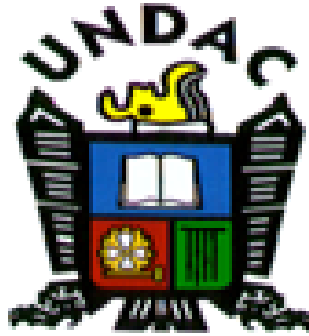


UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**Coaching organizacional y satisfacción laboral de los
trabajadores de la Caja Huancayo agencia
Chaupimarca – Pasco, 2020**

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

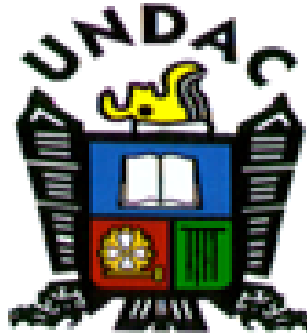
Autores: Bach. Yanina Marcelina POLO ALCANTARA

Bach. Juan José SIERRA CASTELLARES

Asesor: Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA

Cerro de Pasco - Perú - 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**Coaching organizacional y satisfacción laboral de los
trabajadores de la Caja Huancayo agencia
Chaupimarca – Pasco, 2020**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dra. Yolanda Virginia LLANOS ROMERO
PRESIDENTE

Dr. José Luis GUERRERO FEBRES
MIEMBRO

Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
MIEMBRO

DEDICATORIA

A Dios quien es mi guía absoluto, y me abastece de fuerzas para enfrentar cada adversidad.

A mis Padres Irmair e Hilda y a mis hermanos Alex, Jean y Kevin, quienes con su amor y soporte me enseñaron, que el éxito depende de mucha perseverancia y dedicación.

Yanina Marcelina.

A Dios quien es mi guía constante.

A mis padres Juan José y Maribel Ivonne, quienes con su bendición a lo largo de mi de mi vida me protegen y me llevan por el camino del bien.

A mi pareja e hija, les brindo este trabajo como ofrenda por su paciencia y amor infinito.

Juan José

AGRADECIMIENTO

Nuestro inmenso agradecimiento a la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, centro del saber donde desarrollamos nuestros estudios profesionales.

Con mucho beneplácito a la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Formación Profesional de Administración de la UNDAC. Por habernos soportado durante 10 semestres académicos tiempo donde culminamos nuestros estudios universitarios, como también a los respetados docentes, por sus sacrificados conocimientos que nos vertieron en este tiempo.

Al Dr. Otto MENDIOLAZA ZÚÑIGA, por su paciente y valioso tiempo que nos volcó su asesoramiento para el desarrollo y culminación de nuestra tesis.

A los colaboradores de la Caja Huancayo especialmente de la Agencia del Distrito de Chaupimarca, Cerro de Pasco. Por su valioso aporte desinteresado en el otorgamiento de información muy importante para considerar en la presente tesis.

A los familiares y amigos que de una u otra manera intervinieron en el término de éste trascendental trabajo de investigación.

Yanina Marcelina y

Juan José.

RESUMEN

La presente investigación lleva como título: Coaching Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020, tiene como objetivo general Determinar el nivel de influencia del coaching organizacional en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020. La investigación es de tipo aplicada, los métodos utilizados son: inductivo, deductivo y correlacional, lo cual nos permitió realizar el análisis de nuestro objeto de estudio partiendo de nuestras hipótesis; el diseño es correlacional, el cual nos permitió estudiar y confrontar las principales teorías de nuestras variables: coaching organizacional y satisfacción laboral. Al contar con una población finita y muy pequeña 34 trabajadores, por criterios de un mejor análisis y facilidades de información, se estableció que nuestra muestra sea de 30 colaboradores, la técnica utilizada fue la encuesta, con su instrumento el cuestionario, una por cada variable de estudio, las mismas que estaban compuesto por 12 preguntas respectivamente, con respuestas en la escala de Likert. Concluidas la prueba de hipótesis, los resultados muestran que las hipótesis han sido demostradas. Las mismas que se realizaron mediante el coeficiente de la correlación de Pearson. El valor hallado en nuestra hipótesis principal fue de 929, lo que según la escala de correlación de Karl Pearson, nos manifiesta que existe una correlación positiva muy alta; con un nivel de significancia de 0.01 y un grado de confianza estadística de 99%, comprobándose además que el valor de sig. (valor crítico observado) $0,000 > 0,05$ por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir: El coaching organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020. Lo que nos manifiesta que una eficiente ejecución del Coaching Organizacional lograra una mayor satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca.

Palabras clave: Coaching organizacional, satisfacción laboral, objetivo, realidad, opciones, voluntad.

ABSTRACT

The present research is entitled: Organizational Coaching and Job Satisfaction of the Workers of the Caja Huancayo Agencia Chaupimarca - Pasco, 2020, its general objective is to determine the level of influence of organizational coaching on the job satisfaction of the Workers of the Caja Huancayo Agencia Chaupimarca - Pasco, 2020. The research is of an applied type, the methods used are: inductive, deductive and correlational, which allowed us to carry out the analysis of our object of study based on our hypotheses; the design is correlational, which allowed us to study and confront the main theories of our variables: organizational coaching and job satisfaction. By having a finite and very small population 34 workers, by criteria of a better analysis and information facilities, it was established that our sample is of 30 collaborators, the technique used was the survey, with its instrument the questionnaire, one for each variable study, the same ones that were composed of 12 questions respectively, with answers on the Likert scale. After the hypothesis test, the results show that the hypotheses have been proven. The same ones that were carried out by means of the Pearson correlation coefficient. The value found in our main hypothesis was .929, which according to the Karl Pearson correlation scale, shows us that there is a very high positive correlation; with a significance level of 0.01 and a degree of statistical confidence of 99%, also verifying that the value of sig. (observed critical value) $0.000 > 0.05$, so we reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis, that is: Organizational coaching significantly influences the job satisfaction of the Workers of Caja Huancayo Agencia Chaupimarca - Pasco, 2020. Which shows us that an efficient execution of Organizational Coaching will achieve greater job satisfaction for the employees of Caja Huancayo Agencia Chaupimarca.

Keywords: Organizational coaching, job satisfaction, objective, reality, options, will.

INTRODUCCIÓN

En un mundo cambiante y donde las organizaciones tienen que ser cada vez más competitivas para poder captar y retener a sus clientes, surge el coaching como un nuevo método para el manejo de los recursos humanos, ya que según Itoh (2015) busca capacitar a los empleados como gerente de estilo entrenador es muy distinto al estilo gerencial convencional, basado en órdenes. En lugar de enseñar algo, el objetivo es lograr que los empleados lo noten por sí mismos. En lugar de decir a la gente que haga algo, esperamos a que la gente lo haga por iniciativa propia. Ésta es la idea básica.

Milanese & Mordazzi, (2012) nos mencionan que, concentrarse sobre lo que la persona repite en el tiempo significa trabajar sobre su principal inclinación natural, que es su mayor valía pero que puede convertirse en su peor defecto en el momento en que se vuelve rígido. Desde este punto de vista, la intervención de coaching no se dirige a la eliminación de esta tendencia, sino únicamente a sus componentes disfuncionales, manteniéndolos aspectos que funcionan y permitiendo de este modo potenciar el talento de la persona. Todo talento, en efecto, si se vuelve rígido, puede transformarse en límite.

Mientras que la satisfacción laboral, según Locke (1986) lo define como:

“Estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona”.

En este contexto nuestra investigación lleva por título: Coaching Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020. Mediante el cual se busca determinar: el nivel de influencia del coaching organizacional en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.

Para una mejor presentación de la misma y de acuerdo al reglamento de grados y títulos de nuestra universidad está dividido en los capítulos siguientes:

Capítulo I Problema de Investigación: En primer lugar, identificamos y planteamos

nuestro problema materia de estudio, la delimitación de nuestra investigación, Formulación del Problema, así como de los objetivos, la justificación y limitaciones que se presentan en nuestra investigación.

Capítulo II Marco Teórico: Se presenta los antecedentes encontrados, el marco teórico de la investigación, el cual contiene definiciones y conceptos de nuestras variables materia de estudio: coaching organizacional y satisfacción laboral; posteriormente realizamos la definición de términos, planteamos las hipótesis respectivas y la operacionalización de nuestras variables de estudio.

Capítulo III Metodología y Técnicas de Investigación: Se presenta el diseño metodológico de nuestra investigación, definiéndose el tipo de estudio y los métodos: el diseño de investigación, estrategias para la prueba de hipótesis, la técnica de muestreo y el método para la recopilación de información: la selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación: del mismo modo la orientación ética.

Capítulo IV Resultados y Discusión: Se centraliza en la presentación del informe de investigación, para ello se utilizan una serie de instrumentos estadísticos (Tablas y Figuras), que permiten la explicación respectiva de los hallazgos encontrados durante la aplicación de nuestros instrumentos de investigación, mediante el análisis dinámico de la información se realiza nuestra prueba de hipótesis y se aceptan las mismas, del mismo modo se realiza el análisis de correlación. Así como se efectúa la respectiva discusión de resultados.

Al final se muestran las conclusiones y recomendaciones. Las mismas que fueron producto de nuestra investigación, se muestra la bibliografía estudiada y los anexos respectivos de acuerdo al reglamento de grados y títulos de nuestra universidad.

Los autores

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
ÍNDICE	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE GRÁFICOS	

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema.....	1
1.2. Delimitación de la investigación	3
1.3. Formulación del problema.....	4
1.3.1. Problema general.....	4
1.3.2. Problemas específicos.....	4
1.4. Formulación de objetivos	5
1.4.1. Objetivo general.....	5
1.4.2. Objetivos específicos	5
1.5. Justificación de la investigación	6
1.6. Limitaciones de la investigación	7

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio.....	8
2.2. Bases teóricas – científicas.....	15
2.3. Definición de términos básicos.....	33

2.4.	Formulación de hipótesis	36
2.4.1.	Hipótesis general.....	36
2.4.2.	Hipótesis específicas.....	36
2.5.	Identificación de variables.....	36
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores	37

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación	39
3.2.	Nivel de Investigación	39
3.3.	Métodos de investigación:.....	40
3.4.	Diseño de investigación	40
3.5.	Población y muestra	41
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.	42
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	43
3.9.	Tratamiento estadístico.....	44
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica.....	44

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo.	45
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados.	46
4.3.	Prueba de Hipótesis.....	72
4.4.	Discusión de resultados	79

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Género de los encuestados.....	45
Tabla N°2: Variable Coaching Organizacional	46
Tabla N°3: Son específicos tus objetivos laborales	47
Tabla N°4: Son medibles tus objetivos laborales	48
Tabla N°5: Son alcanzables tus objetivos laborales	49
Tabla N°6: Son realistas tus objetivos laborales	50
Tabla N°7: Tienes una fecha para alcanzar tus objetivos laborales	51
Tabla N°8: Eres objetivo al momento de desarrollar tus labores	52
Tabla N°9: Muestras Imparcialidad al desarrollar tus labores.....	53
Tabla N°10: Consideras que describes a los clientes las bondades que ofrece tu empresa.....	54
Tabla N°11: Das a conocer los costes y beneficios que ofrece tu entidad.....	55
Tabla N°12: Clasificas todas las opciones que brinda tu entidad.	56
Tabla N°13: Consideras que actúas con responsabilidad.	57
Tabla N°14: Realizas un seguimiento y feedback de las labores que realizas.	58
Tabla N°15: Variable Satisfacción Laboral	59
Tabla N°16: Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	60
Tabla N°17: La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	61
Tabla N°18: El entorno físico y el espacio de que se dispone en su lugar de trabajo. 62	
Tabla N°19: La temperatura de su local de trabajo.	63
Tabla N°20: Las relaciones personales con sus superiores.	64
Tabla N°21: La supervisión que ejercen sobre usted.	65
Tabla N°22: La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	66
Tabla N°23: La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.....	67
Tabla N°24: La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa.....	68
Tabla N°25: El apoyo que recibe de sus superiores.....	69
Tabla N°26: El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y	

leyes laborales.....	70
Tabla N°27: La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.....	71
Tabla N°28: Escala de correlación de Karl Pearson.....	73
Tabla N°29: Correlación entre coaching organizacional y satisfacción laboral.....	74
Tabla N°30: Correlación entre la dimensión objetivo y satisfacción laboral.....	75
Tabla N°31: Correlación entre la dimensión realidad y satisfacción laboral.....	76
Tabla N°32: Correlación entre opciones y satisfacción laboral.....	77
Tabla N°33: Correlación entre voluntad y satisfacción laboral.....	78

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1: Modelo GROW	21
Gráfico N°2: Indicadores de la dimensión objetivo.	22
Gráfico N°3: Pirámide de Maslow.	27
Gráfico N°4: Género de los encuestados.	46
Gráfico N°5: Variable Coaching Organizacional.	47
Gráfico N°6: Son específicos tus objetivos laborales.	48
Gráfico N°7: Son medibles tus objetivos laborales.	49
Gráfico N°8: Son alcanzables tus objetivos laborales.	50
Gráfico N°9: Son realistas tus objetivos laborales.	51
Gráfico N°10: Tienes una fecha para alcanzar tus objetivos laborales.	52
Gráfico N°11: Eres objetivo al momento de desarrollar tus labores.	53
Gráfico N°12: Muestras Imparcialidad al desarrollar tus labores.	54
Gráfico N°13: Consideras que describes a los clientes las bondades que ofrece tu empresa.	55
Gráfico N°14: Das a conocer los costes y beneficios que ofrece tu entidad.	56
Gráfico N°15: Clasificas todas las opciones que brinda tu entidad.	57
Gráfico N°16: Consideras que actúas con responsabilidad.	58
Gráfico N°17: Realizas un seguimiento y feedback de las labores que realizas.	59
Gráfico N°18: Variable Satisfacción Laboral.	60
Gráfico N°19: Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	61
Gráfico N°20: La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	62
Gráfico N°21: El entorno físico y el espacio de que se dispone en su lugar de trabajo.	63
Gráfico N°22: La temperatura de su local de trabajo.	64
Gráfico N°23: Las relaciones personales con sus superiores.	65
Gráfico N°24: La supervisión que ejercen sobre usted.	66
Gráfico N°25: La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	67

Gráfico N°26: La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.....	68
Gráfico N°27: La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa.	69
Gráfico N°28: El apoyo que recibe de sus superiores.	70
Gráfico N°29: El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.....	71
Gráfico N°30: La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.....	72

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

Debido a los cambios exponenciales, tanto en el nivel tecnológico, social y económico que vienen sucediendo desde hace algunos años, las empresas se interesan por el desarrollo de su personal y utilizan estrategias, como el coaching, para lograr que los trabajadores que forman sus organizaciones, desarrollen su potencial al máximo, cambien y/o mejoren sus comportamientos, y que mediante ellos alcancen mayores niveles de rendimiento, y por ende lograr su satisfacción laboral.

Un gran problema que se encuentra hoy en día en la mayoría de organizaciones, es que gran parte de sus trabajadores se resisten al cambio, debido a los patrones mentales y sus creencias que tienen, lo cual hace que se sigan prestando los servicios, sin tener en cuenta la transformación que sucede a su alrededor y la sintonía que se debe tener con los usuarios o clientes. Lo cual también influye en su satisfacción laboral.

Consideramos que el coaching organizacional representa una alternativa de solución al desempeño, ocupación, tareas y compromiso del trabajador, que

busca desarrollar la satisfacción laboral, permitiendo con ello que la organización sea más eficiente y por ende brindar una mejor prestación del servicio que ofrece a sus clientes. Ya que según Rosinski (2008) es el arte de facilitar el desarrollo del potencial de las personas para alcanzar objetivos importantes y significativos.

Según Vega K. (2010) El Coaching tiene la habilidad para devolver el sentimiento de control y certeza que a veces se ha perdido en la vida de las personas y esto se logra a través del uso de herramientas, metodologías y sistemas de Coaching, proveyendo apoyo, retroalimentación, motivación y enfoque para sacar provecho de la recursividad que todos tenemos.

Fierro L. (2013) Nos menciona que el coaching es una disciplina que está teniendo cada vez mayor presencia y relevancia a nivel mundial. Cubre un espacio clave que la oferta de entrenamiento de adultos no contempla.

Es clave porque concibe el aprendizaje desde el sujeto y no como si el aprendiz fuera un mero recipiente pasivo de lo que un experto o maestro le imparte.

Zenger & Stinnett (2014) nos mencionan que las organizaciones funcionan mucho mejor cuando los que trabajan en ellas se sienten partícipes de una causa útil y no realizan puramente tareas de inferior categoría.

El coaching ofrece al jefe unas oportunidades perfectas para comunicar a cada persona el modo en que su trabajo específico contribuye a la misión global de la organización.

Aunque este mensaje se puede transmitir en parte en las reuniones de grupo, es mejor hacerlo en conversaciones de coaching cara a cara. Este es un mensaje fundamental, porque la gente necesita hoy más que nunca dar un sentido a su vida.

La satisfacción laboral requiere del coaching organizacional para el desarrollo de un ambiente motivador, que admita que los colaboradores de la

entidad financiera se sientan en un estado de satisfacción, bienestar y contentos con las labores que realizan, lo que permitirá que se muestren identificados tanto con la organización como con la labor que desempeñan, a fin de llevar a cabo sus tareas de forma eficiente y efectiva, con lo que se logrará un mejor servicio a los clientes que acuden a las oficinas de Caja Huancayo agencia de Chaupimarca – Pasco.

Debido a que el coaching se ha mostrado en los últimos tiempos como una metodología eficaz que permite facilitar y suscitar cambios positivos en los trabajadores de las organizaciones, a fin de que puedan conseguir más rápidamente sus objetivos, realizar un mejor servicio a sus clientes o usuarios y lograr su satisfacción laboral, en ese marco nos hemos permitido desarrollar el presente trabajo.

Por lo mencionado anteriormente nos planteamos la interrogante ¿Cuál es el nivel de influencia del coaching organizacional en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020? La misma que trataremos de contestar con nuestra investigación.

1.2. Delimitación de la investigación

a) Delimitación temporal

El periodo de análisis de la presente investigación comprenderá el año 2020.

b) Delimitación Espacial

La investigación se realizará en las instalaciones de la agencia de Caja Huancayo, ubicado en el distrito de Chaupimarca, provincia de Pasco, región Pasco,

c) Delimitación Social

Para nuestra investigación lo constituyen todos los trabajadores de Caja Huancayo, de la agencia Chaupimarca.

d) Delimitación conceptual

Los conceptos que utilizaremos en nuestra investigación son:

Coaching Organizacional: Según Escribá E. (2017) es un modelo que tiene la finalidad de desarrollar el potencial de las personas, de forma metódica, estructurada y eficaz.

En nuestro caso definiremos como: El patrón que busca mejorar y desarrollar el desenvolvimiento y gestión de los trabajadores de Caja Huancayo agencia Chaupimarca.

Satisfacción Laboral: Locke E.(1976) Es un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

Para nuestra investigación es: El grado de complacencia del trabajador con la labor que realiza en las oficinas de Caja Huancayo agencia Chaupimarca.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de influencia del coaching organizacional en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020?

1.3.2. Problemas específicos

a) ¿Cuál es el nivel de influencia de la dimensión objetivo en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020?

b) ¿Cuál es el nivel de influencia de la dimensión realidad en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020?

- c) ¿Cuál es el nivel de influencia de la dimensión opciones en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020?
- d) ¿Cuál es el nivel de influencia de la dimensión voluntad en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar el nivel de influencia del coaching organizacional en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar el nivel de influencia de la dimensión objetivo en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.
- b) Determinar el nivel de influencia de la dimensión realidad en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.
- c) Determinar el nivel de influencia de la dimensión opciones en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.
- d) Determinar el nivel de influencia de la dimensión voluntad en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.

1.5. Justificación de la investigación

a) Justificación teórica

Nuestra investigación busca llenar vacíos teóricos en lo referente al coaching organizacional, especialmente aplicado en el sector financiero (cajas municipales) al mismo tiempo se profundizará contextualmente sobre la satisfacción laboral de los trabajadores con la revisión de un importante marco teórico,

b) Justificación metodológica

Nuestra investigación aprueba los instrumentos de recolección de información de forma verídica, sencilla y objetiva. Dos cuestionarios (que son uno por cada variable de estudio), los mismos que contienen 12 preguntas en la escala de Likert y que estamos seguros se utilizarán en futuras investigaciones.

c) Justificación práctica

Consideramos que es suficientemente significativa y útil porque se analizó la relación entre nuestras variables: el coaching organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.

La misma que permitirá que los resultados y las recomendaciones se tomen y pongan en práctica por los encargados de dicha agencia, logrando un mejor desempeño de sus colaboradores y por ende mejorando el servicio a sus clientes.

d) Justificación social

Permitirá estar al tanto de la apreciación de los trabajadores en relación a su desenvolvimiento laboral, sus expectativas de amabilidad con los clientes y su interacción social.

1.6. Limitaciones de la investigación

Debido a las actuales circunstancias por las que atravesamos, producto de esta pandemia, consideramos la falta de cooperación y apertura por parte de los trabajadores, sobre todo al momento de realizar las encuestas.

Del mismo modo otro factor a tener en cuenta es el económico, ya que los gastos ocasionados, serán cubiertos con nuestros propios ingresos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Antecedentes Internacionales.

Veloz H. (2017) Nos presenta su tesis: Aplicación del coaching empresarial a nivel directivo para el mejoramiento del clima organizacional en la consultora líder mundial Adecco Ecuador. Investigación que realizó para la obtención del título de Magíster en Dirección de Empresas en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. El objetivo principal de su investigación es determinar los lineamientos estratégicos a seguir que permitan la aplicación del coaching empresarial para mejorar el clima organizacional en Adecco Ecuador.

Dentro de sus conclusiones nos menciona que; Con los resultados obtenidos lo que se determinó y se definió fue el modelo de coaching empresarial, dividido en cuatro etapas, se realizó un diagnóstico situacional de Adecco, seguido de la planeación general y desarrollo de estrategias, lo que determinó que existen factores que no están fortalecidos por lo cual se intervino y se desarrolló estrategias de mejora con plazos definidos, para poder influir en sus colaboradores interviniendo en el actuar de estos de tal forma que genere y

promueva la motivación, fomentando y profundizando las relaciones laborales y cohesionando los equipos de trabajo, para lograr la fidelidad de los mismos y a la vez fortalecer un ambiente adecuado de trabajo.

Maldonado S. (2016) en su tesis a la que título: El Coaching organizacional en la efectividad de los estilos de liderazgo para las líneas de supervisión de la empresa FIDEVAL S.A. Para obtener el título de Psicólogo Industrial de la Universidad Central del Ecuador, tuvo como objetivo fundamental analizar la influencia del coaching organizacional para desarrollar la efectividad de cada estilo de liderazgo, en las líneas de supervisión de la empresa Fideval S.A. A través de técnicas y métodos del Coaching Organización y la herramienta Open Cards, el tipo de investigación fue descriptiva- correlacional, con un diseño No experimental, el tamaño de la muestra fue de 11 personas.

Dentro de sus conclusiones, nos menciona que se pudo comprobar la hipótesis inicialmente planteada que fue que el coaching ejecutivo influye a desarrollar la efectividad en cada estilo de liderazgo en las líneas de supervisión de Fideval S.A. En un porcentaje superior del 90 % de personas cambió de su estilo de liderazgo inicial a uno más positivo e influyente en sus equipos de trabajo.

Del mismo modo el coaching ejecutivo desarrollo la orientación de los líderes tanto hacia las personas como a la tarea en un 22% en un promedio final convirtiéndoles en líderes de trabajo en equipo a la mayoría.

Es importante cuando nos menciona que, el papel del coaching organizacional no solo recae en fortalecer a sus líderes sino en formar compañías mucho más sólidas, más comprometidas con el desarrollo de su personal porque está dentro de su filosofía que con estos pilares su competitividad será excepcionalmente extraordinaria a diferencia de su competencia.

Monroy J. (2015) en la tesis titulada: "Coaching y desempeño laboral

(Estudio realizado con supervisores y visitadores médicos de las empresas farmacéuticas de la ciudad de Quetzaltenango)". de la Universidad Rafael Landívar, fue una investigación de tipo descriptiva, con una muestra de 40 trabajadores, cuyo objetivo general fue: Determinar la relación de la práctica de coaching en el desempeño laboral de los visitadores médicos de las empresas farmacéuticas de Quetzaltenango.

Con los resultados obtenidos lo que se determinó y se definió fue el modelo de coaching empresarial, dividido en cuatro etapas:

- 1) Diagnóstico situacional
- 2) Planeación general
- 3) Desarrollo de estrategias
- 4) Evaluación y control

Asimismo se realizó un diagnóstico situacional de Adecco, seguido de la planeación general y desarrollo de estrategias, lo que determinó que existen factores que no están fortalecidos por lo cual se intervino y se desarrolló estrategias de mejora con plazos definidos, para poder influir en los colaboradores interviniendo en el actuar de estos de tal forma que genere y promueva la motivación, fomentando y profundizando las relaciones laborales y cohesionando los equipos de trabajo, para lograr la fidelidad de los mismos y a la vez fortalecer un ambiente adecuado de trabajo.

Este modelo propuesto en la investigación podría ser replicado en las empresas de nuestro país.

Bècart (2015) En Colombia investigó sobre el Impacto Del Coaching En El Desarrollo De Competencias Para La Vida (Un estudio de caso en el Caribe Colombiano). En el cual se establece como objetivo general Estudiar el impacto del coaching en el desarrollo de las competencias para la vida de los estudiantes

de la educación superior; la muestra estuvo constituida por 70 estudiantes que participaron en la encuesta voluntariamente-

Nos menciona que se han realizado pocos estudios que permita relacionar variables del coaching en el desarrollo de competencias para la vida. Además, nos dice que el coaching orientado a la educación es una enseñanza de pleno derecho, establecida como un sistema a través del desarrollo de métodos competentes, orientados al fortalecimiento y desarrollo de las aptitudes del sistema educativo. Asimismo, define a las destrezas para la vida en la cual se realizan una mezcla de facciones personales, valores, habilidades y actitudes y que dan a conocer las categorías del rendimiento de un individuo cuando realiza una actividad concreta y permite combatir de manera adecuada a todos los retos de la vida cotidiana en todas las dimensiones.

Esta investigación nos muestra la influencia del coaching en el panorama educativo y el gran provecho de su aplicación.

2.1.2. Antecedentes Nacionales.

Salinas L (2019) En la tesis a la que título: El coaching empresarial y el desempeño laboral de los trabajadores en el Banco Interbank –Huacho 2019, fue realizado teniendo como objetivo principal, establecer la relación que existe entre el Coaching Empresarial y el Desempeño Laboral de los trabajadores en el Banco Interbank – Huacho 2019. con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental - transversal, nivel correlacional, con una muestra de 22 colaboradores. Para medir la correlación que existe entre el coaching empresarial y desempeño laboral se utilizó el estadístico no paramétrica Rho de Spearman.

De acuerdo al resultado obtenido, la significancia asintótica (p - valor = 0,000) es menor que el nivel de significancia (p -valor =0,05).Entonces, con lo cual se desestima la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, el Coaching Empresarial se relaciona significativa con el desempeño laboral de los

Trabajadores en el Banco Interbank – Huacho 2019. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0,795 según la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

Lo que manifiesta que los trabajadores de dicha entidad expresan que el Coaching empresarial mejorará moderadamente el desempeño laboral de los colaboradores de dicha empresa.

Fernández V. (2018) en la tesis que título: Coaching gerencial empresarial y desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas filial Cajamarca. Para obtener el grado de Doctor en Administración por la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca. La investigación es básica, el diseño que se utilizó es no experimental, con un nivel de investigación: descriptivo – correlacional, la muestra fue de 17 personas.

Dentro de sus conclusiones señala que: La correlación de Pearson, indica que el $p\text{-valor} = 0,001 < 0,05$, lo cual indica que el resultado es significativo al 95% de seguridad estadística. Con lo que se acepta la hipótesis alterna (H1): existe una relación perceptiva directa y significativa entre Coaching gerencial empresarial y el Desempeño laboral. La dimensión de esta correlación es de 71.2 % (0,712), lo que corresponde a una correlación positiva media. El coeficiente de determinación (R^2) indica que la variable Coaching gerencial empresarial explica la variable desempeño laboral en un 50,6 %, el 49,4 % restante se debe a otras variables. Por lo tanto, el Coaching gerencial empresarial se relaciona directamente (o influye positivamente) con el Desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas.

Debemos mencionar, que el Coaching siendo una metodología de aprendizaje realizando acompañamiento del personal, produce cambios en las organizaciones lo cual se ve reflejado en la satisfacción laboral de los trabajadores, lo que trae como consecuencia un mayor nivel de productividad.

Tiquilloca M. (2017) en la tesis a la que título: El coaching y la satisfacción laboral

de los trabajadores de la UGEL Puno, 2017, para optar el grado académico de: Magister Scientiae en Educación por la Universidad Nacional del Altiplano, su objetivo principal fue: Determinar la relación entre el coaching y la satisfacción laboral en los trabajadores de la UGEL Puno, 2017. El tipo de investigación utilizado es cuantitativo y el diseño fue correlacional, la muestra fue de 81 trabajadores.

La principal conclusión nos manifiesta que la relación entre el coaching y la satisfacción laboral en los trabajadores de la UGEL Puno, 2017 es positiva alta, debido a que los resultados se ubican entre los intervalos de $0,5 \leq r \leq 0,8$ $=0,7211$; lo que significa que si se incrementan los niveles de coaching, también se incrementarán los niveles de satisfacción laboral. En consecuencia, una organización con adecuados estilos de direccionamiento, entrenamiento profesional acorde a la realidad, acompañamiento eficaz hacia los trabajadores y el fomento de un sistema motivacional idóneo; permiten elevar los niveles de satisfacción laboral en el desempeño, en el comportamiento del entorno y en el compromiso institucional.

Del mismo modo cabe destacar lo referente a que su muestra ha sido seleccionada siguiendo criterios no probabilísticos, debido a que la población de la institución es relativamente pequeña, caso similar al que se nos presenta en nuestra investigación, así mismo la variable X, corresponde a información vinculada al coaching, mientras que la variable Y corresponde a información vinculada a la satisfacción laboral. El grado de adecuación para el estudio fue óptimo debido a que los instrumentos fueron validados estadísticamente.

2.1.3. Antecedentes Locales.

Alcántara J. & Alvarado A. (2020) en la tesis que titularon: Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud de Huariaca - Pasco 2018. Con la finalidad de optar el Título Profesional de Licenciado en

Administración de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, tuvo como objetivo principal: Determinar la relación entre motivación y satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud de Huariaca, 2018. La muestra fue de 23 trabajadores, su método empleado fue el método científico, el diseño que utilizaron fue el no experimental de tipo descriptivo correlacional.

En cuanto a la satisfacción laboral, nos manifiestan que adquiere una vital importancia para el desarrollo de la humanidad. Resulta evidente que es necesario combinar las nuevas tecnologías y el factor humano para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI, entendiéndose que si la persona está satisfecha con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias de este; si, por el contrario, está insatisfecha no será capaz de realizar su labor con eficiencia y calidad

Su conclusión principal nos muestra que existe una relación directa entre la variable Motivación y satisfacción laboral, según el Rho Spearman, la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Es decir que existe relación directa entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud de Huariaca, 2018.

Barrera A. & Cipiràn M (2018) en la tesis titulada: La satisfacción laboral y su relación con la productividad en la empresa 2H Ingeniería y construcción S.A.C., Pasco – 2018, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Cuyo objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad en la empresa 2H Ingeniería y construcción SAC, Pasco - 2018. Fue una Investigación Básica; de carácter descriptivo y correlacional, la muestra con la que se trabajó fue de 56 personas. La conclusión principal nos dice que: La hipótesis general quedó demostrado a través de las hipótesis específicas, para ello se empleó la prueba estadística del chi cuadrado con un nivel de significancia del 0.05 y un nivel de confianza del 95%, de esta manera

se demuestra la relación teórica de las variables principales.

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Coaching

“No encuentres la falla encuentra el remedio”

Henry Ford

INGELOM Consultoría, S.L., (2015) nos menciona que el coaching, tal como se entiende hoy, tiene su origen en el deporte. Los primeros coaches trabajaban la motivación y las fuerzas que empujaban a los deportistas a superar sus marcas. Viendo el avance producido en el campo del deporte, los expertos decidieron trasladar las enseñanzas obtenidas al mundo de la empresa. El coaching desembarcó como disciplina de desarrollo profesional en los años 80 y, desde entonces, se practica como herramienta habitual de mejora en miles de organizaciones de todo el mundo.

El coaching se hace para aumentar la proactividad y la motivación de las personas que desean mejorar a través de un cambio. Si no hay cambio, no hay coaching. Por tanto, el coach debe estar invitando (nunca coaccionando) a la persona a que realice acciones en la dirección de la transformación que busca.

Las habilidades de coaching facilitan un entorno de relación más seguro y valiente entre las personas. Los que despliegan estas capacidades tienen un mayor grado de influencia sobre quienes les rodean porque ejercitan una comunicación muy eficaz. En la gestión de equipos humanos, la consecución de los objetivos depende mucho de la capacidad de los gestores de transmitir estos objetivos de forma clara y concreta y de la capacidad que tiene toda la organización de que los objetivos sean asumidos, de que se compartan los planes, se discutan las opciones viables, se identifiquen los obstáculos, etc.

Según Revilla J. (2016) El coaching como herramienta paliativa empieza a incorporarse en las organizaciones para hacer frente a una nueva situación donde los cambios organizacionales se vuelcan en contra del trabajador,

traduciéndose en falta de lealtad, de compromiso, de confianza con los jefes y la organización, incertidumbre, miedo, inseguridad, entre otras causas. Su reto es conseguir el máximo desarrollo profesional de sus clientes, comenzando por el directivo como pieza clave en la organización.

Para Sharon I. & Vidal J. (2015) El coaching es una disciplina que ha ido creciendo y logrando, por diversas razones, una gran visibilidad a nivel mundial, principalmente porque se ha diseminado la idea de que esta metodología permite a las personas alcanzar buenos resultados en tiempos más cortos, que los que se podrían conseguir por medio de largos procesos terapéuticos o entrenamientos convencionales.

Wolk L. (2013) Define el Coaching como un proceso de aprendizaje intelectual, corporal, emocional y espiritual que se sostiene en el lenguaje. El coach mediante herramientas conversacionales busca verificar peldaño a peldaño la veracidad de las inferencias, juicios y razonamientos del coacheado para que se convierta en mejor observador de sí mismo y de su mundo de relaciones para que obtenga el máximo rendimiento de sus competencias y habilidades al transformar el tipo de observador que es. Es decir, la variable de ajuste no es la cosa o la situación sino el observador que somos, portanto, el Coaching se convierte en una conversación que trasciende y transforma.

Zenger & Stinnett, (2014) nos mencionan que, una de las consecuencias más interesantes del coaching es una productividad más alta, sean cuales sean los indicadores o ratios que su organización utilice. Los outputs medibles de la actividad de su personal aumentan cuando reciben coaching de manera regular. Las razones de ello no tienen ningún misterio. El coaching hace que la gente se concentre en los objetivos más importantes.

El coaching se focaliza en el éxito, su propósito es alcanzar metas y requiere el compromiso para tomar acción en el presente, corregir el pasado y tener una visión en el futuro.

Según Whitmore J. (2018) el coaching consiste en liberar el potencial de las personas para que puedan llevar su rendimiento al máximo. Trata de ayudarlas a aprender en lugar de enseñarles.

Mumford & Diaz (2010) nos mencionan que el coaching consiste tanto en obtener los resultados deseados como en dar los pasos necesarios para obtenerlos. A veces las metas no son suficientes para hacerte feliz. ¿No te ha pasado alguna vez que, después de trabajar intensamente en busca de algún propósito, al final no encuentras la satisfacción esperada? Con frecuencia el reto de alcanzar una meta te llena de vida ya que es una prueba para ti y tus capacidades. La alegría que se siente al lograr un objetivo es más perdurable en la medida en que estés comprometido con cada paso dado para alcanzarlo. Y puedes volverte adicto al coaching, ya que establecer y lograr objetivos es muy importante y te producirá muchos beneficios cuando empieces a ver lo que eres capaz de lograr. Estos resultados se convierten en un gran premio.

En conclusión, el Coaching es una herramienta no solo para la vida, la cual permite en cada situación de la existencia identificar el tipo de observador, desde el cual se percibe el mundo y los juicios que se emiten, sino que también se convierte en un mecanismo fundamental para la toma de decisiones y en el cumplimiento de objetivos tanto personales como organizacionales.

2.2.2. Coaching Organizacional

Consideramos que para que una organización crezca y sea exitosa e innovadora, es fundamental desarrollar en sus colaboradores habilidades de coaching que les permitan ser guías conscientes y efectivos, que incentivan la creatividad, solución de problemas, que brinden un buen servicio y que estén comprometidos con su desarrollo y el desarrollo de la entidad.

Según Alonso, Calles, & Gioya (2013) El desarrollo profesional de las personas en las organizaciones está ligado a los comportamientos que ejecutan. Éstos van emparejados al conocimiento, a la capacidad del individuo para

apreciar dónde está ahora, qué necesita, cuáles serán las tendencias de futuro y cómo sacar partido de ellas. El coaching organizacional facilita anticiparse y tomar decisiones con una mayor capacidad de análisis.

Las habilidades de coaching que más contribuyen a crear una cultura organizacional fuerte son:

- ✓ Creer en la capacidad de los demás.
- ✓ Saber escuchar con todos los sentidos.
- ✓ Crear una conexión fuerte y generar empatía.
- ✓ Sintetizar lo que ocurre y articularlo para compartir la visión.
- ✓ Ejercer la curiosidad como muestra de interés por la persona.
- ✓ Usar las preguntas abiertas para descubrir los tesoros que otros ocultan dentro.
- ✓ Analizar sin juicio.
- ✓ Acompañar a los demás en sus procesos internos.
- ✓ Identificar las resonancias y las disonancias.
- ✓ Desafiar más allá de los límites de la zona de confort.
- ✓ Invocar lo que los demás llevan dentro, hará que lo saquen en beneficio del objetivo.

El coaching organizacional ha de responder a las preguntas ¿Qué está siendo transformado dentro de las organizaciones como resultado de la intervención del Coaching? ¿La cultura corporativa, los valores, las percepciones, los paradigmas, las relaciones de poder, las creencias, las relaciones interpersonales, etc.? ¿Cómo podemos construir organizaciones sostenibles y positivas a partir del impacto del Coaching en esas dimensiones?

Muñoz C. & Díaz O. (2014) mencionan que los aspectos con nivel de percepción alto del Coaching en las organizaciones, encontrados en su estudio

son:

- ✓ Como una herramienta que ayuda a obtener los resultados organizacionales o del área
- ✓ Ayuda a los participantes a clarificar los objetivos y a definir las acciones para alcanzarlos.
- ✓ Contribuye a mejorar la calidad de vida de los participantes (mayor equilibrio entre vida personal y vida laboral).
- ✓ Genera cambios positivos y mejoró las competencias de las personas que participaron.
- ✓ Incrementa la capacidad de adaptación al cambio de quienes participaron.
- ✓ Ayuda a los participantes a clarificar los objetivos y a definir las acciones para alcanzarlos.
- ✓ Favorece la interacción entre los equipos de trabajo.
- ✓ Impacta positivamente en el mejoramiento del clima organizacional.
- ✓ Favorece el liderazgo y las habilidades para el desarrollo del equipo.
- ✓ Genera cambios positivos y mejoró las competencias de las personas que participaron.

Podemos mencionar que según Hoffmann W. (2012) Hay desinformación sobre lo que es Coaching y cómo puede utilizarse en el contexto organizacional. La diversidad de información, enfoques y propuestas existente en el mercado complican la vida de quienes toman las decisiones.

El proceso de Coaching organizacional, en cualquiera de sus expresiones, está atado a la generación de resultados organizacionales y se nutre de forma permanente de datos e indicadores cualitativos y cuantitativos que ofrezcan una visión integral del proceso.

2.2.3. Principios fundamentales del coaching.

El coaching no puede ser una conversación filosófica ni un diálogo para intercambiar ideas o contrastar conceptos. El coaching busca el logro y la satisfacción de las personas, por lo que el coach debe conseguir que el trabajador se marque las metas, como, por ejemplo:

- ✓ Defina qué acciones concretas quiere poner en marcha,
- ✓ Qué compromisos asume,
- ✓ Cuando los va a cumplir,
- ✓ Cómo lo va a comunicar,

En pocas palabras, el coaching es acción pura. Cuando una persona o un equipo tienen claro dónde están, hacia dónde van, que les empuja y qué les frena, no hay obstáculo que impida llegar al destino.

Según INGELOM Consultoría, S.L. (2015) El coaching se basa en 7 principios fundamentales:

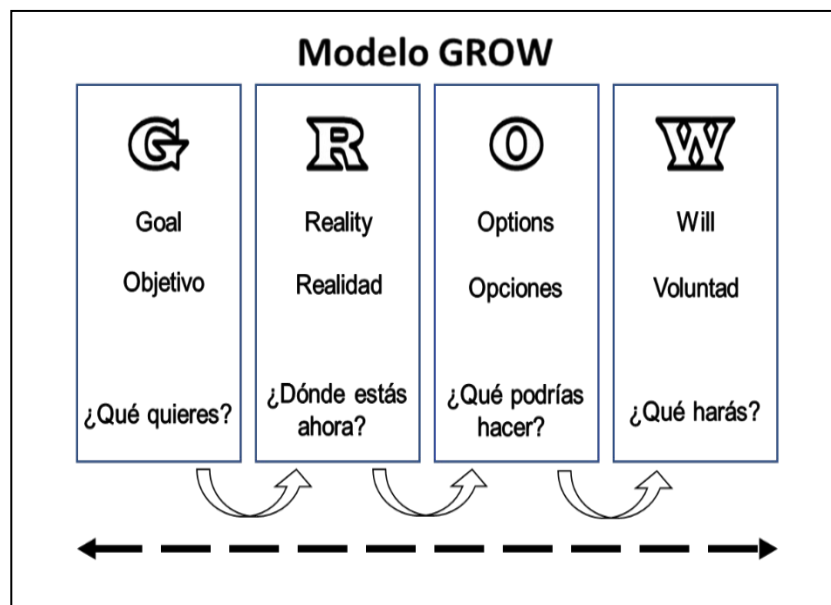
- 1) El grupo tiene todo lo que necesita para alcanzar su propósito.
- 2) El grupo tiene todas las respuestas y capacidades. El coach sólo tiene las preguntas y la capacidad para motivar y provocar al equipo.
- 3) El propósito del coaching es conseguir la transformación.
- 4) El coaching es holístico: se aplica a todas las dimensiones que afectan al grupo.
- 5) El equipo es el que decide qué quiere hacer y hasta dónde quiere llegar con el coaching, en función de su misión dentro de la organización. El coach no pone los límites ni el objetivo.
- 6) Los resultados los obtiene el equipo, no el coach.
- 7) Cuando los objetivos no se alcanzan, también se aprende.

2.2.4. Dimensiones del Coaching

El modelo GROW es un método para establecer objetivos y resolver problemas. Fue desarrollado en el Reino Unido y ha sido usado ampliamente en el coaching corporativo a finales de los años 80 y 90. Su autoría a día de hoy no está del todo clara, aunque Graham Alexander, Alan Fine y Sir John Whitmore han sido grandes contribuidores al mismo.

Si bien se piensa que su autor es el primero de los tres, ha sido gracias a Sir John Whitmore por quién más se ha dado a conocer dicho modelo.

Gráfico N°1: Modelo GROW



Elaboración propia

2.2.4.1. Dimensión Objetivo (Goal)

Además de respaldar la meta final, que no está bajo nuestro control, el objetivo de rendimiento, que sí lo está, debe ser SMART («inteligente»):

Gráfico N°2: Indicadores de la dimensión objetivo.



Elaboración propia

El primer uso del término SMART se lo debemos a George T. Doran, quien, en 1981, publicó un paper llamado “There’s a S.M.A.R.T. Way to Write Management’s Goals and Objectives”. SMART (listo, inteligente, en inglés) es una metodología que nos permite no olvidar los elementos indispensables a la hora de redactar un objetivo eficaz. Este modelo se divide en diferentes pautas basadas en su propio nombre, que se trata de un acrónimo en el que cada letra identifica un aspecto esencial a la hora de redactar nuestro objetivo SMART. De esta forma:

a) [S]pecific. Específico: Cada uno de los objetivos que establezcas debe ser lo más delimitado y acorde a tu negocio posible ¿Qué quieres conseguir en tu área focal?

b) [M]easurable – Medible: Como dijo William T. Kelvin: “Lo que no se mide, no se puede mejorar”. Eso ocurre con los objetivos, que deben estar unidos a un valor numérico.

¿Qué KPI o indicadores se pueden utilizar para medir su eficiencia?

c) [A]chievable – Acordado: En este punto hay que ser honesto. Se trata de que los objetivos que te fijes sean ambiciosos, pero también posibles ¿Es razonable con respecto a la situación interna y externa

de la empresa?

d) [R]ealistic – Realista: Relacionado con el punto anterior, se trata de establecer objetivos que puedas alcanzar con los recursos, tanto humanos como materiales, con los que cuenta tu marca. ¿Por qué le interesa a tu empresa o a tus clientes?

e) [T]ime-bound - Acotado en el Tiempo: Si se establecen unos objetivos, se trata de cumplirlos en un determinado plazo, ¿no crees? Si es importante calendarizar las acciones de marketing que realizas, también lo es calendarizar los objetivos. ¿Cuándo se tiene que conseguir esta meta?

2.2.4.2. Dimensión Realidad

Una vez que hemos definido las metas, debemos tener clara cuál es la situación actual. Hay quien diría que no pueden fijarse los objetivos hasta que no se conoce y se entiende la situación actual y que, por lo tanto, deberíamos empezar con la realidad. No estoy de acuerdo, porque creo que disponer de un objetivo es fundamental para poder guiar y dar valor a cualquier debate. Aunque los objetivos solo pueden fijarse de manera general antes de poder analizar la situación con detalle, hay que hacerlo. Entonces, una vez aclarada la realidad, los objetivos pueden definirse más, o incluso modificarse si la situación resulta ser distinta de lo que se creía en un principio. (Whitmore, 2018).

2.2.4.3. Dimensión Opciones

El objetivo de la fase de opciones del modelo GROW no es encontrar la respuesta «correcta», sino generar una lista con tantas estrategias distintas como sea posible. En este punto, la cantidad de opciones es más importante que su calidad o viabilidad. El proceso de ir pensando en todas las opciones estimula el cerebro y es tan valioso

como la lista de opciones en sí misma, porque activa el flujo creativo. Las acciones específicas que se emprendan partirán de esta amplia base de posibilidades creativas. Si las preferencias, la censura, el sentido del ridículo, los obstáculos o la necesidad de acabar interfieren en este proceso de lluvia de ideas, pueden pasarse por alto contribuciones que podrían ser valiosas, y las opciones se verán limitadas. (Whitmore, 2018)

2.2.4.4. Dimensión Voluntad

Según Whitmore (2018) El objetivo de la fase final de la secuencia de coaching consiste en construir un plan de acción para satisfacer una necesidad que se ha definido con claridad, con el apoyo de un análisis exhaustivo de la realidad y con el mayor abanico posible de materiales de construcción. La W de GROW representa la voluntad de hacer algo (will, en inglés), es decir «¿qué va a hacer?», y pone énfasis en el principio de la voluntad, de la intención y de la responsabilidad personal. Si no hay deseo, o capacidad, de ejercer la voluntad, no hay un compromiso real con la acción. Una vez que hemos abierto al coachee a otros puntos de vista y a otras posibilidades al preguntarle acerca del objetivo, de la realidad y de las opciones, ahora es el momento de transformar la nueva información en acción, para poner en práctica las ideas. La fase de voluntad puede separarse en dos etapas:

- Etapa 1: Definición de la responsabilidad. Se definen las acciones, el marco temporal y las medidas de evaluación del progreso.
- Etapa 2: Seguimiento y feedback. Evaluación de cómo han ido las cosas y análisis del feedback, para aprender

2.2.5. Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es un indicador de una mejora de la calidad de vida del trabajador¹ Así, una mayor satisfacción laboral se verá reflejada en una menor reducción del estrés y una mayor motivación en el trabajo.

Ruvalcaba F., Selva C., & Sahagún M. (2014) nos mencionan que el interés por la satisfacción en el trabajo como ámbito de intervención e investigación es contemporáneo al surgimiento de algunas corrientes psicológicas. Muchinsky (1994) explica que Taylor, en 1911, ya incluye dentro de su "Scientific Management" la satisfacción como una variable relacionada con el rendimiento. Más tarde, los "estudios de Hawthorne", realizados por Elton Mayo en 1933, reivindican el interés de la psicología por aplicar sus conocimientos y teorías en la mejora de las interacciones sociales y, sobre todo, en el estudio de la influencia que tienen las condiciones físicas sobre el desempeño del personal. Podemos manifestar que la satisfacción laboral es el sentimiento, y/o el estado emocional del trabajador respecto de la organización y de las labores que en ella realiza.

Se trata de una percepción subjetiva positiva fruto, principalmente, de la experiencia del empleado, pero también de otras cuestiones internas en el centro de trabajo (ambiente, seguridad, remuneraciones, etc.) De hecho, el reto de la entidad es lograr que esa satisfacción laboral dependa de cuestiones tangibles, racionales y medibles. La satisfacción laboral es uno de los tópicos de mayor importancia para la psicología aplicada a empresas y organizaciones. El hecho de que se relacione con prácticamente todas las variables del contexto laboral lo convierten en un elemento explicativo de gran valor para cualquier plan de intervención a fin de mejorar el funcionamiento organizacional.

¹ La satisfacción laboral es usada como indicador de calidad de vida. Comunicado de la Comisión Europea 2003 - 0728. Gospel, H. (2003), "Quality of working life: A review on changes in work organization, conditions of employment and work-life arrangements".

El gran número de investigaciones demuestra la importancia que tiene no sólo para la psicología sino también para las disciplinas que intervienen en la puesta en marcha de la organización: Administración de Empresas, Relaciones Industriales, Ingeniería Humana, Medicina, Sociología, entre otras. (Ruvalcaba Coyaso, Selva Olid, & Sahagún Padilla, 2014)

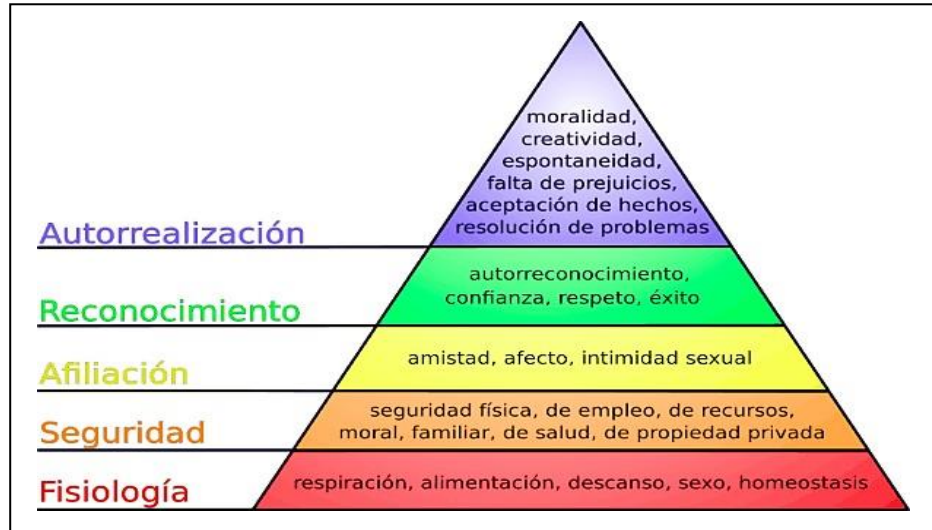
Para algunos autores e investigadores (como Weinert, 1985; y Muchinsky, 1994), la satisfacción laboral es uno de los tópicos que más interés despierta en las investigaciones del comportamiento en el trabajo. De acuerdo con este último, se debe fundamentalmente a tres motivos:

- a)** El aspecto cultural, debido a que las organizaciones valoran el crecimiento personal y la libertad (de la investigación de este tópico surge la preocupación por el hecho de que todo ser humano tenga derecho a un trabajo digno y confortable, que le satisfaga y recompense);
- b)** El aspecto funcional, que a través de la investigación de la satisfacción se pueden observar otros aspectos laborales, como el absentismo, la rotación o el rendimiento (e.g., el aumento de la satisfacción laboral parece reflejarse en un menor absentismo, una rotación menor y en un mejor rendimiento) y;
- c)** El aspecto histórico, por el que desde los inicios de la psicología como ciencia las empresas empezaron a hacer uso de los conocimientos generados sobre el comportamiento del ser humano, en ambientes laborales y organizacionales. El interés en la producción, a través de métodos y sistemas de incentivos, dio paso a importantes investigaciones sobre el bienestar psicológico del ser humano en el trabajo, y la satisfacción laboral fue y sigue siendo uno de los tópicos de mayor interés

Si observamos la cuestión desde un punto de vista más amplio, la necesidad de bienestar laboral se superpone a la motivación humana en general. Si tuviéramos en cuenta la pirámide de las necesidades de Maslow (ver

gráfico 3), en la base después de las necesidades fisiológicas, encontramos la seguridad laboral y la pertenencia a una organización sólida

Gráfico N°3: Pirámide de Maslow.



Elaboración propia

Según el Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2009) en su estudio: Las condiciones de trabajo y sus efectos en la satisfacción laboral de los asalariados privados de Lima Metropolitana, nos menciona que los resultados encontrados muestran la importancia e impacto de las condiciones de trabajo en la satisfacción del trabajador, donde las condiciones de trabajo se clasificaron en 3 tipos:

- a) Condiciones de entorno, las que se encuentran ligadas no solo al espacio en el que se trabajó, sino también a las herramientas con que cuenta el trabajador para realizar sus labores;
- b) Condiciones de riesgo, donde existen factores de riesgo que requieren medidas preventivas; y
- c) Condiciones de servicios, en el que existen servicios que el trabajador valora y toma en cuenta a la hora de tomar una decisión de cambio de trabajo (servicios médicos, de comedor, de guardería y otros).

Debemos mencionar que la satisfacción laboral no solo es una de las garantías del bienestar laboral de los trabajadores, sino que repercute en la productividad y el rendimiento. Un empleado contento rendirá más y estará más comprometido con la organización, mientras que uno que no lo esté generará todo lo contrario.

La satisfacción laboral ha sido estudiada en relación con diferentes variables en un intento de encontrar relaciones entre aquella y éstas. Diferentes estudios han hallado correlaciones positivas y significativas entre satisfacción laboral y:

- Buen estado de ánimo general y actitudes positivas en la vida laboral y privada,
- Salud física y psíquica. La insatisfacción laboral correlaciona de forma positiva con alteraciones psicósomáticas diversas, estrés,
- Conductas laborales. Se han encontrado correlaciones positivas entre insatisfacción y ausentismo, rotación, retrasos...
- Un aspecto sobre el que no se ha podido establecer conclusiones claras y comúnmente aceptadas es la relación entre satisfacción laboral y productividad o rendimiento en el trabajo.

2.2.6. Causas principales de la insatisfacción laboral

Diversos estudios han manifestado que existen una serie de factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo. Algunas causas principales que producen insatisfacción laboral son:

- **Salario bajo:** Encontramos que muchos de los trabajadores se quejan de que su remuneración no está a la altura de lo que ellos contribuyen, o incluso que no está dentro de los márgenes medios del mercado. Para que un trabajador

se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un sueldo justo. Si el trabajo está mal pagado, las personas rendirán menos o terminarán yéndose.

- **Mala relación con los compañeros o jefes:** En ocasiones, la mala relación suele ser causada por celos, envidias o recelos profesionales, o bien por comportamientos excesivamente pasivos o competitivos por parte de alguno de los compañeros. En el caso de los jefes, suele deberse a una actitud prepotente y desconsiderada del jefe hacia sus subordinados o por excesivas exigencias o cumplimientos de funciones que no le competen al trabajador. Incluso por celos profesionales y envidias que hacen que consideren a ciertos empleados como una amenaza que podría sustituirles en su jefatura. Las malas relaciones en el ámbito laboral harán que las personas sientan deseos de abandonar su empleo.
- **Escasa o nulas posibilidades de promoción:** Cuando una persona ambiciosa con aspiraciones profesionales está estancada en su puesto de trabajo y observa cómo pasa el tiempo y, ni prospera ni asciende de categoría, se sentirá apática e insatisfecha ante su trabajo, pues no consigue lo que esperaba. Se produce un desequilibrio entre lo que ella esperaba y lo que ha obtenido realmente.
- **Inseguridad Personal:** Personas que poseen poca confianza en sí mismas, en sus habilidades y aptitudes para desempeñar un trabajo. Sienten que son incapaces de realizarlo correctamente o de adaptarse al entorno laboral, esto les provoca temor y una profunda inseguridad e insatisfacción.
- **Falta de comunicación:** Cuando en la compañía suceden cosas y no se comunican internamente, los trabajadores acaban desvinculándose del proyecto. Una buena comunicación es una relación de casi obligación, lo que una falta de comunicación lleva sin ninguna duda, a la insatisfacción laboral.

Nadie está a gusto en un entorno donde no se le tiene en cuenta para informar de cualquier acontecimiento, sea un logro o sea una situación desfavorable, para la que todos deben estar enterados.

- **Autorrealización:** Pasión por lo que se hace. Muchas personas sufren la insatisfacción laboral o bien porque no han descubierto lo que realmente les apasionaría hacer, o bien porque lo saben y no pueden hacerlo donde están. Dedicarte a algo que no te gusta, es realmente una de las mayores fuentes de insatisfacción. Hay que asociar lo que nos gusta con nuestro trabajo, tratar de dedicar nuestro tiempo a lo que realmente nos llena, nos hace brillar y nos da bien. Seremos mucho más productivos y nos sentiremos mucho mejor.
- **Dificultad para adaptarse al ambiente laboral:** Existen trabajadores poco pacientes que continuamente están cambiando de empleo porque se fastidian o aburren de su trabajo con rapidez, porque desean alcanzar objetivos profesionales en un corto espacio de tiempo. Por lo que se sienten continuamente insatisfechos y necesitan cambiar de ocupación para intentar lograrlo.
- **Malas condiciones laborales:** La insatisfacción laboral también puede ser consecuencia de las políticas de empresa, del entorno físico o de un empleo precario o rutinario.
- **Circunstancias personales y laborales:** Aspectos como la experiencia laboral, la edad, el sexo, el nivel de estudios, cultura o preparación, son factores que determinan el tipo de empleo que podemos desarrollar, por lo que un empleo por debajo de la preparación o experiencia que tenga una persona le causará cierta insatisfacción profesional. Igualmente ocurrirá en aquellas personas que no puedan dedicar suficiente tiempo a su familia y sus circunstancias familiares así lo requieran, como es el caso de trabajadores con hijos pequeños o con otras cargas familiares.

2.2.7. La Satisfacción Laboral, según Locke

Locke Locke E. (1976) Intentó identificar y analizar las dimensiones de las que dependía la Satisfacción Laboral, considerando que ésta deriva de un conjunto de factores asociados al trabajo. Esto lo hizo agrupando cualidades en donde las características del trabajo mismo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta de ésta hacia distintos aspectos de trabajo. Dichas características las clasificó como sigue:

- a) **Satisfacción con el trabajo:** Aquí se integra la atracción intrínseca al trabajo, como las antes mencionadas en (Tabla N°1); posibilidades de éxito, reconocimiento del mismo, ascenso, aprendizaje, etc.
- b) **Satisfacción con el salario:** Se debe considerar la forma en cómo el dinero es distribuido (equidad). La teoría en estudio (Discrepancia; Locke 1976) hace mención a que la satisfacción con las remuneraciones depende de la diferencia entre el valor asignado al trabajo y el pago recibido, mientras que la teoría de la equidad los individuos comparan sus aportaciones individuales y los beneficios que reciben con los de otros y responden eliminando cualquier desigualdad.
- c) **Satisfacción con las promociones:** Incluye oportunidades de formación o bases de apoyo para una posterior promoción.
- d) **Satisfacción con el reconocimiento:** Incluye las aprobaciones, elogios, y cuan loable resulta un trabajo ejecutado, así como también las críticas respecto al mismo. Según investigaciones de Locke (1976), este punto es uno de los elementos o factores más mencionados como causa de satisfacción e insatisfacción.
- e) **Satisfacción con los beneficios:** Incluye beneficios tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas.
- f) **Satisfacción con las condiciones de trabajo:** Aspectos de las condiciones

laborales importantes y necesarias para el individuo; flexibilidad de horario, de descansos, ambientes laborales óptimos.

- g) Satisfacción con la supervisión:** Incluye las capacidades técnicas y administrativas, así como cualidades a nivel interpersonal.
- h) Satisfacción con los colegas de trabajo:** Caracterizada por competencias entre compañeros, apoyo y amistades entre los mismos.
- i) Satisfacción con la compañía y la dirección:** Se destaca en este ítem las políticas de beneficios y salarios. La empresa determina en el trabajo el grado de responsabilidad, la carga laboral, las oportunidades de promoción, la cantidad de aumento y las condiciones de trabajo. De hecho, la organización posee mayor control sobre estos factores que el supervisor inmediato del empleado, por lo que dependerá de la empresa el modificar algunos aspectos en beneficio del trabajador.

2.2.8. Caja Huancayo

La Caja Huancayo, se constituyó al amparo del Decreto Ley 23039, del 14 de mayo de 1980, el cual autorizó la creación de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de los Concejos Provinciales al interior del país. Actualmente es una entidad, con autonomía administrativa, económica y financiera, regulada por el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), controlada y supervisada por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) y Contraloría General de la República.

Mediante el D.S. N° 191-86-EF, del 04 de junio de 1986 y la Resolución N° 599-88, del 25 de julio de 1988 de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), se autorizó el funcionamiento de la Caja Huancayo e inició sus operaciones el 08 de agosto de 1988, constituyéndose en un importante instrumento financiero de desarrollo económico.

Las operaciones de nuestra Institución están normadas por el D.S.

157-90-EF, del 28 de mayo de 1990, el cual tiene fuerza de ley, y por la Ley 26702 “Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la SBS”, del 09 de diciembre de 1996, en la que se establecen los requisitos, derechos, obligaciones, garantías, restricciones y demás condiciones de funcionamiento a que se sujetan las empresas que operan en el sistema financiero.

Misión

Mejorar la vida de nuestros clientes, satisfaciendo sus necesidades con soluciones integrales, oportunas e innovadoras.

Visión

Ser el líder de la inclusión financiera, reconocido por la excelencia en el servicio.

2.3. Definición de términos básicos.

Acompañamiento: Es el proceso de estar con el coachee, escucharle activamente sin juicios ni alianzas, reconocer la validez de lo que está diciendo y permitirle que sea él quien determine la dirección y el ritmo de la sesión.

Anclas: Activadores visuales, auditivos, kinestésicos que desencadenan una acción o un estado emocional. Circularización En una sesión de coaching es hablar sobre un tema específico sin avanzar; formular preguntas similares una y otra vez y obtener respuestas parecidas sin llegar a descubrir opciones efectivas.

Coach: Persona que guía el proceso de coaching y realiza acompañamiento al jugador. Coachee (se dice “couchii”) Es lo mismo que decir cliente o jugador. Es la persona que recibe la guía y acompañamiento en el proceso de coaching.

Coaching: “El Coaching es una relación profesional continuada que ayuda a que las personas produzcan resultados extraordinarios en sus vidas, carreras, negocios u organizaciones” (Zárate, 2010, p.89).

Compromiso organizacional: grado en que un empleado se identifica con una organización particular y con sus metas, y desea seguir siendo miembro de esta.

Confidencialidad: Es la relación existente entre el coach y el coachee, toda la información aportada y los detalles del proceso que se desarrolla, son de manejo exclusivo de los participantes; el coach en ningún momento utilizará el conocimiento adquirido de su cliente en otro contexto diferente al de las sesiones, salvo previa autorización o petición expresa del coachee.

Creencias: Generalizaciones que se hacen del mundo, de los demás, de cada uno y que se convierten en principios operativos. Se actúa conforme a éstas como si fueran ciertas y se convierten en una verdad absoluta para cada uno. Muchas veces limitan y distorsionan la realidad.

Desafíos: Son retos y exigencias que plantean algunas situaciones. Movilizan la utilización de herramientas internas y la búsqueda creativa de soluciones.

Desempeño laboral: procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo.

Empatía: Sensibilidad para captar los sentimientos y condiciones de la otra persona.

Juego de Roles: En la interpretación de roles, los participantes adoptan e interpretan el papel o rol de un personaje, que puede tener personalidades, motivaciones y trasfondos diferentes a los suyos. La interpretación de roles es similar al drama improvisado o teatro, delimitado por unas reglas externas en el cual los participantes son los actores que interpretan los roles de una forma libre, dentro de supuestos y entornos pre-establecidos inicialmente y a su vez son su propia audiencia. (Tomado de Wikipedia).

Lingüística: Comprende las diferentes maneras de comunicarnos con los demás, el uso de los distintos tipos de lenguaje (verbal y no verbal) y la comunicación que establecemos con nosotros mismos a través del diálogo interior, las imágenes de recuerdos o proyecciones futuras y las sensaciones y sentimientos de nuestro archivo emocional. (José Daniel Puche).

Mentoría: Consejería impartida por alguien experimentado, reconocido y aceptado como poseedor de conocimientos sobre un tema y que está capacitado para proporcionar directrices.

Neurociencias: Conjunto de disciplinas científicas que estudian la estructura, función, desarrollo, bioquímica, farmacología y patología del Sistema Nervioso.

Neurolingüística: Incluye, además del sistema nervioso y los distintos filtros personales (como las creencias y mapas de la realidad) los sentidos: visión, audición, olfato, gusto, sus respectivos órganos y elementos físico- kinestésicos (tacto y sensaciones)

Paradigma: Modelo o ejemplo que convertimos en una creencia, generalmente sin cuestionarla y a partir de ella la acción que se genera está condicionada.

Propósitos: Son los resultados últimos, lo que el coachee finalmente quiere obtener en su juego; son aquellas razones que le inspiran profundamente, aquellos motivos trascendentales que le animan y guían en momentos difíciles.

Rapport: Conexión emocional entre el coach y el coachee que genera la posibilidad de escuchar activamente. Se asemeja a “química” entre las personas. Es una forma de comunicación que se basa en una gran conexión entre los participantes. Establece fuertes vínculos de confianza.

Resistencias: Temores provenientes de experiencias desagradables o traumáticas vividas anteriormente, que se reactivan durante el juego y entorpecen o dificultan el avance del proceso de coaching.

Tolerancias: Situaciones con las cuales se convive y que a pesar de que causen malestar, incomodidad o limiten el cumplimiento de logros, se conservan sin tomar decisiones o sin realizar acciones que conduzcan a su modificación o eliminación definitiva. Drenan mucho el entusiasmo y el gozo de vivir.

Zona de comodidad: Senderos transitados y conocidos para hacer las cosas o para enfocar la vida, se eligen en forma repetitiva y a veces en forma

automática, generan seguridad y por consiguiente existe la tendencia a permanecer en ellos.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El coaching organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020

2.4.2. Hipótesis específicas

- a)** La dimensión objetivo influye significativamente en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.
- b)** La dimensión realidad influye significativamente en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.
- c)** La dimensión opciones influye significativamente en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.
- d)** La dimensión voluntad influye significativamente en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.

2.5. Identificación de variables:

Variable Independiente

(X) = Coaching Organizacional

Variable Dependiente:

(Y) = Satisfacción Laboral

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA
Coaching Organizacional	El coaching organizacional es un modelo que tiene la finalidad de desarrollar el potencial de las personas, de forma metódica, estructurada y eficaz. Escriba E. (2017)	Objetivo	Específico	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Medible	
			Alcanzable	
			Realista	
			Temporal	
		Realidad	Objetividad	
			Imparcialidad	
			Describir	
		Opciones	Costes y beneficios	
			Clasificar las opciones	
		Voluntad	Definición de la responsabilidad	
			Seguimiento y feedback.	

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA
Satisfacción Laboral	Es un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Locke E. (1976)	Satisfacción con el ambiente físico,	Fines	1. Muy insatisfecho 2. Algo insatisfecho 3. Indiferente 4. Algo satisfecho 5. Muy satisfecho
			Saneamiento	
			Entorno físico	
			Temperatura	
		Satisfacción con la supervisión	Relación empleado - empleador	
			Seguridad	
			Presión	
			Evaluación de desempeño	
			Igualitarismo y justicia	
		Satisfacción con las prestaciones recibidas	Apoyo por parte de los superiores	
Responsabilidad				
			Sistema de negociación	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Con base en la aplicación de sus resultados, la investigación científica se divide en aplicada y básica.

Según Ander E. (2011) La investigación aplicada, Se trata de investigación encaminada a la resolución de problemas, que se caracterizan por su interés en la aplicación y utilización de los conocimientos. Los resultados de estas investigaciones tienen un margen de generalización limitado.

Para Maletta H. (2009) En las investigaciones aplicadas no se pone en cuestión el conocimiento básico, sino que se intenta aplicarlo a un campo particular, con varios posibles objetivos.

De acuerdo las consideraciones mencionadas anteriormente, nuestro estudio es de tipo aplicada.

3.2. Nivel de Investigación

Según nuestro caso, el nivel de investigación es correlacional

3.3. Métodos de investigación:

Arroyo M. (2020) nos menciona que: En su sentido más general el método se define como la manera, el medio para alcanzar un objetivo, o como procedimiento para ordenar, realizar y ejecutar tareas o actividades. Para realizar nuestra investigación se empleó los métodos inductivo, deductivo y correlacional.

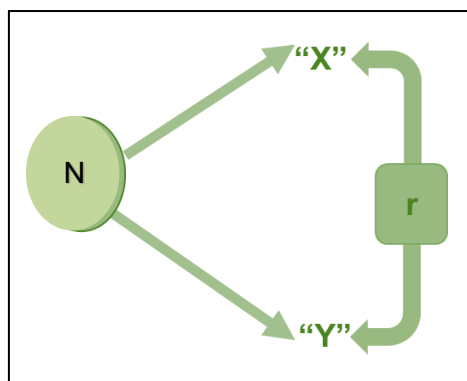
- **Método Inductivo:** Según del Cid, Méndez, & Sandoval, (2011) supone tener datos parciales confiables para, a partir de ellos, concluir que hay características que se repiten una y otra vez. Supone atención en los datos, en lo observado. La práctica cuidadosa de los fenómenos de una misma especie es la que permite practicar la inducción
- **Método Deductivo:** Para del Cid, Méndez, & Sandoval, (2011) Apartir de una teoría, el investigador procede a recoger datos para corroborar que la realidad se comporta conforme a lo enunciado en su explicación teórica. A partir de un marco conceptual o teórico se formula una hipótesis, se observa la realidad, se recogen datos y se confirma o no la hipótesis.
- **Método Correlacional:** Consiste en el estudio de la relación entre nuestras dos variables materia de estudio: Coaching Organizacional y Satisfacción Laboral.

3.4. Diseño de investigación

Espinoza M., (2014), el diseño correlacional consiste en recolectar dos o más conjuntos de datos de un objeto de investigación con la intención de determinar la relación entre estos datos.

“Es el plan y estructura de una investigación concebidas para obtener respuestas a las preguntas de un estudio” (Kerlinger , 2002)

Nuestro diseño de la investigación lo podemos apreciar de acuerdo a la figura siguiente:



Donde:

N= Población

r= relación entre variables

X= Coaching Organizacional

Y= Satisfacción Laboral

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población.

Según Hernández-Sampieri C. & Mendoza R. (2018) *“Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”*.

De acuerdo a los datos proporcionados por los encargados de la sucursal de Caja Huancayo Pasco, son 34 personas.

3.5.2. Muestra.

Bernal C. (2010) nos menciona que la muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio.

Tamayo y Tamayo (2003) Nos dice que es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada.

El muestreo se determinó de manera no probabilística por conveniencia

y de acuerdo a los criterios de nuestra investigación y está conformada por 30 trabajadores

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el recojo de nuestros datos se aplicó la técnica de la encuesta, con su instrumento el cuestionario.

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La encuesta: Según Grasso L. (2016) permite obtener datos de manera más sistemática que otros procedimientos de observación. Hace posible el registro detallado de los datos, el estudiar una población a través de muestras con garantías de representatividad, la generalización de las conclusiones con conocimiento de los márgenes de error y el control de algunos factores que inciden sobre el fenómeno a observar, como por ejemplo las formas de efectuar las preguntas y el contexto en que estas se formulan y contestan. (p.16)

Para Blanco C. (2011) Es una porción de sujetos que deberá ser representativa si se quiere generalizar los resultados al total de la población.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El cuestionario: Para Ocegueda C, (2004) es la lista de cuestionos o preguntas que se elaboran con el fin de obtener información. Se interroga lo que se considera relevante para el rasgo o característica objeto de estudio.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.

Para la recolección de los datos fueron seleccionados nuestros instrumentos (cuestionarios) uno por cada variable de estudio, es decir dos cuestionarios. (ver anexo 1)

Hurtado de Barrera, (2014) nos manifiesta que la validez y confiabilidad reflejan la manera en que el instrumento se ajusta a las necesidades de la investigación. Es decir, la validez hace referencia a la capacidad de un instrumento para cuantificar de forma significativa y adecuada el rasgo para cuya medición ha sido diseñado. Es decir, que mida la característica (o evento) para el cual fue diseñado y no otra similar.

La validación de nuestros instrumentos de la Investigación se facilitó a través del juicio de expertos. Para ello se eligió a los colaboradores, quienes son profesionales conocedores del tema materia de nuestra investigación, los mismos que procedieron a evaluar y calificar nuestros instrumentos (ver anexo 2).

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Encinas I. (1997), nos manifiesta que los datos en sí mismos tienen limitada importancia, es necesario “hacerlos hablar”, en ello consiste, en esencia, el análisis e interpretación de los datos.

Una vez que se haya finalizado el trabajo de campo, se procederá al procesamiento de datos con el Excel, y luego de ello se realizará el procesamiento del análisis estadístico, para ello se utilizará el paquete SPSS versión 26.0 de acuerdo al siguiente procedimiento:

- a)** Elaboración de frecuencias y porcentajes de nuestras variables cuantitativas: Coaching Organizacional y Satisfacción Laboral, con sus respectivas dimensiones.
- b)** Construcción de las tablas por cada variable de estudio, según los resultados de las encuestas.
- c)** Elaboración de gráficos por cada variable de estudio con sus respectivas dimensiones, utilizando para ello el gráfico de barras,
- d)** Descripción de datos, valores, puntuación y distribución de frecuencia para

cada variable de estudio.

- e) Prueba de hipótesis, utilizando la correlación de Pearson
- f) Discusión y análisis de los resultados obtenidos.

3.9. Tratamiento estadístico.

En un primer nivel de análisis, se aplicarán técnicas propias de la estadística descriptiva como, por ejemplo:

- ✓ El cálculo de frecuencias absolutas y relativas,
- ✓ La elaboración de tablas de contingencia, y
- ✓ El diagrama de barras.

Lo cual nos proporcionará la ordenación y comparación de nuestros datos, los mismos que nos permiten conocer los parámetros de las muestras con las que trabajamos.

Los cálculos necesarios para la elaboración de estos resultados se realizarán con el programa estadístico SPSS 26, con el propósito de obtener el resultado estadístico y mostrarlos mediante los gráficos. Del mismo modo se utilizará el análisis inferencial con la prueba estadística de correlación de Pearson, para poder demostrar nuestras hipótesis planteadas, entendiéndose que nuestras variables son ordinales.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica.

El pilar fundamental de nuestra investigación será la transparencia, tanto al momento del recojo de la información, como en su procesamiento, respetando las normas éticas de investigación.

Del mismo modo el respeto a nuestros informantes, por lo que se cuidará la identidad de nuestros informantes y se mantendrá la confidencialidad de sus respuestas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo.

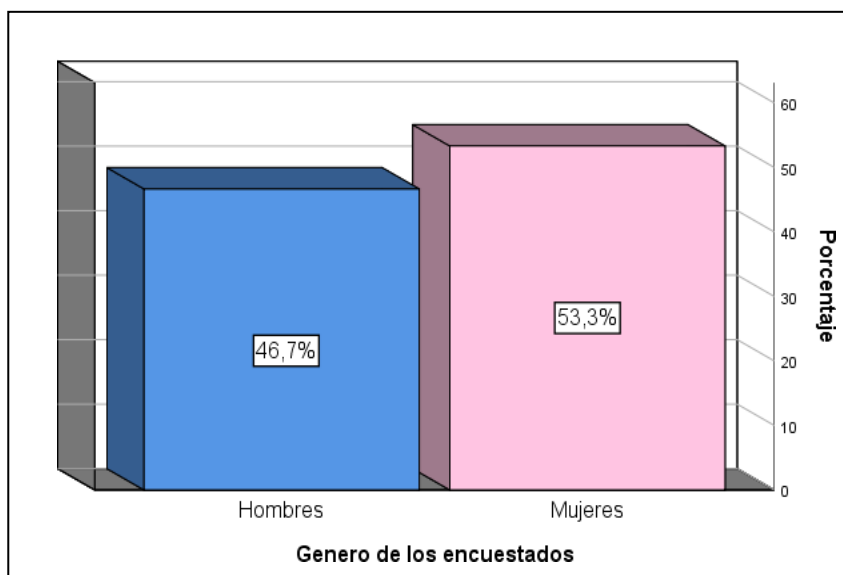
Dentro del diseño de nuestra estrategia del trabajo de campo, se visitó las instalaciones de la caja municipal ubicado en el distrito de Chaupimarca, para la recolección de datos en el terreno, para lo cual se realizaron las coordinaciones previas para que nuestros informantes estuvieran presentes.

Tabla N°1: Género de los encuestados

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Hombres	14	46,7
	Mujeres	16	53,3
	Total	30	100,0

Fuente Spss 26 Elaboración propia

Gráfico N°4: Género de los encuestados.



Fuente Spss 26 Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

En la tabla 1 y gráfico 4, podemos visualizar los resultados en cuanto al género de nuestros encuestados, del total de nuestra muestra 53.3% representa el género femenino y el 46.7% son hombres.

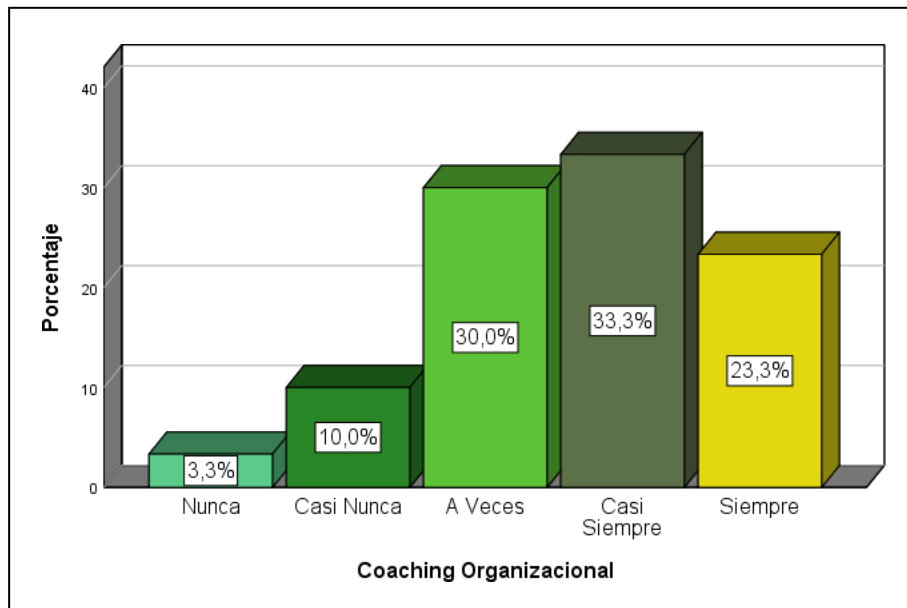
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.

Tabla N°2: Variable Coaching Organizacional

Frecuencia		Porcentaje	
Válido	Nunca	1	3,3
	Casi Nunca	3	10,0
	A Veces	9	30,0
	Casi Siempre	10	33,3
	Siempre	7	23,3
	Total	30	100,0

Fuente Spss 26 Elaboración propia

Gráfico N°5: Variable Coaching Organizacional.



Fuente Spss 26 Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

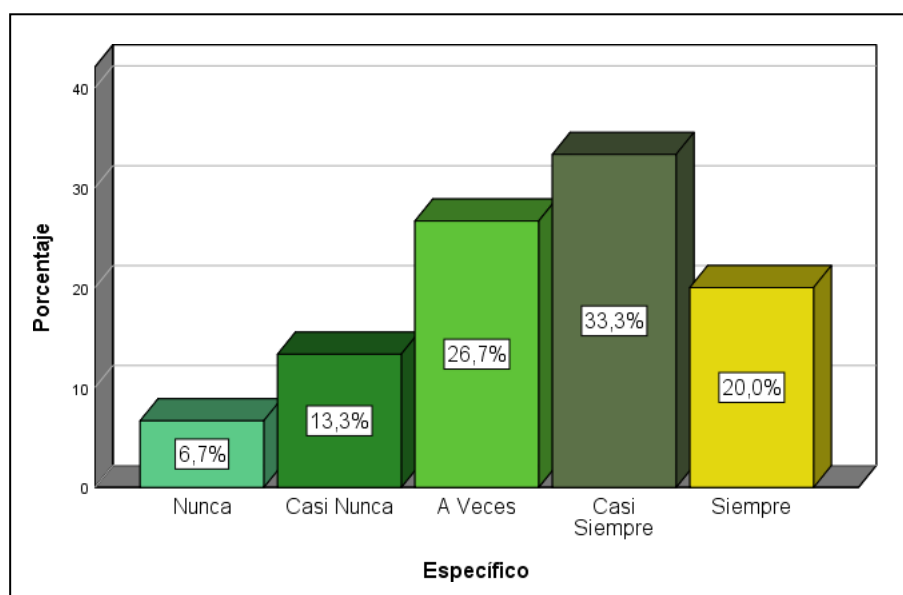
En la tabla 2 y gráfico 5, respecto a la variable Coaching Organizacional, podemos apreciar que respecto a su aplicación un 33.3% manifiesta que casi siempre, 30% que a veces, 23.3% respondió que siempre, 10% que casi nunca y un 3.3% que nunca.

Tabla N°3: Son específicos tus objetivos laborales

Frecuencia		Porcentaje
Válido	Nunca	2
	Casi Nunca	4
	A Veces	8
	Casi Siempre	10
	Siempre	6
	Total	30
		6,7
		13,3
		26,7
		33,3
		20,0
		100,0

Fuente Spss 26 Elaboración propia

Gráfico N°6: Son específicos tus objetivos laborales.



Fuente Spss 26 Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

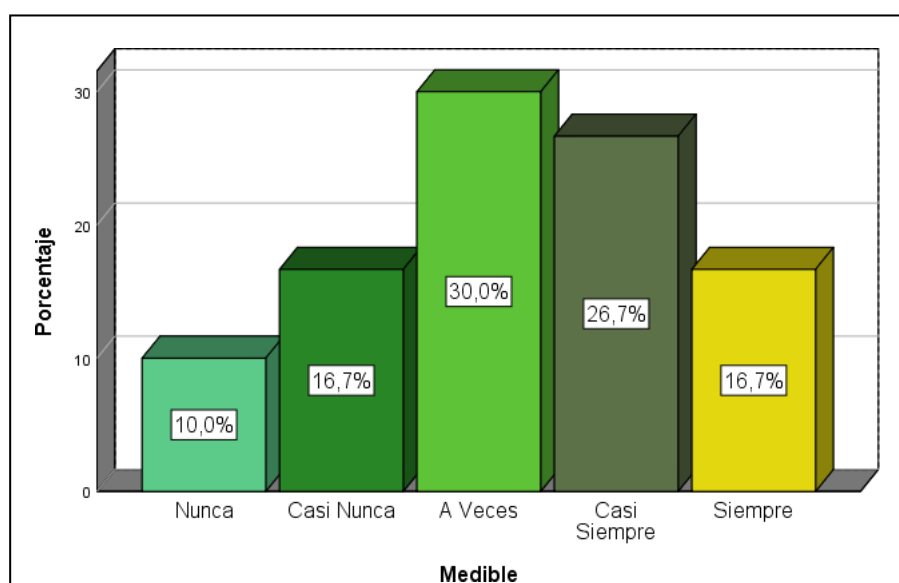
En la tabla 3 y gráfico 6, respecto al indicador específico, podemos apreciar que respecto a, son específicos tus objetivos laborales un 33.3% manifiesta que casi siempre, 26.7% considera que a veces, 20% nos respondió que siempre, 13.3% considera que casi nunca y un 3.3% nos indica que nunca.

Tabla N°4: Son medibles tus objetivos laborales

Frecuencia		Porcentaje
Válido	Nunca	3
	Casi Nunca	5
	A Veces	9
	Casi Siempre	8
	Siempre	5
	Total	30
		100,0

Fuente Spss 26 Elaboración propi

Gráfico N°7: Son medibles tus objetivos laborales.



Fuente Spss 26 Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

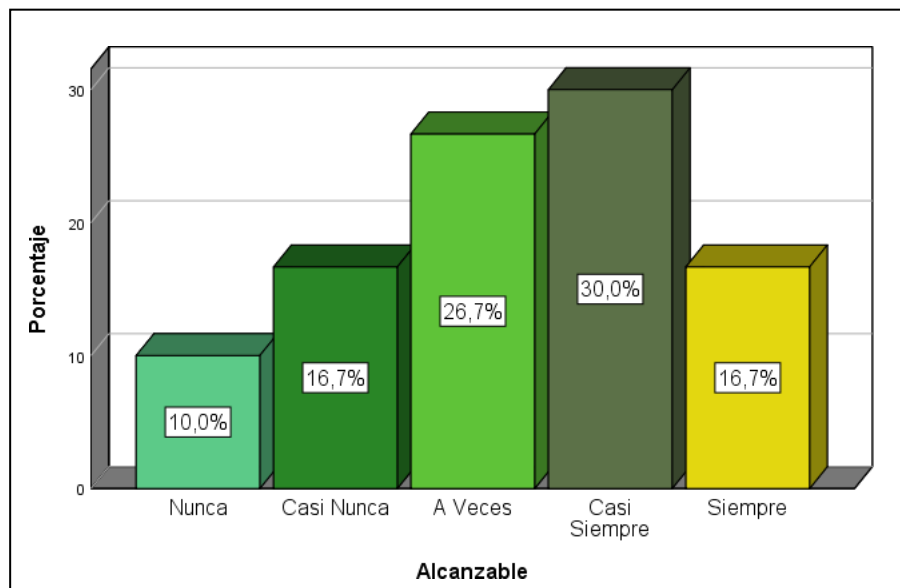
En la tabla 4 y gráfico 7, respecto al indicador medible, podemos apreciar que respecto a, son medibles tus objetivos laborales, un 30% nos manifiesta que a veces, 26.7% considera que casi siempre, 16.7% nos respondió que siempre, al igual que el 16.7% que considera que casi nunca y un 10% nos indica que nunca.

Tabla N°5: Son alcanzables tus objetivos laborales

Frecuencia		Porcentaje	
Válido	Nunca	3	10,0
	Casi Nunca	5	16,7
	A Veces	8	26,7
	Casi Siempre	9	30,0
	Siempre	5	16,7
	Total	30	100,0

Fuente Spss 26 Elaboración propia

Gráfico N°8: Son alcanzables tus objetivos laborales.



Fuente Spss 26 Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

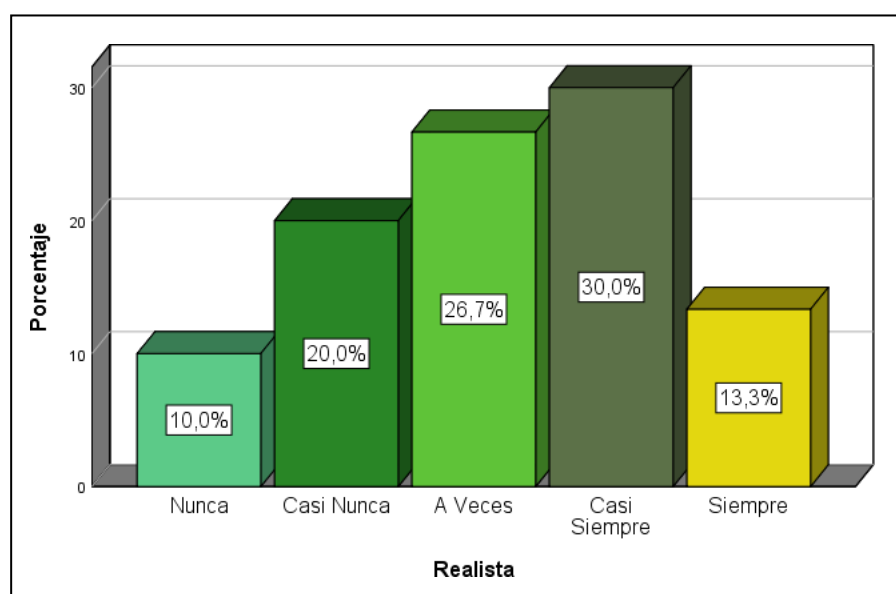
En la tabla 5 y gráfico 8, respecto al indicador alcanzable, podemos apreciar que respecto a, son alcanzables tus objetivos laborales, un 30% nos manifiesta que casi siempre, 26.7% considera que a veces, 16.7% nos respondió que siempre, al igual que el 16.7% que considera que casi nunca y un 10% nos indica que nunca.

Tabla N°6: Son realistas tus objetivos laborales

Frecuencia		Porcentaje	
Válido	Nunca	3	10,0
	Casi Nunca	6	20,0
	A Veces	8	26,7
	Casi Siempre	9	30,0
	Siempre	4	13,3
	Total	30	100,0

Fuente Spss 26 Elaboración propia

Gráfico N°9: Son realistas tus objetivos laborales.



Fuente Spss 26 Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

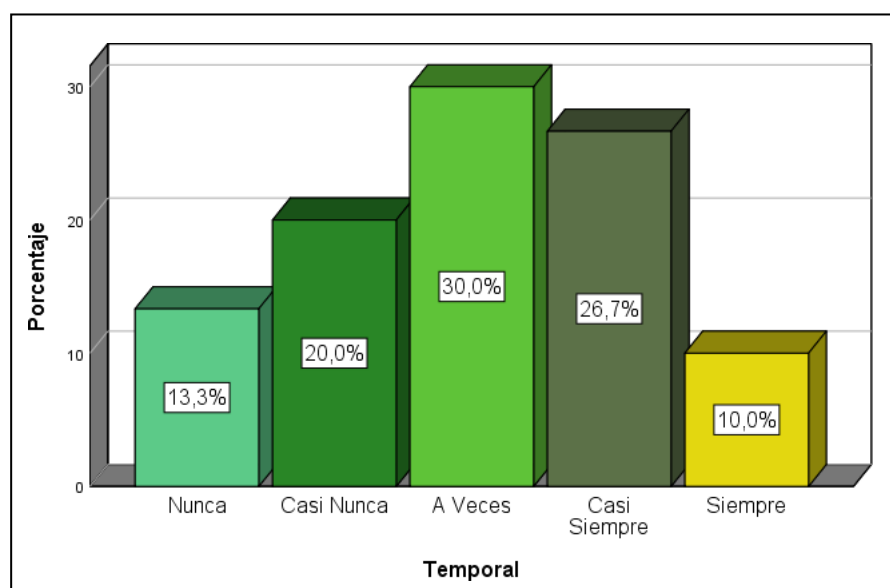
En la tabla 6 y gráfico 9, respecto al indicador realista, podemos apreciar que respecto a, son realistas tus objetivos laborales, un 30% nos manifiesta que casi siempre, 26.7% considera que a veces, 20% nos respondió que casi nunca, el 13.3% respondió que considera que siempre y un 10% nos indica que nunca.

Tabla N°7: Tienes una fecha para alcanzar tus objetivos laborales

Frecuencia		Porcentaje
Válido	Nunca	4 13,3
	Casi Nunca	6 20,0
	A Veces	9 30,0
	Casi Siempre	8 26,7
	Siempre	3 10,0
	Total	30 100,0

Fuente Spss 26 Elaboración propia

Gráfico N°10: Tienes una fecha para alcanzar tus objetivos laborales.



Fuente Spss 26 Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

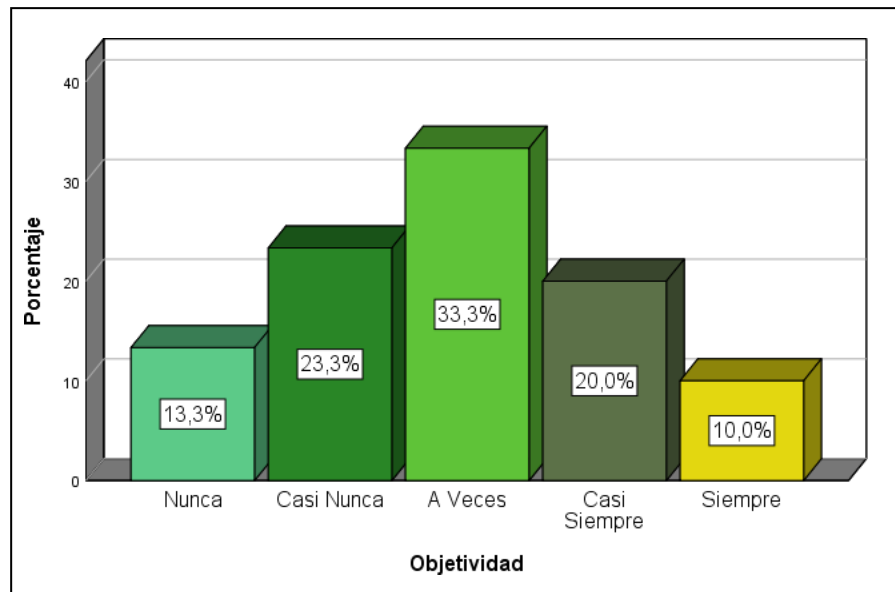
En la tabla 7 y gráfico 10, respecto al indicador temporal, podemos apreciar que respecto a, tienes una fecha para alcanzar tus objetivos laborales, un 30% nos manifiesta que a veces, 26.7% considera que casi siempre, 20% nos respondió que casi nunca, el 13.3% respondió que considera que nunca y un 10% nos indica que siempre.

Tabla N°8: Eres objetivo al momento de desarrollar tus labores

Frecuencia		Porcentaje
Válido	Nunca	4 13,3
	Casi Nunca	7 23,3
	A Veces	10 33,3
	Casi Siempre	6 20,0
	Siempre	3 10,0
	Total	30 100,0

Fuente Spss 26 Elaboración propia

Gráfico N°11: Eres objetivo al momento de desarrollar tus labores.



Fuente Spss 26 Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

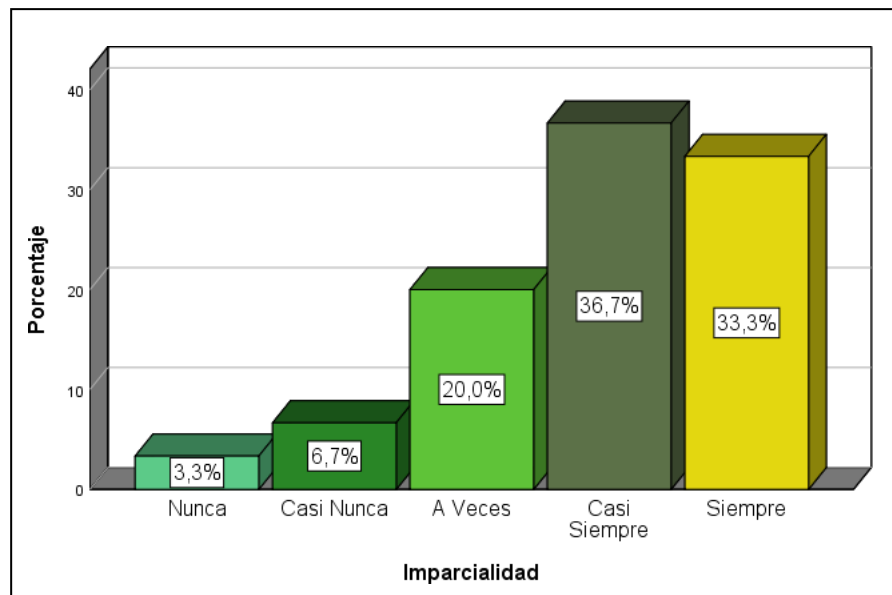
En la tabla 8 y gráfico 11, respecto al indicador objetividad, podemos apreciar que respecto a, eres objetivo al momento de desarrollar tus labores, un 33.3% nos manifiesta que a veces, 23.3% considera que casi nunca, 20% nos respondió que casi siempre, el 13.3% respondió que considera que nunca y un 10% nos indica que siempre.

Tabla N°9: Muestras Imparcialidad al desarrollar tus labores

Frecuencia		Porcentaje	
Válido	Nunca	1	3,3
	Casi Nunca	2	6,7
	A Veces	6	20,0
	Casi Siempre	11	36,7
	Siempre	10	33,3
	Total	30	100,0

Fuente Spss 26 Elaboración propia

Gráfico N°12: Muestras Imparcialidad al desarrollar tus labores.



Fuente Spss 26 Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

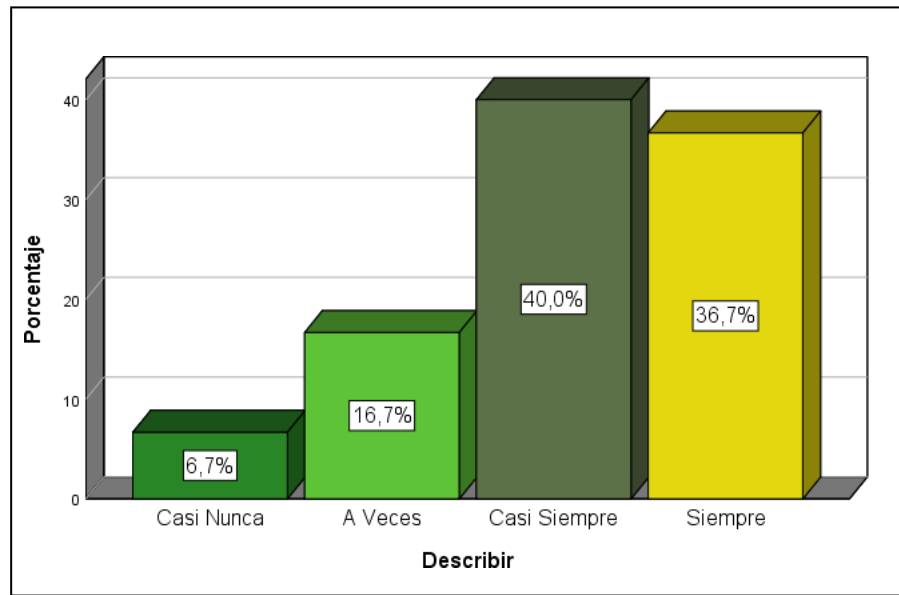
En la tabla 9 y gráfico 12, respecto al indicador imparcialidad, podemos apreciar que respecto a, muestras Imparcialidad al desarrollar tus labores, un 36.7% nos manifiesta que casi siempre, 33.3% considera que siempre, 20% nos respondió que a veces, el 6.7% respondió que considera que casi nunca y un 3.3% nos indica que nunca.

Tabla N°10: Consideras que describes a los clientes las bondades que ofrece tu empresa.

Frecuencia		Porcentaje	
Válido	Casi Nunca	2	6,7
	A Veces	5	16,7
	Casi Siempre	12	40,0
	Siempre	11	36,7
	Total	30	100,0

Fuente Spss 26 Elaboración propia

Gráfico N°13: Consideras que describes a los clientes las bondades que ofrece tu empresa.



Fuente Spss 26 Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

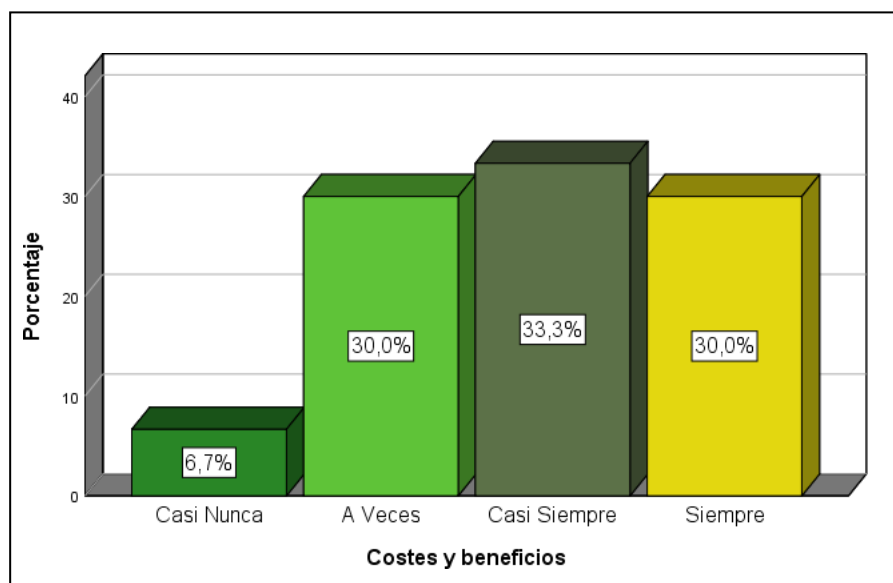
En la tabla 10 y gráfico 13, respecto al indicador describir, podemos apreciar que respecto a consideras que describes a los clientes las bondades que ofrece tu empresa, un 40% nos manifiesta que casi siempre, 36.7% considera que siempre, 16.7% nos respondió que a veces y el 6.7% respondió que considera que casi nunca.

Tabla N°11: Das a conocer los costes y beneficios que ofrece tu entidad.

Frecuencia		Porcentaje
Válido	Casi Nunca	2
	A Veces	9
	Casi Siempre	10
	Siempre	9
	Total	30
		6,7
		30,0
		33,3
		30,0
		100,0

Fuente Spss 26 Elaboración propia

Gráfico N°14: Das a conocer los costes y beneficios que ofrece tu entidad.



Fuente Spss 26 Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

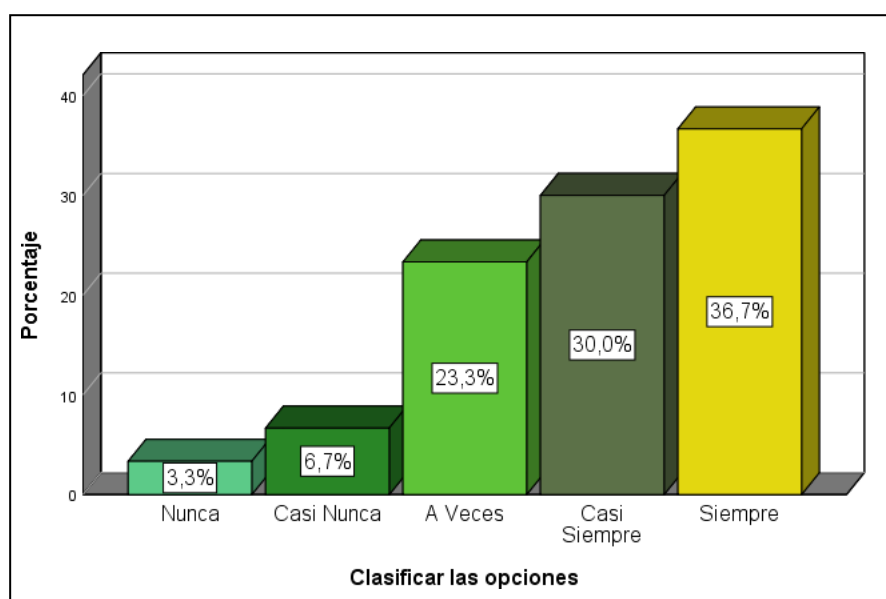
En la tabla 11 y gráfico 14, respecto al indicador costes y beneficios, podemos apreciar que respecto a das a conocer los costes y beneficios que ofrece tu entidad, un 33.3% nos manifiesta que casi siempre, 30% considera que siempre, al igual que el 30% que nos respondió que a vecesy el 6.7% respondió que considera que casi nunca.

Tabla N°12: Clasificas todas las opciones que brinda tu entidad.

Frecuencia		Porcentaje	
Válido	Nunca	1	3,3
	Casi Nunca	2	6,7
	A Veces	7	23,3
	Casi Siempre	9	30,0
	Siempre	11	36,7
	Total	30	100,0

Fuente Spss 26 Elaboración propia

Gráfico N°15: Clasificas todas las opciones que brinda tu entidad.



Fuente Spss 26 Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

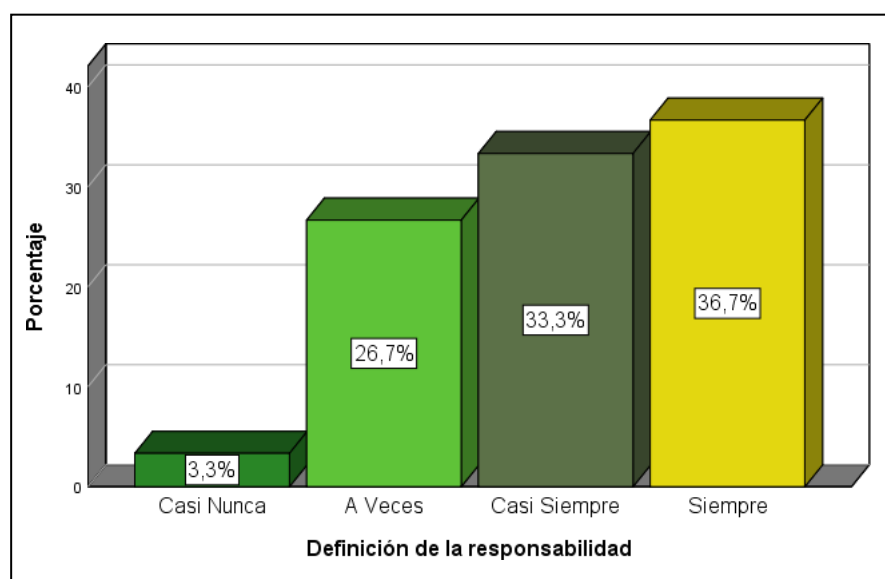
En la tabla 12 y gráfico 15, respecto al indicador clasificar las opciones, podemos apreciar que respecto a clasificar todas las opciones que brinda tu entidad un 36.7% nos manifiesta que siempre, 30% considera que casi siempre, 23.3% nos respondió que a veces, el 6.7% respondió que considera que casi nunca y un 3.3% nos indica que nunca.

Tabla N°13: Consideras que actúas con responsabilidad.

Frecuencia		Porcentaje	
Válido	Casi Nunca	1	3,3
	A Veces	8	26,7
	Casi Siempre	10	33,3
	Siempre	11	36,7
	Total	30	100,0

Fuente Spss 26 Elaboración propia

Gráfico N°16: Consideras que actúas con responsabilidad.



Fuente Spss 26 Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

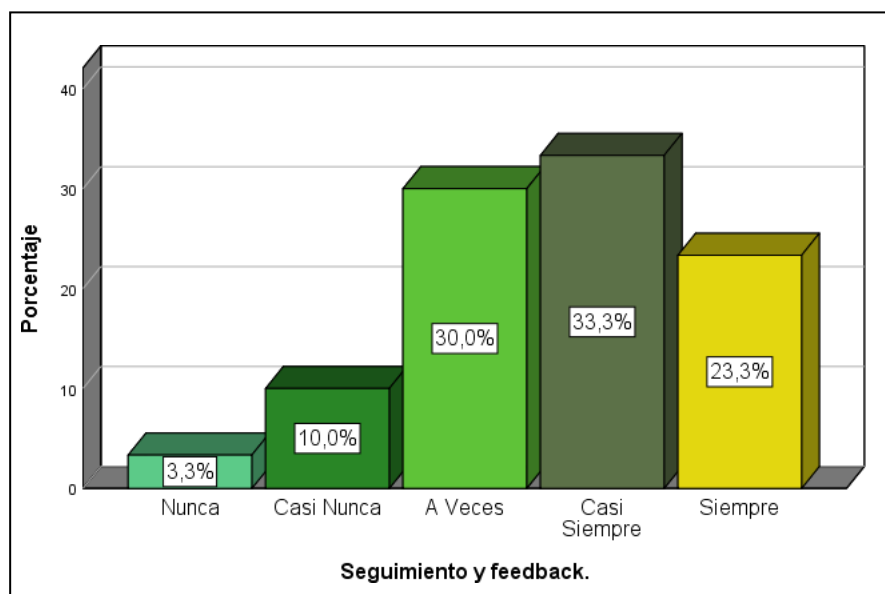
En la tabla 13 y gráfico 16, respecto al indicador definición de responsabilidad, podemos apreciar que respecto a consideras que actúas con responsabilidad, un 36.7% nos manifiesta que siempre, 33.3% considera que casi siempre, el 26.7% nos respondió que a veces y el 3.3% respondió que considera que casi nunca.

Tabla N°14: Realizas un seguimiento y feedback de las labores que realizas.

Frecuencia		Porcentaje	
Válido	Nunca	1	3,3
	Casi Nunca	3	10,0
	A Veces	9	30,0
	Casi Siempre	10	33,3
	Siempre	7	23,3
	Total	30	100,0

Fuente Spss 26 Elaboración propia

Gráfico N°17: Realizas un seguimiento y feedback de las labores que realizas.



Fuente Spss 26 Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

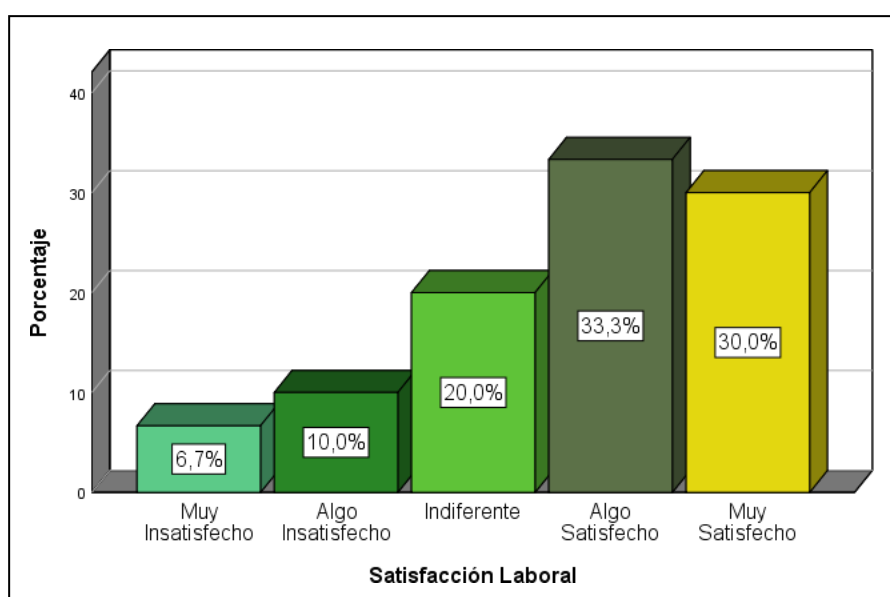
En la tabla 14 y gráfico 17, respecto al indicador seguimiento y feedback, podemos apreciar que respecto a realizas un seguimiento y feedback de las labores que realizas. un 33.3% nos manifiesta que casi siempre, 30% considera que a veces, el 23.3% nos respondió que siempre, 10% que casinunca y el 3.3% respondió que considera que casi nunca.

Tabla N°15: Variable Satisfacción Laboral

Frecuencia		Porcentaje	
Válido	Muy Insatisfecho	2	6,7
	Algo Insatisfecho	3	10,0
	Indiferente	6	20,0
	Algo Satisfecho	10	33,3
	Muy Satisfecho	9	30,0
	Total	30	100,0

Fuente Spss 26 Elaboración propia

Gráfico N°18: Variable Satisfacción Laboral.



Fuente Spss 26 Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

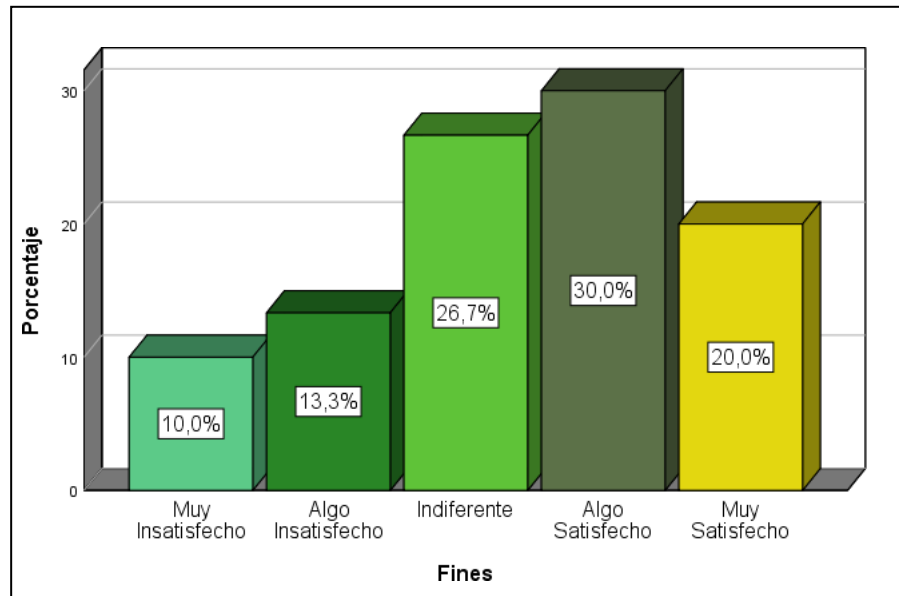
En la tabla 15 y gráfico 18, respecto a la variable satisfacción laboral, podemos apreciar que respecto a su satisfacción laboral. un 33.3% nos manifiesta que algo satisfecho, 30% se considera muy satisfecho, el 20% nos respondió que es indiferente, 10% que algo insatisfecho y el 6.7% respondió que muy insatisfecho.

Tabla N°16: Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.

Frecuencia		Porcentaje	
Válido	Muy Insatisfecho	3	10,0
	Algo Insatisfecho	4	13,3
	Indiferente	8	26,7
	Algo Satisfecho	9	30,0
	Muy Satisfecho	6	20,0
	Total	30	100,0

Fuente Spss 26 Elaboración propia

Gráfico N°19: Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.



Fuente Spss 26 Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN:

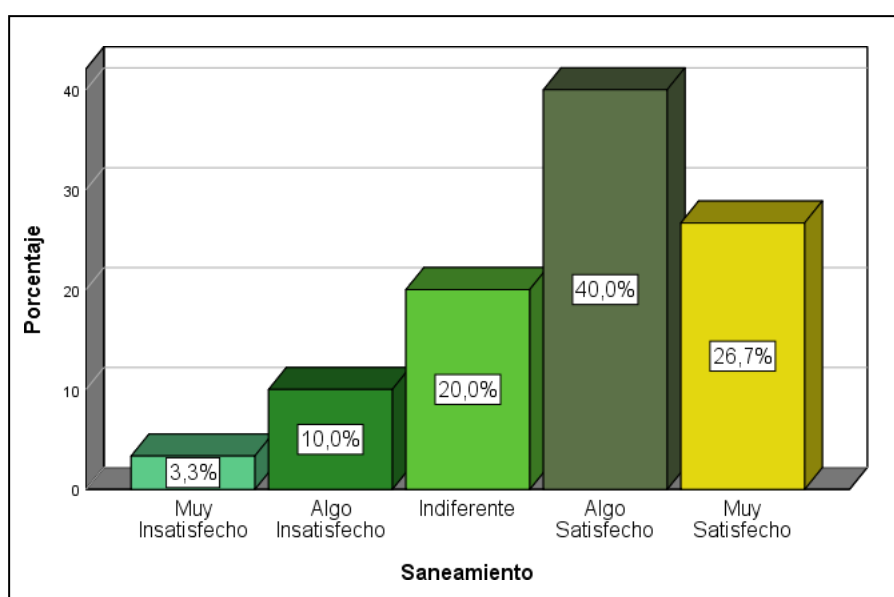
En la tabla 16 y gráfico 19, respecto a los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar, un 30% nos manifiesta que algo satisfecho, 26,7% se considera indiferente, el 20% nos respondió que se encuentra muy satisfecho, 13.3% considera que algo insatisfecho y el 10% respondió que muy insatisfecho.

Tabla N°17: La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.

Frecuencia		Porcentaje	
Válido	Muy Insatisfecho	1	3,3
	Algo Insatisfecho	3	10,0
	Indiferente	6	20,0
	Algo Satisfecho	12	40,0
	Muy Satisfecho	8	26,7
	Total	30	100,0

Fuente Spss 26 Elaboración propia

Gráfico N°20: La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.



Fuente Spss 26 Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN:

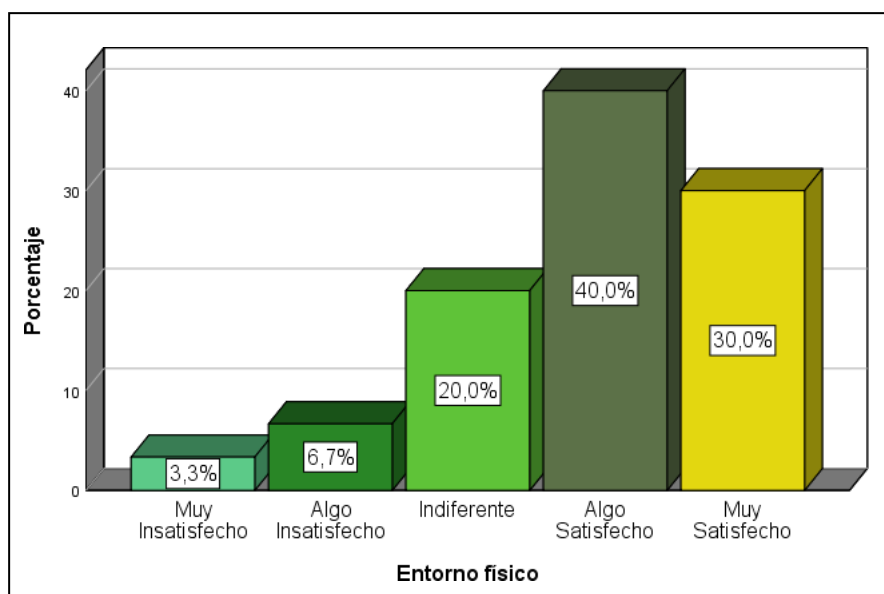
En la tabla 17 y gráfico 20, respecto a la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo, un 40% de los encuestados nos manifiesta que algo satisfecho, 26,7% se considera muy satisfecho, el 20% nos manifestó que es indiferente, 10% considera que algo insatisfecho y el 3.3% respondió que muy insatisfecho.

Tabla N°18: El entorno físico y el espacio de que se dispone en su lugar de trabajo.

Frecuencia		Porcentaje	
Válido	Muy Insatisfecho	1	3,3
	Algo Insatisfecho	2	6,7
	Indiferente	6	20,0
	Algo Satisfecho	12	40,0
	Muy Satisfecho	9	30,0
	Total	30	100,0

Fuente Spss 26 Elaboración propia

Gráfico N°21: El entorno físico y el espacio de que se dispone en su lugar de trabajo.



Fuente Spss 26 Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

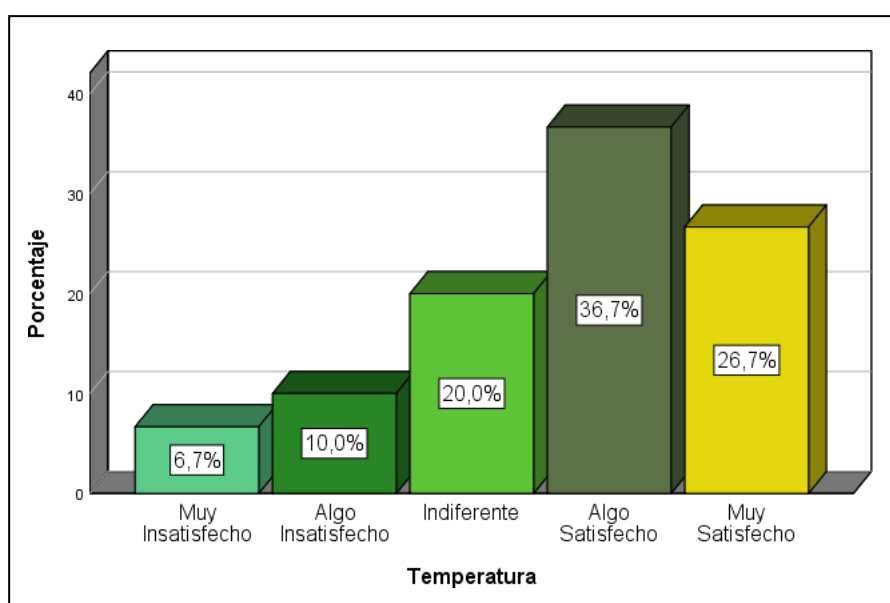
En la tabla 18 y gráfico 21, respecto a el entorno físico y el espacio de que se dispone en su lugar de trabajo, un 40% de los encuestados nos manifiesta que algo satisfecho, 30% se considera muy satisfecho, el 20% nos manifestó que es indiferente, 6.7% considera que algo insatisfecho y el 3.3% respondió que muy insatisfecho.

Tabla N°19: La temperatura de su local de trabajo.

Frecuencia		Porcentaje	
Válido	Muy Insatisfecho	2	6,7
	Algo Insatisfecho	3	10,0
	Indiferente	6	20,0
	Algo Satisfecho	11	36,7
	Muy Satisfecho	8	26,7
	Total	30	100,0

Fuente Spss 26 Elaboración propia

Gráfico N°22: La temperatura de su local de trabajo.



Fuente Spss 26 Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

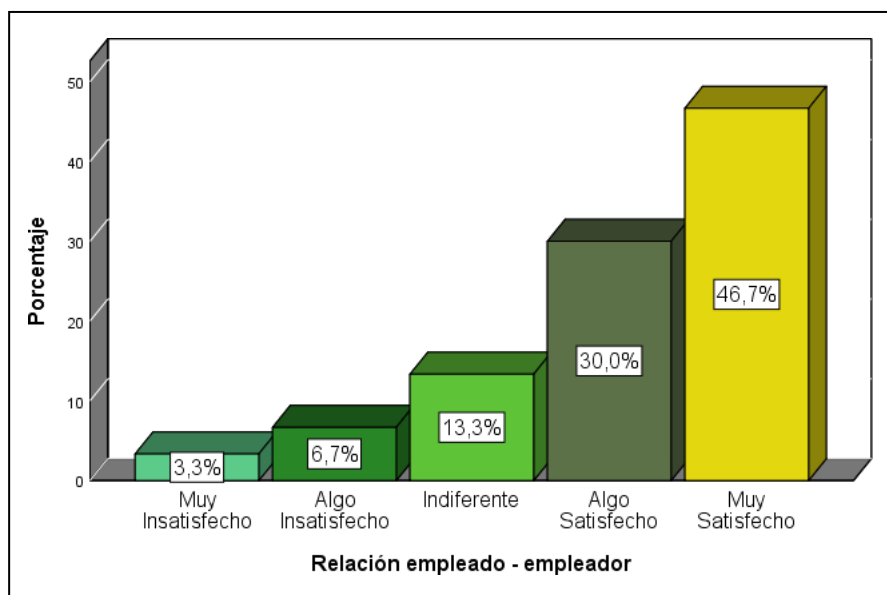
En la tabla 19 y gráfico 22, respecto a la temperatura de su local de trabajo, un 36.7% de los encuestados nos manifiesta que algo satisfecho, 26.7% se considera muy satisfecho, el 20% nos manifestó que es indiferente, 10% considera que algo insatisfecho y el 6.7% respondió que muy insatisfecho.

Tabla N°20: Las relaciones personales con sus superiores.

Frecuencia		Porcentaje	
Válido	Muy Insatisfecho	1	3,3
	Algo Insatisfecho	2	6,7
	Indiferente	4	13,3
	Algo Satisfecho	9	30,0
	Muy Satisfecho	14	46,7
	Total	30	100,0

Fuente Spss 26 Elaboración propia

Gráfico N°23: Las relaciones personales con sus superiores.



Fuente Spss 26 Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

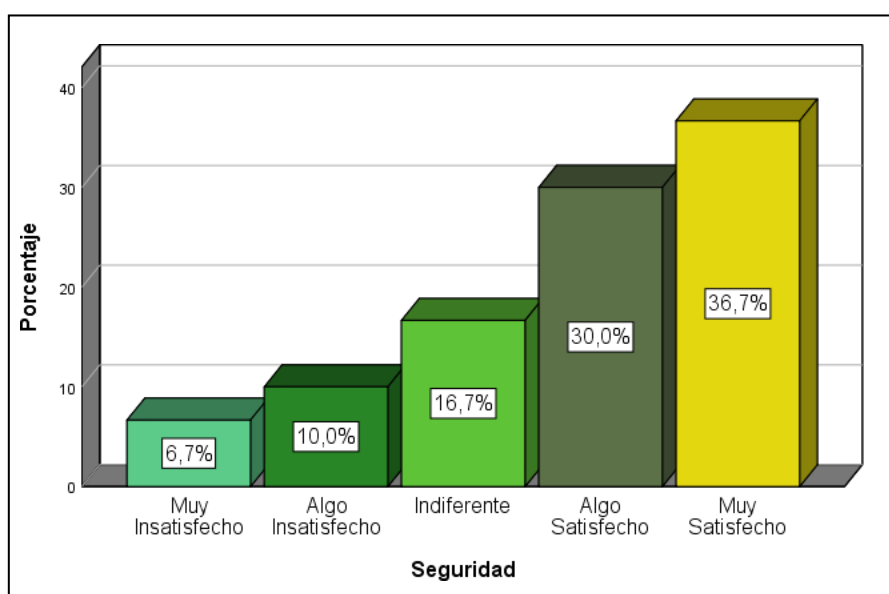
En la tabla 20 y gráfico 23, respecto a las relaciones personales con sus superiores, un 46.7% de los encuestados nos manifiesta que muy satisfecho, 30% se considera algo satisfecho, el 13.3% nos manifestó quees indiferente, 6.7% considera que algo insatisfecho y el 3.3% nos respondió que muy insatisfecho.

Tabla N°21: La supervisión que ejercen sobre usted.

Frecuencia		Porcentaje
Válido	Muy Insatisfecho	2 6,7
	Algo Insatisfecho	3 10,0
	Indiferente	5 16,7
	Algo Satisfecho	9 30,0
	Muy Satisfecho	11 36,7
	Total	30 100,0

Fuente Spss 26 Elaboración propia

Gráfico N°24: La supervisión que ejercen sobre usted.



Fuente Spss 26 Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

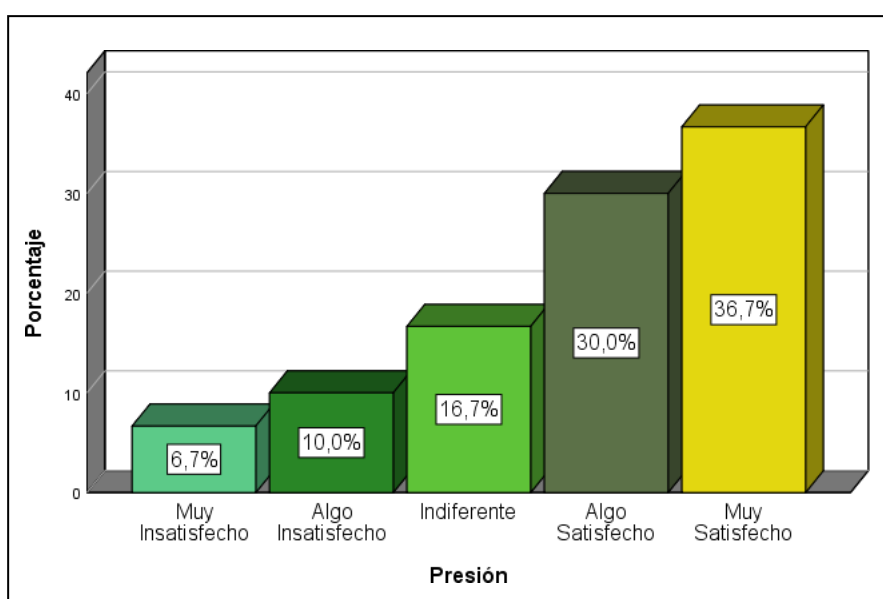
En la tabla 21 y gráfico 24, respecto a la supervisión que ejercen sobre usted, un 36.7% de los encuestados nos manifiesta que muy satisfecho, 30% se considera algo satisfecho, el 16.7% nos manifestó que es indiferente, 10% considera que algo insatisfecho y el 6.7% nos respondió que muy insatisfecho.

Tabla N°22: La proximidad y frecuencia con que es supervisado.

Frecuencia		Porcentaje	
Válido	Muy Insatisfecho	2	6,7
	Algo Insatisfecho	3	10,0
	Indiferente	5	16,7
	Algo Satisfecho	9	30,0
	Muy Satisfecho	11	36,7
	Total	30	100,0

Fuente Spss 26 Elaboración propia

Gráfico N°25: La proximidad y frecuencia con que es supervisado.



Fuente Spss 26 Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

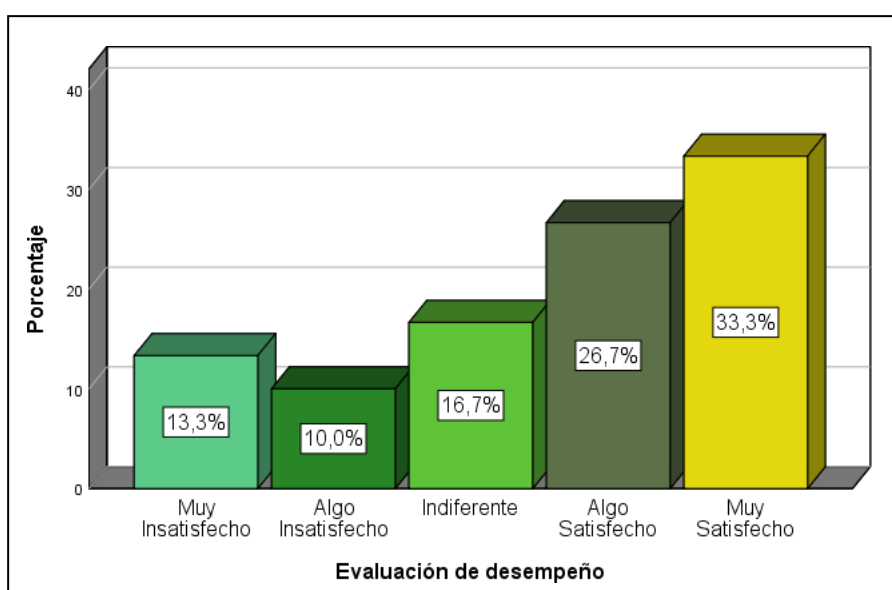
En la tabla 22 y gráfico 25, respecto a la proximidad y frecuencia con que es supervisado, un 36.7% de los encuestados nos manifiesta que muy satisfecho, 30% se considera algo satisfecho, el 16.7% nos manifestó quees indiferente, 10% considera que algo insatisfecho y el 6.7% nos respondióque muy insatisfecho.

Tabla N°23: La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.

Frecuencia		Porcentaje	
Válido	Muy Insatisfecho	4	13,3
	Algo Insatisfecho	3	10,0
	Indiferente	5	16,7
	Algo Satisfecho	8	26,7
	Muy Satisfecho	10	33,3
	Total	30	100,0

Fuente Spss 26 Elaboración propia

Gráfico N°26: La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.



Fuente Spss 26 Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

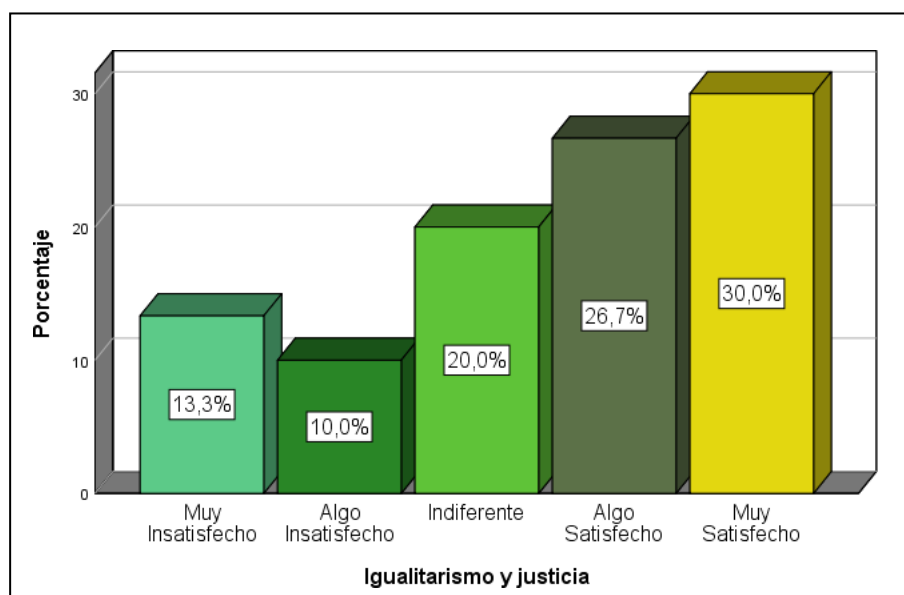
En la tabla 23 y gráfico 26, respecto a la forma en que sus supervisores juzgan su tarea, un 33.3% de los encuestados nos manifiesta que muy satisfecho, 26.7% se considera algo satisfecho, el 16.7% nos manifestó quees indiferente, 10% considera que algo insatisfecho y el 13.3% nos respondió que muy insatisfecho

Tabla N°24: La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa.

Frecuencia		Porcentaje	
Válido	Muy Insatisfecho	4	13,3
	Algo Insatisfecho	3	10,0
	Indiferente	6	20,0
	Algo Satisfecho	8	26,7
	Muy Satisfecho	9	30,0
	Total	30	100,0

Fuente Spss 26 Elaboración propia

Gráfico N°27: La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa.



Fuente Spss 26 Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

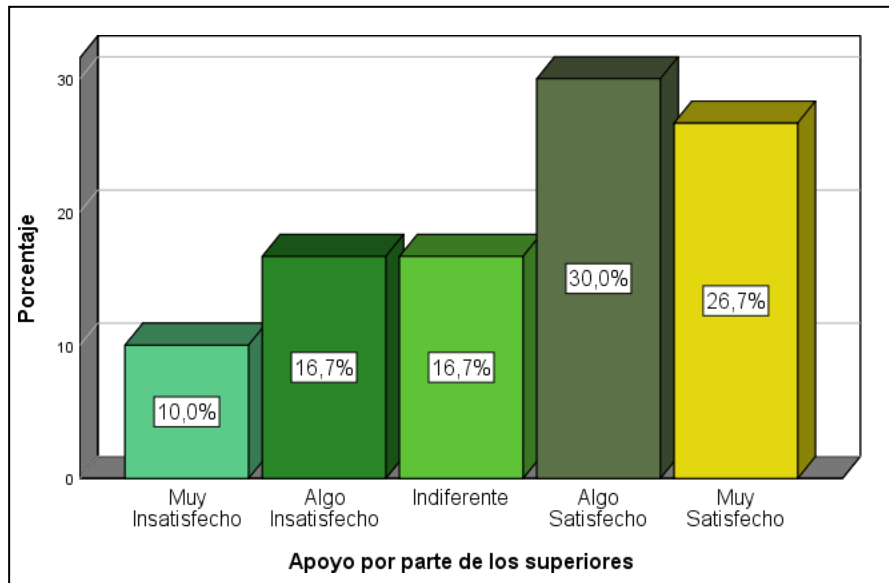
En la tabla 24 y gráfico 27, respecto a la “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa, un 30% de los encuestados nos manifiesta quemuy satisfecho, 26.7% se considera algo satisfecho, el 20% nos manifestóque es indiferente, 10% considera que algo insatisfecho y el 13.3% nos respondió que muy insatisfecho.

Tabla N°25: El apoyo que recibe de sus superiores.

Frecuencia		Porcentaje	
Válido	Muy Insatisfecho	3	10,0
	Algo Insatisfecho	5	16,7
	Indiferente	5	16,7
	Algo Satisfecho	9	30,0
	Muy Satisfecho	8	26,7
	Total	30	100,0

Fuente Spss 26 Elaboración propia

Gráfico N°28: El apoyo que recibe de sus superiores.



Fuente Spss 26 Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

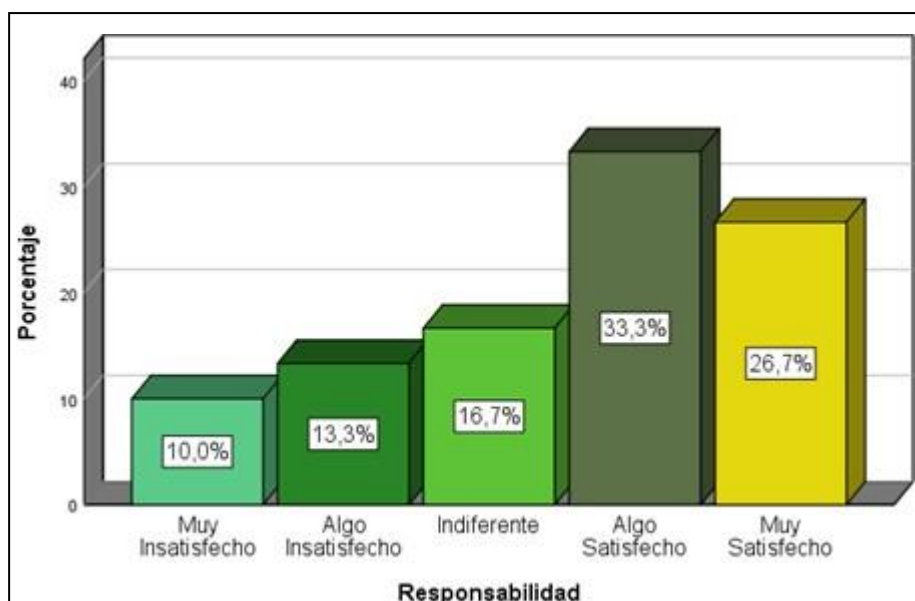
En la tabla 25 y gráfico 28, respecto a el apoyo que recibe de sus superiores, un 30% de los encuestados nos manifiesta que algo satisfecho, 26.7% se considera muy satisfecho, el 16.7% nos manifestó que es indiferente, al igual que el 16.7% que se considera algo insatisfecho y el 10% nos respondió que muy insatisfecho.

Tabla N°26: El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.

Frecuencia		Porcentaje
Válido	Muy Insatisfecho	3
	Algo Insatisfecho	4
	Indiferente	5
	Algo Satisfecho	10
	Muy Satisfecho	8
	Total	30
		100,0

Fuente Spss 26 Elaboración propia

Gráfico N°29: El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.



Fuente Spss 26 Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

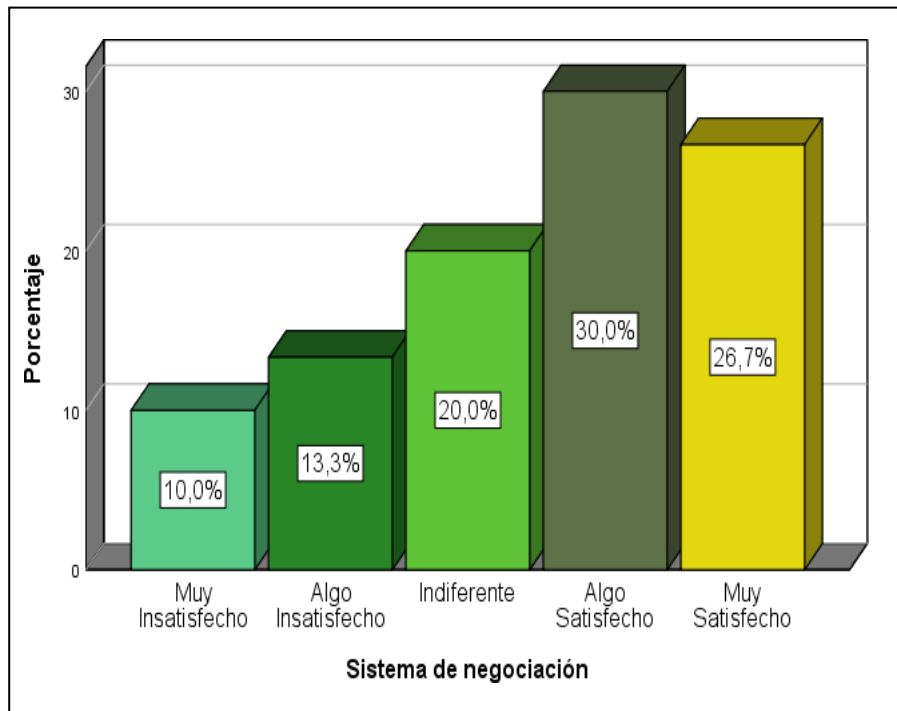
En la tabla 26 y gráfico 29, respecto a el grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales, un 33.3% nos manifiesta que algo satisfecho, 26.7% se considera muy satisfecho, el 16.7% nos manifestó que es indiferente, el 13.3% que se considera algo insatisfecho y el 10% nos respondió que muy insatisfecho.

Tabla N°27: La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.

Frecuencia		Porcentaje	
Válido	Muy Insatisfecho	3	10,0
	Algo Insatisfecho	4	13,3
	Indiferente	6	20,0
	Algo Satisfecho	9	30,0
	Muy Satisfecho	8	26,7
	Total	30	100,0

Fuente Spss 26 Elaboración propia

Gráfico N°30: La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.



Fuente Spss 26 Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

En la tabla 27 y gráfico 30, respecto a la forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales, un 30% nos manifiesta que algo satisfecho, 26.7% se considera muy satisfecho, el 20% nos manifestó que es indiferente, el 13.3% se considera algo insatisfecho y el 10% nos respondió que muy insatisfecho.

4.3. Prueba de Hipótesis

Se utilizó la escala de correlación de Pearson, para ello utilizamos la siguiente escala:

Tabla N°28: Escala de correlación de Karl Pearson

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

En la Tabla 25 podemos observar los valores de coeficiente de correlación Karl Pearson para el análisis del estadístico.

Los cuales pueden variar de -1 a $+1$. Se observa que los valores próximos a 1 , indican una correlación alta o positiva, mientras que los valores próximos a -1 indican una correlación baja y negativa.

Así mismo una correlación cercana a cero indica que no existe relación alguna entre las variables.

4.3.1. Prueba de hipótesis general

H₁= El coaching organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.

H₀= El coaching organizacional no influye significativamente en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.

Tabla N°29: Correlación entre coaching organizacional y satisfacción laboral.

		Variable Coaching Organizacional	Variable Satisfacción Laboral
Variable Coaching Organizacional	Correlación de Pearson	1	,929**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Variable Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,929**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

Fuente Spss 26 Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Por lo que se observa en la tabla 29, según los resultados de la correlación de Pearson que es de 0,929. se determina que la variable coaching organizacional tiene una correlación positiva muy alta con la variable satisfacción laboral.

Siendo el nivel de significancia menor a 0,05 ($p < 0,05$) se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alternativa H_1 , es decir:

El coaching organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.

4.3.2. Prueba de hipótesis específicas

Prueba de hipótesis específicas 1:

H_1 = La dimensión objetivo influye significativamente en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.

H_0 = La dimensión objetivo no influye significativamente en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.

Tabla N°30: Correlación entre la dimensión objetivo y satisfacción laboral.

		Dimensión Objetivo	Variable Satisfacción Laboral
Dimensión Objetivo	Correlación de Pearson	1	,913**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Variable Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,913**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

Fuente Spss 26 Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Por lo que se observa en la tabla 30, según los resultados de la correlación de Pearson que es de 0,913. se determina que la dimensión objetivo tiene una correlación positiva muy alta con la variable satisfacción laboral.

Siendo el nivel de significancia menor a 0,05 ($p < 0,05$) se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alternativa H_1 , es decir:

La dimensión objetivo influye significativamente en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.

Prueba de hipótesis específicas 2:

H₁= La dimensión realidad influye significativamente en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.

H₀= La dimensión realidad no influye significativamente en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.

Tabla N°31: Correlación entre la dimensión realidad y satisfacción laboral.

		Dimensión Realidad	Variable Satisfacción Laboral
Dimensión Realidad	Correlación de Pearson	1	,980**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Variable Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,980**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

Fuente Spss 26 Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Por lo que se observa en la tabla 31, según los resultados de la correlación de Pearson que es de 0,980.se determina que la dimensión realidad tiene una correlación positiva muy alta con la variable satisfacción laboral.

Siendo el nivel de significancia menor a 0,05 ($p < 0,05$) se rechaza la hipótesis nula H₀ y se acepta la hipótesis alternativa H₁, es decir:

La dimensión realidad influye significativamente en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.

Prueba de hipótesis específicas 3:

H₁= La dimensión opciones influye significativamente en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.

H₀= La dimensión opciones no influye significativamente en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.

Tabla N°32: Correlación entre opciones y satisfacción laboral

		Dimensión Opciones	Variable Satisfacción Laboral
Dimensión Opciones	Correlación de Pearson	1	,939**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Variable Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,939**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

INTERPRETACIÓN:

Por lo que se observa en la tabla 32, según los resultados de la correlación de Pearson que es de 0,939.se determina que la dimensión opciones tiene una correlación positiva muy alta con la variable satisfacción laboral.

Siendo el nivel de significancia menor a 0,05 (p < 0,05) se

rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alternativa H_1 , es decir:

La dimensión opciones influye significativamente en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.

Prueba de hipótesis específicas 4:

H_1 = La dimensión voluntad influye significativamente en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.

H_0 = La dimensión voluntad no influye significativamente en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.

Tabla N°33: Correlación entre voluntad y satisfacción laboral.

		Dimensión Voluntad	Variable Satisfacción Laboral
Dimensión Voluntad	Correlación de Pearson	1	,908 **
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Variable Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,908 **	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

INTERPRETACIÓN:

Por lo que se observa en la tabla 33, según los resultados de la correlación de Pearson que es de 0,908. se determina que la dimensión voluntad tiene una correlación positiva muy alta con la variable satisfacción laboral.

Siendo el nivel de significancia menor a 0,05 ($p < 0,05$) se

rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alternativa H_1 , es decir:

La dimensión voluntad influye significativamente en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.

4.4. Discusión de resultados

Luego de la aplicación de nuestro cuestionario y los resultados hallados, podemos indicar, que respecto a la hipótesis principal según los resultados que se nos presentan con el estadístico de correlación de Pearson, el valor obtenido es de 0,929. Por lo que se determina que la variable coaching organizacional tiene una correlación positiva muy alta con la variable satisfacción laboral (de acuerdo a la escala de correlación de Karl Pearson).

Este resultado guarda semejanza con lo expresado por Salinas L. (2019) quien en su tesis: El coaching empresarial y el desempeño laboral de los trabajadores en el Banco Interbank – Huacho 2019, quien manifiesta que el Coaching Empresarial guarda relación significativa con el desempeño laboral de los Trabajadores en el Banco Interbank – Huacho 2019. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0,795 de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada. Es decir, los trabajadores de dicha empresa expresan que el Coaching empresarial mejorará moderadamente el desempeño laboral de los colaboradores de dicha empresa.

De los aportes de Camones M. (2018). En su tesis titulada: “Coaching Empresarial y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Red de Salud Jauja – 2017”, la que fue sustentada ante la Universidad Peruana los Andes - Huancayo, con la intención de optar por el Título Profesional de Licenciada en Administración. Indicó que la relación es positiva media entre las dos variables materia de estudio, por lo que a que mayor desarrollo del coaching en los

trabajadores mayor será su desempeño en el trabajo. Ya que los trabajadores, al ejecutar las estrategias de coaching mostrarán un mejor desenvolvimiento y desarrollo de sus actividades, sin el temor de disminuir las capacidades de los trabajadores con factores de desmotivación. Lo cual se refleja en nuestra investigación por lo que a mejor desarrollo del coaching organizacional, mayor será la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca.

Es importante mencionar a Casale M. (2010) quien en su investigación: Coaching y satisfacción laboral de la Universidad del Aconcagua - Argentina, nos menciona que a partir de la investigación que realizó y de lo expresado por las personas entrevistadas se puede inferir que el coaching es una estrategia que brinda beneficios a la organización respecto a que:

- ✓ Ayuda al desarrollo de nuevas habilidades y perspectivas.
- ✓ Mejora las relaciones jefe-subordinado.
- ✓ Fomenta un liderazgo efectivo en los gerentes y supervisores.
- ✓ Aumenta la implicación y el compromiso de la gente frente a su organización.
- ✓ Fortalece el clima laboral, volviéndolo más cálido, amigable, participativo y confiable.

Como se puede apreciar son múltiples los beneficios que se alcanzan con la aplicación del coaching respecto a la satisfacción laboral, tal como se pudo comprobar con los trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca.

En cuanto a la hipótesis específica 1, según nos muestran los resultados de la correlación de Pearson que es de 0,913. Podemos determinar que la dimensión objetivo tiene una correlación positiva muy alta con la variable satisfacción laboral. Es decir, la dimensión objetivo influye significativamente en

la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.

Respecto a la hipótesis específica 2, por los resultados de la correlación de Pearson que muestran que es de 0,980. Por lo que se puede determinar que la dimensión realidad tiene una correlación positiva muy alta con la variable satisfacción laboral. Con lo que se puede indicar que la dimensión realidad influye significativamente en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.

En relación a la hipótesis específica 3, por los resultados de la correlación de Pearson que muestran que es de 0,939. Por lo que se puede determinar que la dimensión opciones tiene una correlación positiva muy alta con la variable satisfacción laboral. Por lo que se puede indicar que la dimensión opciones influye significativamente en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.

En cuanto a la hipótesis específica 4, los resultados de la correlación de Pearson nos muestran que es de 0,908. Por lo que se puede determinar que la dimensión voluntad tiene una correlación positiva muy alta con la variable satisfacción laboral. Con lo que se consigue indicar que la dimensión voluntad influye significativamente en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.

CONCLUSIONES

Luego de las pruebas estadísticas realizadas a continuación, presentamos las conclusiones respectivas:

- 1) Referente a la hipótesis general: La significancia bilateral (p -valor = 0,000) es menor que el nivel de significancia (p -valor =0,05). Del mismo modo la correlación de Rho de Spearman es 0,929 lo que, de acuerdo a la escala de correlación de Pearson, es una correlación positiva muy alta. Entonces, existe suficiente prueba estadística para denegar la hipótesis nula y aprobarla hipótesis alterna, es decir: El coaching organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.
- 2) Concerniente a la hipótesis específica 1: La significancia bilateral (p -valor = 0,000) es menor que el nivel de significancia (p -valor =0,05). Del mismo modo la correlación de Pearson es 0,913 lo que, de acuerdo a la escala de correlación de Pearson, es una correlación positiva muy alta. Por lo que, existe suficiente prueba estadística para denegar la hipótesis nula y aprobarla hipótesis alterna, es decir: La dimensión objetivo influye significativamente en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.
- 3) Pertinente a la hipótesis específica 2: La significancia bilateral (p -valor = 0,000) es menor que el nivel de significancia (p -valor =0,05). Del mismo modo la correlación de Pearson es 0,980 lo que, de acuerdo a la escala de correlación de Pearson, es una correlación positiva muy alta. Por lo que, existe suficiente prueba estadística para denegar la hipótesis nula y aprobarla hipótesis alterna, es decir: La dimensión realidad influye significativamente en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.
- 4) En lo que se refiere a la hipótesis específica 3: La significancia bilateral (p -valor = 0,000) es menor que el nivel de significancia (p -valor =0,05). Del mismo modo la correlación de Pearson es 0,939 lo que, de acuerdo a la escala de correlación

de Pearson, es una correlación positiva muy alta. Por lo que, existe suficiente prueba estadística para denegar la hipótesis nula y aprobar la hipótesis alterna, es decir: La dimensión opciones influye significativamente en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.

- 5)** Relativo a la hipótesis específica 4: La significancia bilateral (p -valor = 0,000) es menor que el nivel de significancia (p -valor = 0,05). Así mismo la correlación de Pearson es 0,908 lo que, de acuerdo a la escala de correlación de Pearson, es una correlación positiva muy alta. Por lo que, existe suficiente prueba estadística para denegar la hipótesis nula y aprobarla hipótesis alterna, es decir: La dimensión voluntad influye significativamente en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.

RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda al encargado de la Caja Huancayo sede Chaupimarca realizar capacitación y formación a los trabajadores sobre coaching organizacional, los mismos que deben desarrollarse con expertos en este tema, teniendo en cuenta que ello buscará optimizar el desempeño de los trabajadores y por ende mejorar su satisfacción laboral.
- 2) Se recomienda a los encargados de Caja Huancayo agencia Chaupimarca, evaluar permanentemente la satisfacción laboral de sus trabajadores, teniendo en cuenta el ambiente laboral, el clima laboral, la satisfacción con la supervisión, con las prestaciones recibidas. Para luego capacitar a los trabajadores según los indicadores obtenidos en dicha evaluación.
- 3) Se recomienda a los trabajadores de Caja Huancayo agencia Chaupimarca que sus objetivos sean específicos, medibles, alcanzables, realistas y que tengan un tiempo para cumplirlos.
- 4) Se recomienda a los encargados de Caja Huancayo agencia Chaupimarca generar una lista de estrategias para mejorar la atención a los clientes, las mismas que deben de contar con la participación activa de sus empleados.
- 5) Se recomienda a los trabajadores de Caja Huancayo agencia Chaupimarca mejorar la comunicación, tomar decisiones adecuadas y mejorar las relaciones interpersonales. Estos indicadores permitirán mejorar su satisfacción laboral de los trabajadores en dicha institución financiera.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcantara Venegas, J. M., & Alvarado Loyola, A. (2020). *Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud de Huariaca - Pasco 2018*. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Alonso, M. A., Calles, A. M., & Gioya, P. (2013). *Coaching ejecutivo. Cómo lograr directivos que consigan resultados*. Madrid: Editorial Síntesis S.A.
- Ander Egg, E. (2011). *Aprender a investigar: nociones básicas para la investigación social*. Córdoba: Editorial Brujas.
- Barrera Chipana, A. F., & Cipirán Pinillos, M. E. (2018). *La satisfacción laboral y su relación con la productividad en la empresa 2H ingeniería y construcción S.A.C., Pasco - 2018*. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación. administración, economía, humanidades y ciencias sociales Tercera edición*. Bogotá: Pearson.
- Blanco, C. (2011). *Encuestas y estadísticas: métodos de investigación cuantitativa en ciencias sociales y comunicación*. Córdoba: Brujas.
- Camones Dianderas, M. M. (2018). *Coaching Empresarial y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Red de Salud Jauja - 2017*. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes.
- Casale, M. (2010). *Coaching y satisfacción laboral*. Mendoza: Universidad del Aconcagua.
- del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación. Fundamentos y metodología*. México: Pearson Educación.
- Encinas Ramirez, I. (1997). *Teoría y Técnicas en la Investigación Educativa*. Lima: Editorial Ave S.A.
- Escribá Solano, E. (14 de febrero de 2017). *areaRH.com*. Obtenido de :

<http://www.areas.com/coaching/CCI.htm>

Fernández López, V. (2018). *Coaching gerencial empresarial y desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas filial Cajamarca*.

Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

Fierro Evans, L. (2013). *Coaching para líderes, Un aporte desde la práctica*.

Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.

Grasso, L. (2016). *Encuestas: elementos para su diseño y análisis*. Córdoba: Encuentro Grupo Editor.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, P. C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas Cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México:

McGraw-Hill Interamericana editores S.A.

Hoffmann, W. (2012). Coaching organizacional en Iberoamérica. En R. editores, *Usos y perspectivas del coaching* (págs. 189-210). Santiago de Chile: RIL editores.

INGELOM CONSULTORÍA, S.L. (2015). *Aplicación de técnicas de coaching en el establecimiento de planes de estímulo de la utilización de las medidas de Prevención de Riesgos Laborales establecidas por la empresa*. Madrid: Secretaría de Salud Laboral UGT-CEC.

Itoh, M. (2015). *Coaching en tres minutos*. Mexico: Penguin Random House Grupo Editorial.

Kerlinger, F. N. (2002). *Enfoque conceptual de la Investigación del comportamiento*.

Madrid: McGraw-Hill Interamericana.

Locke, E. A. (1976). *La naturaleza y las causas de la satisfacción laboral*.

Chicago: Compañía editorial de Rand McNally College.

Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Chicago.: RandMcNally College .

Locke, E. A. (1986). Teorías de la motivación. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*.

- Maldonado Santín, S. E. (2016). *El Coaching organizacional en la efectividad de los estilos de liderazgo para las líneas de supervisión de la empresa FIDEVAL S.A.* Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Maletta, H. (2009). *Epistemología Aplicada: Metodología y técnica de la producción científica.* Lima: Consorcio de Investigación Económica y Social, CIES.
- Milanese, R., & Mordazzi, P. (2012). *Coaching estratégico.* Barcelona: Herder Editorial, S. L.
- Ministerio de trabajo y promoción del empleo. (2009). **Las condiciones de trabajo y sus efectos en la satisfacción laboral de los asalariados privados de Lima Metropolitana.* Lima: Programa de Estadísticas y Estudios Laborales (PEEL).
- Monroy Navarro, J. A. (2015). *Coaching Y Desempeño laboral, (Estudio realizado con supervisores y visitadores médicos de las empresas farmacéuticas de la ciudad de Quetzaltenango.* Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Mumford, J., & Diaz, A. (2010). *Coaching para Dummies.* Barcelona: Grupo Editorial Norma.
- Muñoz Maya, C. M., & Díaz Villamizar, O. L. (2014). El Coaching y la transformación organizacional: una oportunidad para las Empresas y los Coaches. *Suma de Negocios*, 62-69.
- Ocegueda Mercado, C. (2004). *Metodología de la investigación. Métodos, técnicas y estructuración de trabajos académicos.* México: Corina Ocegueda Mercado.
- Revilla Castro, J. C. (2016). *El proceso de coaching ejecutivo: evaluación de los factores que determinan su eficacia a través de un análisis de discurso.* Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Rosinski, P. (2008). *Coaching y Cultura, Herramientas para apalancar las diferencias nacionales, corporativas y profesionales.* Buenos Aires: Gran Aldea Editores.
- Ruvalcaba Coyaso, F. J., Selva Olid, C., & Sahagún Padilla, M. Á. (2014). *Satisfacción laboral: una revisión teórico-histórica de su investigación.* México: Universidad

Autónoma de Aguascalientes.

Salinas Diaz, L. Z. (2019). *El coaching empresarial y el desempeño laboral de los trabajadores en el Banco Interbank – Huacho 2019*. Huacho: Universidad Nacional José Fautisno Sanchez Carrión.

Sharon Jirikils , I., & Vidal König, J. (2015). *Modelo de coaching integrativo*. Santiago de Chile: RIL Editores.

Tiquilloca Palomino, M. L. (2017). *El coaching y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Puno, 2017*. Puno: Universidad del Altiplano.

Vega, K. (2010). *Manual de apoyo del curso introducción al coaching*. Bogota: International Coaching Group.

Veloz Vásconez, H. F. (2017). *Aplicación del coaching empresarial a nivel directivo para el mejoramiento del clima organizacional en la consultora líder mundial Adecco Ecuador*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.

Whitmore, J. (2018). *Coaching, El método para mejorar el rendimiento de las personas*. Barcelona: Espasa Libros.

Wolk, L. (2013). *El arte de soplar brasas en acción - 4a ed.* Buenos Aires: Gran Aldea Editores.

Zenger, J. H., & Stinnett, K. (2014). *El coach extraordinario*. Barcelona: Profiteditorial.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de Recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE CAJA HUANCAYO AGENCIA CHAUPIMARCA - PASCO

Estimado Colaborador:

Le agradecemos anticipadamente por su asistencia, para contestar la presente encuesta para la tesis: Coaching Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.

Le pedimos que:

1. Por favor no escriba su nombre, la encuesta es anónimo y confidencial.
2. Responda las alternativas de respuesta según corresponda y con sinceridad.
3. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que usted considere es la más adecuada. De acuerdo al cuadro que aparece.

NUNCA	1
CASI NUNCA	2
A VECES	3
CASI SIEMPRE	4
SIEMPRE	5

VARIABLE 1: COACHING ORGANIZACIONAL						
	DIMENSIÓN 1: Objetivo	1	2	3	4	5
1	Son específicos tus objetivos laborales					
2	Son medibles tus objetivos laborales					
3	Son alcanzables tus objetivos laborales					
4	Son realistas tus objetivos laborales					
5	Tienes una fecha para alcanzar tus objetivos laborales					
DIMENSIÓN 2: Realidad						
6	Eres objetivo al momento de desarrollar tus labores					
7	Muestras Imparcialidad al desarrollar tus labores					

8	Consideras que describes a los clientes las bondades que ofrece tu empresa.					
DIMENSIÓN 3: Opciones						
9	Das a conocer los costes y beneficios que ofrece tu entidad.					
10	Clasificas todas las opciones que brinda tu entidad					
DIMENSIÓN 4: Voluntad						
11	Consideras que actúas con responsabilidad					
12	Realizas un seguimiento y feedback de las labores que realizas.					

Gracias por su colaboración

Instrumentos de Recolección de datos.



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES
CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE CAJA HUANCAYO

AGENCIA CHAUPIMARCA - PASCO

Estimado Colaborador:

Le agradecemos anticipadamente por su asistencia, para contestar la presente encuesta para la tesis: Coaching Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.

Le pedimos que:

1. Por favor no escriba su nombre, la encuesta es anónimo y confidencial.
2. Responda las alternativas de respuesta según corresponda y con sinceridad.
3. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que usted considere es la más adecuada. De acuerdo al cuadro que aparece.

MUY INSATISFECHO	1
ALGO INSATISFECHO	2
INDIFERENTE	3
ALGO SATISFECHO	4
MUY SATISFECHO	5

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL						
	DIMENSIÓN 1: Satisfacción con el ambiente físico,	1	2	3	4	5
1	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.					
2	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.					
3	El entorno físico y el espacio de que se dispone en su lugar de trabajo.					
4	La temperatura de su local de trabajo.					
DIMENSIÓN 2: Satisfacción con la supervisión						
5	Las relaciones personales con sus superiores.					
6	La supervisión que ejercen sobre usted.					
7	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.					

8	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.					
9	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.					
10	El apoyo que recibe de sus superiores					
	DIMENSIÓN 3: Satisfacción con las prestaciones recibidas					
11	El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.					
12	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.					

Gracias por su colaboración

Anexo 2: Procedimiento de validez y confiabilidad

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Informante: Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEÓN

Cargo o Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

Nombre del Instrumento de Evaluación:

Autores del instrumento: POLO ALCANTARA, Yanina Marcelina

SIERRA CASTELLARES, Juan José

Título: Coaching Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco,2020.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	VARIABLE/ DIMENSIONES / Indicadores	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Coaching Organizacional							
	DIMENSIÓN 1: Objetivo							
1	Específico	X		X		X		
2	Medible	X		X		X		
3	Alcanzable	X		X		X		
4	Realista	X		X		X		

5	Temporal	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Realidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Objetividad	X		X		X		
7	Imparcialidad		X	X		X		
8	Describir	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Opciones	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Costes y beneficios	X		X		X		
10	Clasificar las opciones	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Voluntad							
11	Definición de la responsabilidad	X		X		X		
12	Seguimiento y feedback.	X		X		X		
	VARIABLE 2: Satisfacción Laboral							
	DIMENSIÓN 1: Satisfacción con el ambiente físico	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Fin	X		X		X		
2	Saneamiento		X					
3	Entorno físico	X		X		X		

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Atentamente,



Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEON

Firma del Experto Informante.

Anexo 2: Procedimiento de validez y confiabilidad

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Informante: Mg. Luz del Carmen MUÑOZ CORNEJO

Cargo o Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

Nombre del Instrumento de Evaluación:

Autores del instrumento: POLO ALCANTARA, Yanina Marcelina

SIERRA CASTELLARES, Juan José

Título: Coaching Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

N°	VARIABLE/ DIMENSIONES / Indicadores	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Coaching Organizacional							
	DIMENSIÓN 1: Objetivo							
1	Específico	X		X		X		
2	Medible	X		X		X		
3	Alcanzable	X		X		X		
4	Realista	X		X		X		

5	Temporal	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Realidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Objetividad	X		X		X		
7	Imparcialidad	X		X		X		
8	Describir	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Opciones	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Costes y beneficios	X		X		X		
10	Clasificar las opciones	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Voluntad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Definición de la responsabilidad	X		X		X		
12	Seguimiento y feedback.	X		X		X		
	VARIABLE 2: Satisfacción Laboral							
	DIMENSIÓN 1: Satisfacción con el ambiente físico	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Fin	X		X		X		
2	Saneamiento	X		X		X		
3	Entorno físico	X		X		X		

4	Temperatura	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Satisfacción con la supervisión	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Relación empleado -empleador	X		X		X		
6	Seguridad	X		X		X		
7	Presión	X		X		X		
8	Evaluación de desempeño	X		X		X		
9	Igualitarismo y justicia	X		X		X		
10	Apoyo por parte de los superiores	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Responsabilidad	X		X		X		
12	Sistema de negociación	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Luz del Carmen MUÑOZ CORNEJO

Marzo del 2022
DNI: 04086616

Especialidad del evaluador: Magister en Gestión Pública – Magister en Administración de la Educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Mg. Luz del Carmen Muñoz
C.A. 1988 94

Firma del Experto Informante.

Anexo 2: Procedimiento de validez y confiabilidad

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Informante: Mg. Jannet Karim FUSTER GÓMEZ

Cargo o Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

Nombre del Instrumento de Evaluación:

Autores del instrumento: POLO ALCANTARA, Yanina Marcelina

SIERRA CASTELLARES, Juan José

Título: Coaching Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco,2020.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	VARIABLE/ DIMENSIONES / Indicadores	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Coaching Organizacional							
	DIMENSIÓN 1: Objetivo							
1	Específico	X		X		X		
2	Medible	X		X		X		
3	Alcanzable	X		X		X		
4	Realista	X		X		X		

5	Temporal	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Realidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Objetividad	X		X		X		
7	Imparcialidad	X		X		X		
8	Describir	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Opciones	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Costes y beneficios	X		X		X		
10	Clasificar las opciones	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Voluntad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Definición de la responsabilidad	X		X		X		
12	Seguimiento y feedback.	X		X		X		
	VARIABLE 2: Satisfacción Laboral							
	DIMENSIÓN 1: Satisfacción con el ambiente físico	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Fin	X		X		X		
2	Saneamiento	X		X		X		
3	Entorno físico	X		X		X		

4	Temperatura	X			X	X		
	DIMENSIÓN 2: Satisfacción con la supervisión	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Relación empleado -empleador	X		X		X		
6	Seguridad	X		X		X		
7	Presión	X			X	X		
8	Evaluación de desempeño	X		X		X		
9	Igualitarismo y justicia	X		X		X		
10	Apoyo por parte de los superiores	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Responsabilidad	X		X		X		
12	Sistema de negociación	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Jannet Karim FUSTER GÓMEZ
Especialidad del evaluador: Magister en Gestión Pública

Marzo del 2022
DNI: 04081618

 UNIVERSIDAD NACIONAL BENIEL ALCIDES CARRION
[Handwritten signature]
Mg. Jannet Karim Fuster Gómez
EDRÁTICO

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante.

Anexo 3: Matriz de consistencia:
Tesis: Coaching Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL					
¿Cuál es el nivel de influencia del coaching organizacional en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020?	Determinar el nivel de influencia del coaching organizacional en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.	El coaching organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.	Variable Independiente (X) Coaching Organizacional	➤ Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Específico ✓ Medible ✓ Alcanzable ✓ Realista ✓ Temporal 	Tipo: Aplicada Métodos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Inductivo ▪ Deductivo ▪ Correlacional Técnicas: <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta Instrumento: <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario Diseño: Descriptivo-Correlacional, transversal Población: 34 trabajadores Muestra: 30 personas Por conveniencia Prueba de hipótesis: Coeficiente de correlación de Pearson.	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas					
¿Cuál es el nivel de influencia de la dimensión objetivo en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020?	Determinar el nivel de influencia de la dimensión objetivo en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.	La dimensión objetivo influye significativamente en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.			➤ Realidad		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Objetividad ✓ Imparcialidad ✓ Describir
¿Cuál es el nivel de influencia de la dimensión objetivo en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020?	Determinar el nivel de influencia de la dimensión objetivo en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.	La dimensión objetivo influye significativamente en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.			➤ Opciones		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Costes y beneficios ✓ Clasificar las opciones
¿Cuál es el nivel de influencia de la dimensión realidad en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020?	Determinar el nivel de influencia de la dimensión realidad en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.	La dimensión influencia influye significativamente en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.	Variable Dependiente (Y) Satisfacción Laboral	➤ Voluntad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Responsabilidad ✓ Seguimiento y feedback. 		
¿Cuál es el nivel de influencia de la dimensión realidad en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020?	Determinar el nivel de influencia de la dimensión realidad en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.	La dimensión influencia influye significativamente en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.			➤ Satisfacción con el ambiente físico,	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fin ✓ Saneamiento ✓ Entorno físico ✓ Temperatura ✓ Relación empleado - empleador 	
¿Cuál es el nivel de influencia de la dimensión opciones en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020?	Determinar el nivel de influencia de la dimensión opciones en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.	La dimensión opciones influye significativamente en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.			➤ Satisfacción con la supervisión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Seguridad ✓ Presión ✓ Evaluación de desempeño ✓ Igualitarismo y justicia 	

<p>¿Cuál es el nivel de influencia de la dimensión voluntad en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020?</p>	<p>Determinar el nivel de influencia de la dimensión voluntad en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.</p>	<p>La dimensión voluntad influye significativamente en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Caja Huancayo Agencia Chaupimarca – Pasco, 2020.</p>		<p>➤ Satisfacción con las prestaciones recibidas</p>	<p>✓ Apoyo por parte de los superiores</p> <p>✓ Responsabilidad de</p> <p>✓ Sistema de negociación</p>	
---	---	---	--	--	--	--