



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**TESIS:**

Coaching como estrategia para el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**AUTORA:**

Arleth Yuriko Cashu Gadea

**ASESORA:**

Dra. Lila Ramirez Zumaeta

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y desarrollo organizacional

**Sub-Línea:**

Gestión empresarial

**UCAYALI – PERÚ**

**2022**

## JURADO EVALUADOR



---

Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas  
**Presidente**



---

Mg. Gino Javier Pinedo Vargas  
**Secretario**



---

Mg. Adrián Marcelo Sifuentes Rosales  
**Vocal**



---

Dra. Lila Ramirez Zumaeta  
**Asesora**

## UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

### FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

*"Año del fortalecimiento y soberanía nacional"*

#### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

En la Ciudad de Pucallpa, siendo las 02:02 pm del día 29 de agosto del 2022, a través de la modalidad virtual, se dio inicio el acto de sustentación de la TESIS titulada **"COACHING COMO ESTRATEGIA PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE CAJAS DE LA EMPRESA HIPERMERCADO TOTTUS ORIENTE S.A.C. PUCALLPA, REGIÓN UCAYALI-2022"**, elaborado por la bachiller **ARLETH YURIKO CASHU GADEA**.

El Presidente da inicio al acto público de sustentación de tesis, con los miembros del Jurado Evaluador integrado por los docentes: **Presidente Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas, Secretario Mg. Gino Javier Pinedo Vargas y Vocal Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales**; designados con RESOLUCIÓN N° 289-2022-FCCyA-UPP de fecha 25 de julio; luego el señor presidente instó al secretario a la lectura de la Resolución de aprobación de tesis.

Acto seguido el Presidente del Jurado invitó a iniciar su exposición a la bachiller **ARLETH YURIKO CASHU GADEA**, para que seguidamente absolviera las preguntas de cada jurado en su área.

Al terminar la sustentación, el Presidente indica al bachiller y público en general, que el jurado se retira para la deliberación.

Después de deliberar en forma reservada el Jurado emitió la calificación general, de cuyo resultado se establece que la bachiller **ARLETH YURIKO CASHU GADEA** fuer:

- |                              |       |                                     |
|------------------------------|-------|-------------------------------------|
| - Aprobado por Unanimidad    | 17-18 | <input type="checkbox"/>            |
| - Aprobado por Mayoría       | 14-16 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| - Desaprobado por Mayoría    | 11-13 | <input type="checkbox"/>            |
| - Desaprobado por Unanimidad | 00-10 | <input type="checkbox"/>            |

Reiniciando el acto público, se dio lectura a la presente Acta dando por aprobado, los Miembros del Jurado la suscriben en señal de conformidad. **Realizado el juramento de honor y las felicitaciones de los miembros del jurado**, el Presidente dio por concluido el acto de sustentación siendo las 02:44 pm Horas del mismo día, de lo que se da fe.

  
\_\_\_\_\_  
**Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas**  
Presidente

  
\_\_\_\_\_  
**Mg. Gino Javier Pinedo Vargas**  
Secretario

  
\_\_\_\_\_  
**Mg. Adrián Marcelo Sifuentes Rosales**  
Vocal

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, **Arleth Yuriko Cashu Gadea**, identificada con DNI N° 71475250, Bachiller de la Escuela Profesional de Administración de Negocios de la Universidad Privada de Pucallpa, con la tesis titulada: **“Coaching como estrategia para el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022”**.

**Declaro bajo juramento que:**

1. La presente investigación es autoría de la suscrita.
2. En su redacción he respetado, normas de citas y referencias, no existiendo plagio total o parcial.
3. No existe auto plagio; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos contenidos y los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mis acciones se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Pucallpa.

**Pucallpa, 20 de junio del 2022**



---

Arleth Yuriko Cashu Gadea  
DNI N° 71475250

# CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD  
PRIVADA DE PUCALLPA

## Constancia de Originalidad de trabajo de Investigación N° 65

Pucallpa 02 de julio del 2022

Yo, Dr. JAIME AUGUSTO ROJAS ELESCANO, informo a la decanatura y a quien corresponda que se presentó a mi despacho el informe de tesis titulado: **“COACHING COMO ESTRATEGIA PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE CAJA DE LA EMPRESA HIPERMERCADO TOTTUS ORIENTE S.A.C. PUCALLPA, REGIÓN UCAYALI, 2022”**, perteneciente al bachiller: ARLETH YURIKO CASHU GADEA.

Facultad : Ciencias Contables y Administrativas  
Escuela : Administración de Negocios  
Asesor : Dra. Lila Ramírez Zumaeta

Habiendo realizado la verificación de coincidencia con el Software Antiplagio PlagScan, los resultados de similitud fueron **23,5%**. El cual está en los parámetros aceptados por las normas de la Universidad Privada de Pucallpa, que es máximo el 30%, por consiguiente, esta Coordinación da su aprobación de conformidad de la aplicación de la prueba de similitud y se autoriza a los bachilleres a continuar con el trámite administrativo correspondiente.

Es todo por informar a su despacho señora Decana.

Atentamente,

Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano  
Coordinador de Investigación de la Facultad de CCyA/D

## **DEDICATORIA**

El presente informe fruto de mi esfuerzo y perseverancia dedico a mis padres, hermanos por su apoyo incondicional al forjarme la persona que soy en la actualidad, a mis docentes por brindarme sus conocimientos y a nuestro padre celestial que me acompaña y guía mi camino.

**Arleth Yuriko Cashu Gadea**

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a Dios por haberme guiado a lo largo de mi carrera; a mis padres Walter Cashu Amasifuen y Darci Jovana Gadea Bicerra que están en las buenas y malas apoyándome en lo profesional al poder alcanzar mis sueños que hasta en la actualidad no dejan de creer en mí sobre todo por ser un excelente ejemplo a seguir.

**Arleth Yuriko Cashu Gadea**

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre el coaching como estrategia y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022. El método utilizado fue el inductivo-deductivo, el tipo de investigación es descriptivo correlacional de corte transversal no experimental, la muestra de estudio estuvo conformada por 30 trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022, a quienes se les aplicó dos instrumentos elaborados por la investigadora, los mismos que fueron validados por criterio de jueces. del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0,856$  correlación alta positiva y  $p\text{valor} = 0,000 < 0,00$ , es decir, es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo el 33,33% de encuestados refieren que siempre se practica el Coaching como estrategia con el personal que labora en el área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C, seguido de 36,67% casi siempre, 20,00% a veces, 6,67% casi nunca y 3,33% nunca, por otro lado el 60,00% de encuestados refieren que siempre se realiza un desempeño laboral adecuado del personal del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C, seguido de 26,70% casi siempre, 13,30% a veces y 0,00% casi nunca y nunca. Se concluye existe relación significativa entre el Coaching y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.

**Palabras clave:** Coaching como estrategia, desempeño laboral.



## ABSTRAC

The objective of this research was to determine the relationship between coaching as a strategy and the job performance of workers in the cashier área of the company Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, Ucayali región, 2022. The method used was inductive-deductive, the type of research is descriptive, correlational, non-experimental, cross-sectional, the study sample consisted of 30 workers from the cashier área of the company Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, Ucayali región, 2022, to whom two instruments developed by the researcher were applied, the same ones that were validated by theb criterio of judges, of the cash área of the company Hipermarket Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, Ucayali región, 2022. After applying the Spearman statistical tes,  $r= 0,856$  high positive correlation and  $p \text{ value}= 0,000 < 0,00$  are obtained, that is, it is highly significant, the null hypothesis is rejected with a significance level of 1%. Likewise, 33,33% of respondents refer that Coaching is always practiced as a strategy with the staff that Works in the cashier área of the company Hipermercado Tottus Oriente S.A.C, followed by 36,67% almost always, 20,00% sometimes, 6,67% almost never and 3,33% never, on the other hand, 60,00% of respondents report that adequate work performance is always carried out by the personnel in the cashier área of the company Hipermercado Tottus Oriente S.A.C, followed by 26,70% almost always, 13,30% sometimes and 0,00% almost never and never. It is concluded thart there is a significant relationship between Coaching and the job performance of workers in the cashier área of the company Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, Ucayali región, 2022.

**Keywords:** Coaching as a strategy, work performance.

## ÍNDICE

<b>Jurado evaluador</b>	ii
<b>Acta de sustentación</b>	iii
<b>Declaración jurada de autenticidad</b>	iv
<b>Constancia de originalidad del trabajo de investigación</b>	v
<b>Dedicatoria</b>	vi
<b>Agradecimiento</b>	vii
<b>Resumen</b>	viii
<b>Abstract</b>	ix
<b>Índice</b>	x
<b>Índice de tablas y figuras</b>	xii
<b>Introducción</b>	xiii
<b>CAPITULO I.- EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>01</b>
1.1 Planteamiento del problema	01
1.2 Formulación del problema	03
1.2.1 Problema general	03
1.2.2 Problemas específicos	03
1.3 Formulación de objetivos	03
1.3.1 Objetivo general	03
1.3.2 Objetivos específicos	03
1.4 Justificación de la investigación	04
1.5 Delimitación del estudio	04
1.6 Viabilidad del estudio	05
<b>CAPITULO II.- MARCO TEÓRICO</b>	<b>06</b>
2.1 Antecedente del problema	06
2.2 Bases teóricas	16
2.3 Definición de términos básicos	26
2.4 Formulación de hipótesis	28
2.4.1 Hipótesis general	28
2.4.2 Hipótesis específicas	28
2.5 Variables	28
2.5.1 Definición conceptual de la variable	28
2.5.2 Definición operacional de la variable	29

2.5.3 Operacionalización de las variables	29
<b>CAPITULO III.- METODOLOGÍA</b>	<b>32</b>
3.1 Diseño de la investigación	32
3.2 Población y Muestra	33
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.4 Validez y confiabilidad del instrumento	35
3.5 Técnicas para el procesamiento de la información	39
<b>CAPITULO IV.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	<b>40</b>
4.1 Resultados	40
4.2 Discusión	54
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>56</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>58</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>59</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>62</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia	63
Anexo 2: Instrumentos de aplicación	64
Anexo 3: Matriz de validación	68
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento de investigación	74
Anexo 5: Fotos	78

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla y Figura 01: Dimensión: Liderazgo	40
Tabla y Figura 02: Dimensión: Motivación	42
Tabla y Figura 03: Dimensión: Empowerment	43
Tabla y Figura 04: Variable: Coaching como estrategia	44
Tabla y Figura 05: Dimensión: Objetivos	45
Tabla y Figura 06: Dimensión: Comportamiento	46
Tabla y Figura 07: Dimensión: Resultados	47
Tabla y Figura 08: Dimensión: Retroalimentación	48
Tabla y Figura 09: Variable: Desempeño laboral	49
Tabla 10: Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre las variables coaching y el desempeño laboral	50
Tabla 11: Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la dimensión liderazgo y el desempeño laboral	51
Tabla 12: Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la dimensión motivación y el desempeño laboral	52
Tabla 13: Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la dimensión empowerment y el desempeño laboral	53

## INTRODUCCIÓN

Con el presente estudio se quiso determinar la relación que existe entre el coaching como estrategia y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.

Este trabajo de investigación fue estructurado en cuatro capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I: El Problema de Investigación, se profundiza sobre el problema, su justificación, objetivos de la investigación y otros que se abordan para el correcto conocimiento del tema a investigar.

Capítulo II: El Marco Teórico, se trata la fundamentación teórica; en la tesis se emplearon 3 dimensiones, 7 indicadores y 14 ítems de la variable coaching, 4 dimensiones, 9 indicadores y 18 ítems de la variable desempeño laboral.

Capítulo III: La Metodología, contiene la metodología empleada para desarrollar el trabajo de investigación, como el tipo de investigación no experimental, el nivel de investigación correlacional, el esquema de la investigación, la población, la muestra, se define operativamente al instrumento de recolección de datos y se detalla las técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.

Capítulo IV: Resultados y discusión, se presentan los resultados obtenidos con la aplicación del SPSSV22. En la discusión de resultados se presenta la confrontación de la situación problemática formulada, con los referentes bibliográficos de las bases teóricas, en base a la prueba de hipótesis y el aporte científico de la investigación.

Se finaliza el trabajo de investigación con la conclusión referida al cumplimiento del objetivo de determinar la relación que existe entre el coaching como estrategia y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Planteamiento del problema**

Este mundo globalizado y cambiante ha generado nuevas formas de ver los negocios, muchas empresas quieren mejorar y sostener su productividad y competitividad a través de la optimización de sus procesos, la adquisición de nuevas tecnologías, el mejoramiento de la calidad de los servicios y/o productos, la satisfacción y el servicio al cliente, entre otras. Estas estrategias pueden ser herramientas que lleven a las organizaciones a ser más competitivas en el mercado y así lograr el posicionamiento de su marca. Sin embargo, para que todos estos procesos sean éxitos se requiere de un factor clave: la preparación del talento humano.

Por ello, las organizaciones necesitan de gerentes mejor capacitados, que tengan una visión empresarial actualizada para hacerle frente a los retos que el mundo globalizado presenta. La gestión en las empresas y organizaciones evoluciona lentamente, con algunas excepciones como respuesta a un mercado más exigente, más competitivo, más tecnificado, más evolucionado, pero a la vez más turbulento e incierto.

El coaching ayuda a mejorar el rendimiento y desempeño, propiciando la transformación o cambio de los trabajadores en verdaderos talentos otorgándoles valor competitivo y diferenciador; esto se verá reflejado en beneficio o provecho de la empresa, buscando optimizar el rendimiento, mejorando el trabajo en equipo y el desempeño laboral.

El Coaching Gerencial es una forma de intervención profesional orientado a ayudar a personas (Gerentes y Colaboradores) a desarrollar y/o fortalecer sus competencias (actitudes, conocimientos y habilidades funcionales, comportamentales y conceptuales) para responder exitosamente a los requerimientos de su organización.

En ciertas ocasiones los gerentes son anti líderes, es decir muchas veces su actitud frente al empleado es aislada y dominante, lo cual perjudica la actividad diaria de sus colaboradores, trayendo consigo problemas de desmotivación en el personal, incluso de estrés, propiciado por la falta de manejo de ciertas situaciones por parte del empleado. Además, no se tiene en cuenta al colaborador en las decisiones de la empresa, ni se trabaja en conjunto por los objetivos corporativos. Por ello, el coaching debe estar ligado al buen liderazgo de los gerentes. En este orden de ideas los gerentes deben ser líderes capacitados en orientar a su personal a desarrollar nuevas aptitudes e incrementar el rendimiento de sus actividades.

El desarrollo de un coaching efectivo dependerá principalmente de los directivos, gerentes y supervisores de área, para que así se realice una buena implementación, aplicación y evaluación del proceso.

Tottus Pucallpa, ubicado en la Av. Centenario 2086 pertenece a una cadena de supermercados ubicada en Perú y Chile comprometida con mejorar la calidad de vida de sus clientes a través del ahorro y precios bajos. Ofrece una amplia variedad de productos de las marcas más reconocidas. Tottus es una empresa grande que no escapa a las exigencias de contar con líderes y personal capacitado que promuevan el buen servicio y la competitividad de sus trabajadores.

La presente investigación trató de determinar la relación que existe entre el coaching como estrategia para el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Qué relación existe entre el coaching y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a. ¿Qué relación existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022?
- b. ¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022?
- c. ¿Qué relación existe entre el empowerment y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022?

## **1.3 Formulación de objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el coaching y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a. Determinar la relación que existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.
- b. Determinar la relación que existe la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.



- c. Determinar la relación que existe el empowerment y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Teórica**

Esta investigación sirvió para conocer la importancia del coaching y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. en la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, en el periodo 2022.

### **1.4.2 Práctica**

Se pretendió determinar si el trabajador se encuentra debidamente motivado y esto se verá reflejado en el desempeño de sus funciones, para ello se busca utilizar el coaching como herramienta y medio para lograr tal fin.

### **1.4.3 Metodológica**

El método más adecuado para el tipo de investigación fue el inductivo y deductivo, según Ramos, E. (2008), Métodos y técnicas de investigación; indica que el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales.

## **1.5 Delimitación del estudio**

### **1.5.1 Espacial**

La investigación se desarrolla en la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022 en el área de caja.

### **1.5.2 Temporal**

La presente investigación tendrá una duración de siete meses, desde el mes de enero a julio del año 2022.

## **1.6 Viabilidad del estudio**

### **1.6.1 Viabilidad técnica**

El trabajo de investigación es factible por la disposición de los recursos teóricos, financieros, humanos, materiales necesarios para su ejecución, considerando las normativas vigentes en la Universidad Privada de Pucallpa en concordancia con la nueva Ley Universitaria.

### **1.6.2 Viabilidad financiera**

Será financiado en su totalidad por la investigadora.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes del problema**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

Porras (2016). En su tesis denominada: *“Influencia del coaching en el desempeño efectivo de la gestión del personal administrativo de la Universidad Metropolitana en el año 2016, Ecuador*, tuvo como objetivo diagnosticar la influencia del coaching en el desempeño efectivo de la gestión del personal administrativo de la Universidad Metropolitana en el año 2016. La investigación fue bibliográfica, explicativa, descriptiva y de campo. Con una muestra de 25 sujetos se procedió a aplicar la encuesta para la recolección de información. Se concluyó; La Universidad Metropolitana posee un proceso de entrenamiento, el mismo que no está acorde a las necesidades de sus empleados. La experiencia de un coaching en la institución permitirá mejorar la calidad y productividad del trabajo. Todo aprendizaje vivencial ocurre cuando todo el personal se involucra en el aprendizaje, conllevándolos a aprender, reaprender, y desaparecer. Las evaluaciones de desempeño son importantes porque ayudan a corregir los errores que se dan en la organización”.

Monroy (2015). *En su tesis titulada: “Coaching y desempeño laboral*. Tuvo como objetivo determinar la relación de la práctica de coaching en el desempeño laboral de los visitantes médicos de las empresas farmacéuticas de Quetzaltenango. La presente investigación se realizó

con 40 colaboradores y supervisores, de 6 empresas farmacéuticas de la ciudad de Quetzaltenango, hombres y mujeres que oscilan entre las edades de 20-65 años de diversas religiones, casados y solteros algunos profesionales y otros no, se estableció la investigación de tipo descriptivo ya que examina y analiza sistemáticamente la conducta personal y social en ámbitos sociales, económicos, políticos, religiosos y de trabajo. Se concluyó que efectivamente el coaching es una herramienta administrativa que se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores. Lo cual fue establecido por los sujetos de investigación, quienes respondieron la escala de Likert que se utilizó como instrumento y lo interesante fue determinar que ya se manejan algunos procesos de coaching, pero no por completo, por lo tanto, se recomendó y propuso el establecimiento de un Programa de Coaching”.

Pousa, C., & Mathieu, A. (2014). En su artículo académico: *“The influence of coaching on employee performance: Results from two international quantitative studies*. El coaching ha sido identificado como un comportamiento gerencial clave que las organizaciones deben promover para desarrollar empleados y lograr niveles más altos de desempeño. A pesar de este acuerdo y un creciente interés en el coaching, todavía hay una escasez de estudios que exploren el impacto del coaching en el desempeño individual. Este documento presenta una investigación empírica de dos estudios de campo internacionales, la muestra 1 (62) consistió en vendedores de empresa a empresa de una variedad de industrias (petróleo y gas, telecomunicaciones, abrasivos, etc.) que trabajaban en una sucursal latinoamericana de un gran fabricante industrial estadounidense. La muestra 2 (114) consistió en empleados de primera línea (asesores financieros y planificadores financieros) de una gran organización de servicios financieros de empresa a consumidor en Canadá. Las escalas de medición se adaptaron de la literatura en coaching y gestión de ventas. El coaching se midió utilizando 8 ítems de Ellinger et al. (2003) y el rendimiento se midió utilizando 7 ítems de Fang et al. (2004) escala. Las escalas se fijaron en 1=totalmente en desacuerdo y 7= totalmente de acuerdo. Sobre la base de la Teoría del Intercambio

de líderes-Miembros, proponemos que el coaching aumenta el rendimiento individual más allá del impacto potencial de la experiencia en ventas y la permanencia. Encontramos que el coaching puede explicar entre el 2,9% y el 6,2% de la variación en el rendimiento al controlar la tenencia y la experiencia. El documento hace varias contribuciones científicas y de gestión, también abre nuevas vías para la investigación”.

García, M. (2017). En su artículo académico denominado: *“Coaching como herramienta de apoyo al desempeño laboral de la fuerza de ventas.* El coaching es un instrumento enfocado en apoyar a las personas a potencializar y descubrir sus talentos tanto profesionales como personales, sin interesar cuál sea el sitio que ocupen dentro de la humanidad como persona ni el nivel dentro de la empresa como trabajador. Consecuentemente, es un reto para los jefes, gerentes y directores actualmente; formar equipos en ambientes de éxito y logro; abandonando la ecuación el ser-saber cómo el factor de equipos de desempeño alto. Esta investigación tuvo como principal objetivo identificar los aportes del coaching en el desempeño laboral de la fuerza de ventas. Y evidencia un análisis con base en una revisión documental, sobre la importancia de los procesos de coaching en los grupos de ventas y la incidencia del mismo en los resultados esperados a nivel empresarial. Llegando a la conclusión que son muchas las ventajas que ofrece el implementar programas de coaching para potenciar a cada uno de sus trabajadores”.

Yucailia, E. (2018). En su trabajo de investigación: *“El coaching y el desempeño laboral en el Sector Cooperativo de la provincia de Tungurahua.* Se enfocó en analizar a los empleados y los socios de la empresa, con la finalidad de determinar que estrategias se necesitan para permitir que el desempeño laboral de sus trabajadores basándose en el coaching. La información que se reunió arrojó que es de mucha importancia que se implemente un programa de coaching. En esta investigación se empleó la modalidad cuali-cuantitativa, es decir por medio de la observación para la reconstrucción de la realidad del coaching

en el desempeño laboral. Se aplicaron las siguientes modalidades de investigación, investigación bibliográfica o documental y la investigación de campo, así mismo se desarrolló con un tipo de investigación exploratoria, descriptiva y correlacional. Con una muestra de 385 socios y empleados en el sector cooperativo de la provincia de Tungurahua. Es así que se llega a la conclusión de que un programa de coaching en la empresa mejorará el desempeño laboral de los trabajadores y de todas las personas que son parte de la empresa”.

Sánchez, N. T. (2020). En su investigación titulada: *“El coaching en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Molinos Miraflores S.A del cantón Ambato provincia de Tungurahua.* Tuvo como objetivo determinar la influencia del coaching en el desempeño de los trabajadores de la empresa Molinos Miraflores S.A. en el cantón Ambato, provincia de Tungurahua. Los métodos que se utilizaron en la investigación fueron guiados mediante el enfoque cuali-cuantitativo, además del uso de la modalidad bibliográfica al basarnos en investigaciones anteriores a ésta con similitud en el objetivo de la investigación. El enfoque de la investigación cuantitativo es secuencial y probatorio. Con un tipo de investigación Exploratoria-descriptiva-correlacional. La muestra estuvo conformada por 52 trabajadores, la técnica que se utilizó para esta investigación es la encuesta con el instrumento del cuestionario estructurado y se complementó con una evaluación de desempeño dirigido al personal de la empresa Molinos Miraflores S.A., llegando a la conclusión que el coaching puede llegar a influir positivamente en los colaboradores de la empresa Molinos Miraflores, siendo un acompañamiento para el desarrollo de competencias laborales necesarias para un buen rendimiento y desempeño en el cumplimiento de las funciones”.

Tapia, M. (2012). En su investigación: *“Coaching y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato.* El objetivo principal que se planteó en esta investigación fue investigar la incidencia de coaching en el

desempeño de los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Ambato (EMAPA), el diseño de investigación fue de tipo exploratoria- descriptiva, mediante una encuesta a los empleados de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Ambato, su población es de 430 trabajadores de la Municipalidad, llegaron a la conclusión de que el proceso de entrenamiento continuo que reciben los empleados no está acorde a las necesidades de cada uno, lo cual limita descubrir las habilidades y mejorar las ya existentes, falta de motivación adecuada para el logro de las metas, necesidad de incrementar las relaciones laborales con mayor productividad y de forma estandarizada para aumentar el nivel de satisfacción de todos los empleados, asimismo, no hay motivación adecuada, ya que los empleados en su mayoría opinan que les afecta la ausencia de estas actividades que son funciones directamente del jefe de área, que permitirá obtener una ventaja competitiva e incrementar la calidad laboral”.

Rocha, G. y Holguin, V. (2018). En su investigación: *“El coaching como una herramienta de estrategia organizacional para mejorar el clima laboral de una empresa*. El objetivo general que se planteó en esta investigación fue determinar el impacto del coaching organizacional en el desarrollo de competencias laborales del talento humano de las grandes empresas manizaleñas registradas en la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, el diseño de investigación se orientó hacia una investigación de campo, de nivel o carácter explicativo y diseño no experimental, el método que utilizó es cualitativo y cuantitativo, mediante una encuesta a las grandes empresas de la ciudad de Manizales, registradas en la cámara de comercio de Manizales, su población es 75 empresas de Manizales, llegando a la conclusión de que el nivel de impacto que posee el coaching sobre el desarrollo de competencias laborales del talento humano de su organización es alto, asimismo, un aspecto hallado de las dieciséis (16) grandes empresas de la ciudad de Manizales decidieron implementar el coaching, siete (7) de ellas son empresas dedicadas a actividades de manufactura que dijeron SI al coaching, cada vez es más importante en el capital humano que se

enfocan en el mundo del coaching, más personas enfocados en adquirir herramientas para potenciar su habilidades y competencias como líderes y desarrollarse como persona que brinda múltiples beneficios a nivel profesional y personal”.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Arévalo, V. (2017). En su investigación: “*El coaching empresarial y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Trilce, Comas, año 2017*”. El objetivo general de esta investigación fue determinar la influencia del coaching en el desempeño laboral en la empresa Trilce-2017, en la ciudad de Comas, el diseño de investigación es un enfoque cuantitativo, nivel explicativo-causal, es no experimental de carácter transversal con una población de 240 colaboradores, el tipo de investigación es aplicada, los instrumentos que se utilizó fue la recolección de datos fue el cuestionario y la técnica fue la encuesta, llegando a la conclusión que la empresa Trilce existe una influencia positiva muy fuerte de 0,922 entre el coaching y desempeño laboral en la empresa Trilce, Comas, año 2017. Ya que el coaching como una herramienta estratégica, que se plantea dentro de una empresa mediante el uso de sus elementos básicos: entrenar, corregir, adiestrar y prepararlos con el objetivo de crear adecuados vínculos con los clientes para así generar un intercambio de valor en beneficio de la empresa y los clientes, asimismo, se ha determinado que existe influencia positiva considerable de 0,863 entre el desarrollo de habilidades y desempeño laboral en la empresa Trilce, Comas, año 2017. En consecuencia, el desarrollo de habilidades son las destrezas que el trabajador ha logrado descubrir y emplear durante el desarrollo de sus labores, los cuales le permiten un mejor desempeño”.

Elías, A. (2018). En su estudio: “*Coaching y su relación con el empowerment en la Clínica Vesalio S.A., San Borja, 2018*”. El objetivo fue determinar la relación del coaching con el empowerment en la Clínica Vesalio S.A., San Borja, 2018. Como metodología se aplicó el enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo correlacional, de tipo aplicada, diseño no experimental de corte transversal y método hipotético deductivo. Tuvo



como población y muestra a los 49 colaboradores de dicha empresa que estuvieron directamente relacionados con el tema y variables en contexto de estudio; con un muestreo aplicado de tipo censal. La técnica utilizada fue la encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario compuesto por 35 preguntas, siendo 18 para la variable coaching y 17 para empowerment; asimismo, para la medición se utilizó la escala de Likert. Para el procesamiento de la información se manejó el programa estadístico SPSS 24, donde se pudo determinar la confiabilidad del instrumento mediante el uso del alfa de cronbach, y a su vez, para medir la correlación entre las variables se utilizó el método de Spearman. Finalmente se comprobó que el coaching se relaciona con el empowerment de forma positiva moderada o media; según el Rho de 0.731”.

Bustamante, B., y Martínez, Y. (2018). En su investigación: “*El coaching como herramienta de estrategia organizacional, y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de confección de ropa deportiva Ídolos, 2018*”. El objetivo es determinar si el coaching como herramienta de estrategia organizacional incide en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ídolos, año 2017, el tipo de investigación es aplicada, el nivel de investigación es de carácter descriptiva y explicativa, el diseño de investigación es de tipo no experimental, se realizó una encuesta a 55 personas, entre gerentes y trabajadores de la empresa de Confección de Ropa Deportiva Ídolos, llegando a la conclusión de que el coaching como herramienta de estrategia organizacional incide positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ídolos, año 2017 y como herramienta de estrategia organizacional incide en la mejora de la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Ídolos”.

Salinas, D. (2019). En su estudio: “*El coaching empresarial y el desempeño laboral de los trabajadores en el Banco Interbank-Huacho 2019*”. El objetivo es determinar el grado de relación que existe entre el coaching empresarial y el desempeño laboral de los trabajadores en el

Banco Interbank-Huacho 2019, el tipo de investigación es aplicada, el nivel de investigación es correlacional, el diseño es no experimental, transeccional, se realizó entrevistas personales con 22 trabajadores del Banco Interbank en la ciudad de Huacho en el año 2019, concluyendo en que el coaching empresarial guarda relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores en el Banco Interbank-Huacho 2019, Además, los trabajadores de dicha empresa expresan que el coaching empresarial mejorará moderadamente el desempeño laboral de los colaboradores de dicha empresa, los gerentes y jefes de cada unidad practican el liderazgo, el desempeño laboral sería buena en dicha entidad financiera”.

Gamboa, R. & Gutiérrez, J. (2017). En su investigación: “*Propuesta de coaching empresarial basada en el desempeño laboral de los supervisores de la empresa grupo Zeus Service S.A.C.* En el cual se planteó un método de coaching empresarial en base al desempeño laboral de los supervisores de la empresa Grupo Zeus Service S.A.C. situado en Trujillo, en donde se toman como puntos céntricos cumplir metas, trabajar en grupos, el liderazgo y objetivos especiales, la motivación del empleado y el desarrollar destrezas; con la consigna de aumentar de manera positiva el desempeño laboral, donde sus empleados se consideren independientes y que su desarrollo individual sea parte del desarrollo de la empresa. Para reconocer los ambientes actuales y problemas a afrontar en la empresa Grupo Zeus Service S.A.C., se usaron métodos de recolección de datos, como cuestionarios y entrevistas, que han sido procesados, estableciéndose así, una solución eficiente que lleve a la empresa al éxito”.

Mogollón y Sánchez (2015). En su tesis titulada: “*El coaching como herramienta para mejorar el desarrollo empresarial de las pymes del sector comercio del distrito de Tarapoto-2014*”. Tuvieron como objetivo evaluar como el coaching se convierte en una herramienta para mejorar el desarrollo empresarial de las pymes del sector comercio del distrito de Tarapoto, en donde se elaboró y aplicó una encuesta a los dueños,

gerentes o encargados, para dar respuesta a los objetivos planteados. Para la recolección de la información, del universo de las pymes (127) que laboran en esta institución financiera, se obtuvo una muestra de diez (95) trabajadores. Metodológicamente se aplica una investigación descriptiva, Se estudia evaluándose si los gerentes de las pymes tienen o no conocimiento del coaching como herramienta para mejorar su desempeño empresarial. Se obtuvo como resultado un notorio desconocimiento sobre el coaching como herramienta. Asimismo, se observó que las empresas que aplican esta herramienta tienen un mayor desarrollo empresarial, logrando un mejor desempeño de toda la organización para el cumplimiento de sus metas. Por último, se concluyó que son pocos los empresarios que conocen el coaching y si la conocen la aplican de manera empírica. También demuestra que el coaching se está consolidando como una herramienta importante dentro del mundo de la gestión empresarial con la cual se gestiona de mejor manera el talento humano llevando a la empresa a obtener mejores resultados. El coaching como herramienta de gestión del talento humano tiene importancia particular que todo equipo, grupo de trabajo y empresas en general deben aplicar para sacar el mejor provecho de todos los integrantes y alcanzar logros de manera continua”.

### **2.1.3 Antecedentes locales**

Panduro, Bollet, Ramírez y Chenet (2019). En su trabajo de investigación: “*Desempeño laboral y gestión administrativa de la Universidad Privada de Pucallpa, 2018-2019*”, su objetivo fue determinar la relación existente entre el desempeño laboral y la gestión administrativa de la Universidad Privada de Pucallpa, 2018-2019, en su metodología utilizaron el diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 32 trabajadores administrativos, utilizaron la estadística descriptiva mediante el Programa SPSS-V.22, la confiabilidad del Alfa de Cronbach de la variable desempeño laboral fue 0,859 y de la variable gestión administrativa fue 0,845, los resultados arrojaron el 78,13% refieren que, la dimensión atención al usuario está en nivel siempre en relación al nivel siempre de la dimensión planificación de la gestión administrativa. En la

dimensión implementación logística también el 78,13% de trabajadores refieren un nivel siempre en relación al nivel siempre de la dimensión ejecución de la gestión administrativa. En la dimensión comportamiento interpersonal el 71,88% de trabajadores encuestados refieren un nivel siempre en relación al nivel siempre de la dimensión evaluación de la gestión administrativa. En cuanto a la variable desempeño laboral el 81,25% de trabajadores encuestados refieren un nivel siempre en relación al nivel siempre de la variable gestión administrativa, llegando a la conclusión que la variable desempeño laboral está relacionada significativamente con la gestión administrativa de la Universidad Privada de Pucallpa 2018-2019”.

Gonzales y Carpio (2020). En su tesis denominada: *“Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores del Proyecto Especial CORAH de la ciudad de Pucallpa, distrito de Callería, departamento de Ucayali, 2019.* tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores del Proyecto Especial CORAH de la ciudad de Pucallpa, distrito de Callería, departamento de Ucayali, 2019; en el estudio se utilizaron cuatro dimensiones y diecinueve indicadores de la variable gestión administrativa y tres dimensiones y dieciocho indicadores de la variable desempeño laboral. Se utilizó el diseño de estudio no experimental, transversal, tipo de estudio descriptivo correlacional, la muestra de estudio estuvo conformada por 60 trabajadores del Proyecto Especial CORAH de la ciudad de Pucallpa, distrito de Callería, departamento de Ucayali, 2019, que intervinieron en el estudio. A través de la prueba de hipótesis, utilizándose la prueba estadística Spearman se obtuvo  $r= 0,852$  correlación positiva muy alta y  $pvalor= 0,000 < 0,01$ , es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo, el 25% de encuestados refieren que siempre se realiza gestión administrativa, seguido de 58,33% casi siempre, 10% a veces, 5% casi nunca y 1,67% nunca y respecto a la variable desempeño laboral el 41,67% de encuestados refieren que siempre se percibe el desempeño laboral, seguido de 30% casi siempre,

23,33% a veces, 3,33% casi nunca y 1,67% nunca. Se concluye existe una relación significativa entre gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores del Proyecto Especial CORAH de la ciudad de Pucallpa, distrito de Callería, departamento de Ucayali, 2019.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Variable 1: Coaching**

Koch (1981). Desde el área deportiva define el Coaching “como la preparación o entrenamiento y el coach como el preparador o entrenador, que dirige y activa equipos deportivos, mediante el logro de interacciones efectivas. Es quien enseña, mejora y desarrolla capacidades y técnicas”.

John Withmore (2012). Considerado el padre del Coaching Moderno lo define así: “Es un método que consiste en ayudar a alguien a pensar por sí mismo, a encontrar sus respuestas, a descubrir dentro de sí su potencial, su camino al éxito sea en los negocios, en las relaciones personales, en el arte, el deporte, el trabajo asegurando que el coaching es más fácil practicarlo que explicarlo en la medida que el estilo de liderazgo se ejerce desde el coaching, la cultura de la organización empezará a cambiar. La jerarquía dará paso al apoyo, la culpa cede ante la evaluación honesta y la motivación externa se ve sustituida por la interna”.

Ortiz de Zárate (2010: p. 57-58). “El coaching es una relación profesional continuada que ayuda a que las personas produzcan resultados extraordinarios en sus vidas, carreras, negocios u organizaciones. A través de este proceso de coaching, los clientes ahondan en su aprendizaje, mejoran su desempeño y refuerzan su calidad de vida”.

## **La importancia actual del Coaching en las organizaciones del siglo XXI**

Andrade (2012). “En la actualidad la eficacia de la organización de la empresa depende de la conducta de liderazgo de los directivos. A través de los tiempos ha existido una gran incógnita acerca de si el líder nace o se hace; según la “Teoría del gran hombre” algunos individuos nacen líderes (no pueden hacerse o entrenarse) y poseen ciertas características que inducen a otros a querer seguirles; como, por ejemplo: Napoleón, Gandhi o Juana de arco, han sido líderes en la historia que independiente de la época en que han vivido se han considerado grandes personajes. Aunque hay algunas personas que de manera innata poseen cualidades para ser un líder, hay otros que, realizando el debido acompañamiento, retroalimentación y entrenamiento permanente, puede llegar a ser un gran líder. Esta es la verdadera importancia que ha cobrado el liderazgo y el Coaching en las organizaciones del siglo XXI, pues hasta el siglo pasado, los directivos no compartían su conocimiento por el temor a ser “desbancados” de su cargo por otra persona más joven y que superara sus habilidades. Hoy la tendencia es muy diferente, pues para las organizaciones es muy importante que la principal característica con la que debe contar un ejecutivo exitoso sea el liderazgo y dentro de los componentes del liderazgo, uno de los más valiosos es el Coaching”.

### **Objetivos del coaching**

Según Galán, F. J. (2014), considera los siguientes objetivos:

1. **Concretos** (Specific): Se ha de buscar la mayor concreción posible. ¿Es la meta suficientemente detallada de manera que otra persona sepa que vas a hacer y cómo?
2. **Medible** (Measurable): Lo que no se puede medir, simplemente no existe. Se ha de establecer siempre objetivos cuantitativos (que pueden reflejar cualidad). ¿Hay una forma clara de medir el éxito? ¿Cómo sabrás cuando has alcanzado tus metas?

3. **Alcanzable** (Attainable): Los objetivos tienen que conseguir sacar lo mejor de nosotros. Tiene que ser un reto, ambicioso y posible. Hay que prever la posibilidad de reajustar los objetivos si hay un cambio en el entorno. ¿Hay una serie clara de pasos a seguir para alcanzar tus metas?
4. **Realista** (Realistic): Hay que buscar siempre enmarcar los objetivos dentro de la ética, los valores de uno mismo y el entorno. Así como analizar cómo pueden afectar a terceras personas. ¿Es posible alcanzar esta meta considerando los recursos disponibles?
5. **Tiempo** (Timely): Hay que ser claros con la dimensión temporal de cada objetivo, así como elaborar una línea del tiempo donde vayan marcados los distintos sub objetivos o etapas para llegar al objetivo. ¿Cuándo se logrará la meta?

### 2.2.1.1 Dimensiones e indicadores del coaching

#### Dimensión 1: Liderazgo

Chiavenato (1993). Dice que “liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos”.

Goleman (2017), “El liderazgo es el proceso de influir en otros y apoyarlos para que trabajen con entusiasmo en el logro de objetivos comunes. Se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo”.

“Puede haber, en una empresa, una persona que no tenga autoridad, pero que sea líder”, afirma David Fischman (2017), quien describe al liderazgo como el proceso de movilizar personas hacia objetivos y metas compartida”.

Whitmore (2009). Menciona que “el auténtico liderazgo no tiene que ver con lo intelectual o con el conocimiento, sino es

aquella que busca destruir todos los obstáculos o medios internos y de aprovechar al máximo el potencial humano muchas veces escondido en cada persona. Los líderes del mañana buscarán desarrollar un estilo de liderazgo basado en el coaching, dejando de dar órdenes, y sobre todo eliminando los gritos y/o amenazas”.

### **Indicadores:**

- Eficacia
- Percepción

### **Dimensión 2: Motivación**

Whitmore (2009). Estableció que “toda persona realiza un trabajo o labor determinada con el fin de ayudar a satisfacer sus necesidades, cuanto más motivados estemos en satisfacer nuestras necesidades más felices seremos, y ello se verá reflejado en beneficio de la empresa”.

Reeve (2010). Señaló que “la motivación es aquel proceso que genera energía y dirección, la energía implica que el comportamiento tenga fortaleza, dirección, propósito y fin, pues se dirige hacia algo específico ya sea un objetivo o propósito, A nivel empresarial y organizacional, la insatisfacción laboral tiene una fuerte implicancia en la rotación, abandono, ausentismo, etc.”.

Chiavenato (2017). “Define a la motivación como el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Dependiendo de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva, habrá una interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo”.

Hernández y Prieto (2002). Mencionan que “la motivación se entiende como *“Una fuerza que impulsa al individuo a actuar y a perseguir metas específicas; de modo que es un proceso que puede provocar o modificar un determinado comportamiento”*.”.



### **Indicadores:**

- Intrínseca
- Extrínseca

### **Dimensión 3: Empowerment**

Wilson (1997). “El empowerment es un cambio de estilo que conduce a incrementar la delegación, la comunicación y la responsabilidad de los empleados, ya que los directivos tienden a liberar el poder, lo que hace que las personas tengan un campo de acción más amplio en su trabajo a la hora de tomar decisiones”.

Chiavenato (2011). Sostiene que empowerment o delegación de autoridad parte de la idea de otorgar a las personas el poder, la libertad y la información que necesitan para poder tomar decisiones y participar activamente”.

### **Indicadores**

- Autodeterminación
- Actuación en equipo
- Autonomía

### **2.2.2 Variable 2: Desempeño laboral**

Chiavenato (2000). Define “el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes al logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización”.

Stoner (1994). “Definió el desempeño laboral como la forma en que los empleados trabajan para alcanzar las metas comunes de forma eficiente y sujetos a unas reglas previamente establecidas”.

Alles (2009). Estableció que “el desempeño laboral está ligado con el desenvolvimiento del trabajador durante el ejercicio de su función,

buscando obtener la mayor eficiencia y eficacia en las labores encomendadas, teniendo como finalidad conseguir el mayor rendimiento profesional y personal de los trabajadores, así como también mejorando continuamente los resultados conseguidos dentro de la institución obteniendo mejores beneficios e incrementando la productividad”.

Robbins y Judge (2013). Indicaron “que los empleados contentos y felices son los que más beneficiosos para la empresa, es decir si hay una mayor satisfacción el desempeño mejorara, por ello, cuando las instituciones tienen empleados satisfechos su productividad y desempeño aumenta, y esto se verá reflejado en beneficio de la institución”.

### **Importancia del desempeño laboral**

Wether (2008). La importancia de este enfoque reside en el hecho que el desempeño laboral va de la mano con las actitudes y aptitudes de cada colaborador dentro de la organización donde estos estén en función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas normas, visión y misión. Mantener una evaluación de desempeño laboral tiene como objetivo medir, analizar y desarrollar las habilidades, conocimientos y comportamientos estratégicamente requeridos por la organización. El papel del capital humano se ha vuelto relevante en las organizaciones, ya que uno de los principales retos de los directivos es conocer el valor agregado que cada colaborador aporta a la organización, así como el aseguramiento del logro de los objetivos corporativos y su aportación a los resultados finales. Por estas razones, es necesario que cada organización cuente con un sistema formal de evaluación del desempeño, donde cada supervisor y directivo revise el avance, logros y dificultades que cada colaborador tiene en sus áreas de trabajo”.

López (2015). “El valor que aportan nuestros recursos humanos es de vital importancia para el cumplimiento de los objetivos de la institución, el cual incluye 34 crecimiento tanto de la institución como

profesionalmente, y así aumentar el desempeño laboral. Ya que este valor agregado ayuda a aumentar la competencia tanto profesionalmente como institucionalmente, incrementa la responsabilidad y aplican nuevas habilidades, conocimiento y destrezas”.

### **Beneficios del desempeño laboral**

Chiavenato (1994). “Las organizaciones están inmersas a realizar algún tipo de evaluación del desempeño del colaborador, de esa manera se ven reflejados los resultados individuales, por departamentos y de la empresa en general. Cuando la evaluación de desempeño está adecuadamente enfocada, planeada y puesta en marcha, proporciona beneficios a corto, mediano y largo plazo, tanto en la organización como en los colaboradores. Los beneficios pueden ser diversos, tal como sostener que: “los principales beneficiarios en un proceso de evaluación de desempeño son el individuo, el gerente y la organización”. A continuación, se menciona los beneficios indicados por el referido autor: En el caso del jefe, la evaluación ayuda a determinar el desenvolvimiento y el actuar de los subordinados en sus labores, en base a los criterios o factores de evaluación que previamente se han establecido para la evaluación; es por ello que la fase de planeación es vital para la evaluación. Asimismo, ayuda a proponer medidas o planes de acción orientados a mejorar el desempeño de los subordinados. Por último, permite la comunicación con sus subordinados para que tengan conocimiento de la metodología de la evaluación y, con ello, conocer cuál es su desempeño. En cuanto a los subordinados, les permite conocer las reglas del juego, es decir, los aspectos de comportamiento y desempeño que más se valoran en la empresa. Así mismo, les permite conocer cuáles son las expectativas de sus jefes acerca de su desempeño el cual ayuda a tener conocimiento de las disposiciones, medidas que tomará su supervisor para desarrollar por su cuenta. Por último, para la organización, permite evaluar el potencial de los colaboradores a corto, mediano y largo plazo, y definir la contribución de cada empleado. Asimismo, apoyo a identificar a los colaboradores

que necesitan capacitación, entrenamiento y desarrollo en determinadas áreas e identificar a los colaboradores con las condiciones necesarias para ser ascendidos o transferidos a otras áreas”.

### **2.2.2.1 Dimensiones e indicadores del desempeño laboral**

#### **Dimensión 1: Objetivos**

Alles (2009). Indicó que “los objetivos personales deben estar relacionados con los objetivos organizacionales, dicha fijación ayudara a formar parte de la empresa, uniendo la labor encomendada con los objetivos y resultados organizacionales; indicando a cada trabajador o colaborador de qué manera o en qué forma ayudarán en el cumplimiento trayendo como consecuencia que el trabajador realice mejor su función y a su vez se sienta valorado dentro de la institución”.

Chiavenato (2009). “Estableció el desempeño, cómo las acciones o comportamientos tenidos por los trabajadores siendo de suma importancia para conseguir los objetivos de la institución, por ello, un buen desempeño laboral es la atribución más importante que tiene toda empresa logrando con ello obtener mejores beneficios basados en el máximo aprovechamiento del potencial humano”.

Morales (2008) Indicó “que la gestión por competencia busca atraer, desarrollar y sobre todo mantener el mejor talento en cuanto a los trabajadores, y esto lo realiza en base a las capacidades y resultados necesarios para conseguir el mejor desempeño laboral, siendo de suma importancia que toda empresa tenga bien definido su visión, objetivos y misión”.

Moreno (2003). Señaló que “las instituciones en la actualidad, buscan contar con personas que puedan desarrollar su trabajo de forma eficaz, que no solo posean los conocimientos teóricos, sino que puedan ayudar a lograr el

cumplimiento de los objetivos o resultados que la empresa requiere, y esto se conseguirá con la innovación y el aprendizaje”.

**Indicadores:**

- Concretos
- Medibles
- Orientado a resultados

**Dimensión 2: Comportamiento**

Alles (2009). Indicó “que se debe evaluar el comportamiento de los trabajadores frente a determinadas situaciones, donde no es relevante conocer si el trabajador conoce o no, sino como es su desempeño ante la situación o hecho presentado, buscando con ello que todos sus empleados posean ciertos comportamientos ante determinados sucesos”.

Robbins (2004). Estableció que “para mejorar el desempeño laboral es sumamente importante la motivación que tenga los trabajadores, donde un trabajador motivado producirá y rendirá más, sintiéndose valorado y reconocido dentro de la institución, evitando con ello el ausentismo y rotación del personal”.

**Indicadores:**

- Afectivo
- Normativo

**Dimensión 3: Resultados**

Alles (2009) dice “que el desempeño por resultados está constituido por los logros que el trabajador realice en el desarrollo de su función, constituido por un conjunto de metas y

objetivos establecidos por la institución, dicha meta deberá ser detallada, teniendo un tiempo determinando para la obtención del resultado propuesto”.

Chiavenato (2009) indicó “que el desempeño es la eficacia del personal que labora dentro de la institución, y esta es de suma importancia para el desarrollo de la empresa, por lo tanto, el rendimiento estará estrechamente vinculado con el comportamiento y trato que reciba reflejando todo ello en los resultados que espera obtener la empresa”.

- Eficacia
- Eficiencia

#### **Dimensión 4: Retroalimentación**

Alles (2009). Indicó “que la retroalimentación o también conocida como feedback, es la que se le da a cada trabajador de cómo está realizando su función, dando como resultado una buena relación con los demás, donde toda persona debe conocer lo que se espera de él, y la forma como está realizando su labor”.

Robbins y Coutler (2000). Señalaron “que la satisfacción laboral está basada en algún tipo de positivismo o negativismo de un trabajador hacia la labor que realiza, en donde una persona satisfecha y motivada genera actitudes positivas hacia el mismo y hacia el trabajo realizado, y por el contrario una persona insatisfecha genera actitudes negativas no solo hacia el mismo sino también con el trabajo realizado y con el personal que labora”.

#### **Indicadores:**

- Negativa
- Positiva

## 2.3 Definición de términos básicos

- **Eficacia:** “Es el logro de los resultados esperados en alguna actividad determinada, sin tomar en cuenta la calidad y cantidad de los recursos empleados en dichos resultados” (Baiza, 2004).
- **Eficiencia:** “Es la relación entre bienes producidos o adquiridos o en todo caso de los servicios prestados y los recursos utilizados para ello” (Baiza, 2004).
- **Toma de decisiones:** “Es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones laborales” (Baiza 2004, pp. 1-3).
- **Coaching:** “El coaching es el arte de extraer lo mejor de las personas respetando la integridad del espíritu humano, es, a la vez, una capacidad humana innata y una técnica adquirible, lo usan miles de líderes empresariales importantes que se esfuerzan en desarrollar a toda su gente no abusando de su poder, sino creyendo en ellos, desafiándoles, dándoles apoyo y más comentarios positivos que negativos, asegurándose además de que se cuidan” (Dolan, 2012).
- **Trabajo en equipo:** “Es un pequeño número de personas que, con conocimiento y habilidades complementarias, unen capacidades para lograr determinados objetivos y realizar actividades orientadas hacia la consecución de los mismos, el trabajo individual y colectivo propio del equipo, se realiza dentro de un contexto socio afectivo caracterizado por un clima de respeto y confianza mutua, satisfactoria y gratificante” (Egg y Aguilar, 2001).
- **Competitividad:** “Es la capacidad de una empresa para producir y mercadear productos en mejores condiciones de precio, calidad y oportunidad que sus rivales”. (Porter, 1985).
- **Liderazgo y valores:** “Los líderes tienen como valores fundamentales la búsqueda de un mundo en paz, la responsabilidad, la armonía, la libertad y el respeto mutuo, lo cual sostiene que los líderes se orientan más hacia el bienestar colectivo que hacia su propio bienestar” (Álvarez, 2007).

- **Comunicación organizacional:** “La comunicación organizacional es básica para la producción, innovación y mantenimiento de la empresa” (Rodríguez, 2006).
- **Capacitación:** “En la actualidad la capacitación se ha constituido en el eje central de los planes de acción encaminados a que las organizaciones logren un mejoramiento continuo y un mayor crecimiento, es decir, se ha constituido en una estrategia de competitividad, contribuyendo al desarrollo y crecimiento del capital humano. Sin la capacitación y las empresas y por ende sus colaboradores no podrían ser competitivos tal y como lo exige la economía actual, una empresa que no busque capacitar a sus colaboradores, simplemente no podrá sobrevivir al nuevo entorno mundial” (Drucker, 2001).
- **Aptitud:** “Es aquella habilidad que se necesita para realizar cierta actividad. Todo líder o director debe saber cuáles son sus capacidades o talentos para ejercerlo. Realmente los líderes son quienes destinan su tiempo en su entrenamiento y progreso, puede ser a través de la lectura o formándose profesionalmente” (Reynolds, 2001).
- **Empowerment:** “Es el modo de ofrecer a los trabajadores autoridad, asesoría e instrumentos que estos requieran para efectuar sus labores con superior independencia, facultad y cordialidad” (Chiavenato, 2014).
- **Satisfacción del trabajo:** “Es un conglomerado de emociones positivas o negativas con las que el individuo aprecia su labor, los mismos que son manifestados en ciertas conductas laborales. Se encuentran relacionados con la esencia de la labor y con los que constituyen el ambiente laboral: trabajo de equipo, vigilancia, sistema organizativo, etc.” (Davis y Newstrom, 1991).
- **Motivación intrínseca:** Ryan y Deci (2002, p. 10) las definen como “aquellas cuya motivación está basada en la satisfacción inherente a la actividad en sí misma, más que en contingencias o refuerzos que pueden ser operacionalmente separables de ella”.
- **Motivación extrínseca:** En cuanto a las actividades intrínsecamente motivadas, Ryan y Deci (2002, p. 10) las definen como “aquellas cuya motivación está basada en la satisfacción inherente a la actividad en sí



misma, más que en contingencias o refuerzos que pueden ser operacionalmente separables de ella”.

## **2.4 Formulación de hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre el coaching y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

- a. Existe una relación significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.
- b. Existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.
- c. Existe una relación significativa entre el empowerment y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.

## **2.5 Variables**

### **2.5.1 Definición conceptual de la variable**

#### **Variable 1: Coaching**

John Withmore (2016) considerado el padre del Coaching Moderno lo define así: “Es un método que consiste en ayudar a alguien a pensar por sí mismo, a encontrar sus respuestas, a descubrir dentro de sí su potencial, su camino al éxito”

## **Variable 2: Desempeño laboral**

Chiavenato (2000). Define el desempeño, “cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización”.

### **2.5.2 Definición operacional de la variable**

#### **Definición operacional de la variable 1: Coaching**

Operacionalmente la variable coaching, se define mediante tres dimensiones: Liderazgo (4 ítems), Motivación (4 ítems), Empowerment (6 ítems), con cinco opciones: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre.

#### **Definición operacional de la variable 2: Desempeño laboral**

Operacionalmente la variable desempeño laboral, se define mediante cuatro dimensiones: Objetivos (6 ítems), Comportamiento (4 ítems), Resultados (4 ítems), Retroalimentación (4 ítems), con cinco opciones: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre.

### **2.5.3 Operacionalización de las variables**

Hernández, et al (2010) refiriéndose a la operacionalización de las variables, afirman que es: “el proceso que sufre una variable (o un concepto en general) de modo tal que a ella se le encuentran los correlatos empíricos que permiten evaluar su comportamiento en la práctica” (p. 77).

## Variable 1: Coaching

Dimensión	Indicadores	Ítems		Escala Valorativa
		N°	Contenido	
<b>Liderazgo</b>	Eficacia	1	¿Los directivos de la empresa asumen con eficacia su responsabilidad ante situaciones difíciles?	1. <b>Nunca</b> 2. <b>Casi nunca</b> 3. <b>A veces</b> 4. <b>Casi siempre</b> 5. <b>Siempre</b>
		2	¿Los jefes del área asumen y comparten eficazmente responsabilidades con los demás compañeros de la empresa?	
	Percepción	3	¿Percibe Usted la confianza que su jefe inmediato le inspira dentro de la empresa?	
		4	¿Siente que su jefe inmediato comunica sus decisiones a través de órdenes?	
<b>Motivación</b>	Intrínseca	5	¿Usted se siente satisfecho(a) al realizar las labores encomendadas intrínsecamente?	
		6	¿Se siente motivado(a) al acudir a su centro de labores?	
	Extrínseca	7	¿Usted realiza sus funciones por los beneficios que obtiene extrínsecamente?	
		8	¿Se encuentra satisfecho(a) con las metas y logros alcanzados laboralmente?	
<b>Empowerment</b>	Autodeterminación	9	¿Puede decidir por sí mismo(a) cómo realizar su trabajo con cierta autodeterminación?	
		10	¿Tiene libertad e independencia al momento de realizar su trabajo?	
	Actuación en equipo	11	¿Usted siente que forma parte del equipo de trabajo de esta empresa?	
		12	¿Considera oportuna la colaboración de sus compañeros al momento de realizar las tareas encomendadas dentro de la empresa?	
	Autonomía	13	¿Acepta las funciones que le son asignadas con autonomía?	
		14	¿Siente que las labores encomendadas son realizadas por imposición de su jefe inmediato?	

## Variable 2: Desempeño laboral

Dimensión	Indicadores	Ítems		Escala Valorativa
		N°	Contenido	
Objetivos	Concretos	1	¿Los objetivos concretos de la empresa son tan importantes al igual que sus propios objetivos?	1. Nunca
		2	¿Considera que para la empresa es importante la mejora en la calidad de sus servicios?	
	Medibles	3	¿Cree Usted que puede alcanzar el cumplimiento de las metas asignadas en forma medible?	
		4	¿Le molesta que mensualmente lo evalúen por los objetivos alcanzados?	
	Orientado a resultados	5	¿Usted cree que para la empresa es importante el desempeño laboral de sus empleados orientado a resultados?	
		6	¿Considera que el coaching es importante para poder alcanzar las metas propuestas por la empresa?	
Comportamiento	Afectivo	7	¿Se siente efectivamente comprometido con la empresa?	2. Casi nunca
		8	¿La información obtenida del sistema de información es fiable para elaborar los estados financieros?	
	Normativo	9	¿Considera que cumple con las normas que impone la empresa?	3. A veces
		10	¿Usted cree que la empresa cumple con las normas legales vigentes?	
Resultados	Eficacia	11	¿Cree Usted que es eficaz el desarrollar su trabajo?	4. Casi siempre
		12	¿Su trabajo influye en sus compañeros para que estos puedan ser más eficaces?	
	Eficiencia	13	¿Cree obtener los resultados esperados al momento de desempeñar su trabajo?	5. Siempre
		14	¿Desarrolla con eficiencia las tareas encomendadas por su jefe inmediato?	
Retroalimentación	Negativa	15	¿Le afectan las intenciones negativas de sus demás compañeros?	
		16	¿Utiliza el cargo que desempeña para ejercer poder sobre los demás e imponer negativamente sus ideas?	
	Positiva	17	¿Comparte positivamente sus conocimientos con sus compañeros de área?	
		18	¿Trata de que todos sus compañeros opinen, para luego tomar una decisión positiva?	

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1 Diseño y tipo de investigación

#### 3.1.1 Diseño de investigación

El diseño que se utilizó en la presente investigación es de tipo no experimental, transversal:

**No experimental:** Este estudio es de tipo no experimental, dado que el investigador no manipulara los datos de las variables. Al respecto, Hernández, et, al. (2010). Señalan: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.149).

**Transversal:** “Es de corte transversal porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et. al, 2010 p. 151).

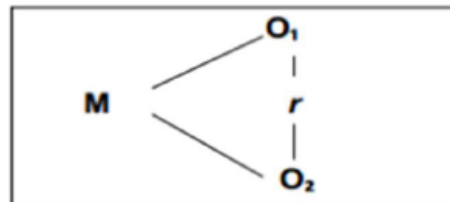
#### 3.1.2 Tipo de investigación

Descriptivo y correlacional:

**Descriptivo:** “Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, 2010, p. 85).

**Correlacional:** La presente investigación es de nivel correlacional, dado que se pretenderá determinar la relación o asociación entre las variables en estudio. Al respecto, Hernández et. Al. (2010) sostuvieron que: “Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 87).

El diseño de este estudio, se representa en la figura siguiente:



Donde:

M: Muestra de estudio.

O<sub>1</sub>: Observaciones sobre la variable: Coaching

O<sub>2</sub>: Observaciones sobre la variable: Desempeño laboral

r: Relación entre las variables de estudio

## 3.2. Población y muestra

### 3.2.1 Población

“La población es el conjunto de unidades de observación bien definidas, con características comunes y observables, agrupados con fines de estudio” (Córdova, 2013, p. 84).

Hernández (2014), menciona que es “un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p, 174).

La población del estudio estuvo conformada por 30 trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus, quienes trabajan en el horario a tiempo completo, full time 48 horas, según detalle:

Item	Área	Cantidad
1	Electrodomésticos	2
2	Lineal	22
3	Buffet	4
4	Panadería	2
<b>Total población</b>		<b>30</b>

Elaboración propia - 2021

### 3.2.2 Muestra

La presente investigación utiliza una muestra no probabilística, ya que según Hernández (2014), afirma que “las muestras no probabilísticas, también llamadas dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que un criterio estadístico de generalización. Se utilizan en diversas investigaciones cuantitativas y cualitativas” (p. 189).

La investigación se realizó en una sola empresa y no en varias lo que podría significar mucha magnitud. En la empresa trabajan 30 trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. de la ciudad de Pucallpa.

### 3.2.3 Método de investigación

**Inductivo:** Estudia los fenómenos o problemas desde las partes hacia el todo, es decir analiza los elementos del todo para llegar a un concepto o ley.

**Deductivo:** Es lo contrario del anterior. Estudia un fenómeno o problema desde el todo hacia las partes, es decir analiza el concepto para llegar a los elementos de las partes del todo.

### **3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.3.1 Técnica**

“Toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad” (Hernández, 2014, p. 200).

Para el recojo de información de la presente investigación, se utilizó la técnica de la encuesta a los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.

#### **3.3.2 Instrumentos**

Para el recojo de información se utilizó dos cuestionarios, uno para cada variable de la investigación a los objetivos específicos planteados y de la definición operacional de las variables.

“Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (Hernández, 2014, p. 217).

### **3.4 Validez y confiabilidad del instrumento**

#### **3.4.1 Validez**

Según Hernández, S.et al. (2014, p. 200)” La validez es el grado en que un instrumento mide realmente la variable que desea medir”; para lo cual se determinó claramente las dimensiones con sus respectivos indicadores.



### **Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable coaching y desempeño laboral**

<b>Grado académico</b>	<b>Apellidos y nombres del experto</b>	<b>Apreciación</b>
Doctor	Rojas Elescano, Jaime Augusto	Aplicable
Magister	Meléndez Navarro, Jessica Del Pilar	Aplicable
Magister	Aliaga Rojas, César Dolores	Aplicable

#### **3.4.2 Confiabilidad del instrumento**

Según Hernández, S. et al., (2014, p. 200). “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales, consistentes y coherentes”. Se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach.

#### **Alfa de Cronbach**

Universidad de Valencia (2003), afirma que “la validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento que se puede estimar con el Alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados. Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación” (Universidad de Valencia, 2003, p. 1).

#### **Variable 1: Coaching**

<b>Estadística de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Ítems</b>
0,886	14

Fuente: Programa SPSS V.22

**Interpretación:** El Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,886 por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó.

**BASE DE DATOS DE LA VARIABLE COACHING (PRUEBA PILOTO)**

N°	ITESM1	ITESM2	ITESM3	ITESM4	ITESM5	ITESM6	ITESM7	ITESM8	ITESM9	ITESM10	ITESM11	ITESM12	ITESM13	ITESM14
1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	2
2	4	4	4	5	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	3	3	5	5
6	4	4	4	2	2	3	4	4	2	3	4	4	4	4
7	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
9	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3
10	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
11	5	4	5	3	3	5	2	5	5	3	4	4	4	3
12	3	3	2	3	2	4	5	1	2	3	2	2	3	5
13	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4
14	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4
15	2	2	2	1	4	4	4	5	3	3	2	4	4	4
16	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	3
17	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	4
18	2	3	3	3	2	2	3	4	5	5	5	5	5	5
19	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
20	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4
21	5	5	5	5	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
23	4	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	5	5
24	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
25	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4
26	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5
27	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	2	3	3
28	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5
29	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5
30	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta Procesado con el programa SPSSV22. Escala: Siempre: 5  
Casi siempre: 4 A veces: 3 Casi Nunca: 2 Nunca: 1

## Variable 2: Desempeño laboral

<b>Estadística de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Ítems</b>
0,849	18

Fuente: Programa SPSS V.22

**Interpretación:** El Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,849 por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó.

### BASE DE DATOS DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL (PRUEBA PILOTO)

N°	ITESM1	ITESM2	ITESM3	ITESM4	ITESM5	ITESM6	ITESM7	ITESM8	ITESM9	ITESM10	ITESM11	ITESM12	ITESM13	ITESM14	ITESM15	ITESM16	ITESM17	ITESM18
1	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	1	4	5	4	5	5
2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
3	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4
6	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
7	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4
8	5	5	4	5	4	3	5	5	3	3	4	4	5	4	5	5	4	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
10	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
11	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5
13	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	3	5	5	3	5	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4
16	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	3	3	2	4	4	4	4	5
17	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	2	2	1	4	4	3	4	4
18	4	5	5	5	4	4	4	4	3	2	2	3	4	5	4	4	5	4
19	4	4	5	5	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	4	3	4	5
20	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5
21	4	3	3	4	1	3	4	5	5	1	3	4	4	4	4	4	4	4
22	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3
23	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	5	4	2	3	2	3	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3
25	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
26	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
27	5	3	4	4	3	2	4	3	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5
28	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
29	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
30	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	2	3	3	3	4	4

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta Procesado con el programa SPSS V22. Escala: Siempre: 5 Casi siempre: 4 A veces: 3 Casi Nunca: 2 Nunca: 1

### **3.5 Técnicas para el procesamiento de la información**

Las principales técnicas que se utilizaron en el trabajo de investigación son la tabulación de datos y el análisis estadístico de las encuestas a través del Excel y el programa SPSS-V22 y se procesó en tablas y figuras las variables y dimensiones del estudio.

## CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Presentación de resultados

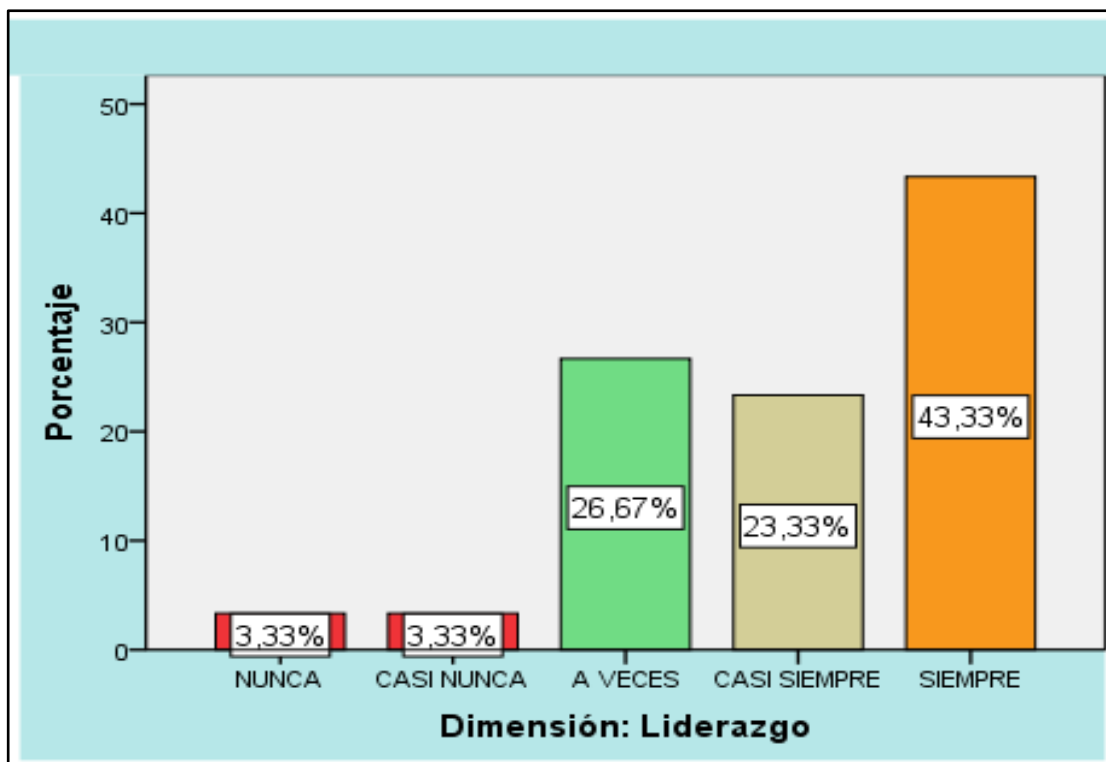
Se procesa las encuestas a través del programa SPSS V22 y EXCEL 2010 se presenta resultados en tablas y figuras de variables y dimensiones.

**Tabla 01**

**Dimensión:** Liderazgo en el área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Siempre	13	43,33
	Casi siempre	7	23,33
	A veces	8	26,68
	Casi nunca	1	3,33
	Nunca	1	3,33
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSS V22



**Figura 01: Dimensión: Liderazgo**  
**Fuente: Tabla 01**

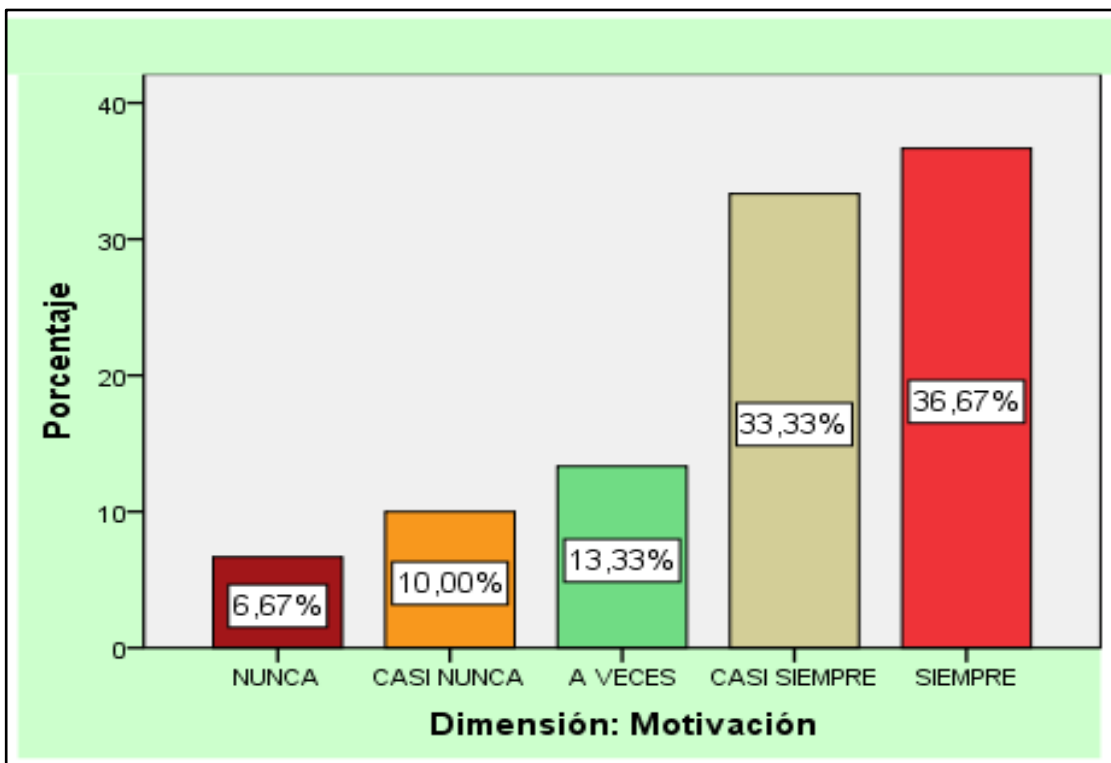
**Interpretación:** De la figura y tabla 01, se observa que el 43,33% de encuestados refieren que siempre se percibe liderazgo del jefe del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C, seguido de 23,33% casi siempre, 26,67% a veces, 3,33% y casi nunca y nunca.

**Tabla 02**

**Dimensión:** Motivación en el área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Siempre	11	36,67
	Casi siempre	10	33,33
	A veces	4	13,33
	Casi nunca	3	10,00
	Nunca	2	6,67
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSS V22



**Figura 02:** Dimensión: Motivación

Fuente: Tabla 02

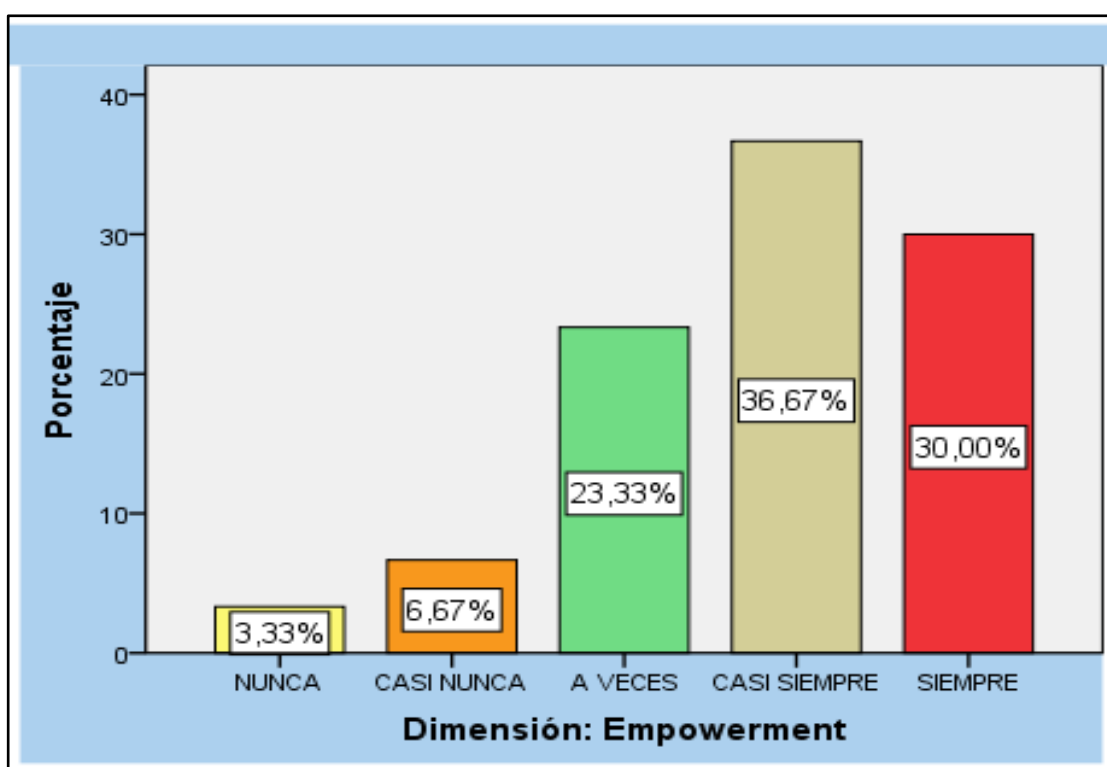
**Interpretación:** De la figura y tabla 02, se observa que el 36,67% de encuestados refieren que siempre se motiva al personal que labora en el área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C, seguido de 33,33% casi siempre, 13,33% a veces, 10,00% casi nunca y 6,67% nunca.

**Tabla 03**

**Dimensión:** Empowerment en el área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Siempre	9	30,00
	Casi siempre	11	36,67
	A veces	7	23,33
	Casi nunca	2	6,67
	Nunca	1	3,33
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSS V22



**Figura 03:** Dimensión: Empowerment

Fuente: Tabla 03

**Interpretación:** De la figura y tabla 03, se observa que el 30,00% de encuestados refieren que siempre se practica el Empowerment con el personal que labora en el área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C, seguido de 36,67% casi siempre, 23,33% a veces, 6,67% casi nunca y 3,33% nunca.

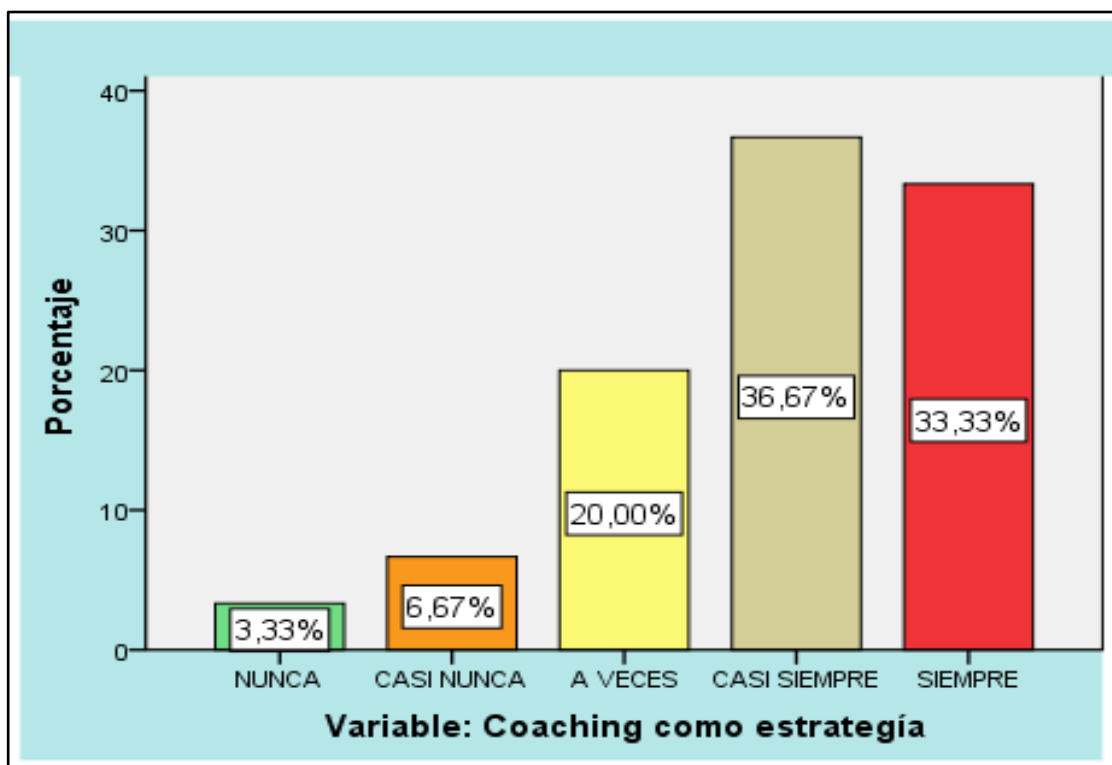


**Tabla 04**

**Variable:** Coaching como estrategia en el área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Siempre	10	33,33
	Casi siempre	11	36,67
	A veces	6	20,00
	Casi nunca	2	6,67
	Nunca	1	3,33
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22



**Figura 04: Variable:** Coaching como estrategia

Fuente: Tabla 04

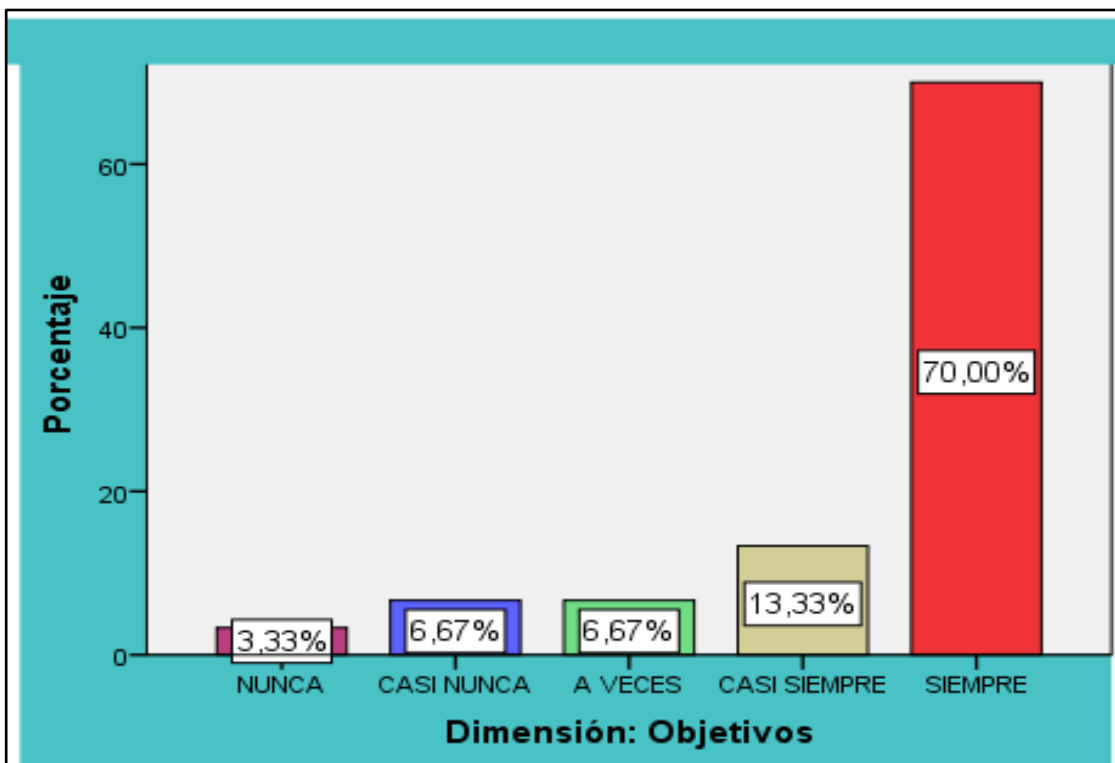
**Interpretación:** De la figura y tabla 04, se observa que el 33,33% de encuestados refieren que siempre se practica el Coaching como estrategia con el personal que labora en el área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C, seguido de 36,67% casi siempre, 20,00% a veces, 6,67% casi nunca y 3,33% nunca.

**Tabla 05**

**Dimensión:** Objetivos en el área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Siempre	21	70,00
	Casi siempre	4	13,33
	A veces	2	6,67
	Casi nunca	2	6,67
	Nunca	1	3,33
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSS V22



**Figura 05: Dimensión: Objetivos**

Fuente: Tabla 05

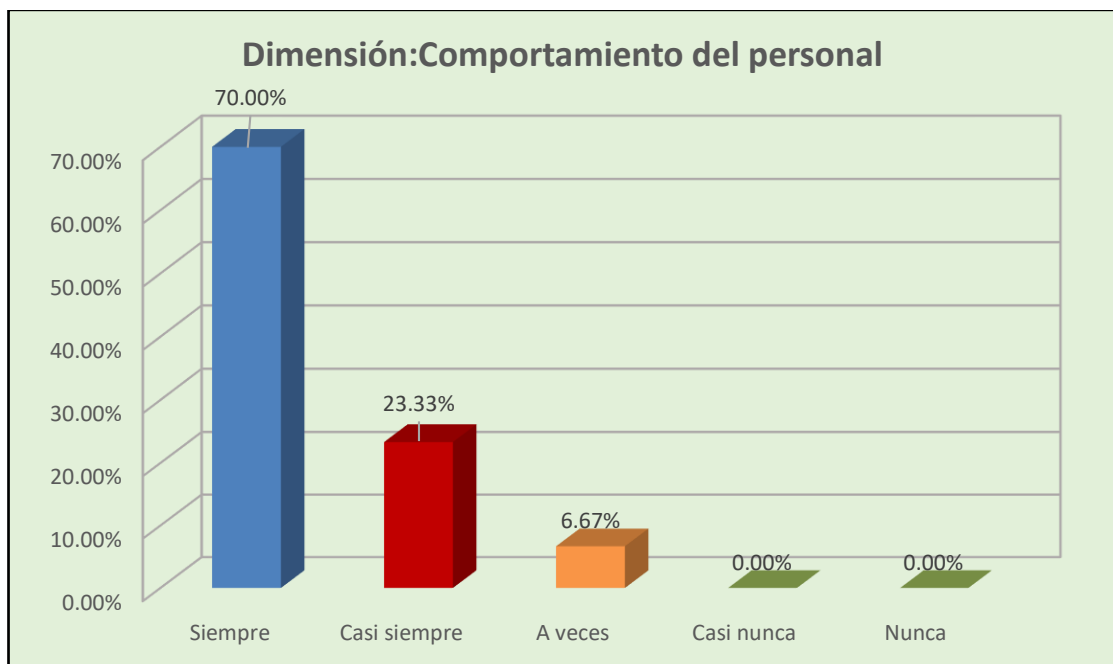
**Interpretación:** De la figura y tabla 05, se observa que el 70,00% de encuestados refieren que siempre se formulan los objetivos en el área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C, seguido de 13,33% casi siempre, 6,67% a veces y casi nunca, 3,33% nunca.

**Tabla 06**

**Dimensión:** Comportamiento del personal en el área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Siempre	21	70,00
	Casi siempre	7	23,33
	A veces	2	6,67
	Casi nunca	0	0,00
	Nunca	0	0,00
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSS V22



**Figura 06: Dimensión: Comportamiento**  
**Fuente: Tabla N°06**

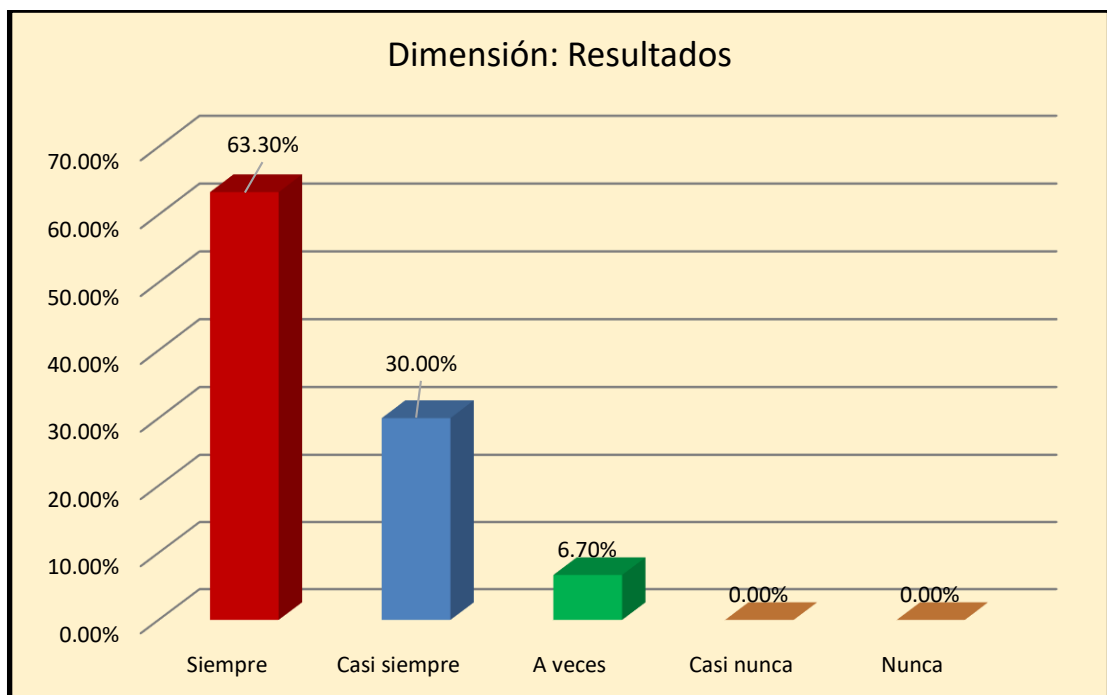
**Interpretación:** De la figura y tabla 06, se observa que el 70,00% de encuestados refieren que siempre se percibe comportamiento adecuado del personal del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C, seguido de 23,33% casi siempre, 6,67% a veces y 0,00% casi nunca y nunca.

**Tabla 07**

**Dimensión:** Resultados en el área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Siempre	19	63,30
	Casi siempre	9	30,00
	A veces	2	6,70
	Casi nunca	0	0,00
	Nunca	0	0,00
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22



**Figura 07:** Dimensión: Resultados

Fuente: Tabla 07

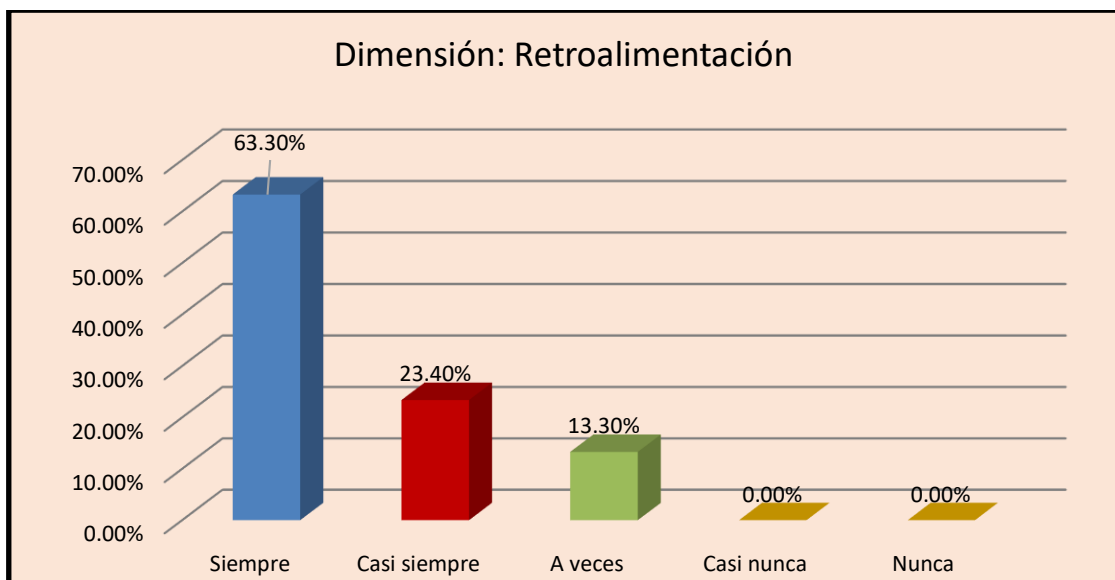
**Interpretación:** De la figura y tabla 07, se observa que el 63,30% de encuestados refieren que siempre se concretiza los resultados esperados en el área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C, seguido de 30,00% casi siempre, 6,70% a veces y 0,00% casi nunca y nunca.

**Tabla 08**

**Dimensión:** Retroalimentación al personal que labora en el área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Siempre	19	63,30
	Casi siempre	7	23,40
	A veces	4	13,30
	Casi nunca	0	0,00
	Nunca	0	0,00
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22



**Figura 08: Dimensión: Retroalimentación**

Fuente: Tabla 08

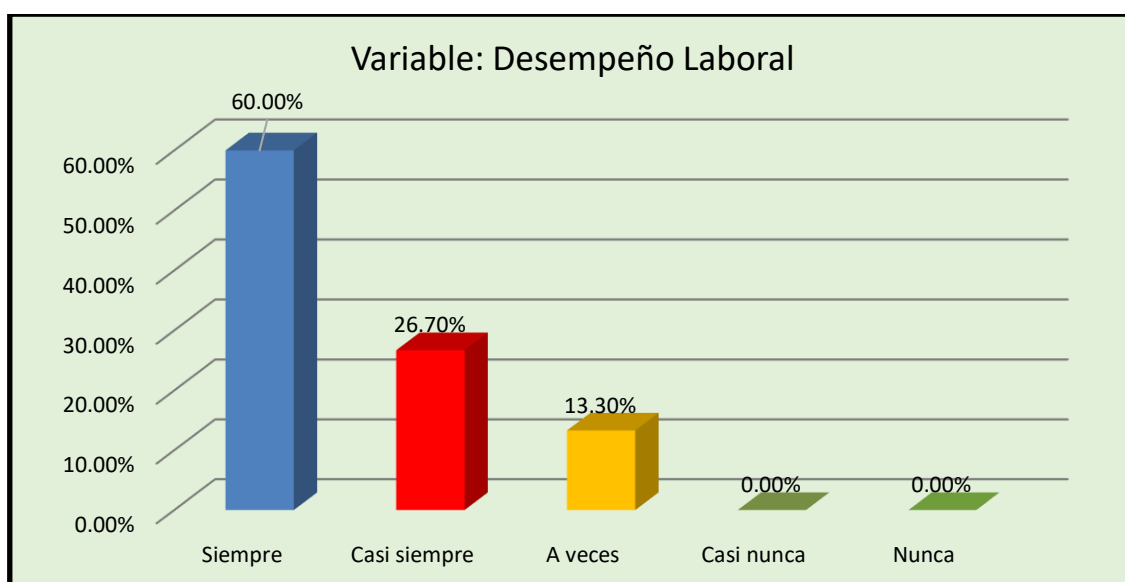
**Interpretación:** De la figura y tabla 08, se observa que el 63,30% de encuestados refieren que siempre se realiza la retroalimentación al personal en el área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C, seguido de 23,40% casi siempre, 13,30% a veces y 0,00% casi nunca y nunca.

**Tabla 09**

**Variable:** Desempeño laboral del personal que labora en el área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Siempre	18	60,00
	Casi siempre	8	26,70
	A veces	4	13,30
	Casi nunca	0	0,00
	Nunca	0	0,00
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22



**Figura 09: Variable: Desempeño laboral**  
**Fuente: Tabla 09**

**Interpretación:** De la figura y tabla 09, se observa que el 60,00% de encuestados refieren que siempre se realiza un desempeño laboral adecuado del personal del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C, seguido de 26,70% casi siempre, 13,30% a veces y 0,00% casi nunca y nunca.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS

### HIPÓTESIS GENERAL

H0: No existe relación significativa entre el Coaching y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.

Hi: Existe relación significativa entre el Coaching y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.

**Tabla 10. Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre las variables Coaching y el desempeño laboral.**

Correlaciones				
			V1	V2
Rho de Spearman	Variable (V1): Coaching	Coeficiente de correlación	1,000	0,856**
		Sig. (*bilateral)	.	0,000
		N	30	30
	Variable(V2): Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	0,856**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS V22.

**Interpretación:** De la tabla 10, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0,856$  correlación alta positiva y  $p\text{valor} = 0,000 < 0,00$ , es decir, es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye existe relación significativa entre el Coaching y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, Región Ucayali, 2022.

### HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01

H0: No existe relación significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.

Hi: Existe relación significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.

**Tabla 11. Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la dimensión liderazgo y el desempeño laboral.**

Correlaciones				
			D1	V2
Rho de Spearman	Dimensión (D1): Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	0,734**
		Sig. (*bilateral)	.	0,000
		N	30	30
	Variable(V2): Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	0,734**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS V22.

**Interpretación:** De la tabla 11, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0,734$  correlación alta positiva y  $p\text{valor} = 0,000 < 0,00$ , es decir, es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye existe relación significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.



## HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02

H0: No existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.

Hi: Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.

**Tabla 12. Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la dimensión motivación y el desempeño laboral.**

Correlaciones				
			D2	V2
Rho de Spearman	Dimensión (D1): Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	0,771**
		Sig. (*bilateral)	.	0,000
		N	30	30
	Variable(V2): Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	0,771**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	30	30
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).				

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS V22.

**Interpretación:** De la tabla 12, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0,771$  correlación alta positiva y  $p\text{valor} = 0,000 < 0,00$ , es decir, es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.

### HIPÓTESIS ESPECÍFICA 03

H0: No existe relación significativa entre el empowerment y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.

Hi: Existe relación significativa entre el empowerment y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.

**Tabla 13. Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la dimensión Empowerment y el desempeño laboral**

Correlaciones				
			D3	V2
Rho de Spearman	Dimensión (D3): Empowerment	Coeficiente de correlación	1,000	0,771**
		Sig. (*bilateral)	.	0,000
		N	30	30
	Variable(V2): Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	0,771**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	30	30
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).				

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

**Interpretación:** De la tabla 13, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0,771$  correlación alta positiva y  $p\text{valor} = 0,000 < 0,00$ , es decir, es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye existe relación significativa entre el Empowerment y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.

## 4.2. Discusión

Para efectos de la discusión los resultados de esta investigación, se inicia con la formulación de la pregunta de investigación. ¿Qué relación existe entre el coaching y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, Región Ucayali, 2022 ?, donde se ha obtenido relación altamente significativa entre ambas variables de estudio que genera discusión.

De los resultados obtenido de la tabla 04, 09, sobre la variable Coaching el 33,33% de encuestados refieren que siempre se practica el Coaching como estrategia con el personal que labora en el área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C, seguido de 36,67% casi siempre, 20,00% a veces, 6,67% casi nunca y 3,33% nunca, por otro lado el 60,00% de encuestados refieren que siempre se realiza un desempeño laboral adecuado del personal del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C, seguido de 26,70% casi siempre, 13,30% a veces y 0,00% casi nunca y nunca. Los resultados coinciden con algunas de las conclusiones de Monroy (2015) como señala, el Coaching es una herramienta administrativa que se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores lo confirma Sánchez (2020). Donde refiere que esta estrategia coaching puede llegar a influir positivamente en los colaboradores de la empresa Molinos Miraflores, siendo un acompañamiento para el desarrollo de competencias laborales necesarias para un buen rendimiento y desempeño en el cumplimiento de las funciones. Asimismo, Arévalo (2017), refiere que el coaching como una herramienta estratégica, que se plantea dentro de una empresa mediante el uso de sus elementos básicos: entrenar, corregir, adiestrar y prepararlos con el objetivo de crear adecuados vínculos con los clientes para así generar un intercambio de valor en beneficio de la empresa y los clientes, asimismo, se ha determinado que existe influencia positiva considerable de 0.863 entre el desarrollo de habilidades y desempeño laboral. La variable Coaching se sustenta en Koch (1981) y John

Withmore (2012) y la variable desempeño laboral en Chiavenato (2000). La hipótesis planteada se contrasta al aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0,856$  correlación alta positiva y  $p\text{valor} = 0,000 < 0,00$ , es decir, es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye existe relación significativa entre el Coaching y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.

De los resultados obtenidos de la tabla 01, 02, 03, 05, 06, 07 y 08 sobre la variable Coaching con sus dimensiones liderazgo, motivación, Empowerment que presenta mayor frecuencia son los niveles siempre, es decir los trabajadores percibe liderazgo adecuado por el responsable del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C asimismo los trabajadores se sienten motivados y desarrolla el empowerment que permite mejorar su desempeño y produce mejoras y rentabilidad a la empresa, luego de realizar la prueba de hipótesis específicas se obtiene que se rechazan las hipótesis nulas planteadas es decir cada uno de ellas existe relación significativa. Estas dimensiones están respaldadas por Tapia, M. (2012), Rocha y Holguín (2018), Elías, A. (2018), Bustamante y Martínez (2018), Salinas (2019), Gamboa y Gutiérrez (2017). John Withmore (2012), Andrade (2012), Galán (2014), Chiavenato (1993), Whitmore (2009), Wilson (1997), Chiavenato (2000), Stoner (1994), Alles (2009), Wether (2008), Chiavenato (1994), Alles (2009), Chiavenato (2009), Moreno (2003), Robbins (2004), Chiavenato (2009), Robbins y Coutler (2000).

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Se presentan las conclusiones de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados en la investigación.

#### Primera conclusión

Se concluye existe relación significativa entre el Coaching y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r= 0,856$  correlación alta positiva y  $pvalor= 0,000 < 0,00$ , es decir, es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo el 33,33% de encuestados refieren que siempre se practica el Coaching como estrategia con el personal que labora en el área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C, seguido de 36,67% casi siempre, 20,00% a veces, 6,67% casi nunca y 3,33% nunca, por otro lado el 60,00% de encuestados refieren que siempre se realiza un desempeño laboral adecuado del personal del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C, seguido de 26,70% casi siempre, 13,30% a veces y 0,00% casi nunca y nunca.

#### Segunda conclusión

Se concluye existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r= 0,734$  correlación alta positiva y  $pvalor= 0,000 < 0,00$ , es decir, es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo, el 43,33% de encuestados refieren que siempre se percibe liderazgo del jefe del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C, seguido de 23,33% casi siempre, 26,67% a veces, 3,33% y casi nunca y nunca.

### **Tercera conclusión**

Se concluye existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r= 0,771$  correlación alta positiva y  $pvalor= 0,000 < 0,00$ , es decir, es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo, el 36,67% de encuestados refieren que siempre se motiva al personal que labora en el área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C, seguido de 33,33% casi siempre, 13,33% a veces, 10,00% casi nunca y 6,67% nunca.

### **Cuarta conclusión**

Se concluye existe relación significativa entre el Empowerment y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r= 0,771$  correlación alta positiva y  $pvalor= 0,000 < 0,00$ , es decir, es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo, el 30,00% de encuestados refieren que siempre se practica el Empowerment con el personal que labora en el área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C, seguido de 36,67% casi siempre, 23,33% a veces, 6,67% casi nunca y 3,33% nunca.

## RECOMENDACIONES

Se presenta las recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos:

- Se recomienda al responsable de esta área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente, de acuerdo a los resultados obtenidos en la variable Coaching se debe desarrollar un programa que ayude a sus trabajadores a producir resultados extraordinarios en su desempeño que favorece a la empresa.
- Se recomienda al responsable de esta área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente, de acuerdo a los resultados obtenidos, practicar un liderazgo basado en Coaching que permita el logro de objetivos comunes o metas compartidas de la empresa.
- Se recomienda a al responsable de esta área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente, de acuerdo a los resultados obtenidos en la se debe fortalecer la motivación en su personal de manera que se sientan satisfecho que va redundar en el desempeño laboral.
- Se recomienda a al responsable de esta área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente, de acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión empowerment se debe incrementar la delegación, la comunicación y la responsabilidad de los empleados, es decir que las personas tengan un campo de acción más amplio en su trabajo a la hora de tomar decisiones

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abusharbeh, M. T., & Nazzai, H, H, (2018). *The impact of motivations on Employees Performance: Case study from Palestinian Commercial Banks*. International Business Research, 11(4), 142-153. DOI: 10.5539/ibr.v11n4p142.
- Aldrin, N., & Utama, A. P. (2019). *Analysis of the Effect of Coaching on Teamwork Performance*. International Journal of Research in Business and Social Science (2147-4478), 8(3), 24-32 DOI: 10.20525/ijrbs.v8i3.253.
- Alles, M. (2009). *Desempeño por competencias – Evaluación de 360*. (2ª ed. 9). Buenos Aires: Granica.
- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de Administración; Teoría general y proceso administrativo*. México: Pearson Educación.
- Béjar, G. S. (2016). *Coaching contribuye a la mejora del entorno laboral*.
- Bohlander, S. (2003). *Administración de Recursos Humanos*. (4ª. Ed.).
- Castillo, J. L. (2020). *El coaching y el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Qapaq Norte chico 2019*.
- Cladúa, E. (2017). *Influencia del coaching como estrategia de impacto en el desempeño laboral, de la municipalidad distrital de Marcará, 2017*. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Chávez, N. (2012). *La gestión por competencias y ejercicio del coaching empresarial, dos estrategias internas para la organización*. Pensamiento & gestión, (33). 140-161.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos – El Capital Humano de las Organizaciones*. México.
- Díaz, G. D. (2018). *Coaching en la gestión del talento humano de una universidad privada de Lima 2016*.
- Farro, C. y Toro, I. (2014). *Impacto de la aplicación de coaching para mejorar el clima laboral de la empresa “Taiwan Motos” en la ciudad de Chiclayo en el año 2013*. (Tesis de licenciatura). Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.



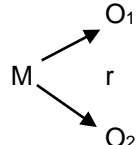
- Figuroa, L. (2015). *Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental*. (Tesis de licenciatura). Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Gamboa, R., & Gutiérrez, J. (2017). *Propuesta de coaching empresarial basada en el desempeño laboral de los supervisores de la empresa Grupo Zeus Service SAC, Trujillo 2017* (Tesis Parcial).
- García, C. (2006). *Estudio ex post facto sobre la motivación y la satisfacción laboral*.
- García, M. y otros (2003). *Mejora continua de la calidad en los procesos*. Perú: Industrial Dala.
- Gonzales, S. G. (2017). *Coaching y el desempeño laboral de los colaboradores en el área administración y finanzas de la Aseguradora La Positiva Vida en el distrito de Los Olivos. Lima Perú-2017*.
- Hernández, Fernández y Baptista. L. (2014). *Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos*. México (p. 243).
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta. Edición. México D.F. McGraw Hill Interamericana.
- Jones, R. (2016). *The effectiveness of workplace coaching: A meta-analysis of learning and performance outcomes; scale development; theoretical model of individual differences and longitudinal study* (Doctoral dissertation, Aston University). DOI: 10.1111/joop. 12119.
- Medina, F., Paola, L. M., & Santisteban Sandoval, M. (2018). *Propuesta de un programa de coaching para mejorar el desempeño laboral de los docentes en la IEP Ciencia College-Morrope, 2018*.
- Miedaner, T. (2002). *Coaching para el éxito: Conviértete en el entrenador de tu vida personal y profesional (Urano)*. Barcelona: Success.
- Mussico, G. (2015). *Coaching conciliación de vida laboral-personal (WLB)*. Revista del Centro de Investigación. Universidad la Salle, 11(44). Universidad: La Salle, distrito Federal México.
- Paloma, T. (2008). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Madrid: ESIC.

- Petri, H., Govern, J. (2006). *Motivación: teoría, investigación y aplicaciones* (5ª. Ed.). México: Cengage Learning.
- Porras, G. (2016). *Influencia del coaching en el desempeño efectivo de la gestión del personal administrativo de la Universidad Metropolitana en el año 2016*. (Tesis de licenciatura). Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Reeve, J. (2010). *Motivación y emoción*. México: McGraw Hill.
- Robbins, S., Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Rosales, J. A., & Blácido, J. C. (2015). *Coaching gerencial y desempeño laboral de la municipalidad distrital de Olleros, Huaraz, 2015: propuesta de programa de coaching*.
- Salinas, L. Z. (2019). *El coaching empresarial y el desempeño laboral de los trabajadores en el Banco Interbank –Huacho 2019*.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación Científica*. Lima: Visión universitaria.
- Sánchez, N. T. (2020). *El coaching en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa molinos Miraflores S.A. del cantón Ambato provincia de Tungurahua* (Bachelor's thesis. Universidad Técnica de Ambato-Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación-Carrera de Psicología industrial).
- Toro, L. J. (2021). *Programa de coaching empresarial para mejorar el desempeño laboral en la empresa Grupo Food del Norte SAC, Chiclayo 2019*.
- Troncos, G. M. (2018). *El coaching como herramienta para mejorar la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Apg Global SAC Callao-2018*. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Whitmore, J. (2013). *Coaching – El método para mejorar el rendimiento de las personas*, (4ª ed.). España: Paidós Ibérica.
- Yucailla, E. D. C. (2018). *El coaching y el desempeño laboral en el Sector Cooperativo de la provincia de Tungurahua*. INNOVA. Research Journal, 3(2), 17-26. DOI: <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n2.2018.305>.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

### Tesis: Coaching como estrategia para el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Qué relación existe entre el coaching y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022?	Determinar la relación que existe entre el coaching y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.	Existe una relación significativa entre el coaching y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.	<b>Variable 1:</b> <b>Coaching</b>	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eficacia</li> <li>Percepción</li> </ul>	<b>Tipo de Investigación:</b> No Experimental Transversal <b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo Correlacional <b>Esquema:</b>  <b>Población:</b> 30 trabajadores <b>Muestra:</b> 30 trabajadores <b>Técnica:</b> La encuesta. <b>Instrumento:</b> Cuestionario de Coaching y desempeño laboral.
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		Empowerment	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autodeterminación</li> <li>Actuación en equipo</li> <li>Autonomía</li> </ul>	
¿Qué relación existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022?	Determinar la relación que existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.	Existe una relación significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.		<b>Variable 2:</b> <b>Desempeño laboral</b>	Objetivos	
¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022?	Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.	Existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.	Comportamiento		<ul style="list-style-type: none"> <li>Afectivo</li> <li>Normativo</li> </ul>	
¿Qué relación existe entre el empowerment y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022?	Determinar la relación que existe entre el empowerment y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.	Existe una relación significativa entre el empowerment y el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022.	Resultados		<ul style="list-style-type: none"> <li>Eficacia</li> <li>Eficiencia</li> </ul>	
				Retroalimentación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Negativa</li> <li>Positiva</li> </ul>	

## Anexo 2: Instrumentos de aplicación

### CUESTIONARIO 1

Con el presente cuestionario se pretende obtener información respecto al Coaching como estrategia para el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022, mucho agradeceré a usted marcar con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso.

#### VARIABLE 1: COACHING

ESCALA	VALOR
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA				
		1	2	3	4	5
LIDERAZGO	EFICACIA					
	1. ¿Los directivos de la empresa asumen con eficacia su responsabilidad ante situaciones difíciles?					
	2. ¿Los jefes del área asumen y comparten eficazmente responsabilidades con los demás compañeros de la empresa?					
	PERCEPCIÓN					
	3. ¿Percibe Usted la confianza que su jefe inmediato le inspira dentro de la empresa?					
	4. ¿Siente que su jefe inmediato comunica sus decisiones a través de órdenes?					
MOTIVACIÓN	INTRINSECA					
	5. ¿Usted se siente satisfecho(a) al realizar las labores encomendadas intrínsecamente?					
	6. ¿Se siente motivado(a) al acudir a su centro de labores?					
	EXTRINSECA					
	7. ¿Usted realiza sus funciones por los beneficios que obtiene extrínsecamente?					
	8. ¿Se encuentra satisfecho(a) con las metas y logros alcanzados laboralmente?					
AUTODETERMINACIÓN	AUTODETERMINACIÓN					
	9. ¿Puede decidir por sí mismo(a) como realizar su trabajo con cierta autodeterminación?					

EMPOWERMENT	10. ¿Tiene libertad e independencia al momento de realizar su trabajo?					
	ACTUACIÓN EN EQUIPO					
	11. ¿Usted siente que forma parte del equipo de trabajo de esta empresa?					
	12. ¿Considera oportuna la colaboración de sus compañeros al momento de realizar las tareas encomendadas dentro de la empresa?					
	AUTONOMÍA					
	13. ¿Acepta las funciones que le son asignadas con autonomía?					
	14. ¿Siente que las labores encomendadas son realizadas por imposición de su jefe inmediato?					

Fuente: Adaptado de Abanto (2017)

## Anexo 2: Instrumentos de aplicación

### CUESTIONARIO 2

Con el presente cuestionario se pretende obtener información respecto al Coaching como estrategia para el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022, mucho agradeceré a usted marcar con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso.

#### VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

ESCALA	VALOR
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA				
		1	2	3	4	5
OBJETIVOS	CONCRETOS					
	1. ¿Los objetivos concretos de la empresa son tan importantes al igual que sus propios objetivos?					
	2. ¿Considera que para la empresa es importante la mejora en la calidad de sus servicios?					
	MEDIBLES					
	3. ¿Cree Usted que puede alcanzar el cumplimiento de las metas asignadas en forma medible?					
	4. ¿Le molesta que mensualmente lo evalúen por los objetivos alcanzados?					
	ORIENTADO A RESULTADOS					
	5. ¿Usted cree que para la empresa es importante el desempeño laboral de sus empleados orientado a resultados?					
6. ¿Considera que el coaching es importante para poder alcanzar las metas propuestas por la empresa?						
COMPORTAMIENTO	AFFECTIVO					
	7. ¿Se siente afectivamente comprometido con la empresa?					
	8. ¿Se siente emocionalmente unido con la empresa?					
	NORMATIVO					
9. ¿Considera que cumple con las normas que impone la empresa?						

	10. ¿Usted cree que la empresa cumple con las normas legales vigentes?						
RESULTADOS	EFICACIA						
	11. ¿Cree Usted que es eficaz al desarrollar su trabajo?						
	12. ¿Su trabajo influye en sus compañeros, para que estos puedan ser más eficaces?						
	EFICIENCIA						
	13. ¿Cree obtener los resultados esperados al momento de desempeñar su trabajo?						
	14. ¿Desarrolla con eficiencia las tareas encomendadas por su jefe inmediato?						
RETROALIMENTACIÓN	NEGATIVA						
	15. ¿Le afectan las intenciones negativas de sus demás compañeros?						
	16. ¿Utiliza el cargo que desempeña para ejercer poder sobre los demás e imponer negativamente sus ideas?						
	POSITIVA						
	17. ¿Comparte positivamente sus conocimientos con sus compañeros de área?						
	18. ¿Trata de que todos sus compañeros opinen, para luego tomar una decisión positiva?						

Fuente: Adaptado de Abanto (2017)



### Anexo 3: Matriz de validación

Anexo 03: Matriz de validación  
**Título: Coaching como estrategia para el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022**

Variables	Dimensión	Indicador	Ítem	Opción de respuesta					Criterio de evaluación						Observación y/o recomendación			
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítem y la opción de respuesta					
									SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
Coaching	Liderazgo	Eficacia	¿Los directivos de la empresa asumen con eficacia su responsabilidad ante situaciones difíciles?	X					X						X			
			¿Los jefes del área asumen y comparten eficazmente responsabilidades con los demás compañeros de la empresa?	X					X							X		
		Percepción	¿Percibe Usted la confianza que su jefe inmediato le inspira dentro de la empresa?	X					X							X		
			¿Siente que su jefe inmediato comunica sus decisiones a través de órdenes?	X					X							X		
			¿Usted se siente satisfecho(a) al realizar las labores encomendadas intrínsecamente?	X					X							X		
	Motivación	Intrínseca	¿Se siente motivado(a) al acudir a su centro de labores?	X					X						X			
			¿Usted realiza sus funciones por los beneficios que obtiene extrínsecamente?	X					X						X			
		Extrínseca	¿Se encuentra satisfecho(a) con las metas y logros alcanzados laboralmente?	X					X						X			
			¿Puede decidir por sí mismo(a) cómo realizar su trabajo con cierta autodeterminación?	X					X						X			
			¿Tiene libertad e independencia al momento de realizar su trabajo?	X					X						X			
Empowerment	Autodeterminación	¿Usted siente que forma parte del equipo de trabajo de esta empresa?	X					X						X				
		¿Considera oportuna la colaboración de sus compañeros al momento de realizar las tareas encomendadas dentro de la empresa?	X					X						X				
	Actuación en equipo	¿Acepta las funciones que le son asignadas con autonomía?	X					X						X				
		¿Siente que las labores encomendadas son realizadas por imposición de su jefe inmediato?	X					X						X				
		¿Los objetivos concretos de la empresa son tan importantes al igual que sus propios objetivos?	X					X						X				



Anexo 03: **Matriz de validación**

Título: Coaching como estrategia para el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado **Toftus** Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterio de evaluación					Observación y/o recomendación		
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Resolución entre la variable y la dimensión		Resolución entre el indicador y el ítem		Resolución entre ítems y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI
Coaching	Liderazgo	Eficacia	¿Los directivos de la empresa asumen con eficacia su responsabilidad ante situaciones difíciles?	X					X				X			
				¿Los jefes del área asumen y comparten eficazmente responsabilidades con los demás compañeros de la empresa?	X					X				X		
		Percepción	¿Percebe Usted la confianza que su jefe inmediato le inspira dentro de la empresa?	X					X				X			
			¿Siente que su jefe inmediato comunica sus decisiones a través de ordenes?	X					X				X			
			¿Usted se siente satisfecho(a) al realizar las labores encomendadas intrínsecamente?	X					X				X			
	Motivación	Intrínseca	¿Se siente motivado(a) al acudir a su centro de labores?	X					X				X			
			¿Usted realiza sus funciones por los beneficios que obtiene extrínsecamente?	X					X				X			
		Extrínseca	¿Se encuentra satisfecho(a) con las metas y logros alcanzados laboralmente?	X					X				X			
			¿Puede decidir por sí mismo(a) cómo realizar su trabajo con cierta autodeterminación?	X					X				X			
			¿Tiene libertad e independencia al momento de realizar su trabajo?	X					X				X			
Empowerment	Autodeterminación	¿Usted siente que forma parte del equipo de trabajo de esta empresa?	X					X				X				
		¿Considera oportuna la colaboración de sus compañeros al momento de realizar las tareas encomendadas dentro de la empresa?	X					X				X				
	Actuación en equipo	¿Acepta las funciones que le son asignadas con autonomía?	X					X				X				
		¿Siente que las labores encomendadas son realizadas por imposición de su jefe inmediato?	X					X				X				
		¿Los objetivos concretos de la empresa son tan importantes al igual que sus propios objetivos?	X					X				X				

Desarrollo teórico		Objetivos	Metodología	¿Considera que para la empresa es importante lo mejor en el control de sus acciones?																	
			Metodología																		
		Objetivos e resultados																			
		Alejos																			
	Compromiso	Neutrale																			
	Resultados	Eficacia																			
	Reintegración	Regalia																			
		Positiva																			

Página 10 de abril del 2022

  
 Mg. Jovana de Rivas Martínez Muñoz  
 (Verificar)

Anexo 03: Matriz de validación

Título: Coaching como estrategia para el desempeño laboral de los trabajadores del área de caja de la empresa Hipermercado Tottus Oriente S.A.C. Pucallpa, región Ucayali, 2022



Variables	Dimensión	Indicador	Ítem	Opción de respuesta				Criterio de evaluación												
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y la opción de respuesta		Observación y/o recomendación						
								SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO				
Coaching	Liderazgo	Eficacia	¿Los directivos de la empresa asumen con eficacia su responsabilidad ante situaciones difíciles?	Nunca																
				Casi nunca																
		A veces																		
		Casi siempre																		
	Motivación	Percepción	¿Percebe Usted la confianza que su jefe inmediato le inspira dentro de la empresa?	Nunca																
				Casi nunca																
		A veces																		
		Casi siempre																		
		Intrínseca	¿Siente que su jefe inmediato comunica sus decisiones a través de órdenes?	Nunca																
				Casi nunca																
Extrínseca	¿Usted realiza sus funciones por los beneficios que obtiene extrínsecamente?	Nunca																		
		Casi nunca																		
Autodeterminación	¿Se encuentra satisfecho(a) con las metas y logros alcanzados laboralmente?	Nunca																		
		Casi nunca																		
Empowerment	Actuación en equipo	¿Puede decidir por sí mismo(a) cómo realizar su trabajo con cierta autodeterminación?	Nunca																	
			Casi nunca																	
	A veces																			
	Casi siempre																			
Autonomía	¿Tiene libertad e independencia al momento de realizar su trabajo?	Nunca																		
		Casi nunca																		
Concretos	¿Usted siente que forma parte del equipo de trabajo de esta empresa?	Nunca																		
		Casi nunca																		
		¿Considera oportuna la colaboración de sus compañeros al momento de realizar las tareas encomendadas dentro de la empresa?	Nunca																	
			Casi nunca																	
		¿Acepta las funciones que le son asignadas con autonomía?	Nunca																	
			Casi nunca																	
		¿Siente que las labores encomendadas son realizadas por imposición de su jefe inmediato?	Nunca																	
			Casi nunca																	
		¿Los objetivos concretos de la empresa son tan importantes al igual que sus propios objetivos?	Nunca																	
			Casi nunca																	



## Anexo 4

### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Variable: Coaching

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Ítems
0,886	14

**Interpretación:** El Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,886 por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó.

Pucallpa, 2 de mayo del 2022



.....  
**Validador**  
**Dr. Percy Orlando Rojas Medina**

## BASE DE DATOS DE LA VARIABLE COACHING

N°	ITEMS1	ITEMS2	ITEMS3	ITEMS4	ITEMS5	ITEMS6	ITEMS7	ITEMS8	ITEMS9	ITEMS10	ITEMS11	ITEMS12	ITEMS13	ITEMS14
1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	2
2	4	4	4	5	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	3	3	5	5
6	4	4	4	2	2	3	4	4	2	3	4	4	4	4
7	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	4
8	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4
9	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3
10	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
11	5	4	5	3	3	5	2	5	5	3	4	4	4	3
12	3	3	2	3	2	4	5	1	2	3	2	2	3	5
13	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	4
14	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4
15	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4
16	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	4	3
17	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4
18	2	3	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2
19	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
20	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4
21	3	3	3	3	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3
22	1	2	2	1	2	2	2	3	5	4	4	4	4	4
23	4	4	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	5	5
24	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
25	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4
26	3	3	3	3	1	2	1	2	4	2	4	2	4	2
27	3	2	3	3	5	4	4	5	5	4	4	2	3	3
28	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5
29	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5
30	5	5	4	4	5	5	4	4	2	3	2	3	2	3

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta. Escala: Siempre: 5 Casi siempre: 4 A veces: 3 Casi nunca: 2 Nunca: 1



## CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Variable: Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Ítems
0,849	18

**Interpretación:** El Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,849 por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó.

Pucallpa, 2 de mayo del 2022



.....  
**Validador**  
**Dr. Percy Orlando Rojas Medina**

## BASE DE DATOS DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N°	ITEMS1	ITEMS2	ITEMS3	ITEMS4	ITEMS5	ITEMS6	ITEMS7	ITEMS8	ITEMS9	ITEMS10	ITEMS11	ITEMS12	ITEMS13	ITEMS14	ITEMS15	ITEMS16	ITEMS17	ITEMS18
1	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	1	4	5	4	5	5
2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	2	3
3	2	2	2	1	1	2	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5
4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4
6	5	4	4	3	3	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
7	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	5	2	4	4	2
8	5	5	4	5	4	3	5	5	3	3	4	4	5	4	5	5	4	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
10	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
11	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5
12	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4
13	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	3	5	5	3	5	5
15	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4
16	2	3	2	4	2	2	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5
17	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3
18	4	5	5	5	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	5	4
19	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5
20	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5
21	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4
22	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5
23	2	1	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	5	5	4	5	3	5	3	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5
25	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
26	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	2	3	3
27	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5
28	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
29	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
30	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	2	3	5	5	5	3

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta. Escala: Siempre: 5 Casi siempre: 4 A veces: 3 Casi nunca: 2 Nunca: 1

## Anexo 5: Fotos



