



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“LA RELACIÓN DEL COACHING EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LEÓN XIII EN LA PROVINCIA DE VIRÚ- 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Anguy Marisol Alvarado Morales

Lady Juriko Rosado Zavaleta

Asesora:

Lic. Carmen D' Angelo Panizo

2019

Trujillo – Perú

APROBACIÓN DE LA TESIS

La asesora y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por las Bachilleres **Alvarado Morales Anguy Marisol y Rosado Zavaleta Lady Juriko**, denominada:

**“LA RELACIÓN DEL COACHING EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DEL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO LEÓN XIII DE LA PROVINCIA DE VIRÚ, 2017”**

Lic. Carmen D'Angelo Panizo

ASESOR

Dr. Henry Ventura Aguilar

PRESIDENTE

Mg. Roger Hurtado Rojas

JURADO

Mg. Luigi Cabos Villa

JURADO

DEDICATORIA

A mis padres por ser el apoyo constante,
mi ejemplo de superación en la vida y
quienes nunca me dejaron sola en este
proceso.

Br. Anguy Alvarado

A mis padres, mi tío César por ser los
pilares más importantes en mi vida,
gracias por las oportunidades que me han
brindado, a mi hermana Jamily que
siempre ha estado junto a mí dándome su
apoyo incondicional, a Antony por
acompañarme durante todo este arduo
camino.

Br. Juriko Rosado

AGRADECIMIENTO

A la Cooperativa De Ahorro y Crédito León XIII por haber brindado las facilidades durante el proceso de recolección de datos y el proceso de verificación de las variables.

A la docente María del Carmen D'Angelo Panizo, por la orientación y ayuda que nos brindó para la realización de esta tesis por estar siempre en la disposición de ofrecernos su ayuda.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	ix
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	14
CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS.....	26
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	33
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....	40
CONCLUSIONES.....	41
RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°01: Formulación de Hipótesis	26
Tabla N°02: Operacionalización de Variable Independiente	27
Tabla N°03: Operacionalización de Variable dependiente	28
Tabla N°04: Nivel de Coaching	33
Tabla N°05: Nivel de Desempeño	34
Tabla N°06: Prueba de Normalidad	35
Tabla N°07: Correlación R de Pearson.....	36
Tabla N°08: Total de Operaciones y Monto Desembolsado antes del coaching.....	37
Tabla N°09: Total de N° de Operaciones y Monto Desembolsado mientras realizaban el coaching	38
Tabla N°10: Total de N° de Operaciones y Monto Desembolsado después del coaching.....	39

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico N°01: Distribución de Cooperativas León XIII en la Libertad	11
Gráfico N°02: Estructura Orgánica	12
Gráfico N°03: Nivel del Coaching	33
GráficoN°04: Nivel de Desempeño	34
GráficoN°05: Correlación R de Pearson	36
Gráfico N°06: Total N° de operaciones antes del Coaching.....	37
Gráfico N°07: Total de monto desembolsado antes del coaching	37
Gráfico N°08: Total N° de operaciones mientras realizaban el coaching	38
Gráfico N°09: Total de monto desembolsado mientras realizaban el coaching	38
Gráfico N°10: Total N° de operaciones después del coaching	39
Gráfico N°11: Total de monto desembolsado después del coaching	39

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito, determinar la relación que se dio, al realizar Coaching en el desempeño laboral de los colaboradores del área de créditos de la Cooperativa De Ahorro y Crédito León XIII de la ciudad de Virú en el año 2017.

En el primer capítulo, se determinó la realidad problemática, la formulación del problema, la justificación, limitaciones y los objetivos que se pretenden alcanzar con el desarrollo de esta investigación.

En el segundo capítulo, concerniente al marco teórico, se encuentran las conceptualizaciones del Coaching y el desempeño laboral, lo que sirvió como sustento para elaborar nuestros indicadores.

En el tercer capítulo, se realiza la formulación de la hipótesis, así como la Operacionalización de las variables dependiente e independiente.

En el cuarto capítulo se hace referencia al tipo de diseño de investigación, la unidad de estudio, la población y la muestra además de presentar las técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.

En quinto capítulo se presenta el desarrollo de la investigación, en el sexto capítulo se muestra los resultados de la investigación, en el séptimo y último capítulo, se presenta la discusión.

Finalmente se presenta las conclusiones obtenidas, recomendaciones, referencias y anexos.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relation that was given when performing Coaching in the work performance of the credit area employees of the Leon XIII Savings and Credit Cooperative in the city of Virú in the year 2017.

In the first chapter, the problematic reality, the formulation of the problem, the justification, limitations and the objectives that are intended to be reached with the development of this research were determined.

In the second chapter, concerning the theoretical framework, are the conceptualizations of Coaching and work performance, which served as a basis for developing our indicators.

In the third chapter, the formulation of the hypothesis is carried out, as well as the Operationalization of the dependent and independent variables.

In the fourth chapter, reference is made to the type of research design, the study unit, the population and the sample, in addition to presenting the techniques and instruments for collecting and analyzing data.

In the fifth chapter the development of the research is presented, in the sixth chapter the results of the investigation are shown, in the seventh and last chapter, the discussion is presented.

Finally, the obtained conclusions, recommendations, references and annexes are presented.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad las empresas han demostrado con hechos que los éxitos alcanzados son gracias al esfuerzo de cada uno de sus colaboradores pero a pesar de ello las empresas no le dan la debida importancia para realzar el talento que cada colaborador tiene en sí mismo, buscando que sea más eficiente y pueda crecer constantemente.

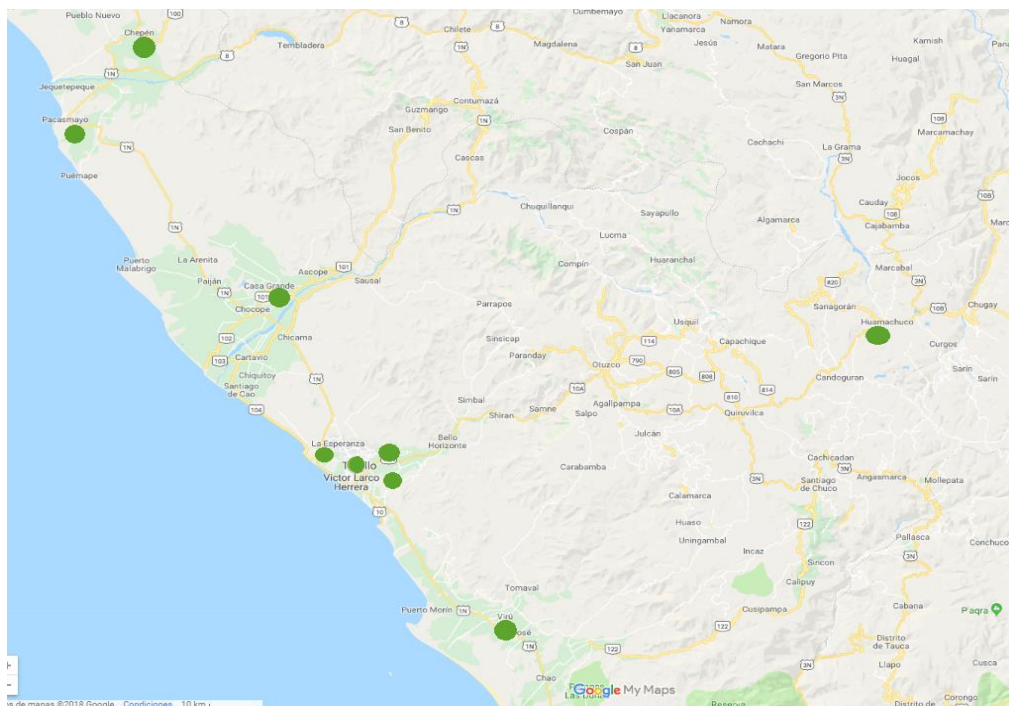
Los problemas de desempeño Laboral no es un problema de ahora sino de siempre y es por ello que “en los últimos 23 años, se han otorgado a seis premios Nobel a investigadores que se especializan en el mundo de las organizaciones” ya que el tener “organizaciones sanas y vibrantes constituyen un ingrediente esencial para el desarrollo del país”. Según (Charles Lusthaus, 2002).

Mantener a todos los colaboradores con un mismo desempeño no es fácil, ya que esto “Involucra tres conceptos diferentes efectividad, eficiencia y moral del empleado”, que el colaborador debe tener en la organización, Según Campbell, 1970. Por ende es difícil encontrar que todos los colaboradores tengan el mismo desempeño, ya que pueden tener diferentes actitudes y metas en el desarrollo de sus actividades en la Organización.

Pero no sólo tener estos tres elementos demanda o asegura que los colaboradores se desempeñen bien en la Organización, sino que a ello se debe agregar la influencia del Coaching, ya que Según (Porrás, 2016) “ayuda a fortalecer el aprendizaje de los empleados de las empresas dándoles seguridad y confianza en lo que hacen, lo que logra que exista más productividad por parte de ellos”. Y es que muchas veces las empresas sólo buscan resultados económicos, sin preocuparse de que manera y cómo es que los colaboradores desarrollan sus actividades y en que ánimos y/o actitudes lo realizan.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, se encuentra en el sector socioeconómico de las finanzas, lleva en el mercado 53 años brindando servicios financieros y no financieros; fue fundada el 23 de noviembre de 1964, la denominación León XIII se debe a la identificación de los fundadores con la labor pontificia del Papa de los Humildes. Cuenta con nueve agencias ubicadas en diferentes distritos y ciudades del departamento de La Libertad: Agencia Principal, Agencia Hermelinda, Agencia El Porvenir, Agencia La Esperanza, Agencia Casa Grande, Agencia Pacasmayo, Agencia Chepén, Agencia Huamachuco y Agencia Virú

Gráfico N°01: Distribución de Cooperativas León XIII en la Libertad



Fuente: Elaboración propia

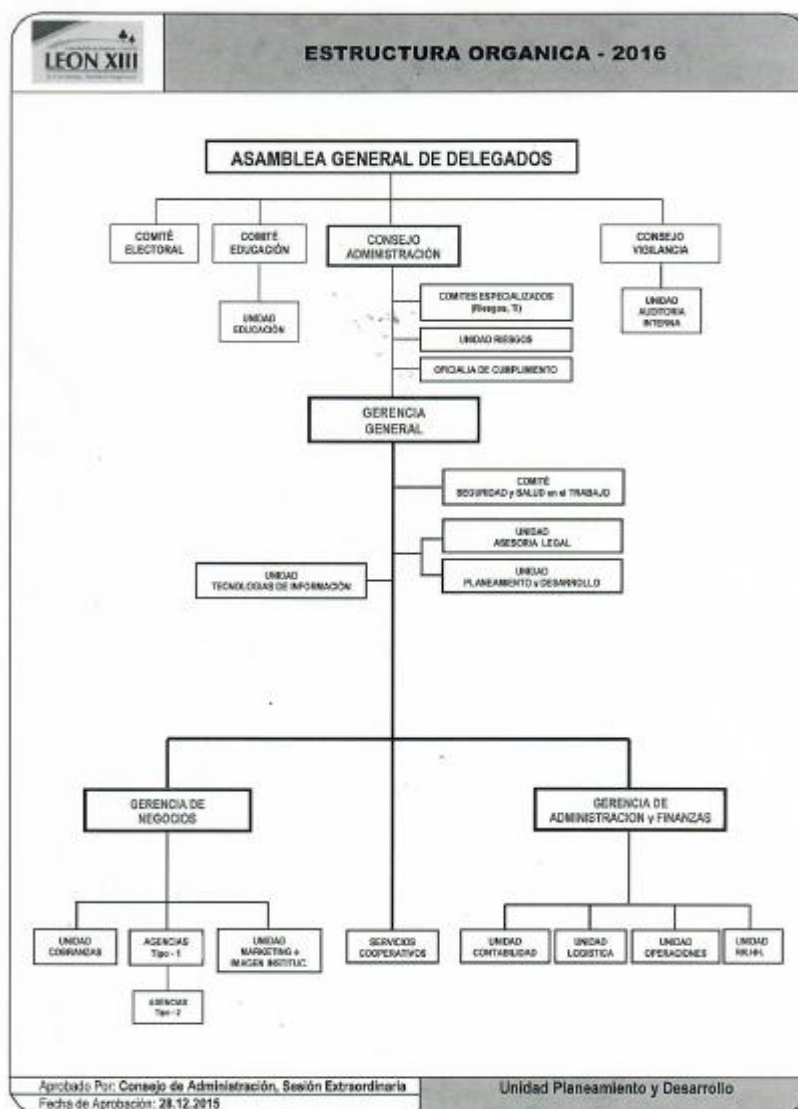
Esta investigación tendrá énfasis en la agencia de Virú, la cual fue creada en el año 2014, contando con siete personas laborando, seis de ellos son analistas de créditos y el restante es personal administrativo. El área de créditos es en donde se posee más dificultad debido a que se trabaja con analistas de créditos y no todos producen el mismo nivel de ventas que aporta a la meta mensual de cada agencia, eso se ve reflejado en los cuadros de avances de cada agencia; en todos los inicios de mes, los administradores de agencia hacen una pequeña charla para dar conocer los resultados y a la vez realiza un pequeño feedback pero eso no garantiza que el analista que estuvo con un resultado bajo el mes anterior, este mes alzara sus resultados, debido a que el jefe sólo se centra en hablarle en base a números y no va más allá de aquello. Según los resultados brindando por la cooperativa podemos visualizar que antes de haber realizado el programa de Coaching el promedio de desembolsos eran de S/. 150,000.00, siendo en el mes de octubre del 2016 el monto mayor, realizando un total de desembolsos de S/. 203,000.00 y de colocaciones 41 en el mes de noviembre del 2016. Lo cual se puede corroborar en la tabla N°8.

Es por ello, que ante la asamblea general de delegados se planteó implementar un programa de Coaching en las agencias enfocado en desempeño laboral a los analistas

de créditos, con una inversión aproximada de S/ 300 por persona, el cual en la agencia Virú se realizó desde el mes de Febrero hasta Mayo 2017. Con la finalidad de generar una conciencia de donde estoy y hacia donde quiero llegar en la empresa, pues se planteaba que dicha herramienta era necesaria para crear una conciencia individual y grupal que genere incrementar las ventas.

Por tanto, el fin de esta investigación es determinar si el Coaching se relacionó con el desempeño de los colaboradores, mediante la recopilación de los datos de ventas desde junio del 2016 hasta diciembre del 2017.

Gráfico N°02: Estructura Orgánica



Fuente: Intranet León XIII

1.2. Formulación del problema

¿El Coaching se relaciona significativamente en el Desempeño Laboral de los colaboradores del área de créditos de la Cooperativa De Ahorro y Crédito León XIII de la ciudad de Virú, Trujillo - 2017?

1.3. Justificación

El presente estudio permitirá identificar la relación del Coaching frente al desempeño de los Colaboradores de la Cooperativa De Ahorro y Crédito León XIII de la ciudad de Virú.

Además los resultados de la investigación permitirán encontrar soluciones concretas frente al desempeño Laboral actual de los Colaboradores de la Cooperativa De Ahorro y Crédito León XIII de la ciudad de Virú. De confirmarse la relación del Coaching en dicha empresa, permitirá solucionar problemas que estén ligados con este tema y se propondrá soluciones a corto y mediano plazo para elevar los estándares de desempeño laboral.

Del mismo modo se recomendará algunas soluciones a utilizar para mejorar aquellos elementos deficientes que podamos identificar una vez realizada la encuesta.

Finalmente, la realización de este trabajo permitirá constatar las habilidades y conocimientos obtenidos durante el estudio universitario con el fin de obtener el título de Licenciatura.

1.4. Limitaciones

La limitación principal que tuvimos fue al momento de aplicar las encuestas, debido a que los analistas se encontraban mayormente en trabajo de campo, y no tenían establecido un horario para estar en oficina.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación que tuvo el Coaching en el Desempeño Laboral del área de crédito de la Cooperativa De Ahorro y Crédito León XIII de la ciudad de Virú, Trujillo - 2017.

1.5.2. Objetivos Específicos

- 1.5.2.1. Determinar los índices de productividad de los analistas de crédito de la Cooperativa De Ahorro y Crédito León XIII antes, durante y después de aplicado el Coaching.
- 1.5.2.2. Evaluar el nivel alcanzado del Coaching desde la perspectiva de los analistas de crédito de la Cooperativa De Ahorro y Crédito León XIII.
- 1.5.2.3. Evaluar el nivel alcanzado del Desempeño Laboral de los analistas de crédito de la Cooperativa De Ahorro y Crédito León XIII.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

La investigación presenta una visión de la influencia del Coaching en el funcionamiento de una empresa y sobre todo en el desempeño laboral.

El Coaching es un tema novedoso en el ámbito de las financieras, es por eso que se está recurriendo a tomar como antecedentes a investigaciones de otros ámbitos que no precisamente son del nuestro. (Monrroy,2015), realizó una investigación de “Coaching y Desempeño Laboral (Estudio realizado con supervisores y visitantes médicos de las empresas farmacéuticos de la ciudad de Quetzaltenango)”, trabajo de desarrollo para obtener la licenciatura en psicología organizacional desarrollada en la Universidad Rafael Landívar en la ciudad de Quetzaltenango, esta investigación tiene como objetivo determinar la relación de la práctica de Coaching en el desempeño laboral de los visitantes médicos de las empresas farmacéuticas, se tomó una muestra de 40 personas entre colaboradores y supervisores, las cuales respondieron a la escala de Likert el cual se utilizó como instrumento, concluyeron que efectivamente esta herramienta se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores por lo cual se recomendó el establecimiento de un programa del mismo. El antecedente permite identificar la relación que existe entre ambas variables a su vez las estrategias que actualmente utilizan las empresas para lograr las metas que se planifiquen, dentro de ella la capacitación, que a su vez es un elemento de la variable Desempeño Laboral.

Según (Marino,2006), realizó una investigación de “Diseño de un programa para el mejoramiento del desempeño docente desde la gerencia en el colegio San Agustín, El

Marqués, aplicando la herramienta del Coaching” trabajo de desarrollo para obtener la especialización en gerencia de instituciones educativas desarrollada en la universidad metropolitana en la ciudad de Caracas, esta investigación tiene como objetivo diseñar un programa para mejorar el desempeño docente desde la gerencia aplicando esta herramienta, se usó como instrumento de recolección de datos, la encuesta, que se aplicó en 74 docentes. Se concluyó que para la operatividad eficiente del modelo se exige un nuevo perfil de coordinador que evolucione el rol de jefe al de coach, cuya función principal es gestionar adecuadamente el rendimiento e impulsar el desarrollo del potencial de los docentes, detectando y diluyendo los obstáculos que muchas veces ellos mismos crean e interfieren en su desempeño. El antecedente aporta, respecto a que el éxito del desempeño está relacionado con el dominio de competencias no solo de conocimiento y habilidades, sino también de la motivación concepto de uno mismo de hasta “donde quiero llegar”, lo que hace referencia a la importancia de la variable Coaching.

Según (Linares,Arteaga,2017), realizó una investigación de “Influencia del programa de Coaching sobre el desempeño docente en los educadores de una institución educativa privada” trabajo de desarrollo para obtener el grado académico de maestro en educación desarrollada en la universidad Marcelino Champagnat de la ciudad de Lima, esta investigación tiene como objetivo determinar la influencia del Coaching sobre el nivel de desempeño de los docentes, se tomó una muestra de 12 profesores, utilizaron como instrumento una ficha de evaluación en la cual tuvieron como resultado que la aplicación de esta misma incrementa en forma significativa el nivel de desempeño docente en los educadores, tanto como en la gestión de procesos de enseñanza y aprendizaje como en responsabilidades profesionales. El antecedente contribuye a reforzar la importancia que tiene la relación del Coaching con respecto al Desempeño, ya que este incrementa en forma significativa el nivel de responsabilidad de los colaboradores.

Según (Carajulca, Monzón, 2016), realizó una investigación de “Aplicación del Coaching organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de desarrollo económico de la municipalidad provincial Hualgayoc, en la ciudad de Bambamarca” trabajo de desarrollo para obtener la licenciatura en administración desarrollada en la Universidad Privada Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo, esta investigación tiene como objetivo determinar si la aplicación del Coaching contribuirá a mejorar de manera positiva en el desempeño de los colaboradores, tomaron una muestra de 100 colaboradores, utilizaron la encuesta y cuestionarios como técnicas, los resultados demuestran que la aplicación de esta herramienta mejoró favorablemente el

desempeño laboral permitiendo una mejor interrelación entre sus miembros y conciencia en sus objetivos propuestos. El antecedente contribuye a la investigación por medio del empleo del programa estadístico SPSS y a la utilización del método correlación de Pearson para la elaboración de resultados.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Coaching:

2.2.1.1 DEFINICIÓN:

Según (GOLDVARG, 2017) “El Coaching es un proceso de aprendizaje, en que cada persona parte del relato de una situación actual (donde estoy hoy), y luego expresa cuál es su situación deseada (hacia donde quiero estar) es decir permite ser una fuente de crecimiento personal. Por otro lado (Zapata, 2012) indica que “El Coaching transporta a las personas de un lugar a otro”, esto puede verse reflejado directamente en la medición de evaluación de desempeño.

Según, (Espinoza, 2012) el “Coaching es una herramienta de desarrollo y capacitación más demandada en los últimos 15 años a nivel empresarial mundial porque es un método que ha permitido que los ejecutivos, directivos y empleados de las empresas adquieran un nuevo comportamiento en el ámbito laboral y personal”

(PAYERAS, 2004) Indica que existe 2 tipos de Coaching el personal y el de proyecto, este último centrándose en términos concretos como el de “tengo dificultades en el logro de algunos de mis objetivos” es decir la persona reconoce que existe una dificultad que no permite cumplir con sus metas y/o funciones.

2.1.1.2. PROCESO:

- I. DIAGNOSTICO: Es importante conocer el contenido a trabajar, en donde ambas partes sepan y sean conscientes de la situación real en la que se encuentran, sin embargo, este debe ser dinámico.

Para ello intervienen 2 aspectos:

1. Preparación para percibir lo que realmente sucede a lo que el autor llama “capacidad profesional”.
2. Conocer los métodos a utilizar

Es necesario que exista un análisis constante, con el fin de tener en claro los inputs recibidos de casa situación, darles orden e integrarlos.

- II. CONTRATO PSICOLÓGICO: Tener claro que la información que sea proporcionada sólo servirá como oportunidades de mejora y no será expuesta a personas que no participen en dicho proceso.
- III. DISEÑO DEL PLAN DE TRABAJO: Tener los objetivos claros y junto a ello un plan que nos permita a alcanzarlo, para ello estos planes de acción deben ser lo más concreto posible con el fin de clarificar las fases, así como conocer los roles de ambas partes.
- IV. ANÁLISIS DEL LOGRO DE LOS RESULTADOS: Mediante el análisis de varias perspectivas en relación al vendedor.
 - i. EL superior jerárquico: Debe conocer los temas que se están trabajando y consecuentemente debe verificar si se producen avances.
 - ii. Los colegas o iguales, con los que se conecta horizontalmente: Utilizando simultaneando el Coaching individual con el de equipo, esto permitirá observar como de comporta el vendedor delante de sus pares y viceversa.
 - iii. Los colaboradores.
- V. CONSOLIDACIÓN DE LOS RESULTADOS CONSEGUIDOS: Se puede utilizar cualquier sistema de consolidación, lo que se debe buscar conseguir para facilitar el cambio es sistematizar aquello que no funciona porque está sumido en cierto caos, que dificulta avanzar y mejorar conductas y actitudes personales.
- VI. COMO CONCLUIR LA RELACIÓN PERSONAL: El proceso de Coaching debe culminar cuando se hallan concretado y conseguido los objetivos planteados en un inicio, o cuando el vendedor tiene la confianza suficiente consigo mismo que puede seguir avanzando solo.

VII. SUPERVISIÓN DEL COACHING DE EQUIPO: Con el fin de homogeneizar las mismas conductas y el mismo modelo dentro de la organización.

2.1.1.3. CARACTERÍSTICAS DEL COACHING:

Según, (Talero, 2011) Existen características esenciales, que se deben tener en cuenta:

- REACCIÓN: Consecuencia de una acción y/o comportamiento ante un estímulo concreto, en relación al Coaching se busca originar satisfacción, se sostiene que es importante conocer la percepción de los colaboradores acerca de la calidad del Coaching, ello se logra en base al grado de satisfacción que el mismo percibe, esta percepción definitivamente estará valorada no solo por el proceso de recibimiento del entrenamiento, sino también por el grado de utilidad que tuvo para él.
 - Grado de Satisfacción con el programa de Coaching. Es la calidad de satisfacción que los trabajadores experimentaron gracias a la gestión del Coaching en el centro de labor.
 - Grado de utilidad del Coaching. Es el conocimiento de los colaboradores que se dieron cuenta de que, tan útil les resultaron las enseñanzas recibidas en dicha transmisión de Coaching ofrecida por la organización.
- CONCRETA: Se focalizan en conductas que pueden ser mejoradas y en los aspectos objetivos y descriptivos del desempeño. Se busca que el desempeño este basado en el desarrollo de habilidades, lo que contribuye con la adquisición y/o desarrollo de destrezas asociadas al Coaching, como lo son: la escucha activa y la indagación e interrogación a través de preguntas poderosas, entre otras.
 - Objetivos: el fin al que se desea llegar o la meta que se pretende lograr. Es lo que impulsa al individuo a tomar decisiones o a perseguir sus aspiraciones

- Optimismo: Suele resultar de la mejora en competencias intrapersonales, tales como la autoestima, la autoconfianza, la gestión de las emociones y comportamientos. Está vinculado a las competencias de determinación de metas, motivación y superación personal.
- INTERACTIVA: En este tipo de conversaciones se intercambia información. Se dan preguntas y respuestas, de igual manera se involucran ambas partes.
- RESPONSABILIDAD COMPARTIDA: Tanto el coach como el subordinado tiene una responsabilidad compartida para trabajar juntos en la mejora continua del desempeño.
- FORMA ESPECÍFICA: Conformado por dos factores primordiales, la meta de la conversación y el flujo de la conversación.
- RESPETO: El líder que utiliza este modelo comunica en todo momento su respeto por la persona que recibe el Coaching.
- ADIESTRAMIENTO PARA EL CAMBIO: La primera área de atención en los procesos de cambio no es la tecnología, ni la infraestructura, ni los procesos de trabajo, sino la persona. Si el cambio no se gestiona exitosamente en el nivel persona, todo lo demás resulta en fracaso. La persona es el foco y la meta del cambio. El coach es lo único que puede considerarse un experto en procesos de cambio.
 - Perder el miedo.
 - Compromiso laboral. Este compromiso se genera internamente y por conveniencia del mismo colaborador, como un medio de agradecimiento hacia la percepción positiva del Coaching. Es la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización

2.1.1.4. LIDERAZGO Y COACHING:

Según (Whitmore, 2016) Hay cuatro motivos por los cuales el Coaching se convierte en una herramienta central del liderazgo:

- Un líder basado en órdenes pertenece al pasado, el mundo actual exige que los líderes utilicen el Coaching en la medida que sus trabajadores requieren un mejor trato, más horizontal y menos impositivo.
- El Coaching contribuye a mejorar el rendimiento del personal, que a su vez es un factor clave del estilo de liderazgo.
- El liderazgo del futuro se refuerza al ayudar a otros a reforzar su conciencia y autoestima, lo que se logra con Coaching.
- Se requieren nuevas cualidades de liderazgo para enfrentar los retos de las organizaciones de hoy, en entornos cambiantes y globalizados.

2.1.1.5. APRENDIZAJE Y COACHING: Según, (Talero, 2011)

El Coaching es un proceso de aprendizaje, el cual tiene las siguientes características: Tener un comienzo y un fin; partir de una situación real para llegar a una situación deseada; Tener compromiso y voluntad propia, para que permita lograr obtener conocimiento, gestión de aprendizaje y lograr la percepción que busca la cooperativa.

- Conocimientos Adquiridos. Se evidencia mediante la utilización de test los cuales en su mayoría tienen preguntas abiertas, estas actividades se deberán realizar con frecuencia, como también se deberá retroalimentar las fallas encontradas en la captación de conocimientos.
- Reforzamiento y Retención de conocimientos. La retroalimentación constante resulta importante en este indicador, el mismo que se diferencia del primero debido a su periodicidad, ya que la retención de conocimientos se realiza en un periodo prolongado de haber recibido el Coaching, ello asegura sin duda que el conocimiento se retenga.
- Gestión de aprendizaje: Desarrollo de habilidades técnicas operativas y administrativas de todos los niveles del personal.

- Percepción: Permite al colaborador conocer lo que otros compañeros de trabajo piensan de su desarrollo en la entidad, esto se origina como resultado de la evaluación del desempeño y es positivo para el colaborador ya que le brinda seguridad y respeto en su entorno laboral.

2.1.1.6. EL GERENTE FORMADO EN COACHING SERÁ CAPAZ DE:

- ✓ Optimizar el fortalecimiento de los niveles de confianza y autoestima, satisfacción laboral y crecimiento personal.
- ✓ Podrá explotar y desbloquear el potencial de la persona para maximizar su desempeño, ayudar a aprender, más que a enseñar.
- ✓ Desarrollar un sistema de gerencia que le permite gestionar su vida personal o profesional.
- ✓ Lograr un estilo particular de Coaching, con algunas características específicas de liderazgo que resultan novedosas para el desarrollo de líderes en las organizaciones.
- ✓ Obtener una metodología de planificación continua en el tiempo en estrategias y tácticas que apuntan siempre hacia una mayor eficacia en la gestión.
- ✓ Lograr un sistema integral, coherente, continuo, día a día, para el desarrollo de los talentos individuales de las personas en el trabajo, conectado con la medición del desempeño individual, con los resultados del equipo y la presencia de amor por el trabajo y pasión por la excelencia.
- ✓ Crear un sistema sinérgico de trabajo en equipo que fortalezca aún más las competencias individuales en beneficio de mejores resultados para el equipo.

2.2.2 Desempeño Laboral:

Según (Chiavenato, 2000) nos habla de 3 objetivos para la evaluación de desempeño: “Permitir condiciones de medición del potencial humano para determinar su pleno empleo, permitir el tratamiento de los recursos humanos como una importante ventaja competitiva de la empresa, y cuya productividad puede desarrollarse de modo indefinido, dependiendo del sistema de administración y dar oportunidad de crecimiento con las capacitaciones laborales y el compromiso laboral de todos los miembros de la organización, teniendo en cuenta, por una parte, los objetivos organizacionales y, por otra, los objetivos individuales”

Lo referente a productividad, según (Molina & Zenteno, 2015) “para conocer el nivel de desempeño laboral de los empleados de la empresa en estudio, se debe trabajar con indicadores de productividad, los cuales son, eficiencia y efectividad”

Dentro del desempeño laboral, encontramos como un factor al compromiso laboral, que según (Dessler, 1996), “para alcanzar mayores logros en la organización, tendrán que manejar adecuadamente el cambio, pero el manejo del cambio por lo general requiere de empleados comprometidos con sus empresas, empleados que se identifiquen con los valores y objetivos de la empresa y la traten como si fuera propia”.

Por otro lado también tenemos la capacitación del personal que según (Dolan, 2002) “implica brindar conocimientos, que luego permitan al trabajador desarrollar su labor y ser capaz de resolver los problemas que se le presenten en su desempeño laboral”.

Los factores que influyen en el Desempeño Laboral son:

- Compromiso Laboral: (Carpi, 2003) señala que, para competir dentro de un entorno globalizado, de transformaciones profundas, aceleradas y dinámicas, se exige un cambio radical en las creencias, costumbres y valores de la empresa, donde las personas deben asumir roles diferentes y adoptar una visión de mayor flexibilidad. El autor señala que para lograrlo, obtener el compromiso del talento humano es clave. También se señala que no es suficiente con tener a talentosos trabajadores que hagan bien sus trabajos, ya que además se necesita

retenerlos por largos periodos de tiempo para que así la organización pueda beneficiarse de sus esfuerzos.

(Jericó, 2001) Señala que uno de los tres componentes básicos del talento es el compromiso, definiéndolo como el motor que lleva a que el profesional aporte lo más posible y no se marche a otra organización.

- Capacitación del Personal: Consiste en formar a los miembros del equipo en pro de lograr enriquecer conocimientos ligados al giro del negocio. Por tanto la meta a alcanzar es la de proveer información y contenido específico acerca del cargo o promover la imitación de modelos con el fin de lograr un desarrollo personal y laboral.
 - Desarrollo personal: es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.
 - El contenido de la capacitación puede incluir cuatro formas de cambio de la conducta, a saber:
 - Transmisión de información: el contenido es el elemento esencial de muchos programas de capacitación, es decir, la información que se imparte entre los educandos en forma de un conjunto de conocimientos. Normalmente, la información es general, preferentemente sobre el trabajo, como información respecto a la empresa, sus productos y servicios, su organización y políticas, las reglas y los reglamentos, etc. También puede involucrar la transmisión de nuevos conocimientos.
 - Desarrollo de habilidades: sobre todo, las habilidades, las destrezas y los conocimientos que están directamente relacionados con el desempeño del puesto presente o de posibles funciones futuras. Se trata de una capacitación orientada directamente hacia las tareas y las operaciones que serán realizadas.
 - Desarrollo o modificación de actitudes: se busca generalmente la modificación de actitudes negativas de los trabajadores para convertirlas en otras más favorables, como aumentar la motivación o desarrollar la sensibilidad del personal de gerencia y de supervisión en cuanto a los sentimientos y las reacciones de las personas. Puede involucrar la adquisición de nuevos

hábitos y actitudes, sobre todo en relación con los clientes o usuarios (como en el caso de la capacitación de vendedores, cajeros, etc.) o técnicas de ventas.

- Desarrollo de conceptos: la capacitación puede estar dirigida a elevar la capacidad de abstracción y la concepción de ideas y filosofías, sea para facilitar la aplicación de conceptos en la práctica de la administración, sea para elevar el nivel de generalización para desarrollar gerentes que puedan pensar en términos globales y amplios.
- Eficacia: Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, mediante los resultados y logro de objetivos. Además, consiste en concretar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los indicadores de productividad.
 - Productividad: es la habilidad para auto establecerse objetivos de desempeño más altos que el desempeño normal, alcanzándolos exitosamente.

Según Robbins y Judge (2013) explican que en las organizaciones, sólo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puesto de trabajo, sin embargo, las compañías actuales requieren más información, por ello hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral:

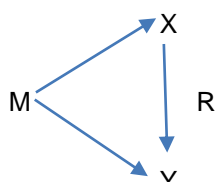
- Desempeño de las Tareas:
Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas.
- Civismo:
Se refiere a las acciones que constituyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque esta no se solicite respaldar objetivos organizacionales, tratar a los compañeros con respeto y hacer sugerencias constructivas.

2.3. Definición de términos básicos:

- **Coaching: (AMAR, 2005)** se refiere al proceso de acompañamiento a una persona o a un grupo de personas en el trabajo con el objetivo de la optimización del potencial de los individuos, creando un espacio en el que el individuo se desprende de lo que obstaculiza su desarrollo.
- **Desempeño laboral: (GALEANO, 2008)** Se entiende como “una apreciación sistemática de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro”, así mismo es el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado al comparar la ejecución de las funciones y objetivos esperados con los logros obtenidos.
- **Eficiencia: (NORDHAUS, 2002)** Significa utilización de los recursos de la sociedad de la manera más eficaz posible para satisfacer las necesidades y los deseos de los individuos.
- **Indicadores: (BAUER, 1966)** Herramientas para clarificar y definir, de forma más precisa, objetivos e impactos.
- **Optimismo: (BERNARD, 2007)** Es el valor que nos ayuda a enfrentar las dificultades con buen ánimo y perseverancia, descubriendo lo positivo que tienen las personas y las circunstancias, confiando en nuestras capacidades y posibilidades junto con la ayuda que podemos recibir.
- **Productividad: (MARTINEZ, 2007)** Es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, conocimientos, energía, etc. son usados para producir bienes y servicios en el mercado.
- **Satisfacción: (HOWARD, 1969)** Estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibido respecto a la inversión realizada.

CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS

3.1. Tipo de diseño de investigación. No experimental y Transeccional.



Donde:

M= Analistas

X= Coaching

Y= Desempeño

R= Relación

3.2. Formulación de la hipótesis

El Coaching se relaciona significativamente en el Desempeño Laboral de los colaboradores del área de crédito de la Cooperativa De Ahorro y Crédito León XIII de la provincia de Virú, durante el año 2017

Tabla N°01: Formulación de Hipótesis

HIPÓTESIS	COMPONENTES METODOLÓGICOS			COMPONENTES REFERENCIALES
	Variables	Unidad de análisis	Conectores lógicos	El espacio
El Coaching se relaciona significativamente en el Desempeño Laboral de la Cooperativa De Ahorro y Crédito León XIII de la ciudad de Virú, durante el año 2017	1. Coaching 2. Desempeño Laboral	Colaboradores de la Cooperativa De Ahorro y Crédito León XIII	Relaciona Significativamente	Virú

Fuente: Elaboración Propia

3.3. Operacionalización de variables

Tabla N°02: Operacionalización de Variable Independiente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	SUB DIMENSION
Independiente: Coaching	GOLDVARG, 2017, es un proceso de aprendizaje, en que cada persona parte del relato de una situación actual (donde estoy hoy), y luego expresa cuál es su situación deseada (hacia donde quiero estar) es decir permite ser una fuente de crecimiento personal.	Reacción	1.1) Satisfacción
			1.2) Utilidad
		Liderazgo	2.1) Pro actividad
		Adiestramiento al cambio	3.1) Perder el miedo
			3.2) Compromiso
		Desarrollo de Habilidades	4.1) Objetivos
			4.2) Optimismo
		Aprendizaje	5.1) Conocimiento
			5.2) Reforzamiento
			5.3) Gestión de Aprendizaje
			5.4) Percepción

Fuente: Elaboración Propia

Tabla N°03: Operacionalización de Variable Dependiente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	SUB DIMENSION
Dependiente: Desempeño Laboral	(GALEANO, 2008) Se entiende como “una apreciación sistemática de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro”, así mismo es el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado al comparar la ejecución de las funciones y objetivos esperados con los logros obtenidos	Compromiso Laboral	1.1) Identificación
		Capacitación del Personal	2.1) Inducción
			2.2) Desarrollo Personal
Eficacia	3.1) Productividad		

Fuente: Elaboración Propia

3.4. Material.

3.4.1. Unidad de estudio.

Todos los analistas del área de créditos de la Cooperativa De Ahorro y Crédito León XIII de la ciudad de Virú, Trujillo - 2017

3.4.2. Población.

Todos los colaboradores de la Cooperativa De Ahorro y Crédito León XIII de la ciudad de Virú, Trujillo.

3.4.3. Muestra.

Todos los 5 analistas del área de créditos de la Cooperativa De Ahorro y Crédito León XIII de la ciudad de Virú, Trujillo

3.5. Métodos.

3.5.1. Técnicas de recolección de datos y análisis de datos

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta, la cual contó con instrumentos que son los cuestionarios para la variable independiente.

En el análisis de datos se utilizó el Coeficiente de Pearson: El que permitió el establecimiento de la correlación entre las variables del Coaching y desempeño laboral, el coeficiente fue hallado mediante el uso del programa estadístico SPSS, que sirvió también para la obtención del Alfa de Cronbach en la validación de los instrumentos utilizados.

1. Prueba de Validez interna del Instrumento que evalúa el Coaching “r” Correlación de Pearson.

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \times \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Dónde:

r: Correlación de Pearson

x: Puntaje impar obtenido

x²: Puntaje impar al cuadrado obtenido

y: Puntaje par obtenido

y^2 : Puntaje par al cuadrado obtenido

n: Número de educandos

Σ : Sumatoria

Cálculos estadísticos:

Estadístico	x	y	x ²	y ²	xy
Suma	200	200	4730	4748	4724

Coefficiente de correlación:

$$r = \frac{10 \times 4724 - 200 \times 200}{\sqrt{10 \times 4730 - (200)^2} \times \sqrt{10 \times 4748 - (200)^2}} = 0.980 > 0.50 \Rightarrow \text{Válido}$$

2. Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa el Coaching “ α ” de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dónde:

α : Coeficiente de Confiabilidad

K: Número de ítems

S_i^2 : Varianza de cada ítem

S_t^2 : Varianza del total de ítems

Σ : Sumatoria

Cálculo de los datos:

$$K = 14 \qquad \sum S_i^2 = 30.467 \qquad S_t^2 = 325.111$$

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{14}{14-1} \times \left(1 - \frac{30.467}{325.111} \right) = 0.976 > 0.50 \Rightarrow \text{Confiable}$$

**3. Prueba de Validez interna del Instrumento que evalúa el Desempeño
“r” Correlación de Pearson.**

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \times \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Dónde:

r: Correlación de Pearson

x: Puntaje impar obtenido

x²: Puntaje impar al cuadrado obtenido

y: Puntaje par obtenido

y²: Puntaje par al cuadrado obtenido

n: Número de educandos

∑: Sumatoria

Cálculos estadísticos:

Estadístico	x	y	x ²	y ²	xy
Suma	200	174	4524	3454	3902

Coefficiente de correlación:

$$r = \frac{10 \times 3902 - 200 \times 174}{\sqrt{10 \times 4524 - (200)^2} \times \sqrt{10 \times 3454 - (174)^2}} = 0.893 > 0.50 \Rightarrow \text{Válido}$$

**4. Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa el Desempeño
“α” de Cronbach.**

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dónde:

α : Coeficiente de Confiabilidad

K: Número de ítems

S_i^2 : Varianza de cada ítem

S_t^2 : Varianza del total de ítems

Σ : Sumatoria

Cálculo de los datos:

$$K = 15 \qquad \sum S_i^2 = 25.556 \qquad S_t^2 = 199.378$$

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{15}{15 - 1} \times \left(1 - \frac{25.556}{199.378} \right) = 0.934 > 0.50 \Rightarrow \text{Confiable}$$

3.5.2. Procedimientos

La encuesta concerniente a la variable independiente, se realizó previo permiso del coordinador, a quien se le mandó una solicitud, con el fin de que de la autorización para aplicar la encuesta a los colaboradores de dicha empresa, la encuesta estuvo compuesta por 14 preguntas para evaluar el Coaching, las cuales fueron elaboradas en Escala de Likert. Esta encuesta permitió obtener información sobre las dimensiones e indicadores del cuadro de Operacionalización, los cuales fueron de mucha utilidad para este estudio.

Por otra parte la encuesta concerniente a la variable dependiente compuesta por 15 preguntas para evaluar el desempeño, se realizó al coordinador del área de créditos, quien es la persona encargada de supervisar el rendimiento de los analistas y de realizar la evaluación de desempeño de los mismos previo vencimientos del contrato.

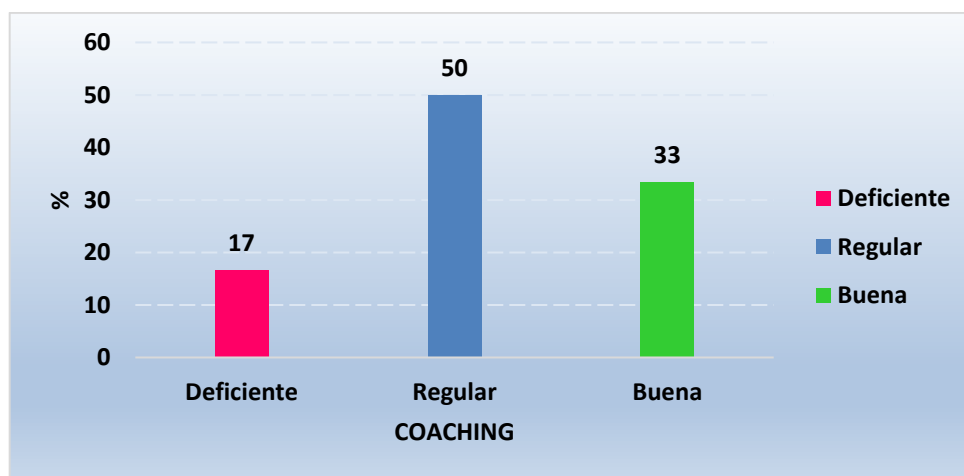
CAPÍTULO 4. RESULTADOS

Tabla 4: Nivel de Coaching de los analistas del área de crédito de la Cooperativa De Ahorro y Crédito León XIII de la ciudad de Virú, 2017.

Variable 1	Escala	N°	%
Coaching			
Deficiente	14 - 32	1	17
Regular	33 - 51	3	50
Buena	52 - 70	2	33
Total		6	100

Fuente: Aplicación del Cuestionario del Coaching, Virú – 2017.

Grafico 3. Nivel de Coaching de los analistas del área de crédito de la Cooperativa De Ahorro y Crédito León XIII de la ciudad de Virú, 2017.



Fuente: Tabla 1.

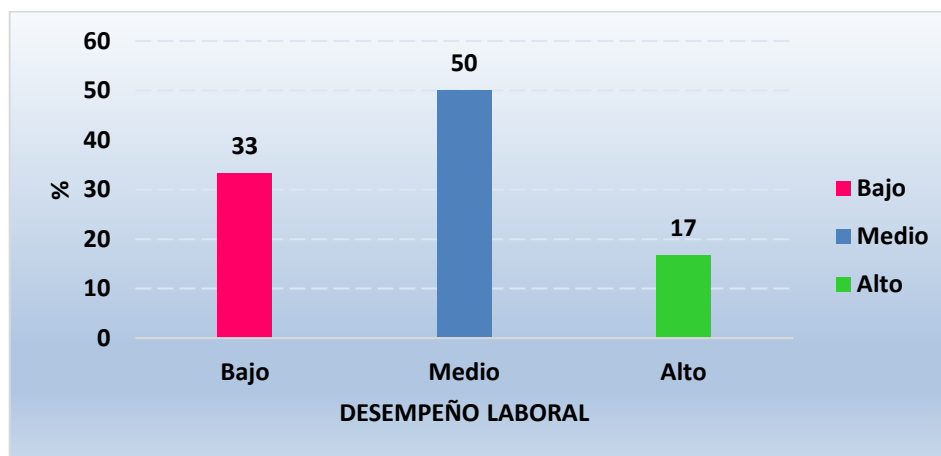
Descripción. En la Tabla 4 se observa que el 50% de los analistas obtienen nivel regular el Coaching aplicado, el 33% tienen nivel bueno, en tanto que el 17% de los analistas obtienen nivel deficiente del Coaching aplicado. Determinándose que el Coaching aplicado a los analistas del área de crédito de la Cooperativa De Ahorro y Crédito León XIII de la Ciudad de Virú es de nivel regular (50%).

Tabla 5: Nivel de Desempeño laboral de los analistas del área de crédito de la Cooperativa De Ahorro y Crédito León XIII de la ciudad de Virú, 2017.

Variable 2	Escala	N°	%
Desempeño laboral			
Bajo	15 - 35	2	33
Medio	36 - 55	3	50
Alto	56 - 75	1	17
Total		6	100

Fuente: Aplicación del Cuestionario de Desempeño laboral, Trujillo – 2017.

Grafico 4. Nivel de Desempeño laboral de los analistas del área de crédito de la Cooperativa De Ahorro y Crédito León XIII de la ciudad de Virú, 2017.



Fuente: Tabla 2.

Descripción. En la Tabla 5 se observa que el 50% de los analistas obtienen nivel medio en su desempeño laboral, el 33% tienen nivel bajo, en tanto que el 17% de los analistas obtienen nivel alto en su desempeño laboral. Determinándose que el desempeño laboral de los analistas del área de crédito de la Cooperativa De Ahorro y Crédito León XIII de la Ciudad de Virú es de nivel medio (50%).

Tabla 6: Prueba de Normalidad de Shapiro Wilk del Coaching y el desempeño laboral de los analistas del área de crédito de la Cooperativa De Ahorro y Crédito León XIII de la ciudad de Virú, 2017.

PRUEBA DE NORMALIDAD			
VARIABLE / DIMENSIONES	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Coaching	0.970	6	0.891
Desempeño Laboral	0.922	6	0.520

Fuente: Aplicación del Cuestionario del Coaching y desempeño laboral, Virú – 2017.

Descripción. En la Tabla 6 se observa que la prueba de Shapiro Wilk para muestras menores a 50 ($n < 50$) que prueba la normalidad de los datos de variables en estudio, donde se muestra que los niveles de significancia para ambas variables son mayores al 5% ($p > 0.05$), demostrándose que los datos se distribuyen de manera normal; por lo cual es necesario utilizar la prueba paramétrica correlación de Pearson, para determinar la relación del Coaching en el desempeño laboral de los analistas del área de crédito de la Cooperativa De Ahorro y Crédito León XIII de la ciudad de Virú.

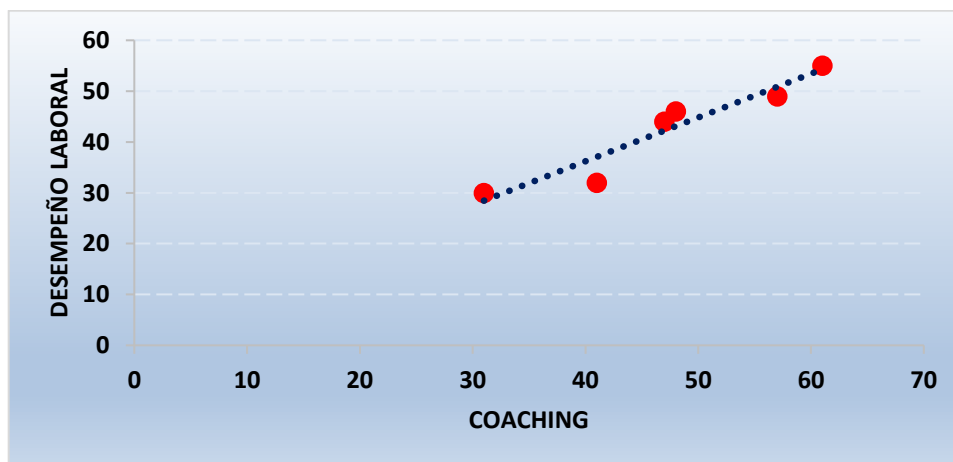
Tabla 7: El Coaching y su relación con el desempeño laboral de los analistas del área de crédito de la Cooperativa De Ahorro y Crédito León XIII de la ciudad de Virú, 2017.

Correlación R de Pearson	COACHING
DESEMPEÑO LABORAL	
Coefficiente R de correlación de Pearson	0.954**
Sig. (bilateral)	0.003
N	6

Fuente: Aplicación del Cuestionario del Coaching y desempeño laboral, Virú – 2017.

** La relación es altamente significativa al 5% y al 1%.

Grafico 5: El Coaching y su relación con el desempeño laboral de los analistas del área de crédito de la Cooperativa De Ahorro y Crédito León XIII de la ciudad de Virú, 2017.



Fuente: Tabla 4.

Descripción. En la Tabla 7 se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es $R = 0.954$ (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia $p = 0.003$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$) la cual quiere decir que el Coaching se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los analistas del área de crédito de la Cooperativa De Ahorro y Crédito León XIII de la ciudad de Virú, 2017.

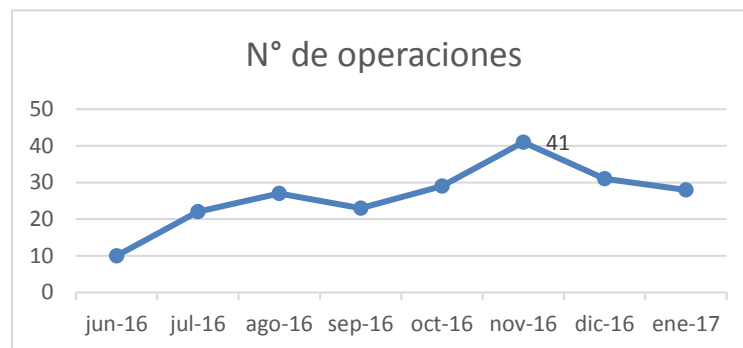
4.1. Resultados antes del Coaching

Tabla N°08: Total de Operaciones y Monto Desembolsado antes del Coaching

TOTAL DESEMBOLSOS	Mes	N° de operaciones	Monto Desembolsado
	Jun-16	10	S/. 91,900.00
	Jul-16	22	S/. 127,500.00
	Ago-16	27	S/. 193,400.00
	Set-16	23	S/. 81,400.00
	Oct-16	29	S/. 203,000.00
	Nov-16	41	S/. 183,500.00
	Dic-16	31	S/. 134,821.00
	Ene-17	28	S/. 173,321.42

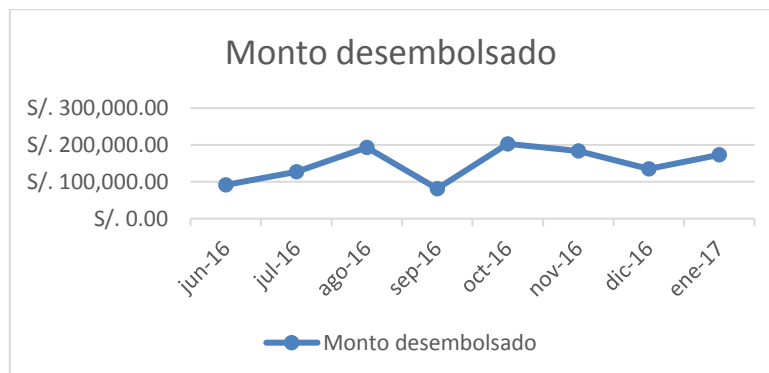
Fuente: Datos facilitados por SIAF León XIII

Gráfico N°06: Total de Número de Operaciones antes Del Coaching



Fuente: Datos facilitados por SIAF León XIII

Gráfico N°07: Total de Monto Desembolsados antes Del Coaching



Fuente: Datos facilitados por SIAF León XIII

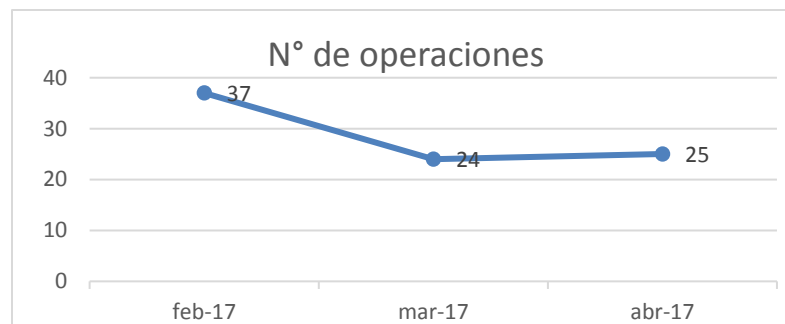
4.2. Resultados Mientras realizaban el Coaching

Tabla N°09: Total de N° de Operaciones y Monto Desembolsado mientras realizaban el Coaching

TOTAL DESEMBOLSOS	Mes	N° de operaciones	Monto desembolsado
	Feb-17	37	S/. 228,000.00
	Mar-17	24	S/. 104,500.00
	Abr-17	25	S/. 207,300.00

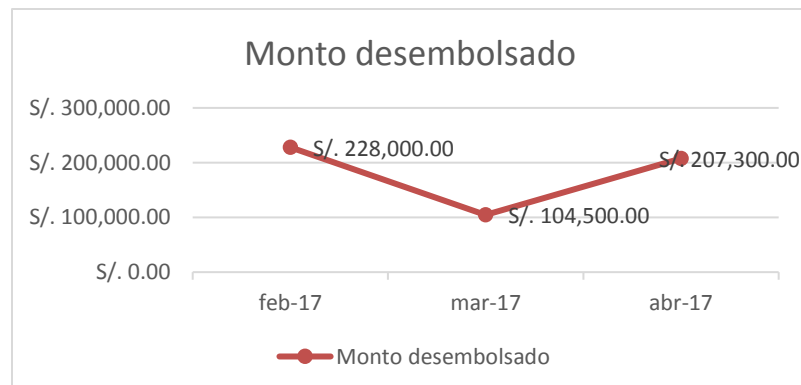
Fuente: Datos facilitados por SIAF León XIII

Gráfico N°08: Total de Número de Operaciones mientras realizaban el Coaching



Fuente: Datos facilitados por SIAF León XIII

Gráfico N°09: Total de Monto Desembolsados



Fuente: Datos facilitados por SIAF León XIII

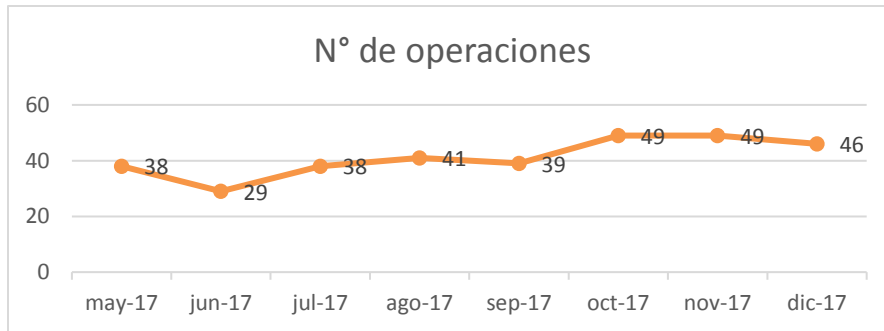
4.3. Resultados Después del Coaching

Tabla N°10: Total de N° de Operaciones y Monto Desembolsado después del Coaching

TOTAL DESEMBOLSOS	Mes	N° de operaciones	Monto desembolsado
	May-17	38	S/. 238,513.00
	Jun-17	29	S/. 236,900.00
	Jul-17	38	S/. 211,500.00
	Ago-17	41	S/. 229,500.00
	Set-17	27	S/. 299,600.00
	Oct-17	49	S/. 303,300.00
	Nov-17	49	S/. 293,300.00
	Dic-17	46	S/. 315,000.00

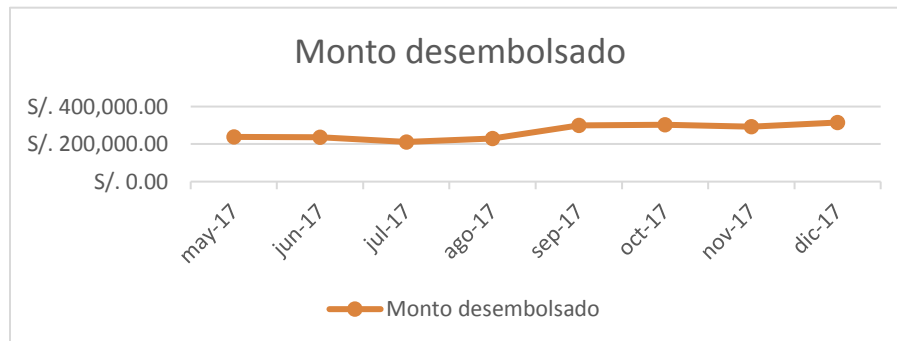
Fuente: Datos facilitados por SIAF León XIII

Gráfico N°10: Total de Número de Operaciones después del Coaching



Fuente: Datos facilitados por SIAF León XIII

Gráfico N°11: Total de Monto Desembolsados



Fuente: Datos facilitados por SIAF León XIII

CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

El análisis de la información conseguida en este trabajo, ha permitido comprobar lo planteado, que el Coaching influye positivamente en el desempeño laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII.

Para constatar y validar la información obtenida en las encuestas realizadas, hemos utilizado el método Alfa de Crombach, este resultado es mayor a 0.5 y su valor de 0.976 de la variable Coaching y del Desempeño Laboral el resultado es mayor a 0.5 y su valor de 0.934 confirmando la validez del instrumento empleado para la recolección de datos.

Para verificar la relación de las variables se utilizó la Correlación R de Pearson, dando como resultado $R=0.954$ (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia $p= 0.003$ siendo esto menor al 5% ($P < 0.05$) lo que demuestra que el Coaching se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los analistas del área de crédito de la Cooperativa De Ahorro y Crédito León XIII de la ciudad de Virú, 2017.

Finalmente, podemos decir que el Coaching es una buena herramienta para el desempeño de los colaboradores, ya que nos da la posibilidad de generar una autoevaluación que permita buscar objetivos favorables tanto personal como laboral; esto se puede ver reflejado directamente en el incremento de desembolsos y operaciones que ha tenido la Cooperativa teniendo desembolsos superiores a 211,500.00 después de realizado el Coaching.

Con lo que respecta a nuestra variable dependiente, podemos ver que en la Cooperativa existe un deficiente plan de Inducción ya que de acuerdo a la encuesta realizada a la coordinadora de la Cooperativa los porcentajes arrojados respecto al esquema del Plan de Inducción y días de inducción son en valoración de un 2, respecto a una escala del 1 al 5, mientras que los temas de inducción tienen una valoración de 3.

CONCLUSIONES

1. La aplicación del Coaching se relaciona de forma positiva en el desempeño laboral de los colaboradores, ya que se puede visualizar un incremento en los números de operaciones y en los montos desembolsados, además que permite el logro de metas organizacionales y hace que los colaboradores sean más productivos en su actividad laboral. Por otra parte según el coeficiente de correlación de Pearson es $R = 0.954$ (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia $P = 0.003$ siendo esto menor al 5% ($P < 0.05$) la cual quiere decir que el Coaching se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los analistas del área de crédito de la Cooperativa De Ahorro y Crédito León XIII de la ciudad de Virú, 2017.
2. Los índices de productividad antes del Coaching eran en promedio desde S/100,000.00 hasta S/200,000.00 soles en montos desembolsados; durante el Coaching fue en promedio S/200,000.00 excepto en el mes de marzo que fue de S/104,500.00; después del Coaching los promedios de montos desembolsados son de S/211,000.00 como mínimo llegando a tener un aumento mes a mes hasta llegar a montos de S/315,000.00. Por tantos podemos decir que la aplicación del Coaching influenció en el mejoramiento del desempeño de los analistas, viéndose reflejado en el aumento tanto de montos desembolsados como de las operaciones.
3. El nivel de percepción del Coaching fue que el 50% de los analistas obtuvieron un nivel regular el Coaching aplicado, el 33% tienen nivel bueno, en tanto que el 17% de los analistas obtienen nivel deficiente del Coaching aplicado. Determinándose que el Coaching aplicado a los analistas del área de crédito de la Cooperativa De Ahorro y Crédito León XIII de la Ciudad de Virú es de nivel regular (50%).
4. El nivel de percepción del Desempeño Laboral fue que el 50% de los analistas obtuvieron un nivel medio en su desempeño laboral, el 33% un nivel bajo, en tanto que el 17% de los analistas obtienen nivel alto en su desempeño laboral. Determinándose que el desempeño laboral de los analistas del área de crédito de la Cooperativa De Ahorro y Crédito León XIII de la Ciudad de Virú es de nivel medio (50%).

RECOMENDACIONES

1. Aplicar un programa de Coaching a las jefaturas de la cooperativa, por otro lado realizar talleres de Coaching de manera anual a los colaboradores, con el fin de mantener el buen trabajo que vienen realizando.
2. Revisar mensualmente el porcentaje de montos desembolsados y operaciones, con el fin de hacer un seguimiento del desempeño que están teniendo los analistas, así como incrementar el porcentaje de cumplimiento en montos desembolsados y operaciones, conjuntamente con la reestructuración de la escala de incentivos.
3. Reestructurar, definir y dar a conocer la línea de carrera que ofrece la Cooperativa, con el fin de fidelizar y lograr que los analistas tengan una mejor reacción, compromiso y cumplimiento de metas y objetivos.
4. Reestructurar el esquema de Capacitación que se brinda a los analistas, tanto como inducción y de manera mensual, teniendo en cuenta el perfil del puesto, la cultura organizacional y otras áreas de interés.

REFERENCIAS

- AMAR, P. A. (2005). *GUÍA PRÁCTICA DEL COACHING*. BARCELONA: PAIDÓS IBÉRICA S.A.
- Carpí. (2003). El talento Humano en las organizaciones. *Tecnia*, p. 24-28.
- Charles Lusthaus, M.-H. A. (2002). *Evaluación Organizacional*. New York: IDB Bookstore.
- Espinoza, A. (2012). *Programa en coaching ontológico corporativo*. Quito.
- GALEANO, M. A. (2008). *ADMINISTRACIÓN DE SALARIOS E INCENTIVOS*. BOGOTÁ: ESCUELA COLOMBIANA DE INGENIERIA.
- GOLDVARG, N. P. (2017). *EL COACHING. UN MUNDO DE POSIBILIDADES*. BUENOS AIRES: EDICIONES GRANICA S.A.
- Jericó, P. (2001). *Gestión del Talento. Del profesional con talento al talento organizativo*. Madrid: Prentice Hall Financial Times.
- López, L. G. (2001). *Satisfacción y Motivación en el Trabajo*. Madrid: Días de Santos.
- Molina Ortiz, K., & Zenteno Samaniego, M. (2015). Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21635/1/TESIS.pdf>
- PAYERAS, J. (2004). *COACHING Y LIDERAZGO*. MADRID: DÍAZ DE SANTOS S.A.
- Pérez Huamán, Y. (2012). Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/wp-content/uploads/2014/07/2012_P%C3%A9rez_Relaci%C3%B3n-entre-el-clima-institucional-y-desempe%C3%B1o-docente-en-instituciones-educativas-de-la-Red-N%C2%B0-1-Pachac%C3%BAtec-Ventanilla.pdf
- Pérez, E. M. (20 de Junio de 2014). Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/337/1/TL_Mino_Perez_EdgarMauricio.pdf
- Ramos, Crespo, T., Yepes, J. L., & Sandoval, J. P. (2003). *Administración de Empresas*. España: Amazon.
- Rodríguez, A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2011). CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL COMO PREDICTORES DEL DESEMPEÑO. *SALud y Sociedad*, 222.
- Sandoval Caraveo, M. d. (27 de Marzo de 2004). *Concepto y Dimensiones del Clima Organizacional*. Obtenido de http://www.ceaamer.edu.mx/new/ae4/arh/MOD_3_LECT_3.pdf
- Talero, R. M. (2011). *El coaching en la empresa*. Barcelona.
- Whitmore, J. (22 de Noviembre de 2016). El método para mejorar el rendimiento de las personas.
- Zapata, M. S. (2012). ¿QUÉ ES EL COACHING? SUS ORÍGENES, DEFINICIÓN, DISTINTAS METODOLOGÍAS Y PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN DE UN COACH. *CIENCIAS*, 4.

ANEXOS

Anexo N°1

Constancia de Investigación

www.cacleonxiii.com.pe

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LEÓN XIII
Tu Crecimiento, Nuestro Compromiso

CONSTANCIA DE INVESTIGACIÓN

Por medio de la presente, se da constancia a las estudiantes ALVARADO MORALES ANGUY MARISOL Y ROSADO ZAVALETA LADY JURIKO, con códigos 55064 y 55339 respectivamente, egresadas de la carrera de administración de la Universidad Privada del Norte, realizarán el proceso de investigación para el desarrollo de su tesis, en el área de créditos, comprendido entre el 12/03/2018 hasta el 14/12/2018.

Se expide el presente documento a la parte interesada para los fines que crea conveniente.

Gerente General: Jorge Carlos Solórzano Arostegui

Fecha: 10/05/2018


Jorge Carlos Solórzano Arostegui
Gerente General
C.A.C. LEÓN XIII LTDA. N° 520

C. E. PACASMAYO:
Jr. Washington 37 - ☎ 522894

C. E. CASA GRANDE:
Av. Atahualpa 194 - ☎ 586132

C. E. VIRÚ:
Calle Panamericana Sur 302 Puerto Virú - ☎ 425640

AG. PRINCIPAL: J. San Martín 680 - ☎ 414180
AG. LA HERIBELINDA: Av. Amélie Norte 1561 - ☎ 205448
AG. LA ESPERANZA: Av. José Gabriel Condorcanqui 1182 - ☎ 489333
AG. EL PORVENIR: Av. José Pacífico Sánchez Corzo 160
AG. HUACHUCOS: Jr. José Dato 750 - ☎ 548040
AG. CHIRÓN: Calle Esperanza 010-02

Anexo N°2

ENCUESTA DE COACHING

Reciba un cordial saludo, somos estudiantes de la carrera de Administración, de la Universidad Privada del Norte, en esta oportunidad estamos realizando una encuesta a los colaboradores de la Cooperativa León XIII con el fin de obtener información que será necesaria para nuestra Tesis, es importante aclarar que el número 1 representa la valoración más deficiente y el 5 que contiene mayor eficiencia.

Género:

F	M
---	---

A continuación, se presentará un balotario conformado por 16 preguntas, marque según la escala que usted considera:

N°	PREGUNTAS	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
REACCIÓN						
1	¿Qué tan satisfecho se encuentra usted después de haber recibido el Coaching?					
2	¿Qué grado de utilidad usted considera que tuvieron los entrenamientos de Coaching en la mejoría de su trabajo?					
LIDERAZGO						
3	¿Cómo crees que es la frecuencia con la que propones las mejoras para tu área después del Coaching?					
4	¿Cómo crees que es la frecuencia con que toma decisiones efectivas para el incremento de sus colocaciones después del Coaching?					
ADIESTRAMIENTO AL CAMBIO						
5	¿Cómo crees que es tu plan de productividad después Coaching?					

6	¿Cómo crees que es tu actual compromiso con tu área de trabajo después Coaching?					
DESARROLLO DE HABILIDADES						
7	¿Cómo crees que es la frecuencia con la que planteas objetivos al inicio de mes como propuesta para el cierre de ventas?					
8	¿Cómo crees que es el desarrollo de tus funciones después del Coaching?					
9	¿Cómo crees que es la frecuencia con la que vez cada reto como una oportunidad de éxito?					
APRENDIZAJE						
10	¿Cuál fue el grado de conocimiento que usted obtuvo después de realizado el Coaching?					
11	¿Cómo crees que es la retroalimentación de la gerencia respecto a las fallas encontradas en las sesiones de Coaching?					
12	¿Cuál fue el grado en el que favoreció el método de aprendizaje en el desarrollo de tus actividades?					
13	¿Cómo crees que es la frecuencia con la que cumples con tus indicadores de meta después del Coaching?					
14	¿Cómo es el grado de influencia que obtuviste después del Coaching respecto al aporte a tu crecimiento laboral y desarrollo personal de los colaboradores?					

Anexo N°3

ENCUESTA DE DESEMPEÑO LABORAL

ENCUESTA DE DESEMPEÑO LABORAL

Reciba un cordial saludo, somos estudiantes de la carrera de Administración, de la Universidad Privada del Norte, en esta oportunidad estamos realizando una encuesta a usted, el administrador de la Cooperativa De Ahorro y Crédito León XIII con el fin de obtener información que será necesaria para nuestra Tesis. Es importante aclarar que la escala de calificación es del 1 al 5, siendo el número 1 la valoración más deficiente y el 5 de mayor eficiencia.

Género:

F	<input checked="" type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
---	-------------------------------------	---	--------------------------

A continuación se presentará un balotario conformado por 15 preguntas, marque según la escala que usted considera:

N°	PREGUNTAS	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
INDUCCIÓN						
1	¿Considera que la empresa tiene esquematizado un buen Plan de Inducción?		X			
2	¿Considera que los días de inducción fijados son los adecuados para el puesto de analista?		X			
3	¿Considera que los temas tratados en la inducción, son los idóneos para el puesto?			X		
4	¿Considera que los nuevos ingresos se sienten satisfechos con el Plan de Inducción		X			
IDENTIFICACIÓN						
5	¿Considera que los analistas se involucran con las actividades de la Cooperativa?			X		
6	¿Considera que los analistas se involucran con las metas mensuales?			X		
7	¿Considera que los analistas se encuentran comprometidos con la visión y misión de la cooperativa?		X			
DESARROLLO PERSONAL						
8	¿Considera que los analistas buscan constantemente nuevos métodos útiles para realizar sus labores?			X		

9	¿Considera que la empresa tiene bien definido la línea de carrera?	X			
10	¿Considera que los analistas tienen conocimiento de la línea de carrera que ofrece la Cooperativa?	X			
11	¿Considera que los analistas buscan hacer línea de carrera en la Cooperativa?		X		
PRODUCTIVIDAD					
12	Después de realizarse el coaching ¿Los analistas cumplían con sus metas mensuales?				X
13	Después de realizarse el coaching ¿Los analistas superaron la meta mensual trazada?				X
14	Después de realizarse el coaching ¿Considera que sus analistas son eficientes con su trabajo?				X
15	Después de realizarse el coaching ¿Considera que los analistas cumplían con los índices de productividad exigidos por la Cooperativa?		X		


 Jessica K. Perez Flores
 Coord. Oficina Virú
 C.A.C. LEÓN XIII LTDA. N° 620

Anexo N°4

Muestra piloto de la validez y confiabilidad para el instrumento que evalúa el Desempeño laboral

Base de datos para el instrumento que evalúa el Coaching

Nº	ÍTEMS													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	4	3	2	3	4	2	2	3	2	3	4	2	2	5
2	3	2	2	4	3	3	4	4	2	4	3	4	5	5
3	5	3	4	5	2	2	2	3	2	5	3	4	2	5
4	3	3	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	3	5
5	5	3	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5
6	4	2	2	1	2	2	3	1	3	2	1	3	3	2

Base de datos para el instrumento que evalúa el Desempeño laboral

Nº	ÍTEMS														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	1	4	1	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	1	3
2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	2
3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3
4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	4	1	3	4	4	4
5	3	2	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	5	2	5
6	3	3	1	1	1	1	3	1	1	3	3	3	3	1	2

Anexo N°5

Constancia de validación



CONSTANCIA


Visto el Proyecto de Tesis denominado "LA INFLUENCIA DEL COACHING EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LEÓN XIII EN LA CIUDAD DE VIRÚ".

Se deja constancia que habiendo revisado los instrumentos para evaluar el Coaching y el Desempeño laboral, de acuerdo a los procedimientos estadísticos adecuados, el coeficiente de Pearson fue de 0.980 ($r > 0.50$) y el coeficiente según Alfa de Cronbach es de 0.976 ($\alpha > 0.50$) la cual indica la validez y confiabilidad del instrumento que evalúa el Coaching; así como el coeficiente de Pearson fue de 0.893 ($r > 0.50$) y el coeficiente según Alfa de Cronbach es de 0.934 ($\alpha > 0.50$) la cual indica la validez y confiabilidad del instrumento que evalúa el Desempeño laboral, determinándose que los instrumentos que evalúan el Coaching y el Desempeño laboral son válidos y confiables para continuar con el desarrollo de la investigación.

Se refrenda la presente, para los fines de la tesis de las autoras.

Trujillo, 15 de Octubre del 2017.

COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ


Dr. Eduardo Javier Yache Cuenca
COESPE 428

Anexo N°6
Plan de Coaching



PLAN DE TRABAJO
PROCESO DE COACHING ORGANIZACIONAL

OBJETIVOS POR SESIÓN

1. SESIÓN 1

Analizar Rueda Ejecutiva 360°
Razonar distinciones de PNL (Programación Neurolingüística)
Trazarse objetivos, metas y tareas a corto plazo.

2. SESIÓN 2

Distinguir los diferentes temperamentos para una comunicación efectiva.
Razonar paralelos de PNL (Programación Neurolingüística)
Analizar FODA de equipo.

3. SESIÓN 3

Aprender técnicas de comunicación efectiva.
Integrar pautas para el lenguaje ejecutivo.
Distinguir niveles de liderazgo.

4. SESIÓN 4

Distinguir componentes de comunicación efectiva.
Reconocer bases del trabajo ejecutivo.
Aplicar PDI en el puesto de trabajo.

5. SESIÓN 5

Aprender pautas de motivación intrínseca y extrínseca.

6. SESIÓN 6

Revisar avance personal en el logro de metas.
Aprender niveles de escucha y escucha activa.
Dar feedback y recibir feedback.

7. SESIÓN 7

Asumir pautas de liderazgo como influencia en los demás.

8. SESIÓN 8

Integrar técnicas de resolución de conflictos.

9. SESIÓN 9

Aprender técnicas de administración eficaz del tiempo.

10. SESIÓN 10

Crear conciencia de la importancia de UN PLAN DE ACCIÓN.
Analizar la manera en que interpretamos los hechos.

Anexo N°7

Fotos

