

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“RELACIÓN ENTRE EL COACHING EMPRESARIAL Y LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS EN LOS COLABORADORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A. EN CAJAMARCA, 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Milagritos Dolores Cabanillas Moreno

Ruth Maricela Hernandez Quispe

Asesor:

Mg. Aldo Rafael Medina Gamero

Cajamarca - Perú

2022

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	48
CAPÍTULO III. RESULTADOS	54
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	60
REFERENCIAS	67
ANEXOS	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Validez de contenido del instrumento.....	51
Tabla 2 Confiabilidad de coaching.....	51
Tabla 3 Confiabilidad de Gestión por Competencias.	51
Tabla 4 Análisis factorial KMO y Bartlett de coaching.....	52
Tabla 5 Análisis factorial KMO y Bartlett de competencias.	52
Tabla 6 Correlación entre el Coaching Empresarial y la Gestión por Competencias en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú S.A. en Cajamarca, 2019.	54
Tabla 7 Comprobación de hipótesis entre el Coaching Empresarial y la Gestión por Competencias en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú S.A. en Cajamarca, 2019.....	55
Tabla 8 Correlación entre el Coaching Empresarial y la dimensión 1 de Gestión por Competencias en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú S.A. en Cajamarca, 2019.....	56
Tabla 9 Comprobación de hipótesis entre el Coaching Empresarial y la dimensión 1 de Gestión por Competencias en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú S.A. en Cajamarca, 2019.	57
Tabla 10 Correlación entre el Coaching Empresarial y la dimensión 2 de Gestión por Competencias en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú S.A. en Cajamarca, 2019.....	58
Tabla 11 Comprobación de hipótesis entre el Coaching Empresarial y la dimensión 2 de Gestión por Competencias en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú S.A. en Cajamarca, 2019.	59
Tabla 12 Dimensiones e Indicadores de la variable Coaching Empresarial.	73
Tabla 13 Dimensiones e Indicadores para la variable Gestión por Competencias.	74
Tabla 14 Matriz de consistencia	75
Tabla 15 Coaching Empresarial en los colaboradores, del Banco de, Crédito, del Perú S.A. en Cajamarca, 2019.	81
Tabla 16 Gestión por Competencias en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú S.A. en Cajamarca, 2019.....	82
Tabla 17 Gestión por Competencias en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú S.A. en Cajamarca, 2019.....	83
Tabla 18 Los colaboradores cuentan con la capacidad de adaptación al cambio.	84

Tabla 19 Los colaboradores cuentan con la capacidad de compromiso.	85
Tabla 20 Los colaboradores han recibido programas de entrenamiento y coaching.....	86
Tabla 21 Desarrollo de competencias mediante la capacitación.	87
Tabla 22 Desarrollo de habilidades para el cumplimiento de objetivos en la empresa.	88
Tabla 23 Los colaboradores han adquirido conocimiento mediante el coaching y lo han compartido.	89
Tabla 24 La experiencia del proceso del coaching contribuye con su aprendizaje dentro del entorno laboral.	90
Tabla 25 Los colaboradores utilizan herramientas digitales para retener conocimientos durante el proceso de coaching.....	91
Tabla 26 El entrenamiento contribuye con el desempeño de los equipos de trabajo.	92
Tabla 27 El coaching incrementa la productividad de los equipos de trabajo.	93
Tabla 28 Responsabilidad compartida en los equipos de trabajo.	94
Tabla 29 Los colaboradores se desempeñan con eficacia ante situaciones cambiantes.	95
Tabla 30 Los colaboradores se identifican con los objetivos organizacionales.	96
Tabla 31 Los colaboradores se anticipan a las situaciones complejas de la organización.....	97
Tabla 32 Los colaboradores aportan soluciones para resolver situaciones en la organización.	98
Tabla 33 Los colaboradores tienen comportamientos constantes con el logro de objetivos.	99
Tabla 34 Los colaboradores participan en actividades que requieren la suma de esfuerzos.....	100
Tabla 35 Los colaboradores influyen en sus compañeros de trabajo para conducirlos al éxito.	101
Tabla 36 Los colaboradores cuentan con la capacidad de comprender los cambios del entorno.	102
Tabla 37 Los colaboradores transmiten información de forma clara y oportuna.	103
Tabla 38 Los colaboradores encaminan sus acciones al logro de objetivos.	104

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultados obtenidos para la identificación del Coaching Empresarial en los, colaboradores del Banco, de Crédito, del Perú S.A.	81
Figura 2 Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú S.A.....	82
Figura 3 Toma de decisiones en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú S.A. Resultado del Software estadístico IBM SPSS20.	83
Figura 4 Adaptación al cambio en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú S.A. Resultado del Software estadístico IBM SPSS20.	84
Figura 5 Compromiso del Coaching Empresarial en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú S.A. Resultado del Software estadístico IBM SPSS20.	85
Figura 6 Programas de Entrenamiento o Coaching en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú S.A. Resultado del Software estadístico IBM SPSS20.	86
Figura 7 Desarrollo de competencias mediante la capacitación en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú S.A. Resultado del Software estadístico IBM SPSS20.....	87
Figura 8 Desarrollo de habilidades para el cumplimiento de objetivos del Banco de Crédito del Perú S.A. Resultado del Software estadístico IBM SPSS20.	88
Figura 9 Los colaboradores han adquirido conocimiento mediante el coaching y lo han compartido con sus compañeros del Banco de Crédito del Perú S.A. Resultado del Software estadístico IBM SPSS20.	89
Figura 10 La experiencia en el proceso del coaching contribuye con el aprendizaje de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú S.A. Resultado del Software estadístico IBM SPSS20.	90
Figura 11 Los colaboradores del Banco de Crédito del Perú S.A. utilizan herramientas digitales para retener conocimientos durante el proceso de coaching. Resultado del Software estadístico IBM SPSS20.....	91
Figura 12 El entrenamiento contribuye con el desempeño de los equipos de trabajo del Banco de Crédito del Perú S.A. Resultado del Software estadístico IBM SPSS20.....	92
Figura 13 El coaching incrementa la productividad de los equipos de trabajo del Banco de Crédito del Perú S.A. Resultado del Software estadístico IBM SPSS20.	93
Figura 14 Responsabilidad compartida en los equipos de trabajo del Banco de Crédito del Perú S.A. Resultado del Software estadístico IBM SPSS20.....	94
Figura 15 Los colaboradores del Banco de Crédito del Perú S.A se desempeñan con eficacia ante situaciones cambiantes. Resultado del Software estadístico IBM SPSS20.	95
Figura16 Los colaboradores del Banco de Crédito del Perú S.A se identifican con los objetivos organizacionales. Resultado del Software estadístico IBM SPSS20.	96
Figura 17 Los colaboradores del Banco de Crédito del Perú S.A. se anticipan a las situaciones complejas de la organización. Resultado del Software estadístico IBM SPSS20.....	97
Figura 18 Los colaboradores del Banco de Crédito del Perú S.A aportan soluciones para resolver situaciones en la organización. Resultado del Software estadístico IBM SPSS20.	98

Figura 19 Los colaboradores del Banco de Crédito del Perú S.A tienen comportamientos constantes con el logro de objetivos. Resultado del Software estadístico IBM SPSS20.	99
Figura 20 Los colaboradores del Banco de Crédito del Perú S.A participan en actividades que requieren la suma de esfuerzos. Resultado del Software estadístico IBM SPSS20.	100
Figura 21 Los colaboradores del Banco de Crédito del Perú S.A influyen en sus compañeros de trabajo para conducirlos al éxito. Resultado del Software estadístico IBM SPSS20.	101
Figura 22 Los colaboradores del Banco de Crédito del Perú S.A cuentan con la capacidad de comprender los cambios del entorno. Resultado del Software estadístico IBM SPSS20.	102
Figura 23 Los colaboradores del Banco de Crédito del Perú S.A transmiten información de forma clara y oportuna. Resultado del Software estadístico IBM SPSS20.	103
Figura 24 Los colaboradores del Banco de Crédito del Perú S.A encaminan sus acciones al logro de objetivos. Resultado del Software estadístico IBM SPSS20.	104

RESUMEN

La finalidad de la investigación fue determinar la relación entre el Coaching Empresarial y la Gestión por Competencias en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú S.A. en Cajamarca, 2019. Para realizar esta investigación se han considerado estudios de los últimos años, debido a que las variables en estudio son herramientas nuevas en las organizaciones. En la actualidad las organizaciones, buscan que los colaboradores cuenten con competencias y habilidades, asimismo, se enfocan en el desarrollo de estas para alcanzar una ventaja competitiva. La investigación es básica con enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental de corte transversal. Para obtener los resultados se consideró el total de la población como muestra, conformada por 30 colaboradores, a quienes se les aplicó un cuestionario, tomando en cuenta la escala de Likert, conformado por 22 preguntas, 12 pertenecientes a la variable Coaching Empresarial y 10 a la Gestión por competencias, la validez y fiabilidad del instrumento fue demostrada mediante el Alpha de Cronbach, obtenido en el programa SPSS. Los resultados demuestran ambas variables tienen una relación directa significativa demostrado con la prueba de Pearson donde se obtuvo un 0.722 y un p-value de 0.006, asimismo, se determinó que el Coaching Empresarial y la dimensión competencias cardinales y específicas tienen una relación directa significativa, debido a que la mayoría de los colaboradores están de acuerdo y totalmente de acuerdo que al recibir programas de coaching mejoraron sus competencias.

Palabras clave: Coaching, Coaching Empresarial, Competencias, Gestión por Competencias, Recursos Humanos.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- ACP Academy. (30 de Agosto de 2021). ACP Coaching Group. Obtenido de ACP Coaching Group: <https://www.acpcoachinggroup.com/blog/diferencias-entre-el-Coaching-y-otras-disciplinas>
- Alcantará, S., & Pintando, L. (2018). Repositorio Universidad Señor de Sipán. Obtenido de Repositorio Universidad Señor de Sipán: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4881>
- Alles, M. (2004). Diccionario de comportamientos. Gestión por competencias. Buenos Aires: Granica S.A.
- Alles, M. (2005). Desarrollo del talento humano basado en competencias. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. (2006). Gestión por competencias. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. (2015). Dirección estratégica de Recursos Humanos: Gestión por competencias. Buenos Aires: Granica.
- Arévalo, M. (2017). El coaching empresarial y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Trilce. Lima, Perú.
- ASESCO - Asociación Española de Coaching. (2018). El libro blanco del coaching. España: Editorial Círculo Rojo.
- Barreiro, C. (2018). Coaching como estrategia organizacional y comercial para empresarios pymes de la ciudad de Guayaquil. Ecuador.
- Becerra, M., & Campos, F. (2012). El enfoque por competencias y sus aportes en la gestión de recursos humanos. Obtenido de Repositorio Universidad de Chile: <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116913/Memoria%20MBecerra%20FCampos.pdf?sequence=1>
- Boterf, L. (2000). Ingeniería de las competencias. Barcelona: Edit Gestión.
- Bou, J. (2007). Coaching para docentes: el desarrollo de habilidades. España: Editorial Club Universitario.
- Bou, J. F. (2013). Coaching Educativo. Bogotá - Colombia: Ediciones de la U.
- Boyatzis, R. (1982). The competent manager. Canadá: John Wiley & Sons, Inc.

- Caisa, E., Guamán, M., & Miranda, R. (2018). Repositorio Internacional del Ecuador. Obtenido de Repositorio Internacional del Ecuador: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3239/3/document%20%282%29.pdf>
- Casa, M. (2015). Gestión por comoetencias y desempeño laboral del personal administrativo en una caja financiera distrital de San Jerónimo - 2015. Andahuaylas, Perú.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. Bogotá, Colombia: McGraw Hill.
- Cinthia, M., Piloso, C., & Bravo, M. (2018). Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana. Obtenido de Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/10/coaching-organizacional.html>
- Coaching. (2014). Todo sobre Coaching. Obtenido de <https://www.todo-sobre-coaching.com>
- Correa, J. (2007). Orígenes y desarrollo conceptual de la categoría de competencia en el contexto educativo. Repositorio Universidad del Rosario, 7-9.
- Cuba, A. (2016). Constructo competencia: síntesis histórico-epistemológica. Educación PUCP, 15-17.
- Dilts, R. (2004). Coaching: herramientas para el cambio. Barcelona: Urano.
- Echeverría, B. (2011). Gestión de la competencia de acción profesional. Revista de Indagación Educativa, 7-12.
- ESAN, U. (Julio de 2016). Conexión Esan. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/>
- Farro, C., & Toro, I. (2014). Impacto de la aplicación de coaching para mejorar el clima laboral de la empresa "Taiwan" en la ciudad de Chiclayo en el año 2013. Chiclayo, Perú.
- Fernández, J. (2009). People excellence. Madrid, España: FT Prentice Hall.
- Flores, L. (2011). Info Capital Humano. Obtenido de <http://www.infocapitalhumano.pe>
- Forero, J. (2017). Coaching como estrategia organizacional y comercial para empresarios pymes de la ciudad de Bogotá. Colombia.
- Galvez, M. (2014). Portal del Coaching: La referencia del Coaching. Obtenido de <http://portaldelcoaching.com>

- Gil, J. (2007). Competencias en la organización. *Revistas UNED*, 20-23.
- Goldvarg, D., & Perel, N. (2012). *Competencias de Coaching Aplicadas*. Argentina: Ediciones Granica S.A.
- González, R. (2013). La importancia del coaching en las organizaciones. *EAN*, 20-25.
- Gutiérrez, D. (2013). *Coaching Deportivo*. México: Fútbol del libro, S.L.
- Harvard, B. (2009). *Cómo hacer coaching*. Chile: Impact Media Comercial S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hoffman, T. (1999). The meaning of competency. *Journal of European*, 75-85.
- Huamani, J. (2017). Gestión por competencia y evaluación del desempeño laboral en una empresa de la ciudad de Arequipa en el año 2017. Arequipa, Perú.
- Icart, T., Fuentelzas, C., & Pulpón, A. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. Barcelona: UBe. Salut Pública.
- International Coach Federation. (2020). ICF España. Obtenido de ICF España: <https://www.icf-es.com/mwsicf/ser-coach-de-icf/competencias-coaching-icf-espana>
- Lévy-Leboyer, C. (2000). *Gestión de las competencias*. Barcelona: Ediciones Gestión.
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Diposit Digital de Documents.
- Lozano, L. (2008). El coaching como estrategia para la formación de competencias profesionales. *Revista EAN*, 127-144.
- Martín, J. (2010). *Coaching Organizacional*. *Capital Humano*, 82.
- Martínez, J. (2010). *Coaching y Liderazgo*. Universidad César Vallejo, 10.
- Matia, G. (2017). El Bolg de GuillermoMatia. Obtenido de <http://www.guillermomatia.com/impacto-del-coaching-en-las-organizaciones/>
- Menéndez, J. (2011). *Principios del Coaching*. España: Bubok Publishing.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa*. Colombia: Programa de comunicación social y periodismo Neiva.
- Muyolema, D. (2012). Estrategias de desarrollo de Recursos Humanos. *EUDE Business School*, 50-55.
- Nelson, V. (2004). Descripción de la Metodología y el instrumento metodológico. Universidad de Granada, 194-198.

- Network, I. C. (2016). ICCN.com. Obtenido de <https://www.internationalccn.org>
- Orellana, I., Paredez, C., Cevallos, E., & Reyes, M. (2019). Repositorio Universidad del Azuay. Obtenido de Repositorio Universidad del Azuay: <https://www.uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/116>
- Ortíz De Zárate, M. (2010). Psicología y Coaching: marco general, las diferentes escuelas. Universidad de la Rioja, 64-65.
- Ortiz, M. (2010). Psicología y Coaching: marco general, las diferentes escuelas. Universidad Autónoma de Madrid, 65.
- Paniagua, R. (2015). Metodología para la validación de una escala o instrumento de medida. Universidad para el Desarrollo Andino, 10.
- Peréz, C. (2018). Repositorio Digital, Universidad Central del Ecuador. Obtenido de Repositorio Digital, Universidad Central del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/16562/1/T-UCE-0007-CPS-031.pdf>
- Pérez, J. (1997). ¿Qué son las competencias? México: Estudios Empresariales.
- Pérez, R., Gallego, R., Torres, L., & Cuellar, L. (2004). Las competencias: un problema pedagógico y didáctico. Bogotá, Colombia: Universidad Pedagógica Nacional.
- Ravier, L. (2005). Arte y Ciencia del Coaching. Barcelo, España: Editorial Duken.
- Ravier, L. (2015). LeoRavier company. Obtenido de <http://www.leoravier.com/2005/11/historia-del-coaching/>
- Rocha, M., & Holguín, M. (2014). El coaching como una herramienta de estrategia organizacional para mejorar el clima laboral de una empresa. Ecuador.
- Rodríguez, N., & Feliú, P. (1996). Manual descriptivo y de la Educación. Habana: PsicoConsult.
- Sánchez, A. (2019). Repositorio Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/1212>
- Sánchez, B., & Boronat, J. (2014). Coaching: Modelo Para El Desarrollo De Competencias Intra E Interpersonales. Educación XX1, 221-242.
- Sesento, L. (11 de septiembre de 2008). Eumed.net. Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lsg/indice.htm>

- Sinche, J. (2020). Repositorio Universidad César Vallejo. Obtenido de Repositorio Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53892>
- Spencer, L., & Spencer, S. (1993). Evaluación de Competencia en el trabajo. Nueva York: Wiley & Sons.
- Talero, R. (2010). El coaching en la empresa. Barcelona, España: Juridic Consulting Consultores, S.L.U.
- Talero, R. (2011). Coaching empresarial. Barcelona, España: Juridic Consulting Consultores, S.L.U.
- Tamayo y Tamayo, M. (2006). Metodología de la investigación. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Tamayo, G. (2010). Diseños muestrales en la investigación. Dialnet, 13.
- Ureta, Y. (2018). Repositorio Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de Repositorio Universidad Autónoma del Perú: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/839>
- Useche, M. (2004). El Coaching desde una perspectiva Epistemológica. Ciencias Sociales, 125 - 132.
- Valderrama, S. (2002). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Valera, R. (2011). El coaching organizacional . México: Prentice Hall.
- Vásquez, R. (2016). Diagnóstico e Implementación de un plan de coach para potenciar las competencias de los trabajadores de la empresa Nortempo - España, 2016. Universidad de Navarra. Obtenido de Repositorio Universidad de Navarra.
- Vega, R. (2020). Repositorio Universidad César Vallejo. Obtenido de Repositorio Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44531>
- Villegas, J. (2015). Influencia del coaching en la Gestión del Talento Humano en la cooperativa de ahorro y credito Fianza y Garantías LTDA. Lima, Perú.
- Villegas, J. (2015). Influencia del coaching en la gestión del talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fianza y Garantías LTDA. Miraflores 2015. Perú.

Withmore, J. (2010). Coaching: el método para mejorar el rendimiento de las personas. Buenos Aires, Argentina: Paidós.

Wolk, L. (2010). Coaching. Buenos Aires, Argentina: Gran Aldea.