



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Comercial

**“EL COACHING Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL
EN EL SECTOR BANCARIO”.**

UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA EN LOS ÚLTIMOS 20 AÑOS

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración y Gestión Comercial

Autor:

MAYRA STEFANIE MORALES BARRETO

Asesor:

Dr. ALBERTO ZELADA ZEGARRA

Trujillo - Perú

2019

**ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN**



El Asesor Dr Alberto Zelada Zegarra, docente de la Universidad Privada del Norte, facultad de Negocios, carrera profesional de Administración y Gestión Comercial, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación, desarrollo, revisión de fondo y forma (cumplimiento del estilo APA y ortografía) y verificación en programa de antiplagio del Trabajo de Investigación del o los estudiantes(s)/egresado (s):

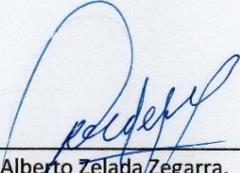
- Mayra Sthefanie Morales Barreto

Por cuanto, **CONSIDERA** que el Trabajo de Investigación titulado **"EL COACHING Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL SECTOR BANCARIO" UNA REVISION SISTEMATICA EN LOS ULTIMOS 20 AÑOS** , para optar al grado de bachiller por la Universidad Priva del Norte, reúne las condiciones adecuadas en forma y fondo, por lo cual, **AUTORIZA** su presentación.

Con respecto al uso de la información de la empresa; el Asesor declara, según los criterios definidos por la universidad, lo siguiente:

- () Este trabajo Requiere la autorización de uso de información la empresa.
- () Este trabajo No requiere autorización de uso de información.

Trujillo, 22 de Abril del 2019



Dr. Alberto Zelada Zegarra.
Asesor

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.06	NÚMERO VERSIÓN	02	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	11/04/2019				

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



El Director/Coordinador *Luigi Vatslav Cabos Villa*, de la carrera de Administración de la Universidad Privada del Norte, ha procedido a realizar la evaluación del Trabajo de Investigación de la estudiante:

- Morales Barreto Mayra.

Para aspirar al grado de bachiller con el Trabajo de Investigación titulado “EL COACHING Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL SECTOR BANCARIO”.

Luego de la revisión, en forma y contenido, del Trabajo de Investigación se expresa el siguiente resultado:

Aprobado

Calificativo:

() Excelente: De 20 a 18.

Sobresaliente: De 17 a 15.

() Bueno: De 14 a 13.

() Aprobado: 12.

Desaprobado

Luigi Cabos Villa
 Ing. Luigi Cabos Villa
 COORDINADOR ACADÉMICO AREA NEGOCIOS WA
 UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

Trujillo, 22 de Abril del 2019

Ing. Luigi Vatslav Cabos Villa

Director/Coordinador de Carrera

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.09	NÚMERO VERSIÓN	02	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	22/04/2019				

DEDICATORIA

A Dios y mi amada Madre, que con su apoyo incondicional supo encaminarme siempre por el camino correcto, a pesar de las dificultades.

Mayra Morales Barreto.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial al docente, Dr. Alberto Zelada Zegarra quien desde el inicio ha sido mi guía y soporte durante todo el proceso de la presente Investigación.

Tabla de contenido

DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
Tabla de contenido	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	10
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	12
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	19
REFERENCIAS	22

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Análisis del tipo de artículo.....	25
Tabla 2: Análisis del Tipo de muestra.....	25
Tabla 3: Tipos de métodos de análisis.....	26
Tabla 4: Situación de Resultados.....	26
Tabla 5: Nombres de las Investigaciones analizadas /Autor y Año.....	27
Tabla 6: Dimensiones del Coaching en el mundo empresarial.....	29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Estrategias del Endomarketing.....	22
Figura 2: Proceso de Codificación.....	23
Figura 3: Diagrama de Flujo según el método Prisma.....	24

RESUMEN

El Coaching es una técnica de la administración moderna que presenta un enfoque especial sobre el recurso humano de las empresas, elemento de gran valía, al cual se busca promover y enriquecer mediante el desarrollo de habilidades, destrezas, capacidades y todos aquellos elementos que coadyuvan y le permita obtener altos resultados en el que hacer de sus labores desde su puesto de trabajo, sin importar cuál sea el nivel jerárquico que ocupen en la organización.

Hablar de desempeño laboral, es referirse al actuar y desenvolvimiento que las personas pueden cumplir diariamente en el desarrollo de sus actividades, obligaciones y requerimientos que el cargo laboral demanda acorde las funciones previamente establecidas, con el objetivo de satisfacer las necesidades inherentes al cumplimiento de metas.

Por ello, el presente artículo tiene como objetivo realizar una revisión sistemática de las características de los diferentes artículos científicos que han sido publicados en revistas peruanas y extranjeras sobre el Coaching.

La búsqueda se realizó en Redalyc, Alicia concytec, Scielo, en repositorios de universidades peruanas y se contó con la ayuda de Google académico, utilizando una combinación de palabras claves relacionadas al tema. La unidad de análisis estuvo conformada por 31 fuentes de información. En donde se destaca una clara consistencia en el reporte, el sustento bibliográfico de cada una de ellos y el cumplimiento de publicación propuestos por la American Psychological Association.

PALABRAS CLAVES: Revisión literaria, Coaching, organización y desempeño laboral.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Se realizó una revisión sistemática de la literatura científica, con base en adaptación de la metodología PRISMA (Preferred Retorting, Items For Systematic Reviews, and Meta Analyses).

La recopilación de información primaria tuvo lugar en el periodo de Enero- Febrero del año 2019, teniendo en cuenta como criterios de inclusión (1) que los artículos sean estudios experimentales y que cuenten con una versión online, y (2) que su fecha de publicación sea a partir del año 2016 en español.

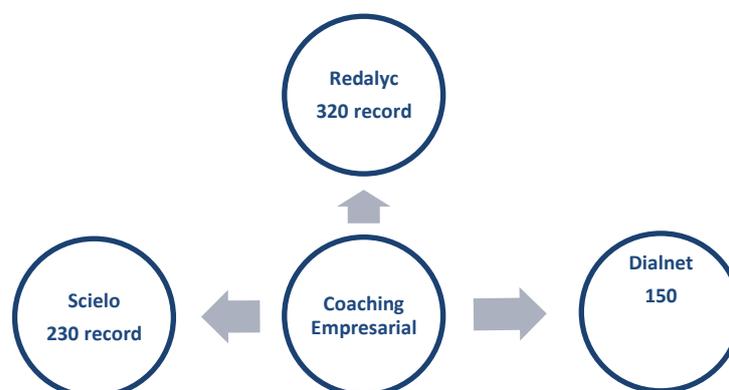
La pregunta de investigación es: ¿En qué manera influye el Coaching en el desempeño laboral de los trabajadores del sector bancario?

Los instrumentos utilizados fueron las tablas en excel para clasificar los libros y papers de las distintas fuentes. Con la finalidad de iniciar el procedimiento de búsqueda de la unidad de análisis, se han empleado palabras claves como: estrategias, coaching, sector Bancario.

El proceso de búsqueda fue dividido en tres fases:

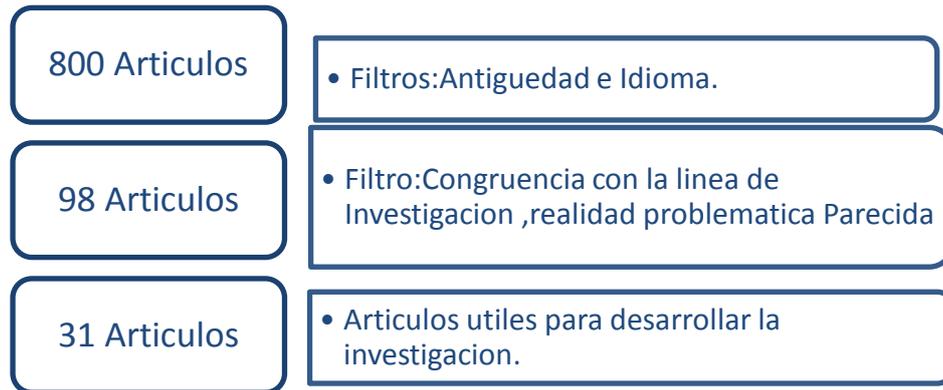
- ✚ 1° Se identificaron los estudios realizados en las bases de datos recomendadas por la universidad, tales como: Redalyc, Dialnet y Scielo que se analizaron explorando en Google Académico.
- ✚ 2° Se buscó información en los distintos repositorios de universidades peruanas.
- ✚ 3° Se investigó si existían otros artículos en Google que no hayan estado incluidos en los puntos mencionados anteriormente.

Figura 1: Estrategias de Endomarketing



Fuente: Elaboración Propia

Figura2: *Proceso de Codificación*



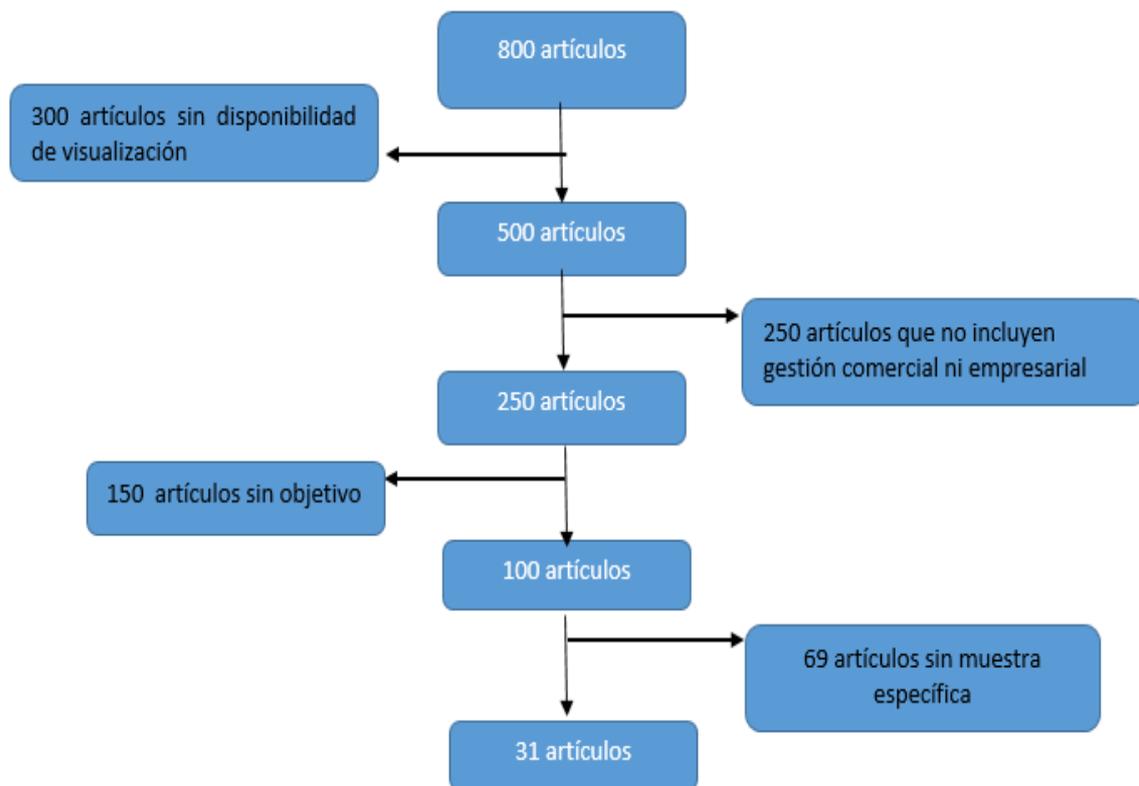
Fuente: *Elaboración Propia*

El proceso de codificación de los artículos seleccionados fue elaborado por el propio autor , quien recopiló información de las distintas revistas científicas y tesis electrónicas. De igual forma, se obtuvo información respecto al tipo de diseño de investigación y referencias bibliográficas; consiguiendo como resultado un total de 31 fuentes de información. Finalmente, se llegaron a examinar los distintos instrumentos empleados en conjunto con la unidad de análisis.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Como se menciona líneas se identificó 800 artículos, de los cuales no se tuvo acceso de visualización en 300, por lo que fueron descartados. Luego, de 500 restantes se eliminaron 250, pues no incluían el tema de estudio (Coaching). Asimismo, se descartó 150 artículos más, debido a que el objetivo no estaba relacionado con la investigación. Finalmente, la unidad de análisis quedó conformada por 31 artículos científicos, tal como se muestra en la figura 3.

Figura 3: Diagrama de Flujo de Un Estudio Según el Método Prisma



De los 31 artículos analizados, el 84 % es un análisis específico de Coaching empresarial aplicadas al sector bancario; mientras que, el 16% son propuestas realizadas sobre el coaching en distintos sectores empresariales del Perú.

Tabla 1: Tipo de artículo

Propuesta	Análisis
5	26
16%	84%

De la muestra tomada en cada una de las 31 publicaciones, se tiene que el 16% utiliza una muestra física en la organización en la que realizó el estudio; mientras que, el 84% toma como muestra las referencias bibliográficas que se tiene a disposición. Asimismo, estas últimas tienen hallazgos aplicables a un sin número de organizaciones.

Tabla 2: Tipo de Muestra

Muestra Física	Muestra Bibliográfica
5	26
16%	84%

Asimismo, del método de análisis se tiene que de las 15 publicaciones se utilizaron en total 16 métodos, los cuales fueron tal como se muestran en la tabla 3. Es importante mencionar que en algunos casos se usó más de un método, por ello se genera repetición. No obstante, el método más usado fue la revisión bibliográfica, representando el 24%; seguido de la encuesta, con un 14%.

Tabla 3: Tipo de Método de Análisis

Método	Cantidad	%
Entrevista	2	13%
Encuesta	2	13%
Estudio de Caso	1	6%
Aplicación	1	6%
Observación	2	13%
Procesamiento de documentos	1	6%
Revisión Bibliográfica	2	13%
Revisión Documental	1	6%
Análisis <u>multivariante</u> y correlacional	1	6%
Análisis de la problemática	2	13%
Metodología observacional y evaluativa con desarrollo tecnológico	1	6%
TOTAL	16	METODOS

En cada uno de los resultados de las 31 publicaciones se obtiene que, en algunos casos estos son favorables en un 47%; mientras que, en el 53% de los estudios los resultados arrojan que el uso de la tecnología en la gestión comercial no es el adecuado, por lo que es desfavorable para la organización.

Tabla 4: Situación de los resultados

Favorable	Desfavorable
29	2
94%	6%

Como ya se ha mencionado anteriormente, en la presente investigación se analizaron treinta y seis artículos afines a perfil de puesto, perfil profesional y competencias laborales en distintas industrias o departamentos de trabajo, los mismos que se han distribuido, tomando en cuenta los respectivos años de publicación, de la siguiente manera: (Tabla 5). En tanto, al llegar a los objetivos de las, se pudo apreciar diferentes problemas en los contextos y plazas de las investigaciones.

Tabla 5: Nombre de las investigaciones analizadas, autores y año de publicación.

Núm.	Nombre de la Investigación	Autor(es) y año de publicación
1	Domine el coaching y potencie su empresa	Rodriguez, G. (2008)
2	Estructura Organizacional para el mejoramiento del desempeño laboral en las empresas comercializadoras de instrumentos musicales, de la ciudad de Cajamarca.	Alvarez, V. (2010)
3	Diseño de un programa de capacitación en coaching para mandos medios del departamento de servicio al pasajero de una aerolínea.	Arriaga F. (2008)
4	El desempeño laboral de los directivos, procedimiento general para su gestión en unidades de ciencia y técnica en instituciones de educación superior. .	Gonzalez Pascual, L. E. (2015)
5	Desempeño laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Retail, Lima, 2014. Perú: Chevrolet-Zvauto..	Villavicencio Florián, R. A. (2014)
6	Propuesta de un plan de Coaching gerencial para el fortalecimiento del compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca	Mamani, O., Yris, L., & Quispe Luna, V. C. (2017).
7	Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo.	Sánchez Meza, M. D. C. (2014)
8	El compromiso organizacional: Un valor personal y empresarial en el desempeño laboral	Ruiz, J. (2013).
9	Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Retail, Lima, 2014. Perú: Chevrolet-Zvauto.	Alarcón, R. y Dennise, K. (2015).
10	Propuesta de un plan de compromiso organizacional para el fortalecimiento del desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca	Ruiz, J. (2013).
11	Influencia del Clima Organizacional en la mejora del Compromiso Organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, 2015	Urcia, G. (2016).

12	El coaching. espacio humano	Churquipa, M. (2017).
13	El modelo en Gestión en Recursos Humanos	Rojas, E. (2015).
14	Impacto de la satisfacción y desempeño laboral en el cliente externo	Urcia, G. (2016).
15	Coaching. Herramientas para el cambio	(Dilts, 2004, España)
16	Relación entre el engagement y la motivación laboral en los socios estratégicos de la empresa ELEKTRA S. A. Filial Piura - Área Comercial	(Arias, Varela, Loli y Quintana, 2017, Perú)
17	El Coaching como Herramienta para el Desarrollo de los Recursos Humanos en la Empresa.	(Peña, Díaz, Chávez y Sánchez, 2016, Peru)
18	Modelo de Liderazgo Gerencial basado en la inteligencia emocional y el Coaching para Bancolombia S.A., (págs. 51-63).	(Ruiz, 2013, Colombia)
19	El coaching como estrategia para la formación de competencias profesional s. Revista EAN, (63), 127-144.	(Churquipa, 2017, Perú)
20	El Coaching como herramienta para Directivos, Gerentes y Ejecutivos. Lima, Perú: Tesis.	(Pérez, 2016, Perú)
21	Gestión por competencias y ejercicio del coaching empresarial, dos estrategias internas para la organización.	(Rojas, 2015, Perú)
22	Motivación y Nivel de Satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño	(Alarcón y Dennise, 2015, Perú)
23	Motivación 360° Cómo incrementarla en la vida y en la empresa.	(Araque, Sánchez y Uribe, 2017, Colombia)
24	Qué es Coaching Empresarial y cuáles son sus instrumentos.	(Arias, Varela, Loli y Quintana, 2017, Perú)
25	Estrategias para disminuir la rotación de personal contratado a través de una empresa de	(Bernal, 2015, México)

	tercerización de recursos humanos en el sector farmacéutico.	
26	El coaching empresarial como estrategia para fortalecer la calidad del servicio en el restaurante “	(Mata, 2018, Perú)
27	Manual del coaching: Cómo mejorar el rendimiento de las personas. B	Robbins y Judge, 2009, México)
28	Psicología y Coaching	Robbins y Judge, 2013, México)
29	Propuesta de Coaching para mejorar el rendimiento del trabajador del sector agrario.	Robbins y Judge, 2016, México)
30	Coaching como enfoque moderno del Management,	Diandra Lara Gutiérrez, 2017.
31	Compromiso organizacional y su relación con el coaching empresarial.	Jeny Lizett Moreno Genovez, 2018

En la presente tabla, se recopilaron las diferentes fuentes de investigación como libros, artículos científicos y tesis, las cuales serán utilizadas para la presente revisión sistemática.

La procedencia de las diversas fuentes se encuentra Perú, España, México y Perú. Por otro lado, la antigüedad de dichas investigaciones data desde el año 2004 hasta el año 2018.

El criterio usado para el hallazgo de estas investigaciones se basó en la unidad de análisis comprendido por el coaching empresarial, y entre otros factores como: la calidad de vida en el trabajo, el clima laboral, desempeño laboral y calidad de servicio al cliente; los cuales permitirán analizar el grado en que un empleado se identifica con su organización y se siente satisfecho al formar parte de ella, realizando participaciones activas y un compromiso con la empresa para así brindar una calidad de servicio altamente calificada.

Tabla 6: Dimensiones del Coaching en el mundo empresarial.

Dimensiones	Autores
1. Calidad de Vida	(Robbins y Judge, 2009) - (Álvarez, 2008) - (Araque, Sánchez y Uribe, 2017) - (Arias, Varela, Loli y Quintana; 2003) - (Loli, 2007) - (Peña, Díaz, Chávez y Sánchez, 2016) - (Ramos, Martínez y Maldonado, 2009) - (Ruiz, 2013) - (Bernal, 2015) - (De la Puente, 2017) - (Churquipa, 2017) - (Rojas, 2015) - (Gasia, 2015) - (Gascón y Marcano, 2013)
2. Compromiso Organizacional	(Dailey, 2012) - (Robbins y Judge, 2013) - (Peña, Díaz, Chávez y Sánchez; 2016)
3. Clima Laboral	(Chiavenato, 2009) - (Dailey, 2012) - (Robbins y Judge, 2013) - (Alarcón y Dennise, 2015) - (Ruiz, 2013) - (Frías, 2014) - (Churquipa, 2017) - (Mamani, 2016) - (Portilla, 2017)
4. Cultura Organizacional	(Dailey, 2012) - (Robbins y Judge, 2013) - (Soberanes y De la Fuente, 2009)
5. Comunicación	(Dilts, 2004) - (Robbins y Judge, 2009) - (Araque, Sánchez y Uribe; 2017) - (Ruiz, 2013) - (Churquipa, 2017) - (Escalante, 2015)

Fuente: *Elaboración Propia.*

Las dimensiones comprendidas por el coaching en el mundo empresarial, son clasificadas a través de los hallazgos encontrados en las 31 fuentes de información, así como material de estudio y bibliografía existente.

Es por ello que, las dimensiones pretenden abordar con detalle las principales características del coaching empresarial en la presente investigación: la Calidad de vida en el trabajo que afecta a las actitudes personales y la productividad individual y grupal como la motivación para el trabajo, la adaptación a los cambios, la creatividad y la innovación. Así como, Satisfacción Laboral relacionada con la rentabilidad y productividad de los trabajadores; la Cultura Organizacional para un nivel mayor de competitividad; la Comunicación y Comportamiento organizacional que permitirá mejorar la interacción y la conducta de los trabajadores dentro de las organizaciones a través del dialogo.

La presente tabla clasifica las fuentes de investigación, que corresponden de acuerdo a su contenido a cada dimensión.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión:

Identificar y agrupar las dimensiones que comprende el coaching , exige una comprensión en el área de gestión del talento humano en conjunto con la empresa a fin de comprender la participación activa de los trabajadores con esta, por medio de la calidad de servicio brindada hacia los clientes. Por ello, las múltiples fuentes de investigación consultadas permitirán generar un mayor análisis sobre este tema, e identificar la relación respecto a la influencia del Coaching en el desempeño laboral, las cuales abarcan diversos temas como compromiso organizacional , clima laboral, satisfacción laboral y cultura Organizacional. **(Tabla N° 5)**

Cuando se desglosa la investigación por las dimensiones que comprende esta variable, se precisa que los investigadores tienen una tendencia a estudiar el grado o relación del Coaching empresarial con aspectos de mayor intensidad, descuidando en cierto grado las otras dimensiones. Sin embargo, las cinco dimensiones como: calidad de vida en el trabajo, Compromiso Organizacional, Clima laboral, cultura organizacional y comunicación se enfocan en aspectos tanto intrínsecos (contenido) y extrínsecos (contexto). **(Tabla N° 6)**

Es así como se maneja el coaching empresarial a través de la satisfacción de sus empleados, medida por, los sentimientos y expectativas de estos, hacia sus puestos de trabajo y su desempeño laboral-

La calidad de vida en el trabajo, abarca la preocupación por el bienestar general y la salud de los colaboradores cuando desempeñan sus actividades, asimismo incluye aspectos tanto físicos, ambientales y psicológicos del centro de trabajo. Sin embargo, para alcanzar mayores grados de calidad y productividad es por medio de personas motivadas que tienen una participación activa en sus trabajos y que son recompensadas adecuadamente por sus aportaciones. (Chiavenato, 2009). Por ejemplo, tanto fomentando unas buenas relaciones dentro de la empresa como facilitando una carrera profesional dentro de la misma, cuestiones ambas susceptibles de ser afectadas a través de políticas de recursos humanos, se puede conseguir que los trabajadores se sientan más comprometidos, con los claros beneficios que esto conlleva para el buen funcionamiento de la empresa. (Álvarez, 2008).

Por otro lado, la satisfacción laboral, la actitud del empleado más estudiada, que se relaciona con su visión respecto del entorno laboral, las recompensas, la supervisión, las exigencias del puesto, etc. Generando mayor rentabilidad y productividad en los trabajadores. (Dailey, 2014).

Lo cual indica que, si se aumenta la Satisfacción Laboral de un empleado, la satisfacción al cliente también aumenta. La mejora del marketing Interno tiene repercusiones sobre una serie de resultados asociados a la respuesta de los clientes con respecto a la calidad de servicio brindada.

Además, se halló que la mayoría de los colaboradores con edades de 31-52 años, tenían un alto nivel de Compromiso. (Alarcón, y Dennise, 2015).

El comportamiento organizacional que en las últimas décadas ha recibido especial atención, por ser considerado una garantía a resultados de gran relevancia para la organización en términos de productividad y actitudes de los empleados, proporciona importantes conocimientos que ayudan a entender con mayor claridad, este nuevo mundo laboral, superar la resistencia y mejorar para crear un compromiso organizacional que prospere con el cambio. (Peña, Díaz, Chávez, y Sánchez; 2016).. Se observan las distintas escalas del compromiso que van desde el afectivo hasta el normativo en las respuestas recibidas de esta muestra, ya que el empleado también percibe el alto costo que representaría para el dejar la organización, pero igualmente manifiesta su identificación con las metas de la empresa. El compromiso afectivo alude a lo que el empleado siente por la empresa como un todo, ya que el sentimiento refleja la cualidad afectiva. (Peña; Díaz; Chávez y Sánchez, 2016).

Asimismo, la cultura organizacional tiene una influencia significativa en las actitudes y comportamientos de los miembros de la organización, ya que tiene que ver con la manera en que los empleados perciben las características de la cultura de una organización, los cuales dan poder a los empleados, brindan una mayor orientación hacia los equipos, contar con una dirección estratégica clara del propósito y, poseer una visión fuerte y reconocible. (Robbins y Judge, 2013).

La comunicación como la acción de socialización y dialogo de los colaboradores de todos los niveles, así como brindar información relevante para la corporación, en los aspectos relacionados con los objetivos y metas organizacionales, los resultados alcanzados, valores y cultura organizacional y los cambios que se produzcan a nivel interno y externo en la empresa. (Araque, Sánchez, y Uribe; 2017).

Conforme a lo descrito en los párrafos anteriores, se puede comprobar que a partir de la metodología expuesta en el presente trabajo, la clasificación de las cinco dimensiones o líneas de investigación, encontrados en las 31 fuentes de información son un factor determinante cuando los empleados no se involucran en sus labores, lo cual pueden asumir un desempeño laboral deficiente con la organización por ende obtendría la empresa un cliente Insatisfecho con respecto a la atención brindada.

4.2. Conclusiones:

Se concluye que en los 31 artículos analizados no existe una estructura definida en cuanto a la presentación de resultados: sin embargo, cumplen con las recomendaciones respecto a la presentación del método y resultados del Manual de Publicaciones (APA, 2014).

Respecto a las dimensiones que se presentan como línea de investigación, se evidencia que las dimensiones propuestas son coherentes respecto al objetivo que se buscaba, el cual es realizar una revisión sistemática de las características de los diferentes artículos científicos que han sido publicados en revistas peruanas y extranjeras sobre el Coaching y el desempeño Laboral:

Al revisar el material bibliográfico disponible respecto al tema de estudio, se encuentra que:

1. El Coaching empresarial influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores bien motivados.
2. La procedencia de las diversas fuentes de investigación consultadas se encuentra ubicada entre Perú, Colombia, España, México,
3. La mejora del Coaching tiene repercusiones sobre una serie de resultados asociados a la respuesta de los clientes. Si los trabajadores se encuentran más motivados, más orientados hacia los clientes y hacia el servicio con una mayor capacitación y flexibilidad, muestran un desempeño laboral eficiente en las tareas realizadas.

Finalmente, esta investigación contribuye con recopilar información suficiente que sirva de aprovechamientos para los siguientes estudios del coaching empresarial relacionada con el desempeño laboral del Trabajador en Empresas bancarias.

REFERENCIAS

- Alarcón, R. y Dennise, K. (2018). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Retail, Lima, 2017*. Perú: Chevrolet-Zvauto.
- Álvarez, G. (2008). *Determinantes del compromiso organizacional. ¿Están los trabajadores a tiempo parciales menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo? España: Universidad de Vigo*.
- Arias, F.; Varela, D.; Loli, A. y Quintana, M. (2003). *El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos*. Perú: Universidad de San Martín de Porres.
- Mena N. *Liderazgo y trabajo en equipo. Executive Master en Administración y Dirección de Empresas [internet]*. 2017, May. [citado el 23 de Jul. del 2017]. Disponible desde: www.eoi.es/blogs/madeon/2013/05/21/liderazgo-y-trabajo-en-equipo/
- Bernal, J. (2015). *Administración de recursos humanos y compromiso laboral de los empleados del corporativo Adventista de Montemorelos*. México: Universidad de Montemorelos.
- Recuperado el 19 de febrero de 2015 en: <http://goo.gl/YdHKZd> Beltrán, A., Álvarez, A., & Ferro, F. (2016). *Identificación de competencias profesionales acorde con la perspectiva socioformativa*.
- *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 19(2), 153-169. Recuperado el 18 de febrero de 2015 en: <http://goo.gl/kICWQa> Llano C. (2016).
- *Humildad y liderazgo: necesita el empresario ser humilde? México: Ediciones Ruz*. Recuperado el 15 de febrero de 2015 en <http://goo.gl/UzVBOM> Díaz Castillo, D., & Delgado Leyva, M. (2017).
- *Competencias gerenciales para los directivos de las instituciones educativas de Chiclayo: una propuesta desde la socioformación*. Perú: Universidad Católica de Santo Toribio de Mogrovejo.
- Whitmore, J. (2016). *Coaching: el método para mejorar el rendimiento de las personas*. Barcelona (España): Paidós. Recuperado el 23 de febrero de 2016 en:

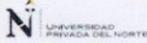
- *Bou-Pérez, J. F. (2017). Coaching para Docentes. España: Editorial Club Universitario.*

- *Ravier, L. (2015). Arte y Ciencia del Coaching: Su Historia, Filosofía y Esencia. Buenos Aires: Dunken.*

- *Whitmore, J. (2013). Coaching: el Método para Mejorar el Rendimiento de las Personas. Barcelona (España): Paidós.*

- *Rodríguez-Marcos, A. y otros (2014). Coaching reflexivo entre iguales en el Prácticum de la formación de maestros. Revista de Educación, 355, (en prensa).*

24/04/2019



RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE REVISIÓN SISTEMÁTICA

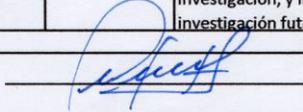
Título de la investigación: "El coaching y su relación con el desempeño laboral en el sector Bancario: una Revisión Sistemática en los últimos 20 años"						
Nombres y apellidos del evaluador : Alberto Zelada Zegarra						
Sede: Trujillo, El Molino	Carrera:	Facultad: NEGOCIOS				
CONDICIONES OBLIGATORIAS						
Coherencia	Los resultados, discusión y conclusiones responde a la pregunta y objetivo de la investigación	<input checked="" type="checkbox"/>	No			
Consistencia	Cada una de las secciones del trabajo de investigación están debidamente sustentadas	<input checked="" type="checkbox"/>	No			
Informe de similitud	Tiene 0% de similitud después de eliminar falsos positivos	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>			
CRITERIOS DE EVALUACIÓN						
Sección	Ítem	Reportado en la página #	Puntaje			
			Bien desarrollado	Parcialmente	No lo presenta	Puntaje obtenido
Título	Título	Identifica el reporte como una revisión sistemática.	0.5	0.25	0	0,5
Resumen	Resumen	Proporciona en 200 palabras: antecedentes; objetivos; fuentes de datos; criterios de elegibilidad, objeto de estudio; métodos de evaluación y síntesis del estudio; resultados; limitaciones; conclusiones.	1	0.5	0	1
Introducción	Justificación	Describe la justificación de la revisión en el contexto de lo que ya se conoce.	1	0.5	0	0,5
Introducción	Objetivos	Proporciona una declaración explícita de las preguntas que se están tratando con referencia al objeto de estudio.	2	1	0	1
Metodología	Criterios de elegibilidad	Especifica las características de los estudios considerados (por ejemplo, los estudios que miden la empleabilidad de los universitarios) y las características del informe (por ejemplo, los años considerados, el idioma y el estado de publicación).	1	0.5	0	0,5
Metodología	Recursos de información	Describe las bibliotecas virtuales consultadas para el estudio, por ejemplo: Ebsco, Redalyc, Google Académico, etc.	0.5	0.25	0	0,5

Código: COR-F-REC-VAC-05.05
1 de 2

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C.

Vigencia: 11/04/2019
Versión: 02

Metodología	Búsqueda	Presenta la estrategia de búsqueda utilizada, por ejemplo palabras claves, limitadores utilizados (por ejemplo, periodo, tipos de documentos, idioma, etc.) de tal forma que pueda replicarse el estudio.	0.5	0.25	0	0.5
Metodología	Selección de estudios	Indica los criterios por los que descartó o incluyó estudios (por ejemplo, del total del resultado de la búsqueda se descartaron 5 porque no tenían instrumentos de medición de empleabilidad).	1	0.5	0	0.5
Metodología	Proceso de recopilación de datos	Describe el método de extracción de datos de los estudios (por ejemplo, en tablas que describen los estudios con campos como: año de publicación, revista, país, institución, tipo de estudio, etc.) y cualquier proceso para obtener y confirmar los datos de los estudios.	0.5	0.25	0	0.5
Resultados	Selección del estudio	Proporciona el número de estudios examinados, evaluados por elegibilidad e incluidos en la revisión, con razones para las exclusiones en cada etapa, idealmente con un diagrama de flujo.	2	1	0	2
Resultados	Características de los estudios	Para cada estudio, presenta las características para las que se extrajeron los datos (por ejemplo, año de publicación, revista, país, institución, tipo de estudio, etc.).	2	1	0	2
Resultados	Análisis global de los estudios	Presenta las características de los estudios de manera globalizada (por ejemplo, porcentaje de estudios por año de publicación, por tipos, por temas abordados, etc.) .	2	1	0	2
Discusión	Resumen de los resultados	Resume los principales hallazgos, incluyendo la fuerza de la evidencia para cada resultado principal; considera su relevancia para el objeto de estudio.	3	1.5	0	1.5
Discusión	Limitaciones	Discute las limitaciones en el estudio y el nivel de resultado (p. Ej., Riesgo de sesgo) ya nivel de revisión (por ejemplo, recuperación incompleta de la investigación identificada, sesgo de notificación).	1	0.5	0	1
Discusión	Conclusiones	Proporcionar una interpretación general de los resultados, responde la pregunta de la investigación, y las implicaciones para la investigación futura.	2	1	0	2
Puntaje total						16


 Ing. Luigi Cabos Villa
 COORDINADOR ACADÉMICO AREA NEGOCIOS IMA
 UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

Adaptado de: Moher D, Liberati A, Tetzlaff J, Altman DG, The PRISMA Group (2009). Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses: The PRISMA Statement. PLoS Med 6(7): e1000097. doi:10.1371/journal.pmed1000097