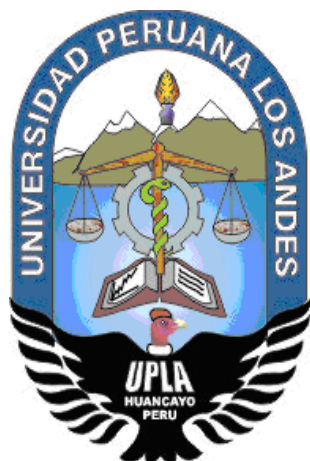


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Coaching y Eficiencia Laboral de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia la Merced. Chanchamayo 2018

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autores : Bach. Gutierrez Casafranca Lizeth
: Bach. Peceros Pedraza Lineth Olinda

Asesor : Mg. Gutarra Elias Rocio Mirella

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 16.07.2021 – 15.07.2022

Huancayo – Perú
2022

Hoja de aprobacion de jurados

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

Coaching y eficiencia laboral de los colaboradores de la Caja Huancayo agencia La Merced.
Chanchamayo 2018

PRESENTADO POR:

Bach. Lizeth Gutierrez Casafranca

Bach. Lineth Olinda Peceros Pedraza

PARA OPTAR EL TITULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADO POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

PRIMER MIEMBRO

MTRO. SANDOVAL TRIGOS JESUS CESAR

SEGUNDO MIEMBRO

MTRO. VASQUEZ RAMIREZ MICHAEL RAISER

TERCER MIEMBRO

MG. LIÑAN RAMIREZ GINA

SUPLENTE

MG. SANTA CAMARGO WALTER RUBEN

Huancayo, 21 de abril del 2022

Asesor

Mg. Rocio Mirella Gutarra Elias

DEDICATORIA

A mi familia, quienes me enseñaron que el mejor conocimiento que se puede tener es el que se aprende por sí mismo, y que incluso la tarea más grande se puede lograr si se hace un paso a la vez.

Las Autoras

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Peruana los Andes y los docentes por compartir sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión.

A nuestra Asesora, quien nos ha guiado con su paciencia, y su rectitud como Docente.

Y a Caja Huancayo agencia la Merced por facilitarnos la información necesaria para la culminación de la presente investigación.

Lizeth y Lineth

Contenido

Portada	¡Error! Marcador no definido.
Hoja de aprobacion de jurados.....	ii
Asesor	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Contenido.....	v
Contenido de Tablas	viii
Contenido de figuras	ix
Resumen.....	x
Abstract	xi
Introducción	xii
CAPITULO I	14
PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	14
1.2 Delimitación del Problema	15
1.3 Formulación del Problema.....	16
1.3.1 Problema General	16
1.3.2 Problemas Específicos	16
1.4 Justificación	16
1.4.1 Social	16

1.4.2 Teórica.....	16
1.4.3 Metodológica.....	17
1.5 Objetivos.....	17
1.5.1 Objetivo General.....	17
1.5.2 Objetivos Específicos	17
CAPITULO II.....	18
MARCO TEÓRICO.....	18
2.1 Antecedentes del Estudio.....	18
2.2 Bases Teóricas ò Científicas.....	26
2.3 Marco Conceptual.....	33
CAPITULO III.....	36
HIPÓTESIS.....	36
3.1. Hipótesis General	36
3.2 Hipótesis Especifica	36
3.3 Variables.....	36
CAPITULO IV.....	40
METODOLOGÍA	40
4.1 Método de Investigación	40
4.2 Tipo de Investigación	40
4.3 Nivel de Investigación.....	41
4.4 Diseño de la Investigación.....	41

4.5	Población y Muestra	42
4.6	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	43
4.7	Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	44
4.8	Aspectos Éticos de la Investigación	45
	CAPITULO V	46
	RESULTADOS.....	46
5.1	Descripción de resultados	46
5.2	Contraste de Hipótesis	52
	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	56
	CONCLUSIONES	59
	RECOMENDACIONES.....	60
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
	ANEXOS	62
	Anexo 01: Matriz de Consistencia.....	63
	Anexo 02: Matriz de Operacionalización de Variables	65
	Anexo 03: Matriz de Operacionalización del Instrumento	66
	Anexo 04: El Instrumento de Investigación y constancia de su aplicación.....	68
	Anexo 05: Confiabilidad y validez del instrumento	70
	Anexo 06: La data de procesamiento de datos.....	74
	Anexo 07: Consentimiento informado.....	75
	Anexo 08: Fotos.....	76

Contenido de Tablas

Tabla N° 1 <i>Población De La Empresa Caja Huancayo</i>	42
Tabla N° 2 <i>Muestra De La Empresa Caja Huancayo</i>	43
Tabla N° 3: <i>Técnicas - Instrumentos</i>	44
Tabla N° 4: <i>Coaching</i>	46
Tabla N° 5: <i>Desarrollo de capacidades</i>	47
Tabla N° 6: <i>Mejora de resultados</i>	48
Tabla N° 7: <i>Eficiencia laboral</i>	49
Tabla N° 8: <i>Cumplimiento de objetivos</i>	50
Tabla N° 9: <i>Optimización de recursos</i>	51
Tabla 10: <i>Correlación de hipótesis general</i>	52
Tabla 11: <i>Hipótesis específica N° 1</i>	53
Tabla 12: <i>Correlación hipótesis N° 2</i>	55

Contenido de figuras

Figura N° 1: <i>Coaching</i>	47
Figura N° 2: <i>Desarrollo de capacidades</i>	47
Figura N° 3: <i>Mejora de resultados</i>	48
Figura N° 4: <i>Eficiencia laboral</i>	49
Figura N° 5: <i>Cumplimiento de objetivos</i>	50
Figura N° 6: <i>Optimización de recursos</i>	51

Resumen

La investigación intitulada Coaching y Eficiencia Laboral de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018, planteo como problema ¿Cuál es la relación que existe entre Coaching y Eficiencia Laboral de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018?, el objetivo de la investigación fue determinar qué relación existe entre Coaching y Eficiencia Laboral de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018. La hipótesis de la investigación fue existe una relación significativa entre Coaching y Eficiencia Laboral de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018. La metodología que se utilizó fue de tipo aplicada, de nivel correlacional, de diseño descriptivo correlacionar. La muestra de la investigación fue de 22 colaboradores. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos fue la encuesta y el cuestionario. La investigación concluye que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.614 el cual indica que existe una correlación positiva media. Por ello se afirma la hipótesis general: Existe una relación significativa entre Coaching y Eficiencia Laboral de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018. Se sugiere que el coaching sea una política de la empresa para fortalecer y conseguir la eficiencia laboral, utilizando estrategias de coaching, para que los colaboradores se sientan motivados a realizar un trabajo con mayor empeño.

Palabras clave: coaching, desarrollo de capacidad, mejora de resultados, eficiencia laboral, cumplimiento de objetivos, optimización de recurso.

Abstract

La investigación intitulada Coaching y Eficiencia Laboral de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018, planteo como problema ¿Cuál es la relación que existe entre Coaching y Eficiencia Laboral de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018?, el objetivo de la investigación fue determinar qué relación existe entre Coaching y Eficiencia Laboral de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018. La hipótesis de la investigación fue existe una relación significativa entre Coaching y Eficiencia Laboral de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018. La metodología que se utilizó fue de tipo aplicada, de nivel correlacional, de diseño descriptivo correlacionar. La muestra de la investigación fue de 22 colaboradores. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos fue la encuesta y el cuestionario. La investigación concluye que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.614 el cual indica que existe una correlación positiva media. Por ello se afirma la hipótesis general: Existe una relación significativa entre Coaching y Eficiencia Laboral de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018. Se sugiere que el coaching sea una política de la empresa para fortalecer y conseguir la eficiencia laboral, utilizando estrategias de coaching, para que los colaboradores se sientan motivados a realizar un trabajo con mayor empeño.

Palabras clave: coaching, desarrollo de capacidad, mejora de resultados, eficiencia laboral, cumplimiento de objetivos, optimización de recurso.

Introducción

La presente investigación es titulada “Coaching Y Eficiencia Laboral De Los Colaboradores De La Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018”.

En los últimos años las empresas han empezado a darle importancia al coaching para mejorar las habilidades, destrezas, capacidades y todos aquellos elementos que les permita obtener altos resultados en el que hacer de sus labores en el centro laboral.

A través del coaching se encuentra la motivación que se ha perdido, a través de un proceso de coaching laboral para recibir el apoyo y guía que uno necesite de esta manera se mejoraría la eficiencia laboral además de que el coaching es una técnica que presenta un enfoque especial sobre el recurso humano de la empresa.

El coaching laboral mejora el desempeño laboral, es una herramienta administrativa que permite a los trabajadores incrementar en su rendimiento laboral y por ende alcanzar los objetivos y cumplimientos de metas que la empresa se haya propuesto.

El coaching pretende desarrollar el potencial de los colaboradores de una forma motódica, real y con estructuración, ya que plantea un escenario de crecimiento tanto personal como profesional en los colaboradores logrando una optimización y garantizando el éxito de la empresa.

La metodología aplicada en esta investigación será de la encuesta mediante cuestionarios elaborados el cual nos orientará para visualizar el problema real y así dar solución a dichos problemas, para lo cual el estudio se ha estructurado de la siguiente manera:

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

Es el campo más importante, porque se describe la realidad problemática, sus delimitaciones, se formula el problema general y los problemas específicos, también la justificación, y se determina objetivos tanto general como específicos.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.

Se da a conocer los antecedentes previos de investigación, se fundamentan las bases teóricas y se define el marco conceptual.

CAPÍTULO III HIPÓTESIS

Se fundamenta planteando la hipótesis general de la investigación y las hipótesis específicas, se realiza la operacionalización de las variables.

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA.

Se menciona el método científico a utilizar, el tipo, nivel y diseño de investigación, la población, la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de dato, la técnica de procesamiento y análisis de datos, y aspectos éticos de la Investigación.

CAPÍTULO V RESULTADO

Describe los resultados y la contratación de hipótesis.

Finalmente, el análisis y discusión de resultado, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

Las Autoras

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

La eficiencia laboral sin duda es el indicador más importante para la empresa esto conlleva a una serie de situaciones para poder lograr los objetivos que se hayan propuesto y de esta manera poder maximizar el éxito de la empresa, para lograr tal situación se requiere de los colaboradores que son el pilar de las empresas por ello la necesidad de esta investigación para ahondar en las necesidades de los colaboradores.

Se estima que en los últimos años el nivel de estrés y la fatiga laboral han ido en aumento es así como nace el coaching laboral para poder liberar el talento y potenciar sus conocimientos, maximizando la efectividad de sus actividades.

En la empresa Caja Huancayo es inevitable la aparición de conflictos laborales, puesto que cada colaborador tiene personalidades distintas, estilos de vidas, opiniones diferentes, etc.

Estos conflictos laborales surgen debido a que se carece de una buena organización, trabajo en equipo, no existe una buena comunicación asertiva entre los superiores y colaboradores existe una alta desmotivación, frustración laboral, etc. Generando así retrasos en las metas de la empresa y a su vez perjuicios económicos es así que se da inicio a la investigación ya que se desea establecer una relación entre el Coaching y la Eficiencia Laboral de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced para ello debemos saber que el coaching es una disciplina nueva que nos acerca al logro de los objetivos permitiéndonos desarrollarnos personal y profesionalmente. Es una competencia que ayuda a pensar diferente, a mejorar las comunicaciones que se mantiene entre los superiores y los

colaboradores a su vez nos permite profundizar en uno mismo mediante este procedimiento se logra aumentar el rendimiento y mejorar la calidad de vida gestionando cambios para poder alcanzar objetivos o conseguir metas aprendiendo a localizar oportunidades para conseguirlo.

Es así como como se ve por conveniente dar inicio a esta investigación debido a que en la empresa Caja Huancayo se encuentran muchos de estos factores en los colaboradores tales como la fatiga laboral falta de interés en las metas encomendadas no existe un desempeño laboral adecuado, mala comunicación con los superiores, conflictos laborales entre compañeros de trabajo, frustración laboral, etc. son factores que perjudican a la empresa generando retrasos y por consiguiente perjuicios económicos.

1.2 Delimitación del Problema

Delimitación Espacial

La investigación se llevará a cabo en la empresa Caja Huancayo Agencia La Merced.

Delimitación Temporal

La investigación se llevará a cabo durante un periodo de 12 meses, considerando que la investigación es de corte transversal donde los datos serán tomados en un momento del tiempo.

Delimitación Conceptual o Temática

La investigación fue delimitada conceptualmente en su primera variable el Coaching por Suarez C. (2015, p. 4) define al Coaching como la forma de generar desarrollos de capacidad además de una mejora en los resultados que supone a la organización y como un determinante del éxito o prevención de conflictos por otro lado

koontz R. (2015, p. 6) en su tesis de La Eficiencia Laboral define a esta como el cumplimiento de objetivos mediante la optimización de recursos.

1.3 Formulación del Problema

1.3.1 Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre Coaching y Eficiencia Laboral de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018?

1.3.2 Problemas Específicos

1. ¿Qué relación existe entre Coaching y el Cumplimiento de Objetivos de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018?
2. ¿Qué relación existe entre Coaching y la Optimización de Recursos de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018?

1.4 Justificación

1.4.1 Social

Nuestra investigación se considera relevante porque gracias a la ayuda que se podrá recibir del coaching se mejoraría notablemente las relaciones interpersonales de los colaboradores de la Caja Huancayo de la Agencia La Merced, además que si nuestra investigación se llegara a aplicar es más instituciones con los mismos y/o similares problemas ayudarían a la maximización de sus resultados y el logro de sus objetivos y mejorando la situación laboral y económica de las empresas.

1.4.2 Teórica

Los resultados que se obtengan de nuestra investigación serán de gran ayuda para otras futuras tesis ya que servirá como información y antecedente, así como pueden surgir recomendaciones o hipótesis a futuras investigaciones. Asimismo, de aportar

conocimientos cuyos resultados podrán incorporarse para un mejorar la eficacia laboral mediante el coaching en otras entidades financieras o empresas que vean por conveniente implementarlo.

1.4.3 Metodológica

Esta investigación ayudara a mejorar y analizar los datos además de que ayudara a la relación entre variables de coaching y la eficiencia laboral si mismo aclarar la manera de como estudiar nuestro problema principal.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Determinar qué relación existe entre Coaching y Eficiencia Laboral de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018.

1.5.2 Objetivos Específicos

1. Determinar cuál es la relación que existe entre Coaching y el Cumplimiento de Objetivos de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018.
2. Determinar cuál es la relación que existe entre Coaching y la Optimización de Recursos de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del Estudio

Internacional

(Zamora, 2020) con su tesis *“Sistema de comunicación en una empresa con contratación de tipo remota en busca de sentimiento de pertenencia, eficiencia laboral y relacionamiento interno”*, para optar el título de Comunicadora Social en Comunicación Organizacional de la Universidad Autónoma de Occidente de Santiago de Cali.

Se realizó esta investigación principalmente de tipo exploratoria descriptiva en una empresa editorial con sistema de contratación de tipo remota en busca de describir las características propias de esta organización en cuanto a la cultura organizacional, encontrar el enlace o relación entre esta, su sistema de contratación remoto y el sentimiento de pertenencia de su público interno. Para esto, se utilizaron como técnicas, la revisión documental, la encuesta y la entrevista, que permiten tal aproximación a la realidad de la comunicación interna en la empresa objeto de estudio. Es importante señalar que las organizaciones que poseen un sistema de trabajo remoto requieren apostar a una fuerte y concienzuda cultura organizacional, dando prioridad a los espacios y medios de comunicación en sus estrategias de comunicación interna, con el propósito de acortar la distancia innata del teletrabajo entre la compañía y sus colaboradores. Se debe privilegiar los lineamientos de comunicación y mantener espacios de comunicación informal que permitan incrementar el sentimiento de pertenencia de los grupos de interés

internos y articular el relacionamiento interno a la eficiencia laboral, consecuencia de una comunicación asertiva.

(Arango R. , 2020) con su tesis “*Colombianas, Inversión en el capital humano un recurso equivalente a productividad y eficiencia laboral en las compañías*”, para optar el título de especialista en alta gerencia, en la Universidad Militar Nueva Granada.

El objetivo principal de esta investigación es comprender los conceptos y metodologías que aplican las empresas Colombianas para liderar sus proyectos y alcanzar sus objetivos a través de la buena gestión del talento humano, lo determinante que puede ser el concepto de capital humano para lograr el éxito en las compañías en Colombia a través de la productividad y eficiencia laboral. Se estudian tres conceptos fundamentales, la gestión del talento humano en las empresas colombianas, el liderazgo como concepto y aplicación en el desarrollo de las actividades y la acción que implica la productividad para lograr el éxito corporativo. Las empresas en Colombia entienden la importancia de la productividad y eficiencia en el desarrollo de sus actividades, el desempeño de los empleados es fundamental para conseguir los objetivos propuestos, sin embargo no todas aplican el buen hacer y gestión del recurso humano en sus organizaciones, muchas carecen de fundamentos en los procesos de dirección y capacitación del personal, solo se basan en las utilidades en el cierre de un periodo contable para asegurar que la gestión fue exitosa y de por si todo marchó bien. No todo es ganancias y pérdidas, muy pocos se preocupan realmente por chequear como se encuentra su personal a cargo, si se encuentran satisfechos como la empresa los está tratando, si les están dando las herramientas necesarias para

cumplir con su labor de forma eficaz, o solo son exigencias sin implementar ningún tipo de liderazgo.

(Arango, 2016) con su tesis *“Programa ejecutivo de coaching gerencial para el Banco Colpatria zona centro occidente”*, para optar el título de especialista en Alta Gerencia, en la Universidad de Medellín.

PROGRAMA EJECUTIVO DE COACHING GERENCIAL PARA EL BANCO COLPATRIA ZONA CENTRO OCCIDENTE tiene, en principio, un interés teórico, en tanto busca realizar una reflexión acerca del coaching, las competencias gerenciales y el desarrollo de competencias de desempeño. Como propósito complementario, busca diseñar una propuesta de Coaching al interior de un contexto específico, permitiendo implementar los principios teóricos antes descritos. En este sentido, se diseñó la propuesta pensando en el Banco Colpatria, como respuesta al interés institucional por mejorar el rendimiento de las oficinas. Debido a que la mayor responsabilidad para alcanzar este propósito recae sobre los Directores Operativos, con esta iniciativa teórico-práctica se busca mejorar su desempeño laboral, dando respuesta no solo al objetivo misional, sino además, respondiendo a las necesidades del mercado y los estándares de competitividad del sector. El Coaching es una herramienta administrativa que permite, a corto tiempo y mediante el entrenamiento, transformar el desempeño de los equipos de trabajo y alinearlos con los objetivos organizacionales. Para alcanzar esta meta se debe iniciar con una valoración individual del desempeño de cada uno de los Directores Operativos, que permitirá identificar fortalezas y debilidades, y a partir de ello, generar un plan de mejoramiento del desempeño, tanto individual como

de los equipos de trabajo, y así mejorar los niveles de eficiencia y productividad de las oficinas. En definitiva, este trabajo permite identificar las estrategias e instrumentos más adecuados para realizar la valoración inicial y generar un plan de intervención apropiado.

Caisa (2018) con su tesis *“El coaching y el desempeño laboral en el sector cooperativo de la provincia de Tungurahua”*, para optar el Título de Magister en Gerencia de Recursos Humanos en INNOCA Research Journal.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda, (CCCA) es una institución financiera que brinda productos y servicios financieros con la más alta calidad, promoviendo el desarrollo socioeconómico de la comunidad, cuenta con recursos humanos capaces y motivados para construir una organización sólida, rentable y segura. Siendo una entidad que profundiza el proceso de constitución de un sistema económico, social y solidario, en el que los seres humanos son el fin, una institución que debe tomar acciones estratégicas para mejorar de una manera exitosa su crecimiento. Es por esta razón que el presente trabajo de investigación se ha enfocado en realizar un análisis a los socios y empleados de la cooperativa, con el fin de establecer las estrategias necesarias que permitan mejorar el desempeño laboral en sus empleados con la implementación del coaching. Los datos arrojados por esta investigación de campo aplicada a los empleados y socios de la cooperativa indican que es importante implementar un programa de coaching que según los estudios realizados ayudara a mejorar el desempeño laboral de los empleados de la institución. Es así que un programa de coaching en la CCCA se direcciona a

mejorar el desempeño laboral, de los empleados y de todas aquellas personas que forman parte de la institución y que miran un futuro de crecimiento para las instituciones financieras.

Nacional

(Congora, 2014) Con su tesis “*La gestión administrativa y la eficiencia laboral del personal en la gestión sub Regional de Tayacaja - periodo 2013*”, para optar el título de Licenciado en Administración, de la Universidad Nacional de Huancavelica.

La investigación presenta como objetivo conocer si la gestión administrativa repercute en la eficiencia laboral del personal administrativo en la Gerencia Sub Regional de Tayacaja para el periodo 2013. La misma que responde a una investigación factible, desarrollado bajo los parámetros de la investigación de tipo básica, la recolección de información se basó en la utilización de un cuestionario estructurado que fue aplicado al personal administrativo en la Gerencia Sub Regional de Tayacaja. En la investigación se planteó como objetivo conocer si la gestión administrativa se relaciona con la eficiencia laboral del personal en la Gerencia Sub Regional de Tayacaja para el periodo 2013. La hipótesis formulada buscó afirmar o negar si los procedimientos de la gestión administrativa se relaciona de manera significativa en la eficiencia laboral del personal en la Gerencia Sub Regional de Tayacaja; en la que el contraste de la prueba Chi Cuadrada obtenido para la hipótesis general fue de 0,62 sobre 0,05; es decir $n(2)$ ($g/=5$), resultado mayor al valor de la tabla. Concluyendo que las variables de estudio son independientes; es decir, que no existe evidencia suficiente para afirmar la relación significativa de la gestión administrativa y la eficiencia laboral

del personal en la Gerencia Sub Regional de Tayacaja para el periodo 2013. Se empleó los métodos inductivo, deductivo y correlacional; porque se buscó determinar el nivel de relación entre las variables de investigación. Pasando finalmente a formular las conclusiones y sugerencias de la investigación.

(Flores, 2016) con su tesis *“Proceso de selección de personal y su relación con la eficiencia laboral de los colaboradores de la Caja Piura agencia Moyobamba, periodo 2015”*, para optar el título de Licenciado en Administración, de la Universidad Cesar Vallejo.

En la presente investigación titulada: Proceso de selección de personal y su relación con la eficiencia laboral de los colaboradores de la Caja Piura agencia Moyobamba, periodo 2015, se planteó como objetivo Determinar la relación entre el proceso de selección de personal y la eficiencia laboral de los colaboradores de la Caja Piura Agencia Moyobamba, periodo 2015. Se desarrolló una investigación no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional, siendo el instrumento aplicado para ambas variables una encuesta a 22 colaboradores de la Caja Piura Agencia Moyobamba. Se determinó la existencia de una relación directa y significativa entre el grado de selección de personal y la eficiencia laboral, partiendo de un análisis estadístico utilizando la correlación de Rho Spearman, cuyo resultado arrojó 0,652 con la cual se concluye que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

(Rojas, 2020) con su tesis *“Coaching en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial: caso transportes divino señor tours E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2019”* de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial en el distrito de Ayacucho presentan grandes deficiencias en cuanto a sus coachs, debido a que gran parte de ellos carecen de características que distinguen a un verdadero líder coach; características como la claridad, el compromiso, la confidencialidad y el contacto, es así que teniendo en cuenta el problema de investigación ¿Cómo se caracteriza el coaching en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial: Caso Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2019?; se plantea el objetivo de la investigación: Describir el coaching en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial: Caso Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L. distrito Ayacucho, 2019 para el cual se encuestó a 10 trabajadores de la empresa: Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L. en el cual se obtuvo que el 80% de los encuestados manifiestan que el coach nunca plantea objetivos claros y entendibles; asimismo, el 70% de los encuestados manifiestan que el coach siempre es responsable con la ejecución de sus funciones, y por último, el 40% de los encuestados manifiestan que nunca existe buena comunicación entre los trabajadores y el líder de la organización. Concluyendo que, el coach nunca demuestra claridad durante la planificación de objetivos globales, por el contrario, siempre es responsable con la ejecución de sus funciones; asimismo, el coach no demuestra responsabilidad, en cuanto a la confidencialidad según la mayoría solo en cierta parte hay presencia de esta dimensión, también mencionan que nunca hay contacto con el coach de la organización.

(Diestra, 2019) Con su tesis “El coaching y rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa boni distrito Villa el Salvador, 2019” de la Universidad Cesar Vallejo, para optar el grado de licenciado en Administración de la ciudad de Lima.

El presente trabajo de investigación para obtener el título de bachiller en Administración titulado “El coaching y rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa BONI Distrito Villa El Salvador, 2019”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre el coaching y rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa a fin de que los colaboradores puedan usar la herramienta del coaching para tener un mejor rendimiento. La investigación fue de diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo y una muestra poblacional de 30 colaboradores. Los datos que se recolectaron fueron procesados y analizados en el programa SPSS versión 24 y con métodos estadísticos para el análisis de la prueba de hipótesis. En conclusión, se determinó que al usar el coaching como herramienta dentro de la empresa va a mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores.

Hersent C. (2015, p. 50) en su tesis titulada “*El Coaching y los Roles Gerenciales*” de la Facultad de Ciencias Empresariales para optar el grado de Licenciado en Administración de la ciudad de Huancavelica- Perú.

La modalidad del estudio desarrollada contempla “las características de una investigación de tipo aplicada, a un nivel descriptivo correlativo y con un diseño no experimental de corte transaccional; asimismo, se empleó el método científico como método general y específicos como el inductivo, deductivo y el correlacional”. Para la recolección de la información se basó en la aplicación de

un cuestionario para poder determinar la relación de las variables en estudio; para las dos variables se presentó 24 preguntas con una escala de valoración de nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre respectivamente, el cual estuvo dirigido a los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales. La interpretación de los resultados se realizó mediante “la distribución de frecuencias y porcentajes, aplicando un tratamiento estadístico a nivel descriptivo y nivel inferencial, empleando la r de Pearson, el cual nos permite medir la relación de las variables en estudio”. Los resultados de la prueba de hipótesis muestran que la relación hallada del 87% es significativamente diferente de cero ($p=0,0$) al nivel de confianza del 95% además muestra que la relación es positiva o directamente proporcional.

2.2 Bases Teóricas ò Científicas

2.2.1. Coaching:

Etimológicamente la palabra coaching viene del húngaro kocsi, que era una carreta especial para el transporte de personas utilizada en la ciudad húngara de Kocs, este término dio origen en el idioma alemán a la palabra kutsche y al idioma inglés como coach derivando finalmente al español como coche, y cuyo significado es transportar a las personas de un lugar a otro, llevarlas de donde están a donde quieren estar. El coaching puede considerarse como un acompañamiento tutela o guía para lograr un objetivo o llegar a un punto establecido.

Según Suarez C. (2015, p. 4) en su tesis “Coaching Organizacional define al Coaching como la forma de generar desarrollos de capacidad además de una mejora en

los resultados que supone a la organización y como un determinante del éxito o prevención de conflictos”.

El coaching se enfoca en la búsqueda de estrategias orientadas al incremento del desempeño de los participantes ahora ya no solo en el campo deportivo sino también en diferentes aspectos, diversos espacios académicos, organizacionales y hasta políticos, y donde ha venido revolucionando en los últimos años es el aspecto empresarial ya que las organizaciones están interesándose en mejorar rápidamente la problemática de gestión y desempeño laboral que muchas están atravesando.

Coaching en las Organizaciones Según Lefcovich (2014), “Es el arte de trabajar con los demás para que obtengan resultados fuera de lo común y mejoren su desempeño” (p. 46).

Stankiewicz B. (2014) indican que “el Coaching ayuda a conseguir el equilibrio entre la vida personal y laboral, utilizando herramientas del WLB (Word Life Balance) y coaching las cuales ayudan a la empresa a mejorar su productividad, así como también la calidad de vida de los trabajadores, donde un trabajador debidamente motivado desarrollará mejor su función y por lo tanto se obtendrá mayores beneficios para la empresa”.

El Coaching es una metodología que consigue el máximo desarrollo profesional y personal de las personas y que influye en la transformación de éstas, generando cambios de perspectiva, aumentando la motivación, el compromiso y la responsabilidad.

Entonces, “el Coaching es un proceso sistemático que facilita el aprendizaje y promueve cambios cognitivos, emocionales y conductuales que expanden la capacidad de acción en función del logro de las metas propuestas”. (Allen, J. G., 2015, p. 1).

El autor Tim Gallwey, pionero en la aplicación de entrenamiento en el ámbito empresarial, definió Coaching como “la acción de desbloquear el potencial de una persona para maximizar su rendimiento. Ayuda a los empleados a aprender en lugar de enseñarles”.

Según Whitmore, J., (2003, p. 20) “La técnica del Coaching da resultados a causa de la relación de un Coach y la otra persona, por medio de sistemas de preguntas respuesta, cuyo efecto es liberar el potencial de una persona para incrementar su máximo desempeño”.

2.2.1.1. Características

Para Deming (como se citó en Linares, 2015, p.20), las características esenciales son cinco:

- Concreta: “Se focalizan en conductas que pueden ser mejoradas. El coach utiliza un lenguaje claro y anima a la persona quien está haciendo coacheada a ser específica. Se focaliza en los aspectos objetivos y descriptivos del desempeño, y puede ser mejorado solamente cuando se describe en forma precisa que ambas partes entiendan exactamente lo mismo que se está discutiendo”.
- Interactiva: “En este tipo de conversaciones se intercambia información. Se dan preguntas y respuestas, se intercambian ideas con el total involucramiento de ambas partes”.

- Responsabilidad compartida: “Tanto el Coach como el coacheada tiene una responsabilidad compartida para trabajar juntos en la mejora continua del desempeño. Todos los participantes comparten la responsabilidad de lograr que la conversación sea lo más útil posible y por la mejora del desempeño que sigue a la conversación”.
- Forma específica: Esta forma está determinada por dos factores primordiales: “la meta de la conversación está claramente definida y el flujo de la conversación implica una primera fase en la cual se amplía la información, para luego focalizarla en Aspectos específicos en la medida en que los participantes logran la meta pautada al Inicio de la conversación”.
- Respeto: “ El líder que utiliza este modelo comunica en todo momento su respeto por la persona que recibe el Coaching”.

2.2.1.2. Tipos de Coaching:

De acuerdo con Julio Olalla reconocido como uno de los fundadores y maestro en la práctica del Coaching, señala en una entrevista (2014, p. 24-25), “que el Coach ayuda a ampliar la visión de manera de descubrir patrones, contextos y preguntas, que uno no ha sido capaz de ver”.

- Coach externo: “Como su nombre lo indica, esta opción consta de personal externo a la organización quien se encarga de llevar a cabo esta actividad. Éste brinda un apoyo externo brindando un feedback objetivo ya que no forma parte de la estructura de la empresa, siendo esto una de las mayores ventajas de esta alternativa, ya que no interfieren las relaciones laborales o afectivas existentes dentro de las empresas, ni tampoco los juegos de

poder”. De igual forma el coach externo aporta una visión de conjunto y conocimiento profesional de las técnicas y herramientas necesarios para el desarrollo de las personas.

- Coach interno: “Consiste en contar con personal interno dentro de la organización, por lo general incluido dentro del Departamento de Capital Humano/ Recursos Humanos, el cual gestione y lleve todos los procesos relacionados con la implementación de esta herramienta dentro de la empresa”.
- El directivo coach: “Esta alternativa se ve como pieza clave para el desarrollo del conocimiento dentro de las organizaciones. Al contar con uno o varios expertos en el desarrollo profesional de las personas, se da un paso importante que potencia el máximo desarrollo íntegro de las personas de la organización. Aunque a primera vista se ve como la mejor alternativa, es de suma importancia que este directivo separe muy bien su papel de coach del papel de jefe. El concepto de jerarquía influye de manera directa en el proceso, ya que, como se vio previamente en el coaching interno, es la principal amenaza para este proceso teniendo en cuenta que en esta herramienta este concepto no existe. En el coaching se habla de tú a tú y desde el ser de cada individuo”.

2.2.1.3. Proceso de coaching:

Whitmore J. (2003, P. 113), basándose en el modelo GROW define éstas 4 fases para el proceso del coaching:

- Goal (meta): “Definir y concretar el objetivo o meta a alcanzar.”

- Reality (Realidad): “Revisar la situación actual del cliente para determinar cuál es el camino necesario para alcanzar la meta definida”.
- Options (Opciones): “Revisar las opciones que existen para alcanzar el objetivo y las opciones para atravesar las limitaciones que se puede encontrar el cliente en el camino”.
- Will (Toma de acción: Qué, Cómo, Cuándo): “Se diseña un plan de acción llevando al cliente a que se comprometa con su proceso”. Es el momento de “ajustar tiempos” y decidir qué se va a hacer, cómo se va a hacer y cuándo se va hacer.

2.2.1.4.Desarrollo de Capacidades

Quesada G. (2015, p. 9) en su libro Desarrollo de Capacidades primera edición describe al desarrollo de capacidades como “un proceso a través del cual los individuos, organizaciones y sociedades obtienen, fortalecen o mantienen las capacidades para establecer y lograr sus propios objetivos de desarrollo a lo largo del tiempo”

Mejora de Resultados

Fernando F. (2015 p. 4) en su libro Mejora e Innovación de Resultados cuarta edición define a la mejora de los resultados como “optimizar la efectividad y la eficiencia, mejorando también los controles, reforzando los mecanismos internos para responder a las contingencias y las demandas de nuevos y futuros clientes. La mejora de resultados es un reto para toda empresa de estructura tradicional y para sistemas jerárquicos convencionales”.

2.2.2. Eficiencia Laboral

La eficiencia laboral hace referencia al grado o cantidad en que se utiliza los recursos de la organización para realizar un trabajo u obtener un producto, implica la mejor manera de hacer o realizar las cosas.

Según koontz R. (2015, p. 6) en su tesis de La Eficiencia Laboral define a esta como el cumplimiento de objetivos mediante la optimización de recursos.

“Es la relación entre costos y beneficios enfocada hacia la búsqueda de la mejor manera de hacer o ejecutar las tareas (métodos), con el fin de que los recursos humanos se utilicen del modo más racional posible”.

2.2.2.1. Características

La eficiencia busca utilizar los medios, métodos y procedimientos más adecuados y debidamente planeados y organizados para asegurar un óptimo empleo de los recursos disponibles.

Lo que la eficiencia se preocupa es por los medios a utilizar, midiendo la cantidad de recursos que se utilizan en la elaboración de un producto. Lo que nos muestra la eficiencia es esta aumenta a medida que los costos y recursos que se utilizan decrecen.

2.2.2.2. Cumplimiento de Objetivos

Morales V. (2014, p. 2) en su libro Cumplimiento de Objetivos segunda edición define a esta como “la mejora de los procesos, significa refiere a la acción y efecto de cumplir con determinada cuestión o con alguien. En tanto, por cumplir, se entiende hacer aquello que se prometió o convino con alguien previamente que se haría en un determinado tiempo y forma, es decir, la realización de un deber o de una obligación.”

2.2.2.3. Optimización de Recursos

Guerra J. (2015, p. 3) en su libro Optimización de Recursos primera edición se refiere a la optimización de recursos como “la forma de mejorar alguna acción o trabajo realizada, esto nos da a entender que la optimización de recursos es buscar la forma de mejorar el recurso de una empresa para que esta tenga mejores resultados, mayor eficiencia o mejor eficacia”.

2.3 Marco Conceptual

a) Coaching

Según Suarez C. (2015, p. 4) en su tesis “Coaching Organizacional define al Coaching como la forma de generar desarrollos de capacidad además de una mejora en los resultados que supone a la organización y como un determinante del éxito o prevención de conflictos”.

b) Eficiencia

Es la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo o cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

c) Eficiencia Laboral

Según koontz R. (2015, p. 6) en su tesis de La Eficiencia Laboral define a esta como el cumplimiento de objetivos mediante la optimización de recursos.

“Es la relación entre costos y beneficios enfocada hacia la búsqueda de la mejor manera de hacer o ejecutar las tareas (métodos), con el fin de que los recursos humanos se utilicen del modo más racional posible”.

a) Desarrollo de Capacidades

Quesada G. (2015, p. 9) en su libro *Desarrollo de Capacidades* primera edición describe al desarrollo de capacidades como un proceso a través del cual los individuos, organizaciones y sociedades obtienen, fortalecen o mantienen las capacidades para establecer y lograr sus propios objetivos de desarrollo a lo largo del tiempo

b) Capacidades

Circunstancia o conjunto de condiciones, cualidades o aptitudes, especialmente intelectuales, que permiten el desarrollo de algo, el cumplimiento de una función, el desempeño de un cargo, etc.

c) Mejora de Resultados

Fernando F. (2015 p. 4) en su libro *Mejora e Innovación de Resultados* cuarta edición define a “la mejora de los resultados como optimizar la efectividad y la eficiencia, mejorando también los controles, reforzando los mecanismos internos para responder a las contingencias y las demandas de nuevos y futuros clientes”. La mejora de resultados es un reto para toda empresa de estructura tradicional y para sistemas jerárquicos convencionales.

d) Objetivos

Es el fin al que se desea llegar o la meta que se pretende lograr. Es también alguien que se expresa sin que su manera de pensar o sentir influyan en sus ideas u opiniones. Es una persona imparcial o desapasionada.

e) Cumplimiento de Objetivos

Morales V. (2014, p. 2) en su libro *Cumplimiento de Objetivos* segunda edición define a esta como la mejora de los procesos, “significa refiere a la acción y efecto de cumplir con determinada cuestión o con alguien. En tanto, por cumplir, se entiende

hacer aquello que se prometió o convino con alguien previamente que se haría en un determinado tiempo y forma, es decir, la realización de un deber o de una obligación”.

f) Optimización de Recursos

Guerra J. (2015, p. 3) en su libro *Optimización de Recursos* primera edición se refiere a la optimización de recursos como “la forma de mejorar alguna acción o trabajo realizada, esto nos da a entender que la optimización de recursos es buscar la forma de mejorar el recurso de una empresa para que esta tenga mejores resultados, mayor eficiencia o mejor eficacia”.

CAPITULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

Existe una relación significativa entre Coaching y Eficiencia Laboral de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018.

3.2 Hipótesis Especifica

1. . Existe una relación significativa entre Coaching y el Cumplimiento de Objetivos de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018.
2. Existe una relación significativa entre Coaching y la Optimización de Recursos de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018.

3.3 Variables

3.3.1. VARIABLE 1: COACHING

Suarez C. (2015, p. 4) en su tesis Coaching Organizacional define al Coaching como la forma de generar desarrollos de capacidad además de una mejora en los resultados que supone a la organización y como un determinante del éxito o prevención de conflictos.

DIMENSIONES

- A. Desarrollo de capacidad
- B. Mejora de resultados

3.3.2. VARIABLE 2: EFICIENCIA LABORAL

Koontz R. (2015, p. 6) en su tesis de La Eficiencia Laboral define a esta como el cumplimiento de objetivos mediante la optimización de recursos.

DIMENSIONES

- A. Cumplimiento de objetivos
- B. Optimización de recursos

Operacionalización de las variables:

Variable 1 :Coaching

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS DE INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Coaching	Por su posición en la Hipótesis VARIABLE: 1	Suarez C. (2015, p. 4) en su tesis Coaching Organizacional define al Coaching como la forma de generar desarrollos de capacidad además de una mejora en los resultados que supone a la organización y como un determinante del éxito o prevención de conflictos.	Desarrollo de Capacidades	Logros Propios de Objetivos	1. Usted se propone metas laborales 2. Sus valores que tiene están alineados con sus metas laborales propuestas 3. Usted sabe establecer sus metas adecuadamente 4. Se cuenta con un plan de acción de acuerdo a las circunstancias	TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTOS: Cuestionario	ORDINAL: Siempre: 5 Casi Siempre: 4 A veces: 3 Casi Nunca: 2 Nunca: 1
				Incremento de Habilidades	5. Usted siente que se le brinda la adecuada confianza. 6. Usted cuenta con inteligencia emocional. 7. Usted muestra empatía con sus compañeros de trabajo. 8. Usted cree que existe una comunicación efectiva entre sus compañeros.		
			Mejora de Resultados	Optimizar la Efectividad	9. Usted cree que existen reconocimientos para los colaboradores dentro de la empresa. 10. Usted recibe una retroalimentación apreciativa. 11. 3. Usted cree que se les facilita el aprendizaje a los colaboradores en sus áreas.		
				Mejora de Control	12. Usted siente que forma parte de programas. 13. Usted encuentra un mentor en su lugar de trabajo. 14. Usted utiliza preguntas correctas ante		

Variable 2: Eficiencia Laboral

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS DE INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Eficiencia Laboral	Por su posición en la Hipótesis VARIABLE : II	Koontz R. (2015, p. 6) en su tesis de La Eficiencia Laboral define a esta como el cumplimiento de objetivos mediante la optimización de recursos .	Cumplimiento de Objetivos	Desarrollo de Intenciones	1. Usted identifica los obstáculos con los recursos necesarios dentro de la empresa. 2. Usted aplica evaluaciones necesarias para medir el desarrollo de los objetivos. 3. Usted cumple con la fecha límite que tiene para el desarrollo de cumplimientos. Usted define sus tareas por periodos de tiempo 4. Usted lleva una lista del desarrollo de sus intenciones	TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTOS: Cuestionario	ORDINAL: Siempre: 5 Casi Siempre: 4 A veces: 3 Casi Nunca: 2 Nunca: 1
				Realización de propósito	5. Usted desarrolló planes de desarrollo de capacitaciones con los colaboradores. 6. A usted le evalúan las fortalezas y debilidades para la realización de propósitos.		
			Optimización de Recursos	Progreso de Resultados	7. Existen sistemas de análisis para evaluar el progreso de los resultados. 8. Usted se guía por los reglamentos sectoriales de la empresa para obtener sus resultados.		
			Mayor Eficiencia	9. Usted utiliza diversos recursos para aprender 10. Usted cree que existe una buena distribución de tareas para lograr una mayor eficiencia 11. Usted es monitoreado para mejorar los recursos			

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Método de Investigación

Método General.

Método Deductivo

Referido que inicia desde un marco general en referencia y se dirige a un caso particular.

Se partirá de una premisa para sacar conclusiones del problema. Se hizo uso de este método para inferir desde el aspecto individual hacia al aspecto general, teniendo como ya datos obtenidos analizar y se generó elementos con generalidades del caso de estudio.

Método Inductivo:

Para la presente de investigación se utilizará el método inductivo ya que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares.

Método Específico

Método de Estadísticos

La presente investigación utilizara el método estadístico ya que este método nos ayudara a que se pueda realizar procedimientos para analizar los datos cualitativos esto realizado mediante la técnica de recolección, recuento, presentación, descripción y análisis. Este método permite que se pueda comprobar hipótesis o poder establecer relaciones de causalidad en un fenómeno determinado.

4.2 Tipo de Investigación

El tipo de la investigación será de tipo aplicada, ya que este tipo de investigación muestra interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ella deriven. Además, busca conocer para hacer, para actuar, para construir, y para modificar.

4.3 Nivel de Investigación

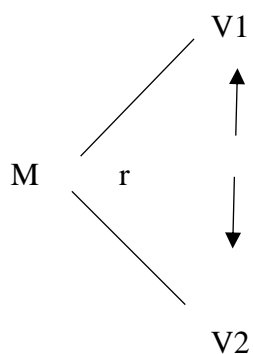
El nivel de investigación que se utilizara en la presente investigación es una Investigación Correlacional que tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación que existe entre las variables de coaching y eficiencia laboral teniendo en consideración situaciones reales del lugar donde se realiza la investigación. Ya que relativamente queremos medir la magnitud de importancia que tienen estos dos factores.

Según (Bernal C., 2010, pág. 114) menciona lo siguiente del nivel correlacional “Mostrar o examinar la relación entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra; en otras palabras, la correlación examina asociaciones, pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro”.

4.4 Diseño de la Investigación

El diseño que se aplicará a la investigación será el correlacional Simple. Porque no serán experimentados y serán medidas las variables para establecer una relación estadística entre ellas, así llegar a conclusiones que tengan grado de relevancia.

Esquema:



Donde:

M: muestra
 V1: variable 1
 V2: variable 2
 r: correlación de variables

4.5 Población y Muestra

Población

La población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. En el caso de esta investigación, la población estará conformada por el total de 22 colaboradores de la CAJA HUANCAYO Agencia La Merced . Chanchamayo sub divididos de la siguiente manera:

Tabla N° 1
Población De La Empresa Caja Huancayo

CARGO	N°
Jefe de Agencia	1
Asistente Ejecutiva	1
Administrador	1
Jefe de operaciones y finanzas	1
Jefe de Negocios	1
Evaluador de Análisis y Riesgo	2
Gestores de Créditos	2
Gestores de Ahorro	2
Analista de Créditos	3
Analista de Ahorro	2
Plataforma	1
Ventanilla	5
TOTAL	22

Nota: Elaboración Propia con fines de la investigación

Muestra

Para generar mayor precisión en la investigación y por la cantidad de población, es necesario realizar una muestra censal, ya que la muestra censal se aplica cuando la

población es menor que 100. Por ende, se tendrá un total de 22 colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced – Chanchamayo. Considerando que la población del estudio estará determinada cuantitativamente, el tamaño de la muestra se establecerá la forma estadística. Siendo detallada la muestra en la tabla n° 2.

Tabla N° 2

Muestra De La Empresa Caja Huancayo

CARGO	N°
Jefe de Agencia	1
Asistente Ejecutiva	1
Administrador	1
Jefe de operaciones y finanzas	1
Jefe de Negocios	1
Evaluador de Análisis y Riesgo	2
Gestores de Créditos	2
Gestores de Ahorro	2
Analista de Créditos	3
Analista de Ahorro	2
Plataforma	1
Ventanilla	5
TOTAL	22

Nota: Elaboración Propia con fines de la investigación

4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica que se utilizara para esta investigación es la encuesta, aplicando el instrumento del cuestionario, lo cual es un conjunto de preguntas respecto a una o en este caso dos variables a medir. Se realizará a los trabajadores que laboran en la empresa CAJA HUANCAYO Agencia La Merced Chanchamayo. Con el objetivo de recopilar información que contribuirá al análisis del problema en el proceso de Coaching y Eficiencia Laboral para lo cual en el anexo estaremos adjuntando el cuestionario correspondiente.

4.6.1. Técnicas de recolección de datos

1. Encuestas. Cuestionarios para medir niveles de conocimientos y escalas de actitudes donde los encuestados emitirán sus juicios que, a su modo de percibir la realidad caracterizarán a la organización. El cuestionario es una escala tipo Likert, que mide el nivel de la Gestión del Riesgo Crediticio y la Morosidad, el formato de respuesta de cada ítem, está pre codificada en valores:

Siempre : 5
 Casi Siempre : 4
 A veces : 3
 Casi Nunca : 2
 Nunca : 1

4.6.1. Instrumentos de recolección de datos

“Los cuestionarios son un conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas que se contestan con lápiz y papel. Los cuestionarios ahorran tiempo; porque permiten a los individuos llenarlos sin ayuda ni intervención directa del investigador” (Salkind, 1998, p. 23)

TABLA N° 3:
Técnicas - Instrumentos

Técnicas	Instrumentos
Encuesta	Cuestionario

Nota: Elaboración Propia con fines de la investigación

4.7 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Para el análisis de datos se utilizará el software informático de SPSS versión 25, donde a partir de los datos recopilados se generarán los aplicativos estadísticos que nos permitirá determinar la correlación entre las variables en estudio. Y se utilizara el método Spearman para determinar el grado de relación de las dos variables.

4.8 Aspectos Éticos de la Investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se ha tomado en consideración el Código de Ética de la Universidad Peruana Los Andes en la cual se detalla que no debe existir plagio, auto plagio ni tomar definiciones de autores sin considerar su procedencia, es así que la presente investigación tomo en consideración estos aspectos con el fin de presentar un trabajo de investigación original.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados

Como resultado de la encuesta aplicada, en este apartado se realizaron los análisis descriptivos de las variables: coaching y eficiencia laboral

5.1.1 Análisis descriptivo de la variable coaching y sus dimensiones

La recolección de la información sobre la variable control interno, se realizó a través de una escala de valoración, las cuales están relacionadas con las dimensiones: desarrollo de capacidades y mejora de resultados.

Tabla N° 4:
Coaching

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	27,3	27,3	27,3
	A veces	12	54,5	54,5	81,8
	Casi siempre	4	18,2	18,2	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

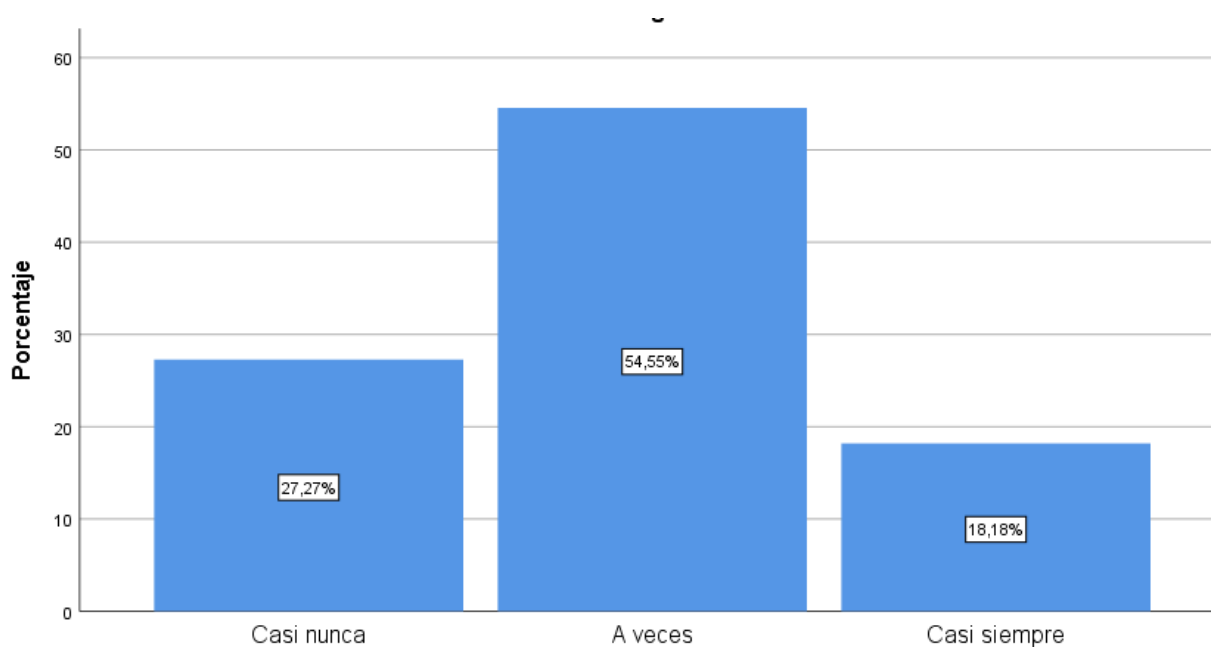


Figura N° 1: Coaching

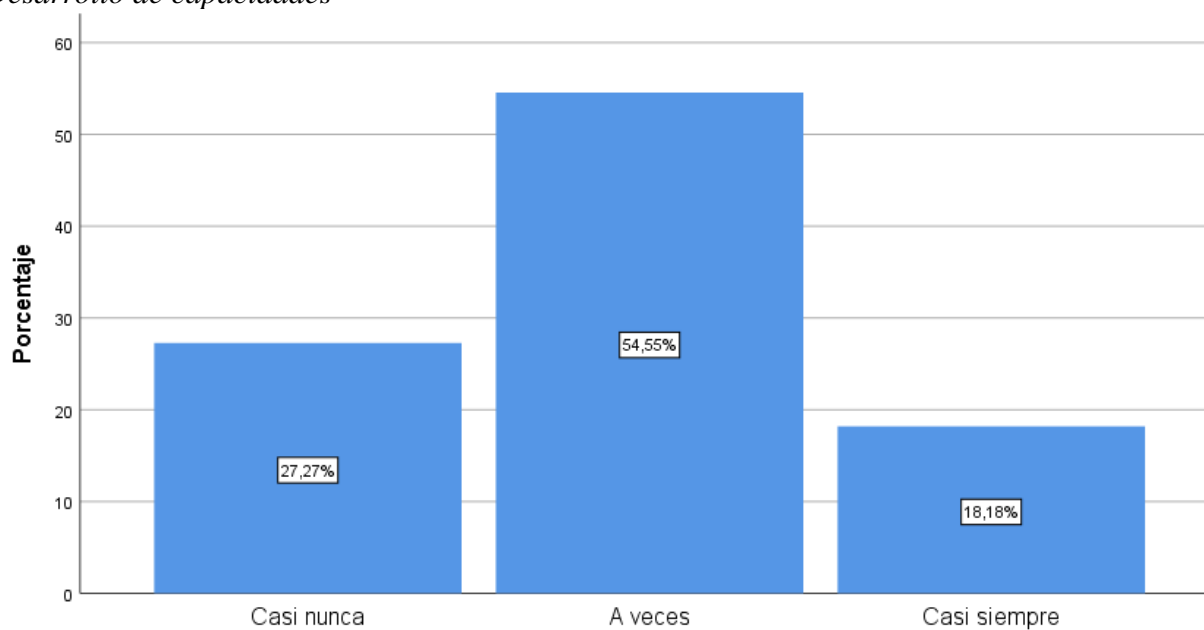
Interpretación:

Del análisis de la escala de Likert aplicada a los colaboradores, respecto al coaching de Caja Huancayo agencia la Merced, se obtuvo un 54,55% que indicaron que a veces se desarrolla efectivamente el al coaching de Caja Huancayo agencia la Merced. Cuyo resultado indica que el coaching de Caja Huancayo agencia la Merced es levemente desfavorable.

Tabla N° 5:
Desarrollo de capacidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	27,3	27,3
	A veces	12	54,5	81,8
	Casi siempre	4	18,2	100,0
	Total	22	100,0	100,0

Figura N° 2:
Desarrollo de capacidades



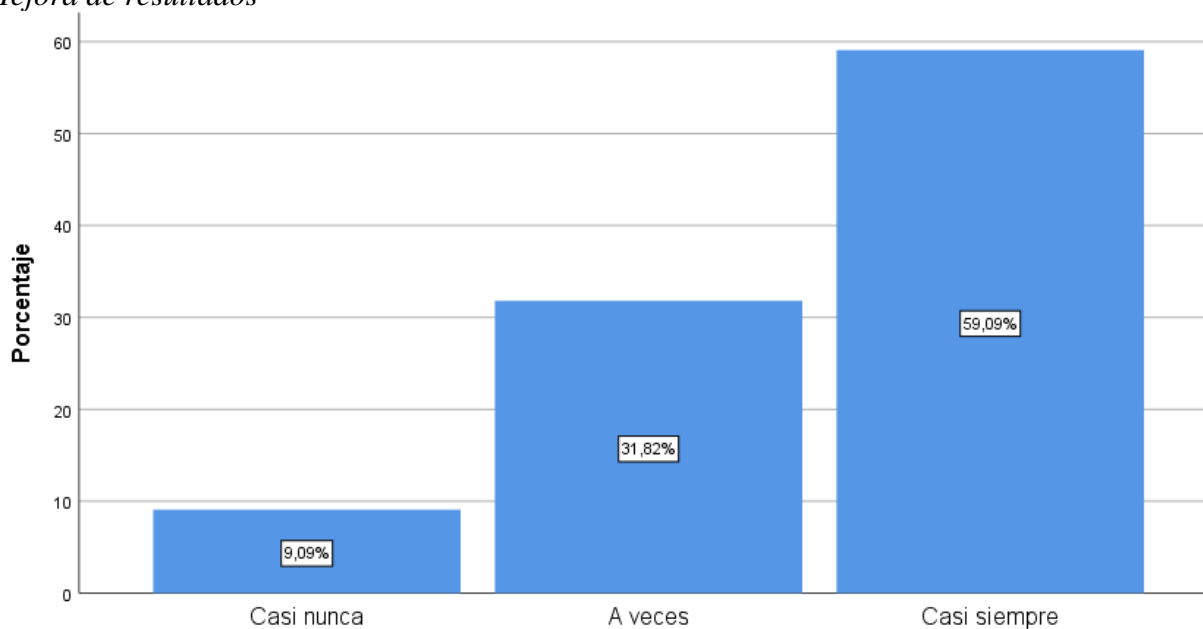
Interpretación:

Del análisis de la escala de Likert aplicada a los colaboradores, respecto al desarrollo de capacidades de Caja Huancayo agencia la Merced, se obtuvo un 54.55% que indicaron que a veces se desarrolla efectivamente el desarrollo de capacidades de Caja Huancayo agencia la Merced. Cuyo resultado indica que el desarrollo de capacidades de Caja Huancayo agencia la Merced es levemente desfavorable.

Tabla N° 6:
Mejora de resultados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Casi nunca	2	9,1	9,1	9,1
	A veces	7	31,8	31,8	40,9
	Casi siempre	13	59,1	59,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Figura N° 3:
Mejora de resultados



Interpretación:

Del análisis de la escala de Likert aplicada a los colaboradores, respecto a la mejora de resultados de Caja Huancayo agencia la Merced, se obtuvo un 59.09% que indicaron que casi

siempre se desarrolla efectivamente la mejora de resultados de Caja Huancayo agencia la Merced. Cuyo resultado indica que la mejora de resultados de Caja Huancayo agencia la Merced es favorable.

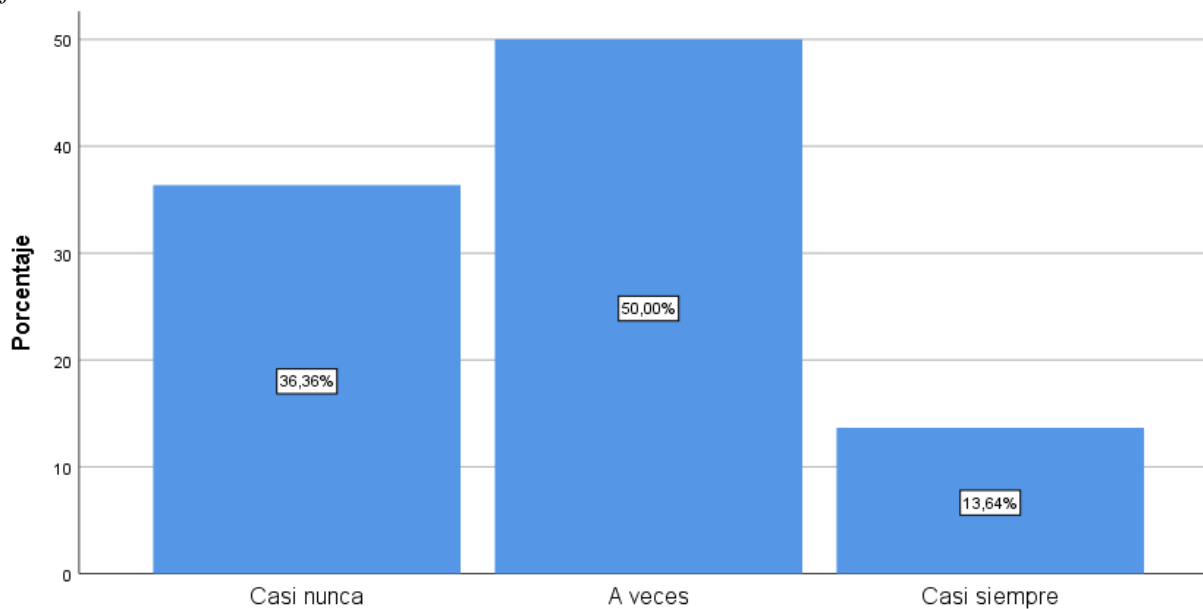
5.1.2 Análisis descriptivo de la variable eficiencia laboral y sus dimensiones

La recolección de la información sobre la variable eficiencia laboral, se realizó a través de una escala de valoración, las cuales están relacionadas con las dimensiones: cumplimiento de objetivos y optimización de recursos.

Tabla N° 7:
Eficiencia laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	36,4	36,4
	A veces	11	50,0	86,4
	Casi siempre	3	13,6	100,0
	Total	22	100,0	100,0

Figura N° 4:
Eficiencia laboral



Interpretación:

Del análisis de la escala de Likert aplicada a los colaboradores, respecto a la eficiencia laboral de Caja Huancayo agencia la Merced, se obtuvo un 50% que indicaron que a veces se desarrolla efectivamente la eficiencia laboral de Caja Huancayo agencia la Merced. Cuyo resultado indica que la eficiencia laboral de Caja Huancayo agencia la Merced es levemente desfavorable.

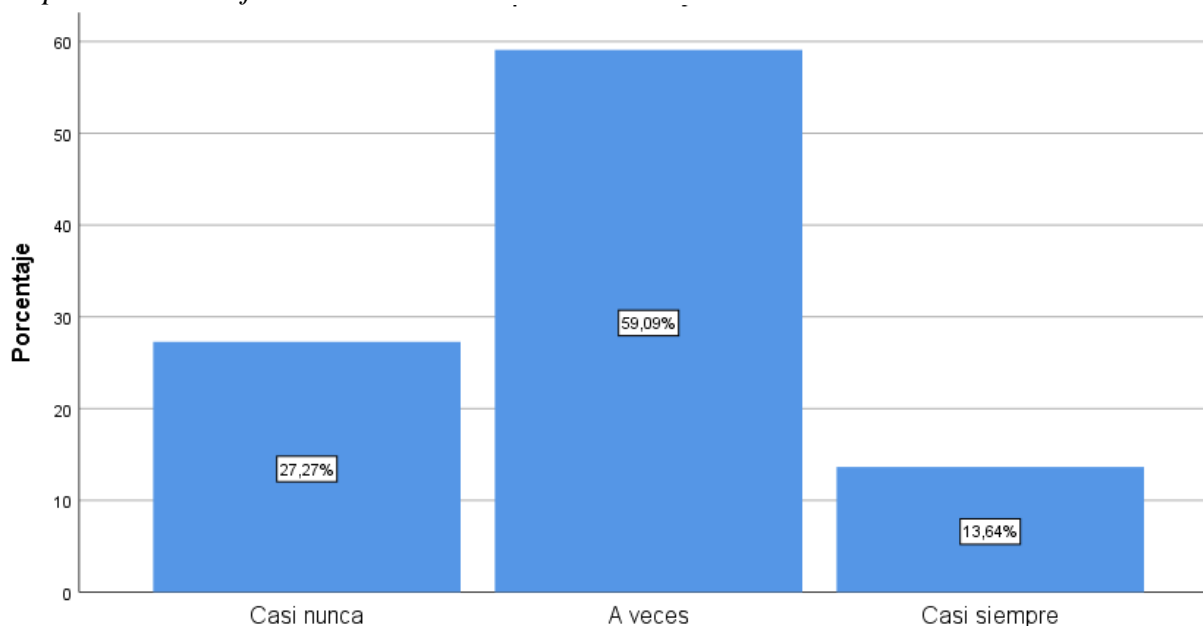
Tabla N° 8:

Cumplimiento de objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	27,3	27,3	27,3
	A veces	13	59,1	59,1	86,4
	Casi siempre	3	13,6	13,6	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Figura N° 5:

Cumplimiento de objetivos



Interpretación:

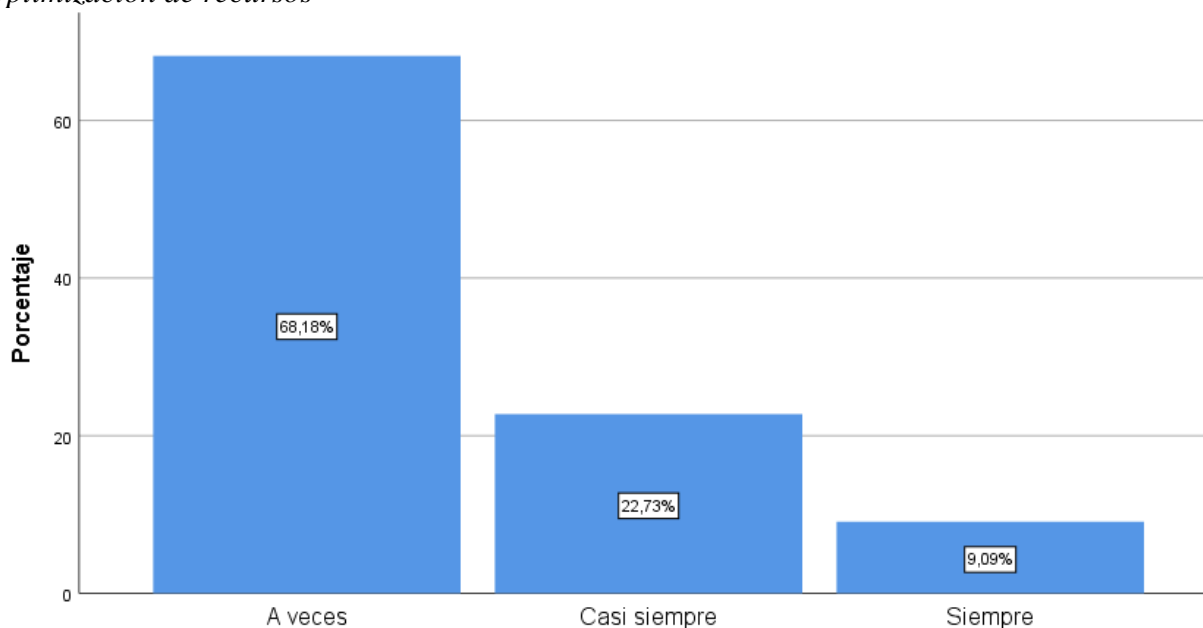
Del análisis de la escala de Likert aplicada a los colaboradores, respecto al Cumplimiento de objetivos de Caja Huancayo agencia la Merced, se obtuvo un 59.09% que indicaron que a veces

se desarrolla efectivamente el Cumplimiento de objetivos de Caja Huancayo agencia la Merced. Cuyo resultado indica que al Cumplimiento de objetivos de Caja Huancayo agencia la Merced es levemente desfavorable.

Tabla N° 9:
Optimización de recursos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	A veces	15	68,2	68,2	68,2
	Casi siempre	5	22,7	22,7	90,9
	Siempre	2	9,1	9,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Figura N° 6:
Optimización de recursos



Interpretación:

Del análisis de la escala de Likert aplicada a los colaboradores, respecto a la optimización de recursos de Caja Huancayo agencia la Merced, se obtuvo un 68.18% que indicaron que a veces se desarrolla efectivamente la optimización de recursos de Caja Huancayo agencia la Merced.

Cuyo resultado indica que la optimización de recursos de Caja Huancayo agencia la Merced es levemente desfavorable.

5.2 Contraste de Hipótesis

Hipótesis general

a. Planteamiento de la hipótesis estadística

H₀: No existe una relación significativa entre Coaching y Eficiencia Laboral de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018.

H₁: Existe una relación significativa entre Coaching y Eficiencia Laboral de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018.

b. Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 10:
Correlación de hipótesis general

		Correlaciones	
		Coaching	Eficiencia Laboral
Coaching	Coefficiente de Correlación	1	,614**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	22	22
Eficiencia Laboral	Coefficiente de Correlación	,614**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	22	22

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

Fuente: Elaboración propia, 2021

c. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49

Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.614 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva media. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye: Existe una relación significativa entre Coaching y Eficiencia Laboral de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018.

Hipótesis Especifica 1

d. Planteamiento de la hipótesis estadística

H₀: No existe una relación significativa entre Coaching y el Cumplimiento de Objetivos de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018.

H₁: Existe una relación significativa entre Coaching y el Cumplimiento de Objetivos de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018.

e. Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 11:
Hipótesis específica N° 1

		Correlaciones	
		Coaching	Cumplimiento de Objetivos
Coaching	Coefficiente de Correlación	1	,438**
	Sig. (bilateral)		,000

	N	22	22
Cumplimiento de Objetivos	Coefficiente de Correlación	,438**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	22	22

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

Fuente: Elaboración propia, 2021

f. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.438 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva débil. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye: Existe una relación significativa entre Coaching y el Cumplimiento de Objetivos de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018.

Hipótesis Especifica 2

g. Planteamiento de la hipótesis estadística

H₀: No existe una relación significativa entre Coaching y la Optimización de Recursos de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018.

H₁: Existe una relación significativa entre Coaching y la Optimización de Recursos de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018.

h. Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 12:
Correlación hipótesis N° 2

		Correlaciones	
		Coaching	Optimización de Recursos
Coaching	Coefficiente de Correlación	1	,572**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	22	22
Optimización de Recursos	Coefficiente de Correlación	,572**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	22	22

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

Fuente: Elaboración propia, 2021

i. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.572 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva media. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye: Existe una relación significativa entre Coaching y la Optimización de Recursos de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación planteo como problema ¿Cuál es la relación que existe entre Coaching y Eficiencia Laboral de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018?; respectivamente el objetivo general de la investigación fue determinar qué relación existe entre Coaching y Eficiencia Laboral de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018. Para el desarrollo de la investigación primero se definió teóricamente el concepto de eficiencia laboral según koontz R. (2015, p. 6) “Es la relación entre costos y beneficios enfocada hacia la búsqueda de la mejor manera de hacer o ejecutar las tareas (métodos), con el fin de que los recursos humanos se utilicen del modo más racional posible”. Teniendo como resultados que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.614 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva media. Por ellos se afirma que: Existe una relación significativa entre Coaching y Eficiencia Laboral de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018.

Se encontró cierta similitud con la investigación de (Fernandez, 2018) con su tesis *“Coaching gerencial empresarial y desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas filial Cajamarca”*, la investigación concluye que la correlación de Pearson, señala que el $p\text{-valor} = 0,001 < 0.05$, lo cual indica que el resultado es significativo al 95% de seguridad estadística. Es por ello, que se acepta la hipótesis alterna (H1): existe una relación perceptiva directa y significativa entre Coaching gerencial empresarial y el Desempeño laboral. La magnitud de esta correlación es de 71.2 % (0,712), correspondiente a una correlación positiva media. El coeficiente de determinación (R²) indica que la variable Coaching gerencial empresarial explica la variable desempeño laboral en un 50,6 %, el 49,4 % restante se debe a otras variables. Por lo tanto, el Coaching gerencial empresarial se relaciona directamente (o influye positivamente) con el Desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas.

De acuerdo con el objetivo específico 1: Determinar cuál es la relación que existe entre Coaching y el Cumplimiento de Objetivos de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018. Primero se definió teóricamente el concepto de cumplimiento de objetivos según Morales V. (2014, p. 2) “significa refiere a la acción y efecto de cumplir con determinada cuestión o con alguien. En tanto, por cumplir, se entiende hacer aquello que se prometió o convino con alguien previamente que se haría en un determinado tiempo y forma, es decir, la realización de un deber o de una obligación”. Siendo el resultado que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.438 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva débil; por ello se afirma que: Existe una relación significativa entre Coaching y el Cumplimiento de Objetivos de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018.

Encontrando cierta similitud con la investigación de (Rojas, 2020) con su tesis “*Coaching en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial: caso transportes divino señor tours E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2019*” de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Por ello se concluye que, el coach nunca demuestra claridad durante la planificación de objetivos globales, por el contrario, siempre es responsable con la ejecución de sus funciones; asimismo, el coach no demuestra responsabilidad, en cuanto a la confidencialidad según la mayoría solo en cierta parte hay presencia de esta dimensión, también mencionan que nunca hay contacto con el coach de la organización.

Finalmente, de acuerdo con el objetivo específico 2 determinar cuál es la relación que existe entre Coaching y la Optimización de Recursos de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018. Primero se definió teóricamente el concepto de optimización de recursos de acuerdo con Guerra J. (2015, p. 3) “la forma de mejorar alguna acción o trabajo realizada, esto nos da a entender que la optimización de recursos es buscar la forma de mejorar el recurso de una empresa para que esta tenga mejores resultados, mayor eficiencia o mejor eficacia”. Siendo el resultado que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.572 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva media. Por ello se afirma que: Existe una relación significativa entre Coaching y la Optimización de Recursos de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018.

Encontrando cierta similitud con la investigación de (Diestra, 2019) con su tesis “El coaching y rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa boni distrito Villa el Salvador, 2019”. En conclusión, se determinó que al usar el coaching como herramienta dentro de la empresa va a mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo con el objetivo general determinar qué relación existe entre Coaching y Eficiencia Laboral de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018. Se concluye que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.614 el cual indica que existe una correlación positiva media. Por ello se afirma la hipótesis general: Existe una relación significativa entre Coaching y Eficiencia Laboral de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018
2. De acuerdo con el objetivo específico 1, se concluye que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.438 el cual indica que existe una correlación positiva débil. Por ello se afirma la hipótesis específica 2: Existe una relación significativa entre Coaching y el Cumplimiento de Objetivos de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018
3. De acuerdo con el objetivo específico 2, se concluye que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.572 el cual indica que existe una correlación positiva media. Por ello se afirma que la hipótesis específica 2: Existe una relación significativa entre Coaching y la Optimización de Recursos de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere que el coaching sea una política de la empresa para fortalecer y conseguir la eficiencia laboral, utilizando estrategias de coaching, para que los colaboradores se sientan motivados a realizar un trabajo con mayor empeño.
2. Se sugiere emplear actividades que motiven y formen sentido de pertenencia a los colaboradores, ya que estos al sentirse comprometidos con la empresa mostraran una actitud y comportamiento responsable con la misma.
3. Se sugiere promover el compromiso organizacional, donde se involucren todos los pertenecientes a la empresa de manera que puedan seguir una misma línea y objetivo organización. Además, para futuras para futuras investigaciones aplicar diferentes métodos de investigación que se puedan ver cambios en los resultados durante el desarrollo de la investigación.

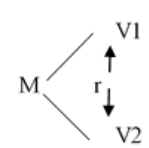
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernal C. (2010). *Metodología de la investigación (3 ed.)*. Colombia: Pearson Educación.
- Caicedo, L. (2016). *El Coaching como Herramienta para el Desarrollo de los Recursos Humanos en la Empresa* . España: Universidad del Rosario .
- Carrasco. (2006). *Técnicas e Instrumentos de Correlacion de Datos* . guatemala: Guatemala Ediciones .
- Cornejo, H. (2015). *El Coaching y los Roles Gerenciales* . Huancavelica - Perú: Universidad Nacional de Huancavelica .
- Hernandez Sampieri R., Fernandez Collado C. & Baptista Lucio M. (2010). *Metodologia de la Investigacion (6ta. edicion)*. Mexico: McGraw-Hill.
- Hernandez, R. Fernandez & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación (5 ed.)*. Mexico: McGraw-Hill.
- Koontz , R. (2015). *Eficiencia Laboral* . Mexico: Editorial Unam.
- Linares, O. (2015). *Coaching como Herramienta para Mejorar el Desempeño del Personal Administrativo*. Bolivia: Universidad Nacional Maria Baralt.
- Madriz, G. Q. (2015). *Desarrollo de Capacidades* . España : Editorial sevilla .
- Monroy Navarro, A. (2016). *Coaching y Desempeño Laboral*. Guatemala : Universidad Rafael Landivar .
- Mouriño, F. F. (2016). *Mejora e Innovacion de Resultados*. España : Editorial Punto Rojo.
- Sanchez, J. G. (2015). *Optimizacion de Recursos*. Mexico: Editorial Séneca.
- Suarez , C. (2015). *El Coaching Organizacional*. España : Editorial Sevilla .
- Tamayo. (1986). *La Poblacion y Muestra* . España: Roma Editorial.
- Valeria, M. (2014). *Cumplimiento de Objetivos* . Chile: Editorial Universal de Santiago.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Coaching y Eficiencia Laboral de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>GENERAL: ¿Cuál es la relación que existe entre Coaching y Eficiencia Laboral de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018?</p> <p>ESPECÍFICOS: 1. ¿Qué relación existe entre Coaching y el Cumplimiento de Objetivos de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre Coaching y</p>	<p>GENERAL: Determinar qué relación existe entre Coaching y Eficiencia Laboral de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018.</p> <p>ESPECÍFICOS: 1. Determinar cuál es la relación que existe entre Coaching y el Cumplimiento de Objetivos de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018.</p> <p>2. Determinar cuál es la relación que existe entre Coaching y la Optimización de Recursos de los</p>	<p>GENERAL: Existe una relación significativa entre Coaching y Eficiencia Laboral de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018.</p> <p>ESPECÍFICOS: 1. Existe una relación significativa entre Coaching y el Cumplimiento de Objetivos de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018.</p> <p>2. Existe una relación significativa entre Coaching y la Optimización de Recursos de los</p>	Variable 1: Coaching	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de Capacidad • Mejora de Resultados 	<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo correlacionar.</p>  <p>Métodos generales: Método científico</p> <p>Método específico; Deducción</p> <p>Población y muestra</p>
			Variable 2: Eficiencia Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de Objetivos • Optimización de Recurso 	

<p>la Optimización de Recursos de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018?</p>	<p>Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018.</p>	<p>Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018.</p>			<p>Población: 22 Muestra: 22 Técnicas e instrumentos de recolección de datos Encuesta Cuestionario</p>
--	---	---	--	--	---

Anexo 02: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE 1	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS DE INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Coaching	Por su posición en la Hipótesis VARIABLE: 1	Suarez C. (2015, p. 4) en su tesis Coaching Organizacional define al Coaching como la forma de generar desarrollos de capacidad además de una mejora en los resultados que supone a la organización y como un determinante del éxito o prevención de conflictos.	Desarrollo de Capacidades	Logros Propios de Objetivos	TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTOS: Cuestionario	ORDINAL: Siempre: 5 Casi Siempre: 4 A veces: 3 Casi Nunca: 2 Nunca: 1
				Incremento de Habilidades		
			Mejora de Resultados	Optimizar la Efectividad		
				Mejora de Control		

VARIABLE 2	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS DE INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Eficiencia Laboral	Por su posición en la Hipótesis VARIABLE: II	Koontz R. (2015, p. 6) en su tesis de La Eficiencia Laboral define a esta como el cumplimiento de objetivos mediante la optimización de recursos .	Cumplimiento de Objetivos	Desarrollo de Intenciones	TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTOS: Cuestionario	ORDINAL: Siempre: 5 Casi Siempre: 4 A veces: 3 Casi Nunca: 2 Nunca: 1
				Realización de propósito		
			Optimización de Recursos	Progreso de Resultados		
				Mayor Eficiencia		

Anexo 03: Matriz de Operacionalización del Instrumento

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS DE INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Coaching	Por su posición en la Hipótesis VARIABLE: 1	Desarrollo de Capacidades	Logros Propios de Objetivos	1. Usted se propone metas laborales 2. Sus valores que tiene están alineados con sus metas laborales propuestas 3. Usted sabe establecer sus metas adecuadamente 4. Se cuenta con un plan de acción de acuerdo a las circunstancias	TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTOS: Cuestionario	ORDINAL: Siempre: 5 Casi Siempre: 4 A veces: 3 Casi Nunca: 2 Nunca: 1
			Incremento de Habilidades	5. Usted siente que se le brinda la adecuada confianza. 6. Usted cuenta con inteligencia emocional. 7. Usted muestra empatía con sus compañeros de trabajo. 8. Usted cree que existe una comunicación efectiva entre sus compañeros.		
		Mejora de Resultados	Optimizar la Efectividad	9. Usted cree que existen reconocimientos para los colaboradores dentro de la empresa. 10. Usted recibe una retroalimentación apreciativa. 11. 3. Usted cree que se les facilita el aprendizaje a los colaboradores en sus áreas.		
			Mejora de Control	12. Usted siente que forma parte de programas. 13. Usted encuentra un mentor en su lugar de trabajo. 14. Usted utiliza preguntas correctas ante		

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS DE INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Eficiencia Laboral	Por su posición en la Hipótesis VARIABLE: II	Cumplimiento de Objetivos	Desarrollo de Intenciones	15. Usted identifica los obstáculos con los recursos necesarios dentro de la empresa. 16. Usted aplica evaluaciones necesarias para medir el desarrollo de los objetivos. 17. Usted cumple con la fecha límite que tiene para el desarrollo de cumplimientos. Usted define sus tareas por periodos de tiempo 18. Usted lleva una lista del desarrollo de sus intenciones	TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTOS: Cuestionario	ORDINAL: Siempre: 5 Casi Siempre: 4 A veces: 3 Casi Nunca: 2 Nunca: 1
			Realización de propósito	19. Usted desarrolló planes de desarrollo de capacitaciones con los colaboradores. 20. A usted le evalúan las fortalezas y debilidades para la realización de propósitos.		
		Optimización de Recursos	Progreso de Resultados	21. Existen sistemas de análisis para evaluar el progreso de los resultados. 22. Usted se guía por los reglamentos sectoriales de la empresa para obtener sus resultados.		
		Mayor Eficiencia	23. Usted utiliza diversos recursos para aprender 24. Usted cree que existe una buena distribución de tareas para lograr una mayor eficiencia 25. Usted es monitoreado para mejorar los recursos			

Anexo 04: El Instrumento de Investigación y constancia de su aplicación

CUESTIONARIO

COACHING Y EFICIENCIA LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CAJA HUANCAYO, AGENCIA LA MERCED-JUNÍN-2018

INTRODUCCIÓN: Por la presente nos dirigimos a usted para pedirle minutos de su valioso tiempo para resolver las preguntas plasmadas, nuestra investigación está referida a la relación que existe entre el coaching y la eficiencia laboral. Este cuestionario será realizado solo con fines de estudio de investigación, por lo cual todos los datos que se obtenga será estrictamente confidencial, le agradecemos su tiempo y por ser parte de la investigación.

ESCALA VALORATIVA

El significado de las letras es: 1=NUNCA, 2= CASI NUNCA 3= A VECES, 4=CASI SIEMPRE y 5= SIEMPRE

VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
coaching	Desarrollo de Capacidades	1. Usted se propone metas laborales					
		2. Usted sabe establecer sus metas adecuadamente					
		3. Se cuenta con un plan de acción de acuerdo a las circunstancias					
		4. Usted siente que se le brinda la empresa la confianza para que pueda tomar iniciativa frente a los problemas					
		5. Usted enfrenta la presión del trabajo de manera positiva.					
		6. El estrés del trabajo le afecta en su convivencia personal.					
		7. Usted muestra empatía con sus compañeros de trabajo.					
	Mejora de Resultados	8. Usted cree que existe una comunicación efectiva entre sus compañeros.					
		9. Usted recibe una retroalimentación apreciativa.					
		10. Usted cree que se les facilita el aprendizaje a los colaboradores en sus áreas.					
		11. Usted siente que forma parte de programas.					
		12. Usted encuentra un mentor en su lugar de trabajo.					

		13. Usted utiliza preguntas correctas ante cualquier duda					
Eficiencia Laboral	Cumplimientos de Objetivos	14. Usted identifica los obstáculos con los recursos necesarios dentro de la empresa.					
		15. Usted aplica evaluaciones necesarias para medir el desarrollo de los objetivos.					
		16. Usted cumple con la fecha límite que tiene para el desarrollo de cumplimientos.					
		17. Usted define sus tareas por periodos de tiempo					
		18. Usted lleva una lista del desarrollo de sus intenciones					
		19. Usted desarrolló planes de desarrollo de capacitaciones con los colaboradores.					
		20. A usted le evalúan las fortalezas y debilidades para la realización de propósitos					
	Optimización de Recursos	21. análisis para evaluar el progreso de los resultados.					
		22. Usted se guía por los reglamentos sectoriales de la empresa para obtener sus resultados.					
		23. Usted utiliza diversos recursos para aprender					
		24. Usted cree que existe una buena distribución de tareas para lograr una mayor eficiencia					
		25. Usted es monitoreado para mejorar los recursos					

Anexo 05: Confiabilidad y validez del instrumento

a. Confiabilidad del instrumento

Así también para la fiabilidad del instrumento se empleó la prueba de Alfa de Cronbach, a fin de medir la consistencia interna de los ítems analizados. Donde el coeficiente de confiabilidad es 0,892 ósea $0.892 > 0.80$; significa que el instrumento tiene una alta confiabilidad por lo tanto es aplicable.

Análisis de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N.º de elementos
0,892	25

Se puede evidenciar que el instrumento no se excluyeron ningún caso, a nivel de fiabilidad cuenta con un valor de 0.892, que, de acuerdo a la escala de confiabilidad, se considera como una fiabilidad significativa, esto quiere decir que existe consistencia interna entre los ítems del instrumento.

JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Experto Validador	Cargo o Institución donde labora	Grado o Título del	Autor/es del Instrumento
Walter Rubén Santana Camargo	UPLA	Magister	Bach. Lizeth Gutierrez Casafranca Bach. Lineth Olinda Peceros Pedraza

II. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

**COACHING Y EFICIENCIA LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CAJA
HUANCAYO AGENCIA LA MERCED - CHANCHAMAYO -2018**

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS:


INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente %					Regular %					Bueno %					Muy Bueno %					Excelente %				
		0 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	26 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 45	46 a 50	51 a 55	56 a 60	61 a 65	66 a 70	76 a 80	81 a 85	86 a 90	91 a 95	96 a 100						
1 CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.													✓												
2 OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables.													✓												
3 ACTUALIDAD	Es tema de estos tiempos.													✓												
4 ORGANIZACIÓN	Existe un orden lógico.													✓												
5 SUFICIENCIA	Comprende la plenitud investigada.													✓												
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el tema.													✓												
7 CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos.													✓												
8 COHERENCIA	Relaciona variables, dimensiones.													✓												
9 METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.													✓												
TOTAL PARCIAL														✓												
TOTAL																										

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN (PV):

PV =65 MUY BUENO

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....
.....

Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del Experto Validador	N° Teléfono
16-12-2121	19901299		954 617 341

Anexo 06: La data de procesamiento de datos

3	4	3	2	3	4	4	4	5	2	3	5	4	5	3	5	3	2	4	2	5	5	5	4	3
3	4	3	2	3	4	4	4	5	2	3	5	4	5	3	5	2	2	4	2	5	5	5	4	3
3	4	3	3	3	4	4	4	5	2	4	5	5	5	3	4	3	2	4	2	4	5	5	4	3
2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	5
4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	5	3	3	3
3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5
2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	5
2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	5
3	4	3	2	3	4	5	4	5	2	3	4	4	4	3	5	2	2	4	2	3	5	5	3	3
3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	3	4	3	2	3	2	4	5	5	4	3
4	4	4	4	4	2	5	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3
3	4	4	2	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	5	2	2	4	2	3	5	3	3	3
4	4	4	4	4	2	5	2	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3
3	4	3	2	3	4	5	4	5	2	3	4	4	4	3	5	2	2	4	2	5	5	5	4	3
4	4	4	4	4	2	5	2	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3
3	4	3	2	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3	5	2	2	4	2	3	5	5	3	3
3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	3	4	3	3	3	2	4	5	5	5	5
2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4

Anexo 07: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

DE PARTICIPACIÓN EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Dirigido a: Gerente General de Caja Huancayo Agencia La Merced

Mediante la presente, se le solicita su autorización para participar de estudios enmarcados en el Proyecto de investigación "COACHING Y EFICIENCIA LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CAJA HUANCAYO AGENCIA LA MERCED. CHANCHAMAYO 2018", perteneciente a la Universidad Peruana los Andes.

Dicho Proyecto tiene como objetivo principal: Determinar qué relación existe entre Coaching y Eficiencia Laboral de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia La Merced. Chanchamayo 2018.

Al colaborar usted con esta investigación, deberá permitir y brindar facilidades para que los colaboradores de la Empresa puedan participar de la entrevista, lo cual se realizara a través de un cuestionario. Dicha actividad durar no más de 3 días, y se realizara en las instalaciones de la Empresa, durante la jornada del medio día.

Los alcances y resultados esperados de esta investigación serán informados. Además, su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted, y se tomarán todas las medidas que sean necesarias para garantizar la salud e integridad física y psíquica de quienes participen del estudio.

Todos los datos que se recojan, serán estrictamente anónimos y de carácter privados. Además, los datos entregados serán absolutamente confidenciales y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de custodio de los datos, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos

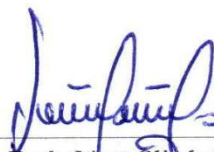
El investigador Responsable del proyecto asegura la total cobertura de costos del estudio, por lo que su participación no significará gasto alguno. Por otra parte, la participación en este estudio no involucra pago o beneficio económico alguno.

Si presenta dudas sobre este proyecto o sobre su participación en él, puede hacer preguntas en cualquier momento de la ejecución del mismo. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento, sin que esto represente perjuicio. Es importante que usted considere que su participación en este estudio es **completamente libre y voluntaria**, y que tiene derecho a negarse a participar o a suspender y dejar inconclusa su participación cuando así lo desee, sin tener que dar explicaciones ni sufrir consecuencia alguna por tal decisión.

Desde ya le agradecemos su participación.



Bach. Lizeth Gutierrez Casafranca
Investigador Responsable



Bach. Linet Ollinda Peceros Pedraza
Investigador Responsable

Anexo 08: Fotos

