?, ¿Cómo podría hacerlo mejor?, ¿Cómo puedo lograr las habilidades que contemplo en otras personas?

A la PNL se la ha llamado “la ciencia o el arte de la excelencia personal”, y también “el análisis de la experiencia subjetiva”. (Global Bridges, 2017)

Las siglas PNL significan Programación Neuro-Lingüística, lo que quiere decir:

#### P – PROGRAMACION – COMPORTAMIENTO

Es lograr concientizar los programas que no lo son para conseguir resultados productivos lo que se puede ser provechos en diferentes circunstancias.

#### N – NEURO – PENSAMIENTO

Se basa como ente principal en el sistema nervioso de manera consciente o inconsciente, con PNL se pueden cambiar los pensamientos.

#### L – LINGÜÍSTICA – LENGUAJE

Para describir e interpretar diferentes circunstancias se usa como instrumento el lenguaje al ser consiente de esto se puede lograr hacer más productiva nuestra comunicación.

Por consiguiente, La Programación Neurolingüística (PNL) A través de las imágenes, sonidos y sentimientos, se logra utilizar el lenguaje interno y así escoger como sentirse en determinadas circunstancias para asumir el control de tu comportamiento.

#### **Coaching con psicología positiva.**

Estudia el funcionamiento óptimo de las personas de manera científica es así como nació de una rama de la psicología en 1998 la “psicología positiva”. Desde aquella vez comenzó la investigación de

aquellas fortalezas que hacen a las personas vivir mejor y conseguir un bienestar laboral y personal.

Los coaches se apoyan de alguna forma en los principios de la psicología positiva para trabajar.

La psicología se diferencia de el coaching. Desde esta forma se desarrollan las fortalezas de una persona (en lugar de gastar enormes cantidades de tiempo tratando de corregir las deficiencias), siendo un enfoque más eficaz, agradable y productivo para la persona.

El coaching desde la Psicología Positiva nos ayuda a trabajar con nosotros mismos de manera adecuada. Un trabajo que se complementa con eficaces herramientas (Burque, 2017).

Fortalezas que se trabajan en el coaching positivo:

- Coraje, siempre se debe confrontar al miedo y asumir los riesgos para lograr el éxito.
- Optimismo, La mejor motivación es pensar e idealizar que se puede lograr una meta
- Persistencia, Para lograr el éxito nunca hay que dejar de intentar y nunca perder la paciencia.
- Vivir el presente.
- Entusiasmo y motivación, para lograr un objetivo nunca hay que dejar de lado la pasión por algo puesto que nos llevara mas lejos de lo que pensamos.
- Resiliencia, Las adversidades son parte de la vida y recuperarse de ellas son parte de nuestro desarrollo.

- Inteligencia interpersonal, La empatía y el asertividad en nuestras relaciones son pilares fundamentales donde hay que idealizarnos el ganar y ganar como parte de nuestro desarrollo.
- Creatividad, Donde indiscutiblemente se saca a flote la imaginación para el logro de nuestros objetivos.
- El “Flourishing”, Tener un óptimo nivel emocional para nuestro bienestar personal y crear una capacidad de afrontamiento ante situaciones críticas.
- Perspectiva, una fortaleza cognitiva que envuelve el punto de vista sobre una situación determinada(Burque, 2017).

### 2.2.2. Coaching empresarial

Lozano (2008) define al coaching empresarial como una disciplina, que es producto de los grandes coach deportivo, llevada en la actualidad al ámbito de las organizaciones o empresas como una manera de desarrollar y ampliar las competencias de los gerentes y ejecutivos para ser frente a los nuevos retos que le exige el mercado.

Asimismo, el autor indica que existen tres etapas en el coaching empresarial: la primera consiste en plantear el problema; en la segunda se cuestionan los paradigmas de coach con el fin de generar una actitud reflexiva, finalmente en la tercera etapa el coach está en la capacidad de resolver la problemática con ideas nuevas.

El coaching empresarial es aquel que se lleva a cabo dentro de la empresa.

Puede realizar la función de coach cualquier persona que labore en la institución, pero con conocimientos de coaching.

La tarea del coach es buscar estrategias de motivación, trabajo participativo que se realice en equipo y buscar el mejor desempeño del trabajador dentro de la institución.

Los objetivos que podemos brindar al coaching empresarial serían:

- Permite desarrollar de manera adecuada las habilidades de los empleados. Cuando un logro está presente esto permite crear confianza y la motivación necesaria para conseguir otro.
- Diagnostica problemas de desempeño de labores. Cuando se haya obtenido la raíz del problema estos se podrá investigar el motivo y plantear soluciones para mejorar el desempeño.
- No solo los jefes aportan soluciones a las dificultades si no también los empleados plantean posibles soluciones basándose en su experiencia. El coaching ayuda a corregir resultados nada provechosos para la entidad.
- Ayudar a corregir actitudes y comportamientos insatisfactorios dentro de la entidad.
- Ayuda a fomentar el compañerismo y trabajo en equipo y así crear relaciones laborales productivas dentro de la entidad con los empleados.
- .El asesoramiento ya que cuando un trabajador requiera de algún tipo de asesoría por parte de su jefe la obtenga de manera oportuna así podrá mejorar su rendimiento

- Permitirá elogiar el trabajo bien realizado y así elogiar a quienes se lo merezcan por su buen desempeño dentro de la institución.
- El auto gestionarse ante los desafíos denominado como autocoaching ayuda a los empleados a aprender a confrontar los desafíos de una buena manera
- Mejora la postura de los trabajadores en cuanto a su trabajo.

. Analizar en profundidad los casos cada uno de manera particular puesto que no existen casos iguales la heterogeneidad hará que los trabajadores sigan diferentes pasos, es lo que debe realizar un buen coach.

El coaching empresarial es nuestra herramienta a estudiar en la presente tesis, por lo tanto, más adelante profundizaremos en sus características y particularidades con mayor detalle.

### 2.2.3. El desempeño laboral

#### *2.2.3.1. Definición del desempeño laboral*

Morales (2009,p.24), define al desempleo laboral como el conjunto de aptitudes laborales adquiridas, en ellos se engloban los conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores, dirigidas a conseguir los objetivos conjuntamente con las técnicas de la empresa implementadas por la empresa.

Monroy (2015,p.72), afirma que el desempeño laboral está relacionado más con el modo en que una persona cumple sus obligaciones, tareas y responsabilidades encomendadas por sus jefes

inmediatos para el logro de las metas de la organización en la que se desempeña.

Salas, Díaz, y Pérez (2012, p.26), define al desempeño laboral como el comportamiento o la conducta de los trabajadores, ya sea en lo profesional o técnico, asimismo se entiende como la relación interpersonal generados en el proceso o realización de las actividades de una organización o empresa.

#### *2.2.3.2. Evaluación del desempeño laboral*

Según Gonzales (2014), la evaluación de desempeño garantiza un buen clima laboral, asimismo permite comprometer a los empleados para la realización eficiente de sus labores o tareas asignadas por la organización, también permite que la comunicación fluya adecuadamente entre todos los miembros y los jefes.

#### *2.2.3.3. Factores que influyen en el desempeño laboral*

Según Quintero, Africano, y Faría (2008,p.51), existen diversos factores que afectan el buen desempeño de los trabajadores dentro de la empresa, estos son:

- La satisfacción del trabajo, es el conjunto de sentimientos de los trabajadores respecto a su centro de trabajo, el cual se puede reflejar en actitudes positivas o negativas.
- Trabajo en equipo, este mecanismo de trabajo permite interactuar entre los diversos empleados con la finalidad de facilitar el logro de los objetivos de la empresa u organización.

- Autoestima, es indispensable en el quehacer de los trabajadores, esto permitirá mejorar la interacción con los clientes o con los miembros de la empresa.
- Capacitación para el trabajador, consiste en generar programas para capacitar a los trabajadores sobre la implementación de nuevas técnicas y funciones a considerar en el manejo de la empresa para lograr resultados eficientes de los empleados.

Por otra parte, Bain (2003,p.15) señaló que existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad.

*a. Factores internos*

La facilidad de modificación de algunos factores internos suele ser más fáciles que otros, en consecuencia, son clasificados en dos, unos son duros y otros blandos. Los productos, así como las materias primas, los equipos y la tecnología están incluidos dentro de los duros, así mismo la fuerza de trabajo, los sistemas, procedimientos de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo se encuentran dentro de los factores blandos.

- Factores duros. Superar las expectativas del cliente en cuanto al producto que se le ofrece, genera productividad. Así mismo tomando en consideración factores como modernización, el costo, inversión y control de ese modo se puede elevar los estándares de superación de expectativas del cliente.
- Factores blandos. La motivación de trabajo en equipo, adecuadas remuneraciones por el trabajo brindado, capacitaciones y seguros en caso de imprevistos son

factores de gran importancia para alcanzar la cooperación y así lograr una buena productividad.

Organización y sistemas. Anticiparse al mercado y afrontar lo que se presente puesto que siempre hay constantes cambios, estar informado de innovaciones y tener un excelente intercambio de palabras con todos los trabajadores ayuda a una excelente mejora de productividad. Para los métodos de trabajo uno tiene que actualizarse, erradicar el trabajo improductivo y lograr que se realice con eficacia a través de capacitaciones adecuadas.

Estilos de dirección. La responsabilidad de la administración de los recursos recae aquí en ítems netamente oriundos de la empresa como la planificación, organización, dirección y el control.

#### *b. Factores externos*

La productividad determina en gran medida los ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar de la población, para descubrir las razones reales del crecimiento o de la disminución de la productividad. En estos factores, se comprenden los siguientes:

Ajustes estructurales. En un periodo prolongado la productividad nacional se encuentra influenciada por los cambios estructurales de la sociedad y de esa manera las entidades tienden a cambiar.

Cambios económicos. Por lo que está compuesto el capital, los cambios que se suscitan con el empleo de los diferentes sectores, la realización de la investigación, la tecnología y nuevas innovaciones que se presentan en la actualidad.

Cambios demográficos y sociales. En este aspecto se considera las tasas de natalidad y las de mortalidad, en vista que en un periodo prolongado tienden a repercutir en el mercado laboral, la integración del sexo femenino y la retribución que obtienen, la edad de jubilación, y los valores y actitudes culturales.

Recursos naturales. Se aprecia por el trabajo de las personas, los estudios que reciben en su formación, salud, actitudes, motivaciones, y las capacitaciones profesionales; la contaminación ambiental que hoy en día se presenta con mucha fuerza, la energía, materias primas, los precios y la opulencia.

Administración pública e infraestructura. Abarca leyes, reglas o prácticas institucionales y que afectan a la productividad.

#### *2.2.3.4. Elementos medibles del desempeño laboral*

Gonzales (2014), considera los siguientes cinco elementos medibles del desempeño laboral:

- Motivación: Se refiere las características del colaborador por sentirse bien en el trabajo que viene desarrollando.
- Responsabilidad: Es el grado de cumplimiento con el que desarrolla sus actividades el colaborador de la empresa u organización.
- Eficiencia: Se refiere a la capacidad para emplear recursos para desarrollar sus actividades y/o tareas.
- Trabajo en equipo: Es la tendencia que adopta para trabajar en grupo y relacionar con sus colegas de trabajo para alcanzar las metas que se proponen.

- Productividad: Es el resultado promedio que presenta el colaborador.

## 2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

- Aprendizaje

La fase donde obtenemos recientes habilidades, conocimientos, conductas o hábitos. En la actualidad la neurociencia dice de la plasticidad neuronal, los seres humanos están en la capacidad de instruirse en cualquier parte de su vida.

- Coach

Persona Profesional del coaching. Consiste su labor en conducir a su cliente en un proceso de aprendizaje formulando interrogantes fuertes que ayudan a razonar al cliente sobre él y su exterior así mismo a focalizar desafíos y planificar el logro de sus retos .

- Coaching

Lozano (2008), define al coaching como la herramienta dirigida al perfeccionamiento de las estrategias que contribuyen al crecimiento personal y profesional de los individuos, para el logro de mejores resultados dentro de las organizaciones.

- Coaching empresarial

Lozano (2008) define al coaching empresarial como una disciplina, que es producto de los grandes coach deportivo, llevada en la actualidad al ámbito de las organizaciones o empresas como una manera de desarrollar y ampliar las competencias de los gerentes y ejecutivos para ser frente a los nuevos retos que le exige el mercado.

- Coaching ejecutivo

Plasma su habilidad dentro del mundo de las empresas. Su principal función se centra con el trabajo en equipo, con el ser líder, la capacidad de expresar sus ideas dentro de un equipo, saber qué hacer con las colisiones dentro de un equipo.

- Coaching ontológico

El coaching ontológico trabaja sobre el tipo de observador que somos de la realidad. Este tipo de coaching se centra en llegar a las metas excepcionales por tal motivo le da mas importancia a tres dominios: el dominio del lenguaje, el dominio de las emociones y el dominio del cuerpo

- Coaching personal

Se centra en el proponerse nuevos objetivos y acciones innovadoras para que la persona pueda lograr tener una vida más placentera. Para ello el coach trabaja con un cliente que luego obtenga satisfacción en su vida personal.

- Competencia

Saber actuar en circunstancias concretas que requieren la aplicación de creatividad, saber ser flexibles , tener responsabilidad ,poseer conocimientos y tener habilidades y actitudes.

- Compromiso

Realizar acciones ya planificadas teniendo una determinación de lograr las metas pronosticadas. Primero una persona tiene que saber el grado de compromiso con que se aborda un reto para plantearnos un objetivo.

- Congruencias/Incongruencia

Se basa en la integración entre los dominios del lenguaje, las emociones que uno da al momento de hablar y la corporalidad que incluye la comunicación no verbal.

- Creatividad

Es innovar en la creación de nuevas ideas que dan originales posibilidades

- Distinción

Cuando distinguimos algo novedoso somos capaces de poseer aprendizaje. Lograr nuevas formas de observar, encontrar opciones nuevas, ser capaz de poseer nuevas alternativas que no se veían esto es lo que se usa en el coaching.

- Emociones

Las emociones son acciones que representan las formas de adaptación a ciertos estímulos (internos o externos) y generan una gran variedad de respuestas fisiológicas, sensaciones y pensamientos. Darwin identificó seis emociones básicas que compartimos con el resto del mundo mamífero: Miedo, Rabia, Tristeza, Sorpresa, Asco y Alegría. Cada emoción actúa como una predisposición para determinadas acciones. El miedo, por ejemplo, nos predispone para la huida, mientras que la rabia nos predispone para el ataque.

- Empatía

Es ponernos en el lugar de la otra persona y es de carácter social.

- Desempeño laboral

Morales (2009), define al desempleo laboral como el conjunto de aptitudes laborales adquiridas, en ellos se engloban los conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores, dirigidas a conseguir los objetivos conjuntamente con las técnicas de la empresa implementadas por la empresa.

- Feedback

Retroalimentación. La capacidad para dar y recibir feedback es una habilidad conversacional básica en el mundo de las organizaciones, en los equipos, en las relaciones entre iguales y también en las relaciones entre jefe y colaborador, maestro y alumno, padre e hijo, etcétera. En el ámbito del coaching, el feedback es una herramienta de aprendizaje fundamental que nos permite mirarnos en múltiples espejos, entender mejor cómo somos percibidos y mejorar personal y profesionalmente.

- Objetivo

Un propósito o meta que se propone a cumplir en un lapso definido de tiempo.

- Productividad

D'Alessio (2012,p.48), define como la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción de bienes o servicios y los recursos utilizados para obtenerla, decir, el uso eficiente de los recursos (trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información) en la producción de bienes y servicios.

- Programación Neurolingüística (PNL)

Es el estudio de los procesos mentales con el fin de obtener un modelo formal y dinámico de cómo funciona la mente y la percepción humana. La PNL intenta definir patrones (o programas) directos sobre la conducta humana relacionados con el lenguaje.

– Talento

Habilidad innata o aprendida de cuya existencia y nivel dependerá la intensidad con la que deberemos acometer un proyecto para obtener un mismo resultado.

## 2.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

### 2.4.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre el coaching empresarial y el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017.

### 2.4.2. Hipótesis Específicas

- Existe relación significativa entre el coaching empresarial y motivación del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017.
- Existe relación significativa entre el coaching empresarial y responsabilidad del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017.
- Existe relación significativa entre el coaching empresarial y trabajo en equipo del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017.

- Existe relación significativa entre el coaching empresarial y eficiencia del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017.
- Existe relación significativa entre el coaching empresarial y productividad del personal administrativo de la Red de Salud de Jauja-2017

## 2.5. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Las variables de estudio son:

- Desempeño laboral
- Coaching empresarial

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1 Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
VARIABLE 01: COACHING EMPRESARIAL	Lozano (2008), define al coaching empresarial como una disciplina, que es producto de los grandes coach deportivo, llevada en la actualidad al ámbito de las organizaciones o empresas como una manera de desarrollar y ampliar las competencias de los gerentes y ejecutivos para ser frente a los nuevos retos que le exige el mercado	Creación de confianza y intimidad	Aprovecha mis fortalezas.	Ordinal o Nominal
			Me da visibilidad.	
			Me proporciona información sobre la entidad y mi papel en el logro de los objetivos de la misma.	
			Hace expectativas de rendimiento y prioridades claras.	
			No divulga información privada.	
		Escucha activa	Me protege del estrés en el trabajo.	
			Me anima cuando estoy desanimado o apunto de emprender una nueva o difícil asignación.	
			Me proporciona capacitación y apoyo adecuado cuando sea necesario.	
			Me proporciona comentarios frecuentes sobre mi desempeño laboral.	
		Comunicación directa	Me da crédito cuando lo merezco.	
			Me da libertad para hacer mi trabajo.	
			Orienta los valores de la entidad.	
			Me hace responsable de mis acciones.	
		Empatía	Me mira como una persona importante y es crítico para el éxito de nuestra institución.	
			No deja que me rinda.	
			Establece altos estándares de excelencia.	
Se toma el tiempo para construir confianza entre nosotros.				
Solicita y realmente escucha mis ideas.				
Responsabilidad	Sirve como un buen modelo a seguir.			
	Explica los motivos de las decisiones y los procedimientos y avisa con anticipación los cambios cada vez que sea posible.			
	Posee la capacidad de adaptarse a los cambios.			
	Morales (2009), define al desempleo laboral como el	Responsabilidad	Posee una actitud de compromiso al realizar sus labores diarias.	Ordinal o Nominal
			Cumple con las funciones que requiere su puesto de trabajo.	

VARIABLE 02: DESEMPEÑO LABORAL	conjunto de aptitudes laborales adquiridas, en ellos se engloban los conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores, dirigidas a conseguir los objetivos conjuntamente con las técnicas de la empresa implementadas por la empresa.		Se preocupa por ampliar los conocimientos relacionados a su puesto de trabajo.
			Demuestra compromiso hacia las atribuciones que le corresponden.
		Productividad	El trabajo que desempeña dentro de la entidad es productivo.
			Muestra mayor dominio en el desarrollo de sus labores conforme al tiempo que ha estado en la entidad.
			Responde satisfactoriamente al trabajo bajo presión.
			Tiene la capacidad de efectuar múltiples tareas.
			Cumple con sus metas diarias, semanales y mensuales en su puesto de trabajo.
		Eficiencia	Cumple con los procesos establecidos de su puesto de trabajo.
			Conoce con claridad y dominio las tareas laborales de su puesto de trabajo.
			Coordina y organiza su tiempo al ejecutar las tareas de su puesto de trabajo.
			Tiene la habilidad para analizar la información relacionada con su puesto de trabajo.
			Se preocupa por mantener un estándar de calidad en las tareas diarias que ejecuta.
		Motivación	Se propone objetivos superiores para sí mismo en cuanto a su puesto de trabajo.
			Muestra disposición al momento de realizar otra labor que se le asigne por parte del jefe inmediato.
			Muestra interés por mejorar sus puntos débiles y acrecentar sus puntos fuertes en lo que respecta a su rendimiento laboral.
			Muestra interés por aprender cosas nuevas u procesos que el puesto de trabajo requiera.
			Contribuye a la realización de metas u objetivos del área de trabajo donde se encuentra.
		Trabajo en equipo	Apoya a sus compañeros de trabajo en la realización de tareas, metas u objetivos en común.
			Mantiene buenas relaciones interpersonales dentro de su área de trabajo.
Tiene la capacidad de trabajar con otras personas para lograr los objetivos del área o departamento en el que se encuentra.			
Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.			
	Muestra una actitud de respeto hacia sus compañeros de trabajo.		

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

El método de investigación que se empleó es el científico, debido a que la información fue estructurada de manera sistemática y ordenada de tal forma que se alcancen los objetivos de la investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

EL método descriptivo, se encarga de recopilar datos concisos para luego analizar los y que nos conlleven a una conclusión comprensible de la problemática. (Oseda, y otros, 2015)

#### **3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación es el no experimental se encarga de usar variables concisas de la investigación planteada, donde se hace cambiar de manera intencional las variables unánimemente y así observar su efecto en otras variables (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

#### **3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

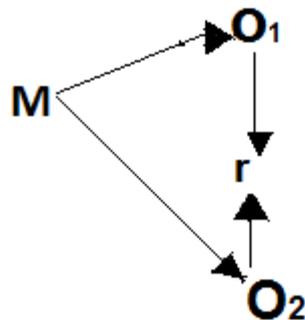
La investigación es de nivel correlacional (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), debido a que se describieron las características en relación a las variables de estudio y luego se evaluó el grado de correlación entre las mismas, de acuerdo a los objetivos planteados.

#### **3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño que se utilizó en la presente investigación fue descriptivo - correlacional simple. Este diseño se caracteriza porque es

una misma muestra específica, se miden dos variables de estudio, luego estas se comparan estadísticamente (correlacionan) mediante un coeficiente de correlación. (Oseda, y otros, 2015)

Su esquema es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra

O<sub>1</sub>: Observación de la variable 1 Coaching empresarial

O<sub>2</sub>: Observación de la variable 2 Desempeño Laboral

r : Relación entre las dos variables.

### 3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de estudio estuvo conformada por todos los trabajadores (personal laboral) de la Red de Salud de Jauja. Su tamaño estuvo conformado por 45 trabajadores.

Tabla 2 Personal Laboral de Red de Salud de Jauja

N°	ÁREA	N° DE PERSONAS
01	Dirección Ejecutiva de la Red de Salud Jauja	01
02	Recursos Humanos	12
03	Economía	13
04	Logística	19
	Total	45

Debido a que el tamaño de la población es accesible y ejecutable, se ha considerado conveniente definir a la muestra igual a la población. Por tanto, el tamaño de la muestra fue de 45 trabajadores de la Red de Salud de Jauja.

El tipo de muestreo que se empleó fue el no probabilístico por conveniencia (Bernal, 2010).

### 3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

La técnica para la recolección de datos fue la encuesta (Bernal, 2010), la cual se aplicó a la unidad de análisis respectiva. Esta técnica permitió acopiar información individual de los trabajadores Red de Salud de Jauja.

#### 3.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos

Para la recolección de datos se emplearon como instrumentos los cuestionarios:

El primer cuestionario se refirió a la variable desempeño laboral de Gonzales (2014), que se evalúa de la siguiente manera: de 20 a 40 como deficiente, de 41 a 60 como regular, de 61 a 80 como bueno, y de 81 a 100 como excelente. El tiempo aproximado de aplicación es de 15 minutos. La confiabilidad del instrumento arrojó un Alfa de Cronbach de 0.734 y la validez se realizó mediante la opinión de tres profesionales en el área.

El segundo cuestionario, referido al coaching empresarial perteneció a Lee (2017). La medición de los datos es de la siguiente manera: menor a 49 puntos, requiere mejora; de 50 a 74, bueno; y de

75 a 90, es excelente. No tiene tiempo estimado de aplicación. La confiabilidad del instrumento medida por el alfa de Cronbach fue de 0.689, asimismo su aplicación fue realizada en diversas empresas a nivel mundial. La validez fue otorgada por expertos en la materia a nivel internacional.

Ambos cuestionarios, fueron adaptados y tomados de los autores que tiene amplia aplicabilidad. Estos cuestionarios pueden encontrarse en los anexos.

### 3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El procedimiento de recolección de datos se desarrolló de la siguiente manera:

- Validación de expertos de los instrumentos.
- Presentación de una solicitud a la Red de Salud de Jauja para la aplicación de los instrumentos.
- Aplicación de los instrumentos a los trabajadores de la Red de Salud de Jauja.

## **CAPÍTULO IV RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

En la investigación la parte descriptiva se presenta en tablas y gráficos estadísticos con los resultados de cada variable y dimensiones, frecuencias y porcentajes.

La parte inferencial se trabaja con “Rho” de Spearman, por tratarse de variables cualitativas.

## 4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### DIMENSIONES DE COACHING EMPRESARIAL

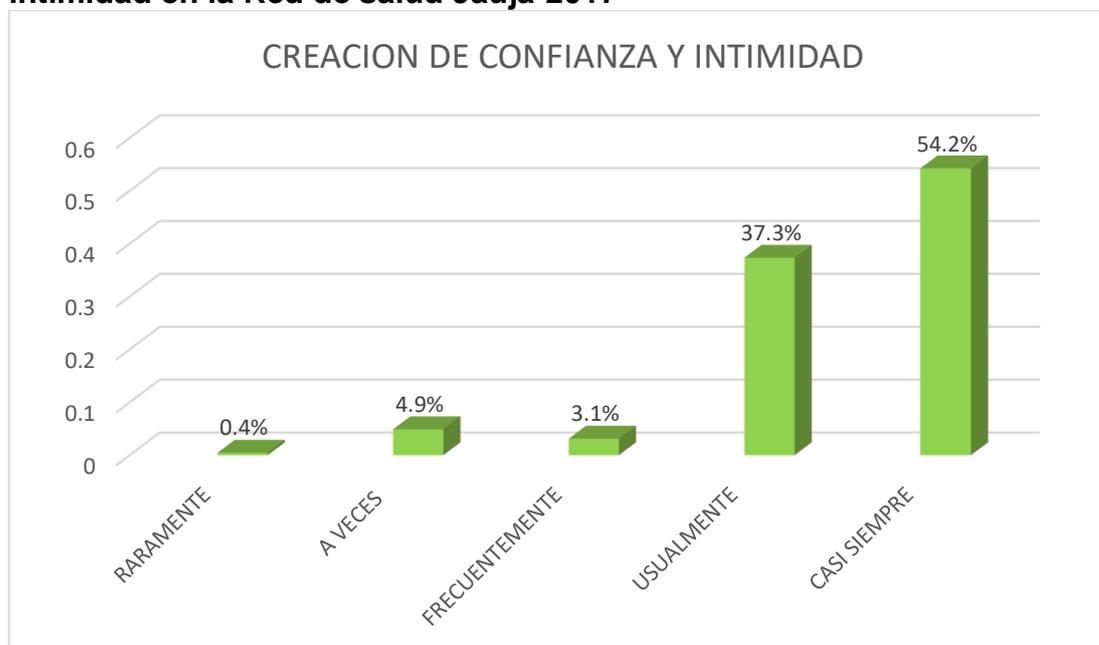
**Tabla N°1 Resultados porcentuales de la Creación de confianza y intimidad en la Red de salud Jauja-2017**

CRITERIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RARAMENTE	1	0.4%
A VECES	11	4.9%
FRECUEMENTEMENTE	7	3.1%
USUALMENTE	84	37.3%
CASI SIEMPRE	122	54.2%
<b>TOTAL</b>	<b>225</b>	<b>100%</b>

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Red de Salud Jauja-2017

Interpretación: En la tabla N°1 y grafico N°1 se observa que la mayoría de las personas encuestadas manifiestan que casi siempre existe una buena creación de confianza y intimidad del personal administrativo en la Red de salud Jauja, esto se puede evidenciar ya que el 54.2% de administrativos así lo afirman, sin embargo, el 37.3% mencionan que usualmente existe creación de confianza y intimidad ,el 4.9% manifiesta que a veces se observa ,el 3.1% afirma que frecuentemente se presenta y finalmente el 0.4% menciona que raramente se puede observar la existencia de la creación de confianza y intimidad, los resultados obtenidos permiten concluir que efectivamente se practica la creación de confianza y intimidad en la red de salud Jauja-2017.

**Grafico N°1 Resultados porcentuales de la Creación de confianza y intimidad en la Red de salud Jauja-2017**



Fuente: Tabla N°1

**Tabla N°2 Resultados porcentuales de la escucha activa del personal administrativo de la red de salud jauja-2017**

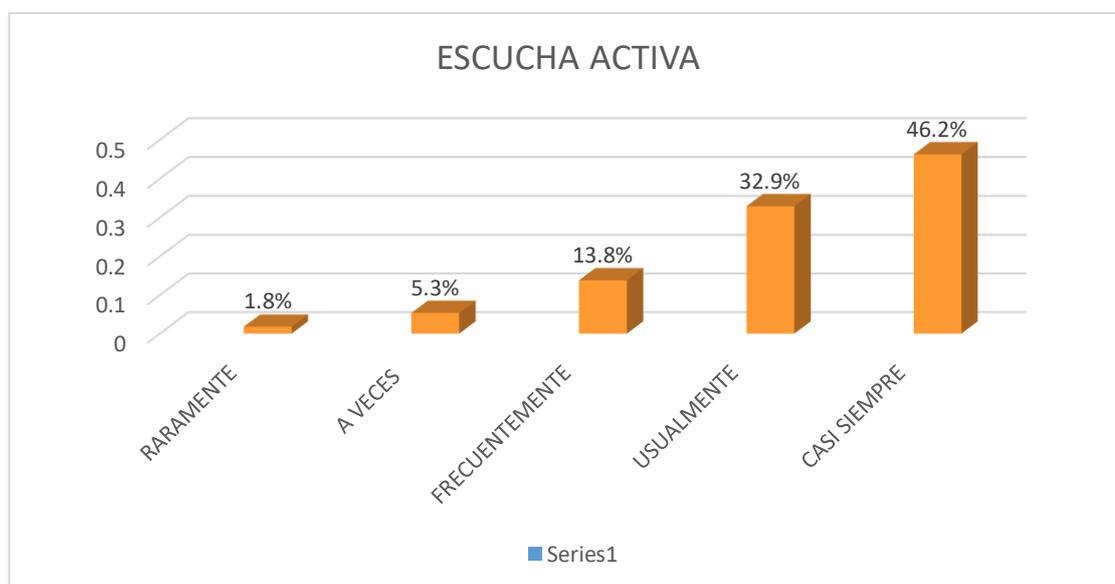
CRITERIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RARAMENTE	4	1.8%
A VECES	12	5.3%
FRECUENTEMENTE	31	13.8%
USUALMENTE	74	32.9%
CASI SIEMPRE	104	46.2%
<b>TOTAL</b>	<b>225</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Red de Salud Jauja-2017

Interpretación: En la tabla N°2 y grafico N°2 se observa que la mayoría de las personas encuestadas manifiestan que casi siempre existe escucha activa en el personal administrativo en la Red de salud Jauja, esto se puede evidenciar en el 46.2% del personal administrativos que lo afirma, sin embargo, el 32.9% mencionan que usualmente existe escucha activa, el 13.8% manifiesta que frecuentemente se observa ,el 5.3% afirma que a veces se presenta y

finalmente el 1.8% menciona que raramente se puede observar la existencia de escucha activa, los resultados obtenidos permiten concluir que efectivamente se le da importancia a la escucha activa en la red de salud Jauja-2017.

**Grafico N°2 Resultados porcentuales de la escucha activa en la Red de salud Jauja-2017**



Fuente: Tabla N°2

**Tabla N°3 Resultados porcentuales de la comunicación directa del personal administrativo de la red de salud jauja-2017**

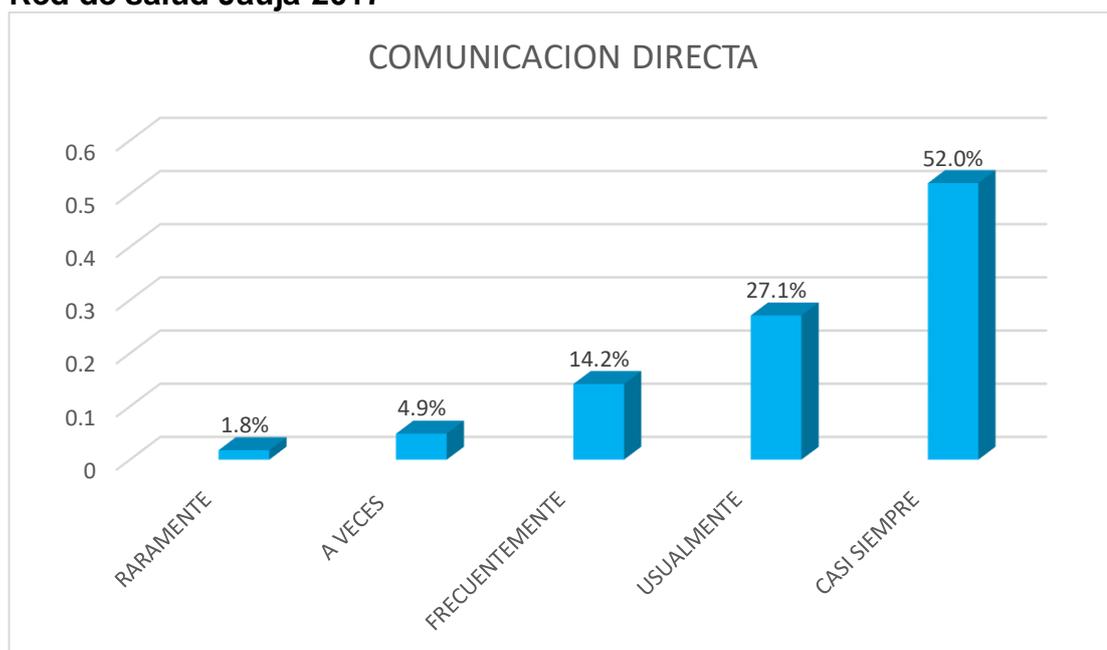
CRITERIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RARAMENTE	4	1.8%
A VECES	11	4.9%
FRECUENTEMENTE	32	14.2%
USUALMENTE	61	27.1%
CASI SIEMPRE	117	52.0%
<b>TOTAL</b>	<b>225</b>	<b>100%</b>

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Red de Salud Jauja-2017

Interpretación: En la tabla N°3 y grafico N°3 se observa que la mayoría de las personas encuestadas manifiestan que casi siempre se practica la

comunicación directa en el personal administrativo en la Red de salud Jauja, esto se puede evidenciar en el 52.0% del personal administrativos que lo afirman, sin embargo, el 27.1% mencionan que usualmente existe comunicación directa, el 14.2% manifiesta que frecuentemente se observa ,el 4.9% afirma que a veces se presenta y finalmente el 1.8% menciona que raramente se puede observar la existencia de comunicación directa, los resultados obtenidos permiten concluir que efectivamente se le da importancia a la comunicación directa en el personal administrativo de la red de salud Jauja-2017.

**Grafico N°3 Resultados porcentuales de la comunicación directa en la Red de salud Jauja-2017**



Fuente: Tabla N°3

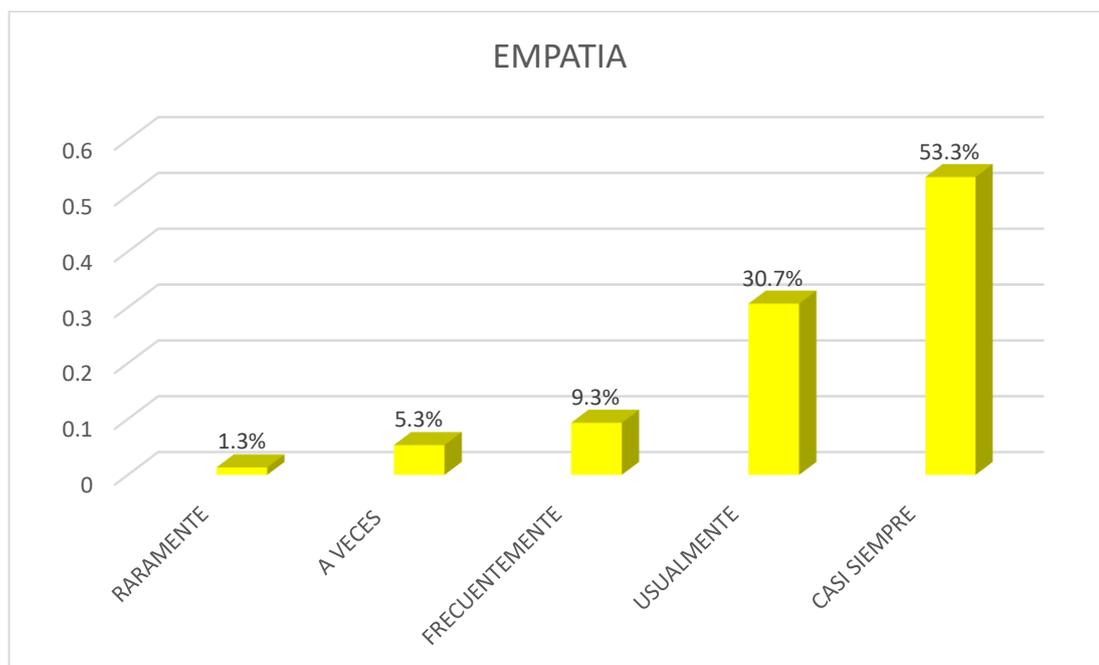
**Tabla N°4 Resultados porcentuales de la empatía del personal administrativo de la red de salud jauja-2017**

<b>CRITERIOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
RARAMENTE	3	1.3%
A VECES	12	5.3%
FRECUENTEMENTE	21	9.3%
USUALMENTE	69	30.7%
CASI SIEMPRE	120	53.3%
<b>TOTAL</b>	<b>225</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Red de Salud Jauja-2017

Interpretación: En la tabla N°4 y grafico N°4 se observa que la mayoría de las personas encuestadas manifiestan que casi siempre se practica la empatía en el personal administrativo en la Red de salud Jauja, esto se puede evidenciar en el 53.3% del personal administrativos que lo afirman, sin embargo, el 30.7% mencionan que usualmente existe empatía, el 9.3% manifiesta que frecuentemente se observa ,el 5.3% afirma que a veces se presenta y finalmente el 1.3% menciona que raramente se puede observar la existencia de empatía, los resultados obtenidos permiten concluir que efectivamente se le da importancia y se practica la empatía en el personal administrativo de la red de salud Jauja-2017.

**Grafico N°4 Resultados porcentuales de la empatía en la Red de salud Jauja-2017**



Fuente: Tabla N°4

**DIMENSIONES DE DESEMPEÑO LABORAL**

**Tabla N°5 Resultados porcentuales de la responsabilidad del personal administrativo de la red de salud jauja-2017**

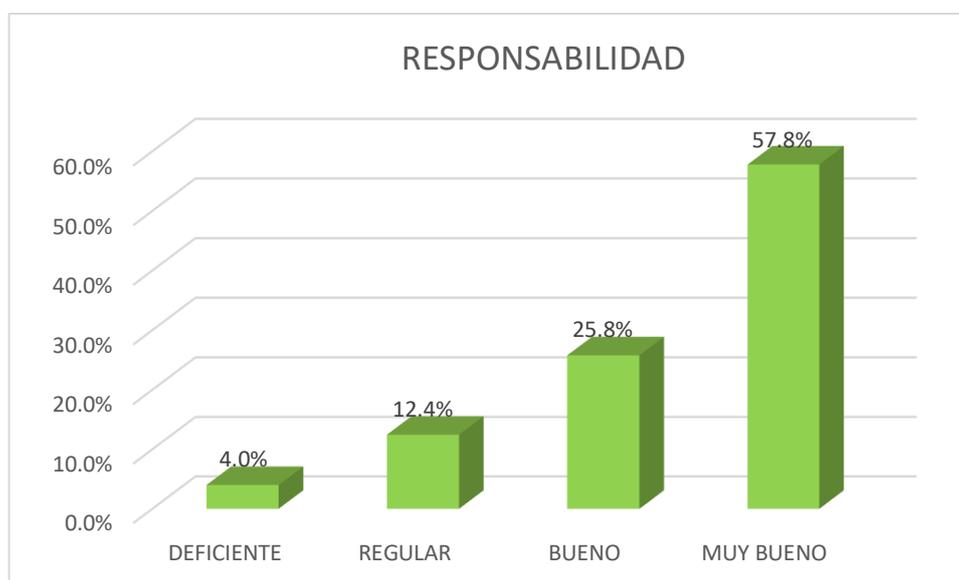
CRITERIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	9	4.0%
REGULAR	28	12.4%
BUENO	58	25.8%
MUY BUENO	130	57.8%
<b>TOTAL</b>	<b>225</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Red de Salud Jauja-2017

Interpretación: En la tabla N°5 y grafico N°5 se observa que la mayoría de las personas encuestadas manifiestan que es muy buena la responsabilidad que existe en el personal administrativo en la Red de salud Jauja, esto se puede evidenciar en el 57.8% del personal administrativos que lo afirman, sin

embargo, el 25.8% mencionan que es buena la responsabilidad existente en la entidad, el 12.4% afirma que regularmente se presenta la responsabilidad y el 4.0% menciona que es deficiente la responsabilidad que existe, los resultados obtenidos permiten concluir que efectivamente existe buena práctica de la responsabilidad en el personal administrativo de la red de salud Jauja-2017.

**Grafico N°5 Resultados porcentuales de la responsabilidad en la Red de salud Jauja-2017**



Fuente: Tabla N°5

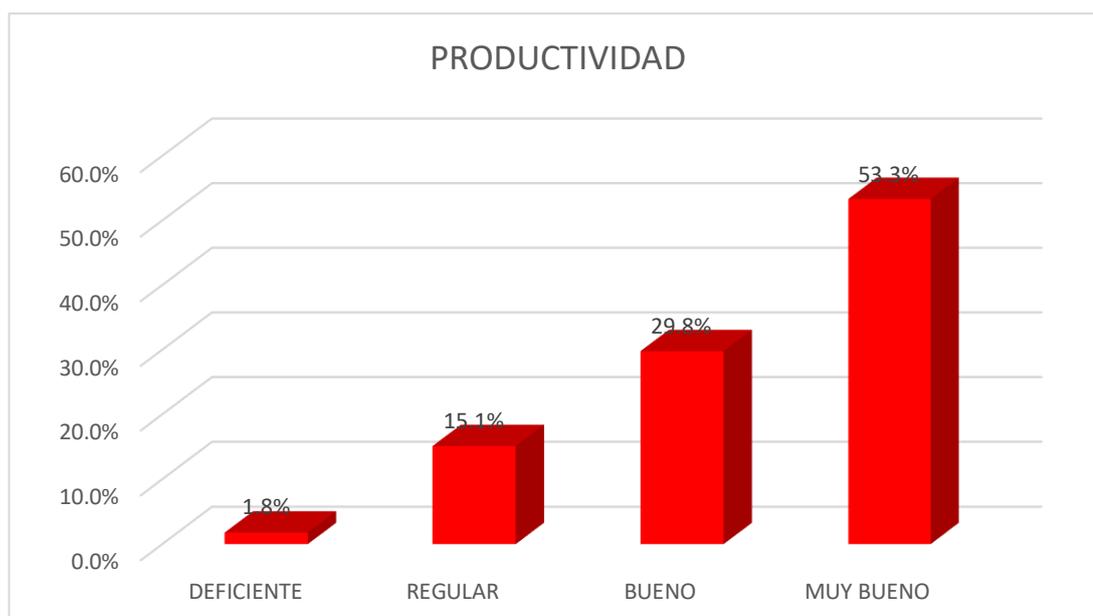
**Tabla N°6 Resultados porcentuales de la productividad del personal administrativo de la red de salud jauja-2017**

CRITERIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	4	1.8%
REGULAR	34	15.1%
BUENO	67	29.8%
MUY BUENO	120	53.3%
<b>TOTAL</b>	<b>225</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Red de Salud Jauja-2017

Interpretación: En la tabla N°6 y grafico N°6 se observa que la mayoría de las personas encuestadas manifiestan que hay una muy buena productividad en el personal administrativo en la Red de salud Jauja, esto se puede evidenciar en el 53.3% del personal administrativos que lo afirman, sin embargo, el 29.8% mencionan que es buena la productividad existente en la entidad, el 15.1% afirma que es regular la productividad y el 1.8% menciona que es deficiente la productividad que existe, los resultados obtenidos permiten concluir que efectivamente existe buena productividad y un leve porcentaje lo contradice con respecto al personal administrativo de la red de salud Jauja-2017.

**Grafico N°6 Resultados porcentuales de la productividad en la Red de salud Jauja-2017**



Fuente: Tabla N°6

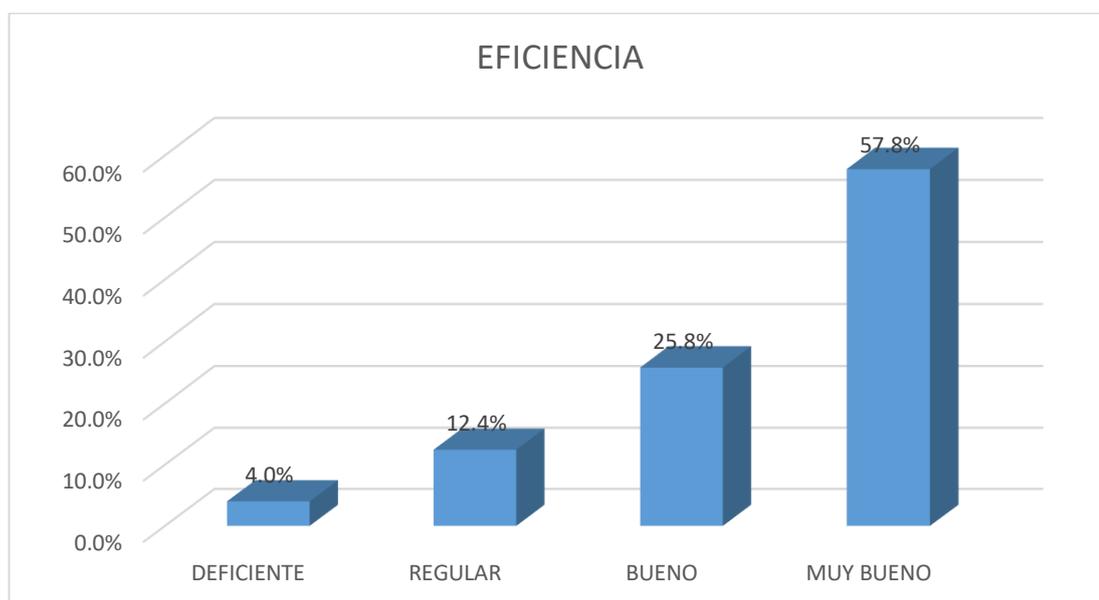
**Tabla N°7 Resultados porcentuales de la eficiencia del personal administrativo de la red de salud jauja-2017**

<b>CRITERIOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
DEFICIENTE	9	4.0%
REGULAR	28	12.4%
BUENO	58	25.8%
MUY BUENO	130	57.8%
<b>TOTAL</b>	<b>225</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Red de Salud Jauja-2017

Interpretación: En la tabla N°7 y grafico N°7 se observa que la mayoría de las personas encuestadas manifiestan que es muy buena la eficiencia que existe en el personal administrativo en la Red de salud Jauja, esto se puede evidenciar con el 57.8% del personal administrativos que lo afirman, sin embargo, el 25.8% mencionan que es buena la eficiencia existente en la entidad, el 12.4% afirma que es regular la eficiencia y el 4.0% menciona que es deficiente la eficiencia que existe, los resultados obtenidos permiten concluir que efectivamente es buena la eficiencia del personal administrativo de la red de salud Jauja-2017.

**Grafico N°7 Resultados porcentuales de eficiencia en la Red de salud Jauja-2017**



Fuente: Tabla N°7

**Tabla N°8 Resultados porcentuales de la motivación del personal administrativo de la red de salud jauja-2017**

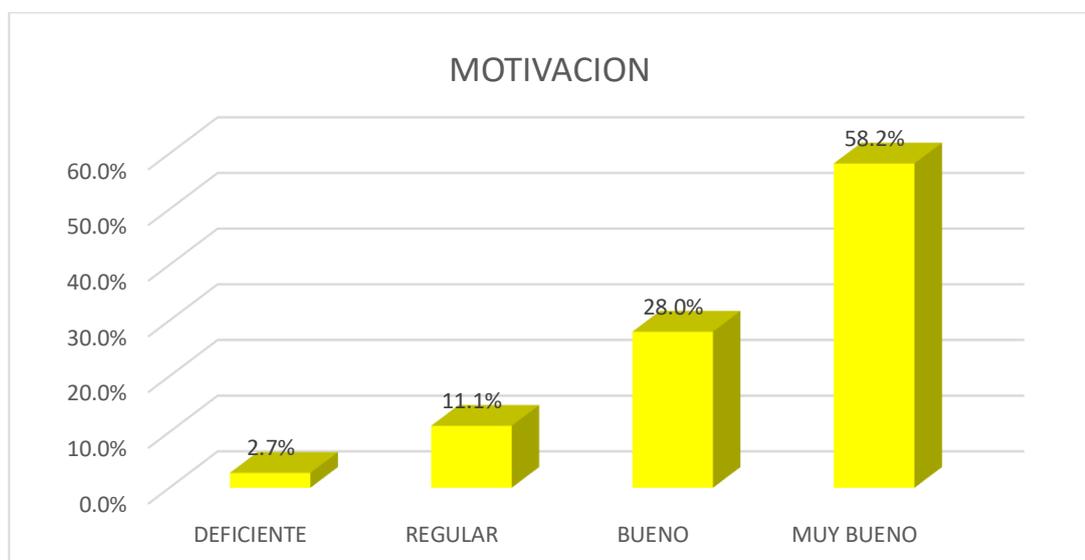
CRITERIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	6	2.7%
REGULAR	25	11.1%
BUENO	63	28.0%
MUY BUENO	131	58.2%
<b>TOTAL</b>	<b>225</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Red de Salud Jauja-2017

Interpretación: En la tabla N°8 y grafico N°8 se observa que la mayoría de las personas encuestadas manifiestan que es muy buena la motivación que existe en el personal administrativo en la Red de salud Jauja, esto se puede evidenciar en el 58.2% del personal administrativos que lo afirman, sin embargo, el 28.0% mencionan que es buena la motivación existente en la entidad, el 11.1% afirma que es regular la motivación y el 2.7% menciona que es deficiente la motivación que existe, los resultados obtenidos permiten

concluir que efectivamente existe motivación adecuada en la entidad y así lo asevera el personal administrativo de la red de salud Jauja-2017.

**Grafico N°8 Resultados porcentuales de motivación en la Red de salud Jauja-2017**



Fuente: Tabla N°8

**Tabla N°9 Resultados porcentuales del trabajo en equipo del personal administrativo de la red de salud jauja-2017**

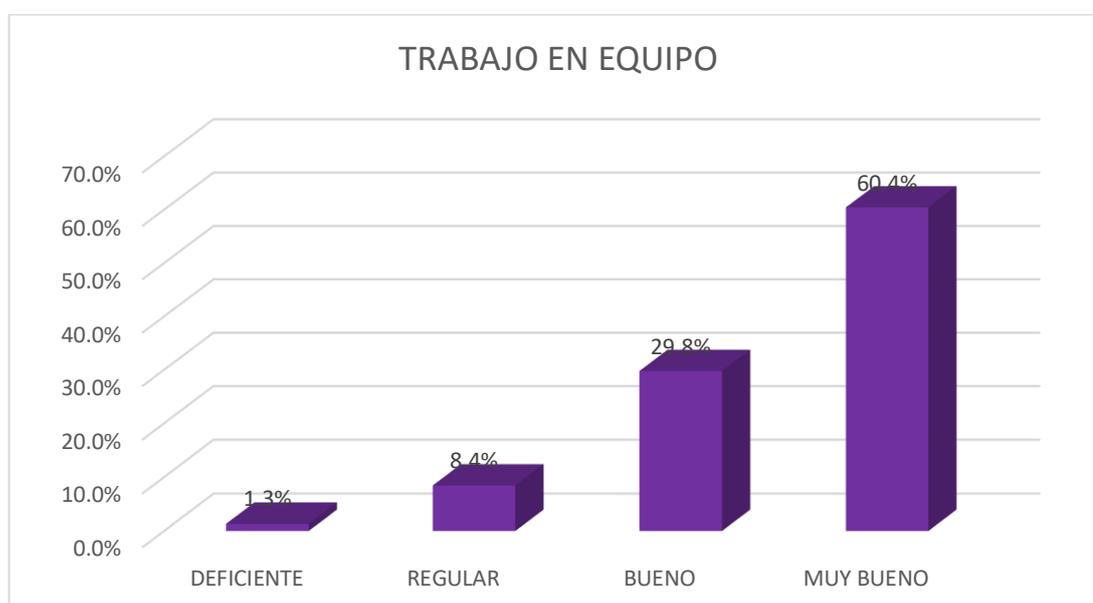
CRITERIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	3	1.3%
REGULAR	19	8.4%
BUENO	67	29.8%
MUY BUENO	136	60.4%
<b>TOTAL</b>	<b>225</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Red de Salud Jauja-2017

Interpretación: En la tabla N°9 y grafico N°9 se observa que la mayoría de las personas encuestadas manifiestan que es muy bueno el trabajo en equipo en la Red de salud Jauja, esto se puede evidenciar en el 60.4% del personal administrativos que lo afirman, sin embargo, el 29.8% mencionan que es bueno el trabajo en equipo existente en la entidad, el 8.4% afirma que es

regular el trabajo en equipo y el 1.3% menciona que es deficiente el trabajo en equipo que existe, los resultados obtenidos permiten concluir que efectivamente existe un gran porcentaje de practica de trabajo en equipo con el personal administrativo de la red de salud Jauja-2017.

**Grafico N°9 Resultados porcentuales de trabajo en equipo en la Red de salud Jauja-2017**



Fuente: Tabla N°9

**Tabla N°10 Resultados porcentuales de la variable coaching empresarial en la Red de salud Jauja-2017**

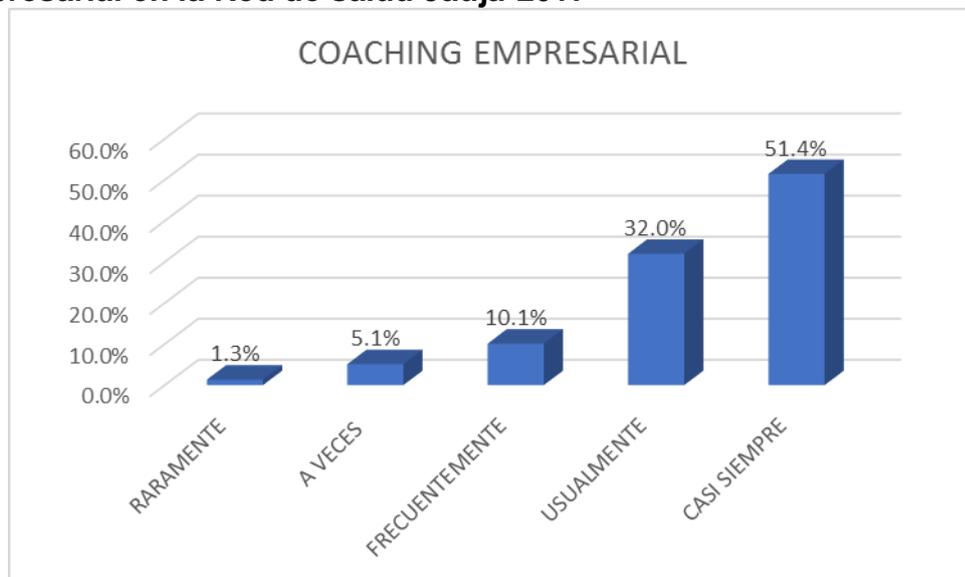
CRITERIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RARAMENTE	12	1.3%
A VECES	46	5.1%
FRECUENTEMENTE	91	10.1%
USUALMENTE	288	32.0%
CASI SIEMPRE	463	51.4%
<b>TOTAL</b>	<b>900</b>	<b>100%</b>

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Red de Salud Jauja-2017

Interpretación: En la tabla N°10 y grafico N°10 se observa que la mayoría de las personas encuestadas manifiestan que casi siempre se pone en práctica

el coaching empresarial el personal administrativo en la Red de salud Jauja, esto se puede evidenciar en el 51.4% del personal administrativos que lo afirma, sin embargo, el 32.0% mencionan que usualmente se pone en práctica el coaching empresarial , el 10.1% manifiesta que frecuentemente se observa ,el 5.1% afirma que a veces se presenta y finalmente el 1.3% menciona que raramente se puede observar la existencia de coaching empresarial , los resultados obtenidos permiten concluir que efectivamente se le da importancia al coaching empresarial en la red de salud Jauja-2017.

**Grafico N°10 Resultados porcentuales de la variable coaching empresarial en la Red de salud Jauja-2017**



Fuente: Tabla N°10

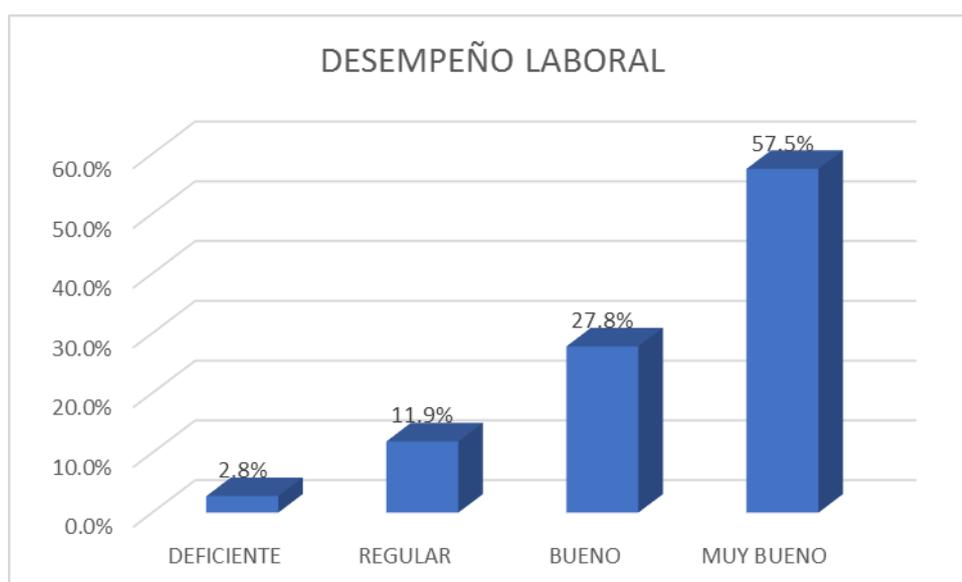
**Tabla N°11 Resultados porcentuales de la variable desempeño laboral en la Red de salud Jauja-2017**

CRITERIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	31	2.8%
REGULAR	134	11.9%
BUENO	313	27.8%
MUY BUENO	647	57.5%
<b>TOTAL</b>	<b>1125</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Red de Salud Jauja-2017

Interpretación: En la tabla N°11 y grafico N°11 se observa que la mayoría de las personas encuestadas manifiestan que es muy bueno el desempeño laboral en la Red de salud Jauja, esto se puede evidenciar en el 57.5% del personal administrativos que lo afirman, sin embargo, el 27.8% mencionan que es bueno el desempeño laboral del personal administrativo, el 11.9% afirma que es regular el desempeño laboral y el 2.8% menciona que es deficiente el desempeño laboral que existe, los resultados obtenidos permiten concluir que efectivamente hay un buen desempeño laboral por parte del personal administrativo de la red de salud Jauja-2017.

**Grafico N°11 Resultados porcentuales de la variable desempeño laboral en la Red de salud Jauja-2017**



Fuente: Tabla N°10

## Estudio correlacional entre la variable y dimensión.

### 1. Correlación entre las variables Coaching empresarial y el desempeño laboral

Determinar la relación que existe entre el coaching empresarial y el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017.

Para el cálculo del coeficiente Rho de Spearman se recurrió al software estadístico SPSSv.24 y se obtuvo el siguiente resultado

			Coaching empresarial	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Coaching empresarial	Coeficiente de correlación	1,000	,618**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,618**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

Interpretación: Dado que  $r_s = 0,62$  este valor se indica entre el 0.50-0.75 y la interpretación es correlación positiva media entre las variables coaching empresarial y desempeño laboral.

### 2. Correlación entre la variable coaching empresarial y dimensión motivación

Establecer la relación entre el coaching empresarial y motivación del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017.

Para el cálculo del coeficiente Rho de Spearman se recurrió al software estadístico SPSSv.24 y se obtuvo el siguiente resultado

			Coaching empresarial	Motivación
Rho de Spearman	Coaching empresarial	Coeficiente de correlación	1,000	,376*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	45	45
	Motivación	Coeficiente de correlación	,376*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	45	45
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).				

Interpretación: Dado que  $r_s = 0,38$  este valor se indica entre el 0,25-0,49 y la interpretación es correlación positiva débil entre la variable coaching empresarial y dimensión motivación.

### 3. Correlación entre la variable coaching empresarial y dimensión responsabilidad

Establecer la relación entre el coaching empresarial y responsabilidad del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017.

Para el cálculo del coeficiente Rho de Spearman se recurrió al software estadístico SPSSv.24 y se obtuvo el siguiente resultado.

			Coaching empresarial	Responsabilidad
Rho de Spearman	Coaching empresarial	Coeficiente de correlación	1,000	,419**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	45	45
	Responsabilidad	Coeficiente de correlación	,419**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	45	45
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Interpretación: Dado que  $r_s = 0,42$  este valor se indica entre el 0,25-0,49 y la interpretación es correlación positiva débil entre la variable coaching empresarial y dimensión responsabilidad.

#### **4. Correlación entre la variable coaching empresarial y dimensión trabajo en equipo**

Establecer la relación entre el coaching empresarial y trabajo en equipo del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017.

Para el cálculo del coeficiente Rho de Spearman se recurrió al software estadístico SPSSv.24 y se obtuvo el siguiente resultado

			Coaching empresarial	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Coaching empresarial	Coeficiente de correlación	1,000	,477**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	45	45
	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	,477**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	45	45
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Interpretación: Dado que  $r_s = 0,48$  este valor se indica entre el 0,25-0,49 y la interpretación es correlación positiva débil entre la variable coaching empresarial y dimensión trabajo en equipo.

#### **5. Correlación entre la variable coaching empresarial y dimensión eficiencia**

Establecer la relación entre el coaching empresarial y eficiencia del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017.

Para el cálculo del coeficiente Rho de Spearman se recurrió al software estadístico SPSSv.24 y se obtuvo el siguiente resultado.

			Coaching empresarial	Eficiencia
Rho de Spearman	Coaching empresarial	Coeficiente de correlación	1,000	,526**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,526**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Interpretación: Dado que  $r_s = 0,53$  este valor se indica entre el 0,50-0,74 y la interpretación es correlación positiva media entre la variable coaching empresarial y dimensión trabajo en equipo.

## 6. Correlación entre la variable coaching empresarial y dimensión productividad

Establecer la relación entre el coaching empresarial y productividad del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017.

Para el cálculo del coeficiente Rho de Spearman se recurrió al software estadístico SPSSv.24 y se obtuvo el siguiente resultado

			Coaching empresarial	Productividad
Rho de Spearman	Coaching empresarial	Coeficiente de correlación	1,000	,463**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	45	45
	Productividad	Coeficiente de correlación	,463**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	45	45
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Interpretación: Dado que  $r_s = 0,46$  este valor se indica entre el 0,25-0,49 y la interpretación es correlación positiva débil entre la variable coaching empresarial y dimensión trabajo en equipo.

## **Contraste de hipótesis**

### **Contraste de hipótesis general**

La presente investigación está orientada a determinar la relación que existe entre el coaching empresarial y el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Jauja -2017.

Para establecer la correlación entre ambas variables se usó la correlación de Spearman ya que los datos procesados provienen de variables cualitativas de nivel de medición ordinal, medidas a través de una escala tipo Likert. Además, se usó el método del P-valor, En consecuencia, a ello se planteó:

### **1. Planteamiento de Hipótesis**

Ho: No existe relación significativa entre el Coaching empresarial y el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017.

$$r_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el Coaching empresarial y el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Jauja,2017.

$$r_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

### **2. Determinación del nivel de significancia y del estadístico de prueba.**

La presente investigación considero un nivel de significancia (alfa)  $\alpha = 5\% = 0,05$ ; por ser el más equilibrado. Se usó como estadístico de prueba el Coeficiente Rho de Spearman.

### **3. Regla de decisión y cálculo del P-valor**

Para tomar la decisión de rechazar o no rechazar la hipótesis nula seguimos la regla:

$$\text{Si el } P - \text{valor} \leq \alpha \rightarrow \text{Se rechaza la } H_0$$

$$\text{Si el } P - \text{valor} > \alpha \rightarrow \text{No se rechaza la } H_0$$

Para calcular el P-valor se recurrió al software estadístico SPSSv.24, se obtuvo el siguiente resultado:

#### Correlaciones

			Coaching empresarial	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Coaching empresarial	Coefficiente de correlación	1,000	,618**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,618**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

#### 4. Decisión y conclusión

Como:  $El P - valor(0,000) \leq \alpha(0,05) \rightarrow Se rechaza la Ho$

Por lo tanto, decidimos rechazar la hipótesis nula, lo cual significa que existe correlación entre las variables analizadas, Además podemos manifestar que con una probabilidad de error de  $\alpha=0.05$  que, si existe correlación significativa entre el coaching empresarial y el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Jauja,2017 y que la fuerza de es  $r_s=0,618^{**}$ . De acuerdo a Hernández et al (2014), el coeficiente se puede interpretar como positiva media.

- 1.00 = Correlación negativa perfecta
- 0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
- 0.75 = Correlación negativa considerable.
- 0.50 = Correlación negativa media.
- 0.25 = Correlación negativa débil.
- 0.10 = Correlación negativa muy débil.
- 0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
- +0.10 = Correlación positiva muy débil.
- +0.25 = Correlación positiva débil.
- +0.50 = Correlación positiva media.

+0.75 = Correlación positiva considerable.  
+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.  
+1.00 = Correlación positiva perfecta

### **Contraste de hipótesis específica 1**

La presente investigación consiste en determinar la relación que existe entre el Coaching empresarial y la motivación del personal administrativo de la Red de Salud Jauja, 2017.

Para determinar la correlación entre las dos variables se usó la correlación de Spearman ya que los datos procesados provienen de variables cualitativas de nivel de medición ordinal, medidas a través de una escala tipo Likert. Además, se usó el método del P-valor, En virtud a ello se planteó:

#### **1. Planteamiento de Hipótesis**

Ho: No existe relación significativa entre el coaching empresarial y la motivación del personal administrativo de la Red de Salud Jauja,2017.

$$r_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el coaching empresarial y la motivación del personal administrativo de la Red de Salud Jauja,2017.

$$r_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

#### **2. Determinación del nivel de significancia y determinación del estadístico de prueba**

Se usó un nivel de significancia (alfa)  $\alpha = 5\% = 0,05$ ; por ser el más equilibrado. Se usó como estadístico de prueba el Coeficiente Rho de Spearman.

#### **3. Regla de decisión y cálculo del P-valor**

Para tomar la decisión de rechazar o no rechazar la hipótesis nula seguimos la regla:

$$\text{Si el } P - \text{valor} \leq \alpha \rightarrow \text{Se rechaza la } H_0$$

*Si el  $P - \text{valor} > \alpha \rightarrow \text{No se rechaza la } H_0$*

Para calcular el P-valor se recurrió al software estadístico SPSSv.24, se obtuvo el siguiente resultado:

Correlaciones

			Coaching empresarial	Motivación
Rho de Spearman	Coaching empresarial	Coeficiente de correlación	1,000	,376*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	45	45
	Motivación	Coeficiente de correlación	,376*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	45	45
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).				

**4. Decisión y conclusión**

Como: *El  $P - \text{valor}(0,011) \leq \alpha(0,05) \rightarrow \text{Se rechaza la } H_0$*

Por lo tanto, decidimos rechazar la hipótesis nula lo cual significa que existe correlación entre las variables analizadas. Además, podemos manifestar que con una probabilidad de error del  $\alpha=0.05$  que, si existe correlación significativa entre el coaching empresarial y la motivación del personal administrativo de la Red de Salud Jauja,2017, así mismo que la fuerza de esta es de  $r_s = 0,376^*$ . De acuerdo a Hernández et al (2014), el coeficiente se puede interpretar como correlación positiva débil.

- 1.00 = Correlación negativa perfecta
- 0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
- 0.75 = Correlación negativa considerable.
- 0.50 = Correlación negativa media.
- 0.25 = Correlación negativa débil.
- 0.10 = Correlación negativa muy débil.

	0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10 = Correlación	positiva muy débil.
+0.25 = Correlación	positiva débil.
+0.50 = Correlación	positiva media.
+0.75 = Correlación	positiva considerable.
+0.90 = Correlación	positiva muy fuerte.
+1.00 = Correlación	positiva perfecta

## **Contraste de hipótesis específica 2**

La presente investigación consiste en determinar la relación entre el coaching empresarial y la responsabilidad del personal administrativo de la Red de Salud Jauja en el 2017.

Para determinar la correlación entre las dos variables se usó la correlación de Spearman ya que los datos procesados provienen de variables cualitativas de nivel de medición ordinal, medidas a través de una escala tipo Likert. Además, se usó el método del P-valor, En virtud a ello se planteó:

### **1. Planteamiento de Hipótesis**

Ho: No existe relación significativa entre el coaching empresarial y la responsabilidad del personal administrativo de la Red de Salud Jauja,2017.

$$r_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el coaching empresarial y la responsabilidad del personal administrativo de la Red de Salud Jauja,2017.

$$r_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

### **2. Determinación del nivel de significancia y determinación del estadístico de prueba**

Se usó un nivel de significancia (alfa)  $\alpha = 5\% = 0,05$ ; por ser el más equilibrado. Se usó como estadístico de prueba el Coeficiente Rho de Spearman.

### **3. Regla de decisión y cálculo del P-valor**

Para tomar la decisión de rechazar o no rechazar la hipótesis nula seguimos la regla:

*Si el  $P - \text{valor} \leq \alpha \rightarrow \text{Se rechaza la } H_0$*

*Si el  $P - \text{valor} > \alpha \rightarrow \text{No se rechaza la } H_0$*

Para calcular el P-valor se recurrió al software estadístico SPSSv.24, se obtuvo el siguiente resultado:

#### Correlaciones

			Coaching empresarial	Responsabilidad
Rho de Spearman	Coaching empresarial	Coeficiente de correlación	1,000	,419**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	45	45
	Responsabilidad	Coeficiente de correlación	,419**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	45	45
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

#### 4. Decisión y conclusión

Como: *El  $P - \text{valor}(0,004) \leq \alpha(0,05) \rightarrow \text{Se rechaza la } H_0$*

Por lo tanto, decidimos rechazar la hipótesis nula, lo cual significa que existe correlación entre las variables analizadas. Además podemos manifestar que con una probabilidad de error de  $\alpha=0.05$  que existe correlación significativa entre el coaching empresarial y la responsabilidad del personal administrativo de la Red de Salud Jauja, 2017.

y que la fuerza de esta es  $r_s = 0,419^{**}$ . De acuerdo a Hernández et al (2014), el coeficiente se puede interpretar como correlación positiva débil.

- 1.00 = Correlación negativa perfecta
- 0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
- 0.75 = Correlación negativa considerable.
- 0.50 = Correlación negativa media.
- 0.25 = Correlación negativa débil.
- 0.10 = Correlación negativa muy débil.

	0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10 = Correlación	positiva muy débil.
+0.25 = Correlación	positiva débil.
+0.50 = Correlación	positiva media.
+0.75 = Correlación	positiva considerable.
+0.90 = Correlación	positiva muy fuerte.
+1.00 = Correlación	positiva perfecta

### **Contraste de hipótesis específica 3**

La presente investigación consiste en Establecer la relación entre el coaching empresarial y el trabajo en equipo del personal administrativo de la Red de Salud Jauja,2017.

Para determinar la correlación entre las dos variables se usó la correlación de Spearman ya que los datos procesados provienen de variables cualitativas de nivel de medición ordinal, medidas a través de una escala tipo Likert. Además, se usó el método del P-valor, En virtud a ello se planteó:

#### **1. Planteamiento de Hipótesis**

Ho: No existe relación significativa entre el coaching empresarial y el trabajo en equipo del personal administrativo de la Red de Salud Jauja en el 2017.

$$r_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el coaching empresarial y el trabajo en equipo del personal administrativo de la Red de Salud Jauja en el 2017.

$$r_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

#### **2. Determinación del nivel de significancia y determinación del estadístico de prueba**

Se usó un nivel de significancia (alfa)  $\alpha = 5\% = 0,05$ ; por ser el más equilibrado. Se usó como estadístico de prueba el Coeficiente Rho de Spearman.

#### **3. Regla de decisión y cálculo del P-valor**

Para tomar la decisión de rechazar o no rechazar la hipótesis nula seguimos la regla:

*Si el  $P - \text{valor} \leq \alpha \rightarrow \text{Se rechaza la } H_0$*

*Si el  $P - \text{valor} > \alpha \rightarrow \text{No se rechaza la } H_0$*

Para calcular el P-valor se recurrió al software estadístico SPSSv.24, se obtuvo el siguiente resultado:

Correlaciones

			Coaching empresarial	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Coaching empresarial	Coeficiente de correlación	1,000	,477**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	45	45
	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	,477**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	45	45
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

#### 4. Decisión y conclusión

Como: *El  $P - \text{valor}(0,001) \leq \alpha(0,05) \rightarrow \text{Se rechaza la } H_0$*

Por lo tanto, decidimos rechazar la hipótesis nula, lo cual significa que existe correlación entre las variables analizadas. Además, podemos manifestar que con una probabilidad de error del  $\alpha=0.05$  que existe correlación entre el coaching empresarial y el trabajo en equipo del personal administrativo de la Red de Salud Jauja en el 2017.

y que la fuerza de esta es  $r_s = 0,477^{**}$ . De acuerdo a Hernández et al (2014), el coeficiente se puede interpretar como correlación positiva débil.

- 1.00 = Correlación negativa perfecta
- 0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
- 0.75 = Correlación negativa considerable.
- 0.50 = Correlación negativa media.
- 0.25 = Correlación negativa débil.

-0.10 = Correlación	negativa muy débil.
	0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10 = Correlación	positiva muy débil.
+0.25 = Correlación	positiva débil.
+0.50 = Correlación	positiva media.
+0.75 = Correlación	positiva considerable.
+0.90 = Correlación	positiva muy fuerte.
+1.00 = Correlación	positiva perfecta

#### **Contraste de hipótesis específica 4**

La presente investigación determinar la relación entre el coaching empresarial y la eficiencia del personal administrativo de la Red de Salud Jauja, 2017.

Para determinar la correlación entre las dos variables se usó la correlación de Spearman ya que los datos procesados provienen de variables cualitativas de nivel de medición ordinal, medidas a través de una escala tipo Likert. Además, se usó el método del P-valor, En virtud a ello se planteó:

##### **1. Planteamiento de Hipótesis**

Ho: No existe relación significativa entre el coaching empresarial y la eficiencia del personal administrativo de la Red de Salud Jauja, 2017.

$$r_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el coaching empresarial y la eficiencia del personal administrativo de la Red de Salud Jauja, 2017.

$$r_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

##### **2. Determinación del nivel de significancia y determinación del estadístico de prueba**

Se usó un nivel de significancia (alfa)  $\alpha = 5\% = 0,05$ ; por ser el más equilibrado. Se usó como estadístico de prueba el Coeficiente Rho de Spearman.

##### **3. Regla de decisión y cálculo del P-valor**

Para tomar la decisión de rechazar o no rechazar la hipótesis nula seguimos la regla:

*Si el  $P - \text{valor} \leq \alpha \rightarrow \text{Se rechaza la } H_0$*   
*Si el  $P - \text{valor} > \alpha \rightarrow \text{No se rechaza la } H_0$*

Para calcular el P-valor se recurrió al software estadístico SPSSv.24, se obtuvo el siguiente resultado:

Correlaciones

			Coaching empresarial	Eficiencia
Rho de Spearman	Coaching empresarial	Coeficiente de correlación	1,000	,526**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,526**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

**4. Decisión y conclusión**

Como: *El  $P - \text{valor}(0,000) \leq \alpha(0,05) \rightarrow \text{Se rechaza la } H_0$*

Por lo tanto, decidimos rechazar la hipótesis nula, lo cual significa que existe correlación entre las variables analizadas. Además, podemos manifestar que con una probabilidad de error del  $\alpha=0.05$  que existe correlación entre el coaching empresarial y la eficiencia del personal administrativo de la Red de Salud Jauja, 2017., y que la fuerza de esta es  $r_s=0,526^{**}$ . De acuerdo a Hernández et al (2014), el coeficiente se puede interpretar como correlación positiva media.

- 1.00 = Correlación negativa perfecta
- 0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
- 0.75 = Correlación negativa considerable.
- 0.50 = Correlación negativa media.
- 0.25 = Correlación negativa débil.
- 0.10 = Correlación negativa muy débil.

	0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10 = Correlación	positiva muy débil.
+0.25 = Correlación	positiva débil.
+0.50 = Correlación	positiva media.
+0.75 = Correlación	positiva considerable.
+0.90 = Correlación	positiva muy fuerte.
+1.00 = Correlación	positiva perfecta

### **Contraste de hipótesis específica 5**

La presente investigación consiste en establecer la relación entre el coaching empresarial y la productividad del personal administrativo de la Red de Salud Jauja, 2017.

Para determinar la correlación entre las dos variables se usó la correlación de Spearman ya que los datos procesados provienen de variables cualitativas de nivel de medición ordinal, medidas a través de una escala tipo Likert. Además, se usó el método del P-valor, En virtud a ello se planteó:

#### **1. Planteamiento de Hipótesis**

Ho: No existe relación significativa entre el coaching empresarial y la productividad del personal administrativo de la Red de Salud de Jauja,2017.

$$r_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el coaching empresarial y la productividad del personal administrativo de la Red de Salud de Jauja,2017.

$$r_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

#### **2. Determinación del nivel de significancia y determinación del estadístico de prueba**

Se usó un nivel de significancia (alfa)  $\alpha = 5\% = 0,05$ ; por ser el más equilibrado. Se usó como estadístico de prueba el Coeficiente Rho de Spearman.

### 3. Regla de decisión y cálculo del P-valor

Para tomar la decisión de rechazar o no rechazar la hipótesis nula seguimos la regla:

*Si el P – valor  $\leq \alpha \rightarrow$  Se rechaza la Ho*

*Si el P – valor  $> \alpha \rightarrow$  No se rechaza la Ho*

Para calcular el P-valor se recurrió al software estadístico SPSSv.24, se obtuvo el siguiente resultado:

Correlaciones

			Coaching empresarial	Productividad
Rho de Spearman	Coaching empresarial	Coeficiente de correlación	1,000	,463**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	45	45
	Productividad	Coeficiente de correlación	,463**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	45	45

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

### 4. Decisión y conclusión

Como: *El P – valor*(0,001)  $\leq \alpha$ (0,05)  $\rightarrow$  *Se rechaza la Ho*

Por lo tanto, decidimos rechazar la hipótesis nula, lo cual significa que existe correlación entre las variables analizadas. Además, podemos manifestar que con una probabilidad de error del  $\alpha=0.05$  que existe correlación entre el coaching empresarial y la productividad del personal administrativo de la Red de Salud de Jauja,2017. y que la fuerza de esta es  $r_s =0,463^{**}$ . De acuerdo a Hernández et al (2014), el coeficiente se puede interpretar como correlación positiva débil.

- 1.00 = Correlación negativa perfecta
- 0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
- 0.75 = Correlación negativa considerable.

-0.50 = Correlación	negativa media.
-0.25 = Correlación	negativa débil.
-0.10 = Correlación	negativa muy débil.
	0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10 = Correlación	positiva muy débil.
+0.25 = Correlación	positiva débil.
+0.50 = Correlación	positiva media.
+0.75 = Correlación	positiva considerable.
+0.90 = Correlación	positiva muy fuerte.

### 4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Respecto al objetivo general, determinar la relación que existe entre el coaching empresarial y desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017. Se determinó que existe correlación positiva media entre la variable coaching empresarial y la variable desempeño laboral, puesto que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es  $r_s = 0,62$ , con un nivel de significancia del 5%. El resultado nos demuestra que efectivamente el coaching empresarial se relaciona con el desempeño laboral puesto que a mayor practica de coaching mayor desempeño laboral en la entidad y en consecuencia el personal administrativo que labora en la Red de Salud Jauja desarrollara sus funciones de manera eficaz y las potencialidades del personal administrativo con factores des motivacionales que en algunas circunstancias conllevan a fuga de talento y desarrollo de trabajo a destiempo se presentaran en la entidad.

Al respecto lo dicho líneas atrás el investigador Monroy (2015) ejecutó la investigación titulada *Coaching y desempeño laboral*: Estudio realizado con supervisores y visitadores médicos de las empresas farmacéuticas de la ciudad de Quetzaltenango donde nos señala 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.

Al respecto Rocha y Holguín (2014) desarrollaron la investigación titulada “*El coaching como herramienta de estrategia organizacional para mejorar el clima laboral de una empresa*”, estudio que le permitió obtener el título de licenciado en Administración de Empresas en el Colegio de Administración para el Desarrollo de la Universidad San Francisco de Quito donde concluyó que el coaching da una innovadora orientación para las entidades , inyectándolas de energía para alcanzar las metas, incentivar el crecimiento económico y llevar al fortalecimiento de la organización así mismo 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, la idea principal del coaching está en llegar directamente a los trabajadores para puedan tener confianza en el coach y así lograr que el proceso tenga éxito en su desempeño laboral.

Para Lozano (2008) define al coaching como la herramienta dirigida al perfeccionamiento de las estrategias que contribuyen al crecimiento personal y profesional de los individuos, para el logro de mejores resultados dentro de las organizaciones.

Para Wolk (2003) el coaching se define como la técnica de aprendizaje intelectual, corporal, emocional, y espiritual, el cual se sostiene en el lenguaje del individuo. Esto repercute no solo en el individuo, sino también en las organizaciones o empresas, de manera que facilita el logro de sus actividades y sus objetivos.

El coaching empresarial es una herramienta que ayuda y facilita a las organizaciones, individuos y grupos de personas a lograr sus objetivos y mejorar de manera drástica su desempeño laboral.

En el objetivo específico 1, Establecer la relación entre el coaching empresarial y motivación del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017. Se determinó que existe correlación positiva débil entre la variable coaching empresarial y la dimensión motivación, puesto que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es  $r_s = 0,38$  con un nivel de significancia del 5%. El resultado demostró que el personal administrativo que labora en la red de salud jauja considera a la motivación un factor elemental para el desarrollo de sus funciones y esto contrasta con algunos casos como cuando el personal administrativo está motivado es capaz de inhibir el sueño puesto que emociones positivas dan energía, flexibilidad para adaptarse al cambio y más salud emocional y física.

Al respecto a lo señalado Álvarez, Arocha, y Ortiz (2011) desarrollaron la investigación: *“Coaching, motivación y retención de personal”*, para optar el grado de Licenciado en Psicología en la Facultad de Psicología de la Pontificia Universidad Javeriana. Por ende, se concluye afirmando que las personas se orientan al logro de sus objetivos para hacer frente a las dificultades, asimismo logran cubrir sus necesidades de desarrollo personal, además concluye afirmando que en las organizaciones el capital humano es el activo más importante de la economía; los conocimientos, la formación y las capacidades de los trabajadores sólo pueden ser propiedad de la organización en sus activos físicos, de esta manera es esencial que se tenga una visión del Coaching como una herramienta que ayuda a superar problemas de las personas los cuales pueden incidir en su desempeño, productividad, resultados e inclusive ser un puente para motivar al individuo, y de esa forma el capital humano no preferirá moverse hacia otro campo que no le genere obstáculos en su desarrollo.

Gonzales (2014), considera como uno de los elementos principales medibles a la motivación el cual refiere las características del colaborador por sentirse bien en el trabajo que viene desarrollando.

Morales (2009), define al desempleo laboral como el conjunto de aptitudes laborales adquiridas, en ellos se engloban los conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores, dirigidas a conseguir los objetivos conjuntamente con las técnicas de la empresa implementadas por la empresa.

Respecto al objetivo específico 2, Establecer la relación entre el coaching empresarial y responsabilidad del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017. Se determinó que existe correlación positiva débil entre la variable coaching empresarial y la dimensión responsabilidad, Puesto que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es  $r_s = 0,42$ , con un nivel de significancia del 5%. con este resultado se pudo comprobar que la responsabilidad del personal mejora productivamente cuando dentro de la entidad existe el coaching y así los trabajadores realizan responsablemente sus labores sin necesidad de que nadie los esté supervisando para ver sus avances por lo contrario ellos voluntariamente la desarrollan de la mejor forma que puedan.

Para argumentar lo dicho en líneas atrás Guzman y Parravicini (2016) elaboraron la investigación denominada: *“Aplicación del Coaching en la gestión por competencias del talento humano de la empresa Hidrandina S.A. de la ciudad de Trujillo en el año 2016”*, tal estudio permitió obtener el título Profesional de Licenciados en Administración de la facultad de ciencias económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego en cuya investigación se le dio importancia a la responsabilidad que tienen los trabajadores al realizar su labor diaria en su puesto de trabajo. En la tesis se concluyó que efectivamente la aplicación del coaching sí influye en la gestión por competencias del talento humano permitiendo la mejora de la conciencia, auto

creencia, competencias cardinales y específicas en los colaboradores para obtener mejores resultados en la gestión del cambio, orientación hacia los resultados, productividad, innovación y desarrollo de relaciones; identificados como muy importantes para la gestión de la empresa Hidrandina S.A. de la ciudad de Trujillo. Así mismo los indicadores que afectan al coaching son responsabilidad, gestión del cambio y eficiencia. Estos impiden a los colaboradores tomar conciencia de sus actividades y funciones. Al mismo tiempo el mejor manejo de estos indicadores por los colaboradores permite que se puedan adaptar al cambio para que su desempeño sea más eficiente.

Según Monroy (2015) considera como una de las características principales a la Responsabilidad compartida lo cual mejora el continuo desempeño del trabajador ya que no solo es responsabilidad del coach, sino también es responsabilidad del subordinado para el logro de sus actividades y así llegar a cumplir sus objetivos.

Gonzales (2014), considera como un elemento medible a la responsabilidad y lo define como el grado de cumplimiento con el que desarrolla sus actividades el colaborador de la empresa u organización.

En el objetivo específico 3, establecer la relación entre el coaching empresarial y trabajo en equipo del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017. Se determinó que existe correlación positiva débil entre la variable coaching empresarial y la dimensión trabajo en equipo, puesto que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es  $r_s = 0,48$  con un nivel de significancia del 5%. Este resultado demuestra que el trabajo en equipo de manera voluntaria sin obligación alguna está ligada al coaching influenciando de manera positiva a los trabajadores de la institución, así ellos deciden a trabajar en equipo para poder aportar opiniones, puntos de vista y otros en beneficio de sus funciones.

Para contrastar dice Tapia (2012) realizó la investigación *“Coaching y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados de la empresa municipal*

*de agua potable y alcantarillado de Ampato*”, para obtener el título de licenciada en Ciencias de la Educación en la Facultad de Ciencias Humanas y la Educación de la Universidad Técnica de Ampato. Los resultados de esta investigación indican que existe un 88.2% de probabilidad que la población no realiza un trabajo de calidad por la carencia de recursos, asimismo el p valúe (0.918) es mayor al nivel de significancia (0.05), por ende, se acepta la hipótesis. Dado estos resultados se concluye que el coaching incide favorablemente en el desempeño de los trabajadores. La importancia del coaching con el trabajo en equipo puesto que proporciona entrenamiento continuo y desarrollo de las habilidades individuales y de equipos. Debe existir una motivación adecuada, logrando con ello obtener empleados más competentes y comprometidos con sí mismos y con la empresa; para sobresalir ante la competencia por medio de la efectividad en la aplicación de los elementos que forman parte de la técnica del Coaching por ello se implementó un modelo de Coaching Empresarial denominado Talleres de Entrenamiento Motivacional para mejorar el Desempeño Laboral, para que el personal tenga una mayor participación en el proceso y adquieran un mayor compromiso en el cumplimiento de dichos elementos y los consideren como parte fundamental e importante de sus labores, y de esta manera se sientan más motivados y tengan claro sus aspiraciones y metas propuestas, lo cual les permitirá orientar sus esfuerzos hacia el logro de los objetivos, trabajando en equipos bien estructurados sin dificultades motivacionales.

Porras (2017) investigó sobre el tema *“Influencia del coaching en el desempeño efectivo de la gestión del personal administrativo de la Universidad Metropolitana en el 2016”*, tal estudio permitió obtener el título de Licenciada en Ciencias de la Educación en la Facultad de Educación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, finalmente concluyo en la tesis La importancia del coaching con el trabajo en equipo permitió optimizar la dirección y el liderazgo: a través del desarrollo de técnicas necesarias para gestionar y liderar áreas, sectores o equipos de trabajo en el departamento de

Orientación y Asesoramiento de la Dirección de Desarrollo Estudiantil de la Universidad de Carabobo, de igual manera, le permitió alcanzar unas mejores metas tanto personales como profesionales debido a que el liderazgo es una técnica primordial para el éxito, en pro de identificar las estrategias laborales utilizadas por los empleados del departamento de Orientación y Asesoramiento de la Dirección de Desarrollo Estudiantil de la Universidad de Carabobo puesto que el liderazgo va de la mano con el trabajo en equipo.

Según Román y Fernández (2008), plantearon que es de gran importancia el trabajo en equipo que se realiza en las empresas y diversas entidades puesto que las empresas que trabajan en equipo tienden a tener una mejor distribución de obligaciones en sus labores diarias

Según Quintero, Africano, y Faría (2008), existen factores que afectan el desempeño laboral y uno de los más importantes es el trabajo en equipo puesto que este mecanismo de trabajo permite interactuar entre los diversos empleados con la finalidad de facilitar el logro de los objetivos de la empresa u organización.

Gonzales (2014), considera de gran importancia al trabajo en equipo y nos dice que es la tendencia que se adopta para trabajar en grupo y relacionarse con sus colegas de trabajo para el logro de objetivos de la empresa.

En el objetivo específico 4, establecer la relación entre el coaching empresarial y eficiencia del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017. Se determinó que existe correlación positiva media entre la variable coaching empresarial y la dimensión eficiencia, puesto que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es  $r_s = 0,53$  con un nivel de significancia del 5%. Con este resultado se demostró que la eficiencia dentro la red de salud jauja está relacionada al coaching dentro de los grupos administrativos puesto que la eficiencia en la toma de decisiones de los jefes de las diferentes áreas mejoro positivamente y en consecuencia a la mejora de la atención de proveedores y otros.

Para contrastar con lo dicho Roque (2017) realizó la investigación titulada *“Coaching para el desempeño laboral en los consultores de venta de la empresa Natura Cosméticos S.A.”* con la finalidad de obtener el título profesional de Ingeniería Industrial en la facultad de Ingeniería de la Universidad Peruana Los Andes. Donde se pudo concluir que la eficiencia de los trabajadores del área de ventas de Natura cosméticos mejoro radicarme te en el proceso en vista que se aplico el coaching para mejorar la estrategias de ventas de dichos trabajadores.

Salas, Díaz, y Pérez (2012) mencionan la gran importancia que tiene la eficiencia en el proceso o realización de las actividades de una organización o empresa.

Gonzales (2014), considera a la eficiencia de gran importancia ya que refiere a la capacidad para emplear recursos para desarrollar sus actividades y/o tareas.

Finalmente en el objetivo específico 5 establecer la relación entre el coaching empresarial y productividad del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017. Se determinó que existe correlación positiva débil entre la variable coaching empresarial y la dimensión productividad, puesto que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es  $r_s = 0,46$  con un nivel de significancia del 5%. con este resultado se pudo llegar a considerar que el coaching es importante para la mejora de la productividad. Puesto que un personal administrativo desmotivado, sin que nunca haya recibido charlas de coaching, capacitaciones de coaching realiza sus funciones en estándares improductivos y nada satisfactorios en conclusión se hace imprescindible la importancia del coaching en la productividad.

A lo dicho líneas atrás puede corroborar Vives (2016) elaboró la investigación titulada: *“Coaching empresarial como herramienta que potencializa el talento humano y la productividad organizacional”*. Trabajo para optar la especialización en gerencia de comercio internacional y presentado a la

Universidad Militar Nueva Granada. Contrasta con lo siguiente el Coaching empresarial es una técnica de aprendizaje que nace como respuesta de las organizaciones a la situación actual de las economías, dentro de entornos cambiantes, donde se necesitan empleados altamente motivados que tengan un alto nivel de liderazgo para poder contrarrestar desafíos, llevando a las empresas a nivel óptimo de productividad.

Los líderes del futuro deberán entrenarse constantemente, utilizando métodos como el Coaching empresarial para que los oriente a cómo deben actuar y a tomar conciencia acerca de conocimiento, opiniones, y juicio de áreas críticas.

El futuro y proyección de la orientación Coaching es altamente optimista, ya que los principios y técnicas que usa están llegando a ser cada vez más reconocidas y usadas. Entre estos principios básicos están la conciencia, la responsabilidad y la confianza, que son un verdadero motor de eficacia y crecimiento humano, generando en las organizaciones una integración entre el talento humano y la productividad.

(Villar, 2013), describe de gran importancia a la productividad en las organizaciones y como nos ayuda en metas futuras dentro de la organización.

Gonzales (2014), define a la productividad como el resultado promedio que presenta el colaborador en este caso el trabajador que labora en diferentes puestos en empresas y entidades.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe correlación positiva media entre la variable coaching empresarial y el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017, Puesto que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es  $r_s = 0,62$ , con un nivel de significancia del 5%.El resultado nos demuestra que efectivamente el coaching empresarial se relaciona con el desempeño laboral puesto que a mayor practica de coaching mayor desempeño laboral en la entidad y en consecuencia el personal administrativo que labora en la Red de Salud Jauja desarrollara sus funciones de manera eficaz y así no perder las potencialidades del personal administrativo con factores des motivacionales que en algunas circunstancias conllevan a fuga de talento y desarrollo de trabajo a destiempo.
2. Se estableció que existe correlación positiva débil entre la variable coaching empresarial y motivación del personal administrativo de la Red de salud Jauja-2017, Puesto que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es  $r_s = 0,38$ , con un nivel de significancia del 5%.El resultado demostró que el personal administrativo que labora en la red de salud jauja consideran a la motivación un factor elemental para el desarrollo de sus funciones y esto contrasta con algunos casos como cuando el personal administrativo está motivado es capaz de inhibir el sueño puesto que emociones positivas dan energía, flexibilidad para adaptarse al cambio y mas salud emocional y física.
3. Se estableció que existe correlación positiva débil entre la variable coaching empresarial y responsabilidad del personal administrativo de la Red de salud Jauja-2017, Puesto que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es  $r_s = 0,42$ , con un nivel de significancia del 5%.con este resultado se pudo comprobar que la responsabilidad del personal mejora productivamente cuando dentro de la entidad existe el coaching y asi los

trabajadores realizan responsablemente sus labores sin necesidad de que nadie los este supervisando para ver sus avances por lo contrario ellos voluntariamente la desarrollan de la mejora que puedan.

4. Se estableció que existe correlación positiva débil entre la variable coaching empresarial y trabajo en equipo del personal administrativo de la Red de salud Jauja-2017, Puesto que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es  $r_s = 0,48$ , con un nivel de significancia del 5%. Este resultado demuestra que el trabajo en equipo de manera voluntaria sin obligación alguna está ligada al coaching influenciando de manera positiva a los trabajadores de la institución, así ellos deciden a trabajar en equipo para poder aportar opiniones, puntos de vista y otros en beneficio de sus funciones.
5. Se estableció que existe correlación positiva media entre la variable coaching empresarial y eficiencia del personal administrativo de la Red de salud Jauja-2017, Puesto que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es  $r_s = 0,53$ , con un nivel de significancia del 5%. Con este resultado se demostró que la eficiencia dentro la red de salud jauja esta relacionada al coahing dentro de los grupos administrativos puesto que la eficiencia en la toma de decisiones de los jefes de las diferentes áreas mejoro positivamente y en consecuencia a la mejora de la atención de proveedores y otros.
6. Se estableció que existe correlación positiva débil entre la variable coaching empresarial y productividad del personal administrativo de la Red de salud Jauja-2017, Puesto que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es  $r_s = 0,46$ , con un nivel de significancia del 5%. con este resultado se pudo llegar a considerar que el coaching es importante para

la mejora de la productividad .Puesto que un personal administrativo desmotivado , sin que nunca haya recibido charlas de coaching, capacitaciones de coaching realiza sus funciones en estándares improductivos y nada satisfactorios en conclusión se nota la importancia del coaching en la productividad.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al director ejecutivo de la red de salud jauja, siga promoviendo talleres de coaching empresarial y motivacional para continuar mejorando el desempeño laboral del personal administrativo de las diferentes unidades administrativas de la Red de Salud Jauja.
2. Se recomienda al sub director de la red de salud jauja a que apoye a que se continúe promoviendo en los jefes de área la motivación del personal administrativo de la Red de Salud Jauja que este a su cargo para mejorar el desempeño laboral.
3. Se recomienda al jefe de personal de la red de salud jauja continúe promoviendo la responsabilidad del personal administrativo de la Red de Salud Jauja con diversas estrategias que viene promoviendo para mejorar el desempeño laboral.
4. Se recomienda al jefe de personal siga gestionando talleres y seminarios de trabajo en equipo para el personal administrativo de la Red de Salud Jauja.
5. Se recomienda a los jefes de diferentes unidades a contribuir con la mejora de la eficiencia del personal administrativo de la Red de Salud Jauja, enseñando con el ejemplo y empatía.
6. Se recomienda a los jefes de las diferentes unidades a seguir continuando con la delegación de trabajos que mejoren la productividad de la Red de Salud Jauja y así mejorar el prestigio del hospital en cuanto a la atención rápida a proveedores y personas externas que requieran de los servicios del personal administrativo que labora en la entidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, M., Arocha, D., & Ortiz, M. (2011). *Coaching, motivación y retención de personal*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Psicología.
- Bain, D. (2003). *La productividad*. Colombia: McGraw-Hill.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia: Pearson.
- Burque, O. (2017). *Hodgson & Burque*. Obtenido de Coaching y psicología positiva: <http://jaimeburque.com/coaching/coaching-y-psicologia-positiva/>
- Cardenas, J. (2011). *Coaching y desempeño docente en la provincia de Huancayo*. Huancayo - Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Caruajulca, E., & Monzon, G. (2016). *Aplicacion del coaching organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc, en la Banbamarca*. Trujillo - Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- comercio, D. d. (2017). *Coaching en la organizaciones*. Lima. Recuperado el Lunes de Agosto de 2017
- D'Alessio, F. (2012). *Administración de las operaciones productivas*. México: Pearson.
- Echevarría, R., & Pizarro, A. (2000). *El caracter del coaching ontológico*.
- Espaderos, A. (2016). *Relacion entre desempeño y satisfaccion laboral en el departamento de direccion financiera de la municipalidad de Santa Lucia*. Guatemala: Universidad Rafael Landivar.
- Fernández, J., & Anticona, E. (2015). *El coaching y las estrategias motivacionales en el desempeño laboral del recurso humano del área de recepción en los hoteles de 4 y 5 estrellas del Destino Turístico Trujillo*. Trujillo: Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera de Administración y Servicios Turísticos.
- Gonzales, K. (2014). *Relación en el desempeño laboral entre los colaboradores con discapacidad auditiva y colaboradores sin*

*descapacidad en una edentidad financiera de la ciudad de Guatemala.* Guatemala: Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades.

- Guzmán, W., & Parravicini, L. (2016). *Aplicación del coaching en la gestión por competencias del talento humano de la empresa Hidrandina S.A. de la ciudad de Trujillo en el año 2016.* Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Administración.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación.* México D.F., México: McGraw Hill.
- Ingelom Consultoria, S.L. (2013). *Guía: Aplicación de técnicas de coaching en el establecimiento de planes de estímulo de la utilización de las medidas de prevención de riesgos laborales establecidos por la empresa.* Madrid: Secretaria de la salud laboral de la UGT- CEC.
- Lee, B. (2017). *Coaching skills self assessment.* Bruce Lee Retention+Productivity Training.
- Linares, G., & Arteaga, L. (2017). *Influencia del programa de coaching linarte sobre el desempeño docente en los educadores de una Institución Educativa Privada.* Lima: Universidad Marcelino Champagnat, Escuela de Postgrado, Programa de Maestría.
- Linares, G., & Arteaga, L. (2017). *Influencia del programa de coaching Linarte sobre el desempeño docente en los educadores de una Institución Educativa Privada.* Lima: Universidad Marcelino Champagnat, Escuela de Postgrado, Programa de Maestría.
- Lozano, L. (2008). El coaching como estrategia para la formación de competencias profesionales. *Escuela de la Administración de Negocios (EAN)*, 127 - 137.
- Marcela, S., & Solano, A. d. (2010). *Efectividad del coaching en el sector público con base en el éxito del mismo en el sector privado.* Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Monroy, A. (2015). *Coaching y desempeño laboral: Estudio realizado con supervisores y visitaodres medicos de las empresas farmaceuticas de la ciudad de Quetzaltenango.* Quetzaltenango - Guatemala: Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades.

- Morales, A. (2009). *Capital humano: hacia un sistema de gestión en la empresa cubana*. Cuba: Política.
- Muñoz, C., & Díaz, O. (2014). El coaching y la transformación organizacional: una oportunidad para las empresas y los coaches. *Suma de negocios*, 63.
- Porras, G. (2017). *Influencia del coaching en el desempeño efectivo de la gestión del personal administrativo de la Universidad Metropolitana en el 2016*. Guayaquil - Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Facultad de Educación.
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. *Negotium*, 33-51.
- Rocha, M., & Holguin, M. (2014). *El coaching como herramienta de estrategia organizacional para mejorar el clima laboral de una empresa*. Quito - Ecuador: Universidad San Francisco de Quito.
- Roman, J., & Fernández, M. (2008). *Liderazgo y Coaching*. United States: Unsewn.
- Roque, A. (2017). *Coaching para el desempeño laboral en los consultores de venta de la empresa Natura Cosméticos S.A. Huancayo 2017*. Huancayo - Perú: Universidad Peruana los Andes, Facultad de Ingeniería.
- Salas, R., Díaz, L., & Pérez, G. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. *Scielo*, 26.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (1996). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Mantaro.
- Tapia, R. (2012). *Coaching y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado Ampato*. Ampato - Ecuador: Universidad Técnica de Ampato.
- Vezub, L. (2007). *La formación y el desarrollo profesional docente frente a los nuevos desafíos de la escolaridad*. *Revista de currículum y formación del profesorado*.

- Villar, F. (9 de Enero de 2013). *Que aprendemos hoy*. Obtenido de <http://queaprendemoshoy.com/aspectos-fundamentales-del-coaching-i/>
- Vives, L. (2016). *Coaching empresarial como herramienta que potencializa el talento humano y la productividad organizacional*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada, Especialización en Gerencia de Comercio Internacional.
- Wolk, L. (2003). *Coaching: el arte de soplar brasas*. Buenos Aires : Gran Aldea Editores.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: COACHING EMPRESARIAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD JAUJA-2017

Autora: Bach. María Margaret Camones Dianderas

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre coaching empresarial y el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Jauja- 2017?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre coaching empresarial y motivación del personal</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre coaching empresarial y el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Establecer la relación entre coaching empresarial y motivación del</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe relación significativa entre coaching empresarial y el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>Existe relación significativa entre coaching empresarial y motivación del personal</p>	<p><b>VARIABLE 1</b></p> <p>a) Coaching empresarial</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• creación de confianza</li> <li>• escucha activa</li> <li>• comunicación directa</li> <li>• empatía</li> </ul> <p><b>VARIABLE 2</b></p> <p>b) Desempeño laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• motivación</li> <li>• responsabilidad</li> <li>• trabajo en equipo</li> <li>• eficiencia</li> <li>• productividad</li> </ul>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>No experimental</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>Correlacional</p> <p><b>MÉTODO GENERAL:</b></p> <p>Científico y descriptivo</p> <p><b>DISEÑO:</b></p> <p>Descriptivo -correlacional simple</p> <p><b>DONDE:</b></p> <p><b>M:</b> Muestra</p> <p><b>O1:</b> Observación de variable 1 Coaching empresarial</p> <p><b>O2:</b> Observación de variable 2 Desempeño laboral.</p> <p><b>R:</b> Coeficiente de correlación.</p> <p><b>POBLACIÓN:</b></p>

<p>administrativo de la Red de Salud Jauja-2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre coaching empresarial y responsabilidad del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre coaching empresarial y trabajo en equipo del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre coaching empresarial y eficiencia del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre coaching empresarial y productividad del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017?</p>	<p>personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017.</p> <p>Establecer la relación entre el coaching empresarial y responsabilidad del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017.</p> <p>Establecer la relación entre coaching empresarial y trabajo en equipo del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017.</p> <p>Establecer la relación entre coaching empresarial y eficiencia del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017.</p> <p>Establecer la relación entre coaching empresarial y productividad del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017.</p>	<p>administrativo de la Red de Salud Jauja-2017.</p> <p>Existe relación significativa entre el coaching empresarial y responsabilidad del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017.</p> <p>Existe relación significativa entre coaching empresarial y trabajo en equipo del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017.</p> <p>Existe relación significativa entre coaching empresarial y eficiencia del personal administrativo de la Red de Salud Jauja-2017.</p> <p>Existe relación significativa entre coaching empresarial y productividad del personal administrativo de la Red de Salud de Jauja-2017.</p>		<p>45 trabajadores administrativos de la Red de Salud Jauja.</p> <p><b>MUESTRA:</b> 45 trabajadores administrativos de la Red de Salud Jauja.</p> <p><b>MUESTREO:</b> No probabilístico por conveniencia.</p> <p><b>TÉCNICA:</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTOS:</b> Cuestionario para Coaching empresarial de Lee (2017) y para Desempeño laboral de Gonzales (2014).</p> <p><b>ESCALA DE MEDICIÓN:</b> Nominal</p> <p><b>ANÁLISIS ESTADÍSTICO:</b> SPSS-Versión 24 Excel.</p>
---	---	---	--	--

## **ANEXO 2**

### **CONSIDERACIONES ÉTICAS**

Para el desarrollo de la presente investigación se está considerando los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes.

La información, los registros, datos que se tomarán para incluir en el trabajo de investigación serán fidedignas. Por cuanto, a fin de no cometer faltas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del Proyecto, hasta la sustentación de la Tesis.

Por consiguiente, me someto a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.

## **ANEXO 3**

### **INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

**CUESTIONARIO: COACHING EMPRESARIAL**

Este cuestionario pretende encontrar las características de coaching empresarial de su jefe inmediato. La sinceridad con que respondan a los cuestionamientos será de gran utilidad para la investigación "COACHING EMPRESARIAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD JAUJA, 2017". Las respuestas a este cuestionario se mantendrán en total reserva y confidencialidad.

<b>I. COACHING EMPRESARIAL</b>						
Indique la clave de puntuación, en relación a su jefe inmediato (en caso no tenga jefe inmediato sobre usted mismo(a) con las siguientes afirmaciones:						
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
		Raramente Mostrado	A veces mostrado	Frecuentem ente mostrado	Usualmente mostrado	Casi siempre mostrado
Marque con un aspa (x):		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Creacion de confianza y intimidad</b>						
1	Aprovecha mis fortalezas.					
2	Me da visibilidad.					
3	Me proporciona informacion sobre la entidad y mi papel en el logro de los objetivos de la misma.					
4	Hace expectativas de rendimiento y prioridades claras.					
5	No divulga informacion privada.					
Marque con un aspa (x):		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Escucha activa</b>						
1	Me protege del estrés en el trabajo.					
2	Me anima cuando estoy desanimado o apunto de emprender una nueva o dificil asignacion.					
3	Me proporciona capacitacion y apoyo adecuado cuando sea necesario.					
4	Me proporciona comentarios frecuentes sobre mi desempeño laboral.					
5	Me da credito cuando lo meresco.					
Marque con un aspa (x):		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Comunicación Directa</b>						
1	Me da libertad para hacer mi trabajo.					
2	Orienta los valores de la entidad.					
3	Me hace responsable de mis acciones.					
4	Me mira como una persona importante y es critico para el éxito de nuestra institucion.					
5	No deja que me rinda.					
Marque con un aspa (x):		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Empatia</b>						
1	Establece altos estandares de excelencia.					
2	Se toma el tiempo para construir confianza entre nosotros.					
3	Solicita y realmente escucha mis ideas.					
4	Sirve como un buen modelo a seguir.					
5	Explica los motivos de las desiciones y los procedimientos y avisa con anticipacion los cambios cada vez que sea posible.					95

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

**CUESTIONARIO: DESEMPEÑO LABORAL**

Este cuestionario pretende encontrar las características de coaching empresarial de su jefe inmediato. La sinceridad con que respondan a los cuestionamientos será de gran utilidad para la investigación "COACHING EMPRESARIAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD JAUJA, 2017". Las respuestas a este cuestionario se mantendrán en total reserva y confidencialidad.

**I. DATOS PERSONALES**

- 1.1. Sexo:  M  F      1.2. Edad:  años
- 1.3. Cargo:
- 1.4. Nivel educativo:
- 1.5. Carrera profesional/técnica

**II. DESEMPEÑO LABORAL**

Por favor, conteste las siguientes frases con la respuesta que considere más apropiada.

Marque con un aspa (X):

Deficiente =1	Regular=2	Bueno=3	Muy Bueno=4
------------------	-----------	---------	----------------

Responsabilidad		1	2	3	4
1	Posee la capacidad de adaptarse a los cambios.				
2	Posee una actitud de compromiso al realizar sus labores diarias.				
3	Cumple con las funciones que requiere su puesto de trabajo.				
4	Se preocupa por ampliar los conocimientos relacionados a su puesto de trabajo.				
5	Demuestra compromiso hacia las atribuciones que le corresponden.				
<b>Punteo total:</b>					

Marque con un aspa (X)

Deficiente=1	Regular=2	Bueno=3	Muy Bueno=4
--------------	-----------	---------	----------------

Productividad		1	2	3	4
6	El trabajo que desempeña dentro de la entidad es productivo.				
7	Muestra mayor dominio en el desarrollo de sus labores conforme al tiempo que ha estado en la entidad.				
8	Responde satisfactoriamente al trabajo bajo presión.				
9	Tiene la capacidad de efectuar múltiples tareas.				
10	Cumple con sus metas diarias, semanales y mensuales en su puesto de trabajo.				
<b>Punteo total:</b>					

Marque con un aspa (X)		Deficiente=1	Regular=2	Bueno=3	Muy Bueno=4
		1	2	3	4
<b>Eficiencia</b>					
11	Cumple con los procesos establecidos de su puesto de trabajo.				
12	Conoce con claridad y dominio las tareas laborales de su puesto de trabajo.				
13	Coordina y organiza su tiempo al ejecutar las tareas de su puesto de trabajo.				
14	Tiene la habilidad para analizar la información relacionada con su puesto de trabajo.				
15	Se preocupa por mantener un estándar de calidad en las tareas diarias que ejecuta.				
<b>Punteo total:</b>					

Marque con un aspa (X)		Deficiente=1	Regular=2	Bueno=3	Muy Bueno=4
		1	2	3	4
<b>Motivación</b>					
16	Se propone objetivos superiores para sí mismo en cuanto a su puesto de trabajo.				
17	Muestra disposición al momento de realizar otra labor que se le asigne por parte del jefe inmediato.				
18	Muestra interés por mejorar sus puntos débiles y acrecentar sus puntos fuertes en lo que respecta a su rendimiento laboral.				
19	Muestra interés por aprender cosas nuevas u procesos que el puesto de trabajo requiera.				
20	Contribuye a la realización de metas u objetivos del área de trabajo donde se encuentra.				
<b>Punteo total:</b>					

Marque con un aspa (X)		Deficiente=1	Regular=2	Bueno=3	Muy Bueno=4
		1	2	3	4
<b>Trabajo en equipo</b>					
21	Apoya a sus compañeros de trabajo en la realización de tareas, metas u objetivos en común.				
22	Mantiene buenas relaciones interpersonales dentro de su área de trabajo.				
23	Tiene la capacidad de trabajar con otras personas para lograr los objetivos del área o departamento en el que se encuentra.				
24	Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.				
25	Muestra una actitud de respeto hacia sus compañeros de trabajo.				
<b>Punteo total:</b>					

Punteo general:

## **ANEXO 3**

### **CONSIDERACIONES ÉTICAS**

Para el desarrollo de la presente investigación se está considerando los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes.

La información, los registros, datos que se tomarán para incluir en el trabajo de investigación serán fidedignas. Por cuanto, a fin de no cometer faltas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del Proyecto, hasta la sustentación de la Tesis.

Por consiguiente, me someto a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.

## ANEXO 4

### FOTOS



Personal administrativo del área de economía de la red de salud Jauja.



Personal administrativo del área de planificación de la red de salud Jauja.



Personal administrativo del área de Logística de la red de salud Jauja.



Personal administrativo del área de Recursos humanos de la red de salud Jauja.



Personal administrativo del área de Recursos humanos de la red de salud Jauja.



Personal administrativo del área de Estadística e informática de la red de salud Jauja.



Personal administrativo del área de Apoyo a la docencia e investigación de la red de salud Jauja.

**SOLICITO:** Autorización para la aplicación de la encuesta de la tesis titulada Coaching empresarial y el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Jauja, 2017.

**SEÑOR**

**Director ejecutivo de la Red de salud Jauja.  
DR. FAVIO JUAN ALVA MALDONADO**

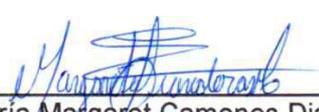
Yo, María Margaret Camones Dianderas, identificada con DNI N° 71097898, domiciliada en el Jr. Manco Capac N°848 -Jauja, Ante usted respetuosamente me presento y expongo:

Que Habiendo culminado satisfactoriamente mis estudios universitarios y obtenido el grado de bachiller en Administración en la Universidad Peruana Los Andes -Huancayo, Actualmente me encuentro realizando la tesis titulada "Coaching empresarial y el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Jauja, 2017" para optar el título profesional de licenciado en administración, Solicito a usted, permiso para aplicar la encuesta de mi investigación en el personal administrativo de la red de salud Jauja.

Por lo expuesto:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Jauja, 25 de setiembre del 2017.

  
\_\_\_\_\_  
María Margaret Camones Dianderas  
DNI N° 71097898

DIRECCIÓN RED DE SALUD JAUJA	
TRAMITE DOCUMENTARIO	
LEY N° 27444	
REG. DOC: 02294823	FOLIOS: 02
REG. EXP: 01570934	HORA: 9:30
FECHA: 25 SEP 2017	RECE: B
RECEPTOR: Am	
OBSERVACIONES:	

MEMORANDUM N° 001-2017-GRJ-DRSJ-RSJA/UADI.

ASUNTO : Autorización para Aplicación de Encuestas

A : Jefe Unidad de Recursos Humanos  
Jefe Unidad Planeamiento Estratégico  
Jefe Unidad Logística  
Jefe Unidad Economía  
Jefe Unidad Estadística e Informática  
Jefe Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación  
Jefe Servicio Enfermería

REFERENCIA : Exp. Adm. N°1570934

FECHA : Jauja, 29 de septiembre del 2017.

---

Visto el expediente de la referencia y contando con la aprobación de las jefaturas correspondiente, ésta Dirección Autoriza la Aplicación de Encuestas, al personal que labora en las diversas oficinas administrativas, del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja.

A: Maria Margaret CAMONES DIANDERAS

Estudiante de la Universidad Peruana Los Andes  
Quien desarrolla la Tesis denominada: "Coaching Empresarial y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Red de Salud Jauja 2017"

Por lo que deberá brindársele las facilidades del caso, para el logro de sus objetivos.

Atentamente,



C.c.: - Interesada  
Archivo  
FJAM/MTVC/BMBG/bmbg.

N° DOC.	2306714
N° EXP.	1570934



RED DE SALUD JAUJA  
HOSPITAL DOMINGO OLAVEGOYA  
UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN  
CAPACITACIÓN



EL DIRECTOR Y JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA  
E INVESTIGACION DE LA RED DE SALUD JAUJA OTORGAN EL  
PRESENTE

## CERTIFICADO

**A: Señorita Maria Margaret CAMONES DIANDERAS**

Quien a aplicado encuestas a 45 trabajadores de las diversas oficinas administrativas de la Red de Salud Jauja, los días 04 y 05 de octubre del año en curso. Como parte de la Tesis denominada: "COACHING EMPRESARIAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD JAUJA 2017".

Se otorga el presente, a petición de la interesada para fines que estime conveniente.

Jauja, 24 de octubre del 2017



GOBIERNO REGIONAL JUNÍN  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNÍN  
RED DE SALUD JAUJA  
M.C. FAVIO JUAN ALVA MALDONADO  
C.M.P. 53952  
DIRECTOR EJECUTIVO



GOBIERNO REGIONAL JUNÍN  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNÍN  
RED DE SALUD JAUJA  
Lic. TS Bertha M. Barzola García  
RESPONSABLE DEL ÁREA DE CAPACITACIÓN  
Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

COD.: "U"  
REG. 0126-2017  
C.c.: - Archivo  
FJAM/MTVC/BMBG/bmbg.