



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**ESTRATEGIAS DE COACHING EMPRESARIAL PARA FORTALECER
EL DESEMPEÑO DE TRABAJADORES EN LA I.E.P SAN SILVESTRE
HIGH SCHOOL, CHICLAYO 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

CORONEL MENDOZA, JHERSSON IVAN

ASESORA:

DRA. KELLY CRISTINA VÁSQUEZ HUATAY

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

CHICLAYO – PERÚ

2018

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE SUSTENTACIÓN



En la ciudad de Chiclayo, siendo las 8:30 AM horas del día 15 de Febrero del 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 0317-2019, de fecha 14 de Febrero del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "ESTRATEGIAS DE COACHING EMPRESARIAL PARA FORTALECER EL DESEMPEÑO DE TRABAJADORES EN LA I.E.P. SAN SILVESTRE HIGH SCHOOL, CHICLAYO 2018", presentado por el (la) Bachiller: **CORONEL MENDOZA JHERSSON IVAN**, con la finalidad de obtener el Título de Licenciado en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : Mgtr. Pedro Silva León

SECRETARIO (A) : Mgtr. Julio Nuntón More

VOCAL : Mgtr. Magali Nuñez Puse

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve: **APROBADO POR UNANIMIDAD**, Siendo las 9:10 AM del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 15 de Febrero del 2019



Mgtr. Pedro Silva León
Presidente



Mgtr. Julio Nuntón More
Secretario (a)



Mgtr. Magali Nuñez Puse
Vocal

CAMPUS CHICLAYO
Carretera Chiclayo Pimentel Km. 3.5
Telf.: (074) 481616 / Anexo: 6514

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

DEDICATORIA

Esta investigación quiero dedicarle con mucho amor a mis Padres BERNARDINA MENDOZA VERA Y ADOLIO CORONEL CUBAS que tanto amo en mi vida y son mi razón de mi vivir, por estar ahí cuando más los necesité; por su dedicación y constante apoyo incondicional.

A mi hermosa hija SAMARA ABIGAIL, aunque no esté presente a mi lado es mi angelita más importante en mi vida donde día a día me cuida desde el cielo brindándome la fuerza y dedicación para salir adelante.

A mis Hermanos ALEXANDER Y MEDALITH porque son mis grandes amigos que estarán en todo momento conmigo a pesar de la distancia.

A mi Sobrinos Diana, Evita y Jean por alentarme en salir adelante a pesar de muchos problemas que pase en mi vida.

JHERSSON IVAN

AGRADECIMIENTO

A mi Dios:

Por brindarme la vida y derramar bendiciones en cada día de mi vida, agradecerle por ser mi luz, fuerza y sabiduría en concluir con éxito mi carrera universitaria, una etapa muy fundamental de mi vida y así continuar con dedicación nuevos proyectos.

A mis Padres:

BERNARDINA MENDOZA VERA Y ADOLIO CORONEL CUBAS.

Por dedicarse en darme su gran amor incondicional, su apoyo, su esfuerzo y los consejos en la trayectoria de mi vida, quiénes me ofrecieron la oportunidad de estudiar una carrera universitaria con la motivación y el cariño el inicio hasta el día de culminación de mi carrera y son mi razón para seguir adelante cumpliendo nuestros retos como un profesional, este logro y todo lo que soy les debo a ustedes queridos padres.

A mis Hermanos:

ALEXANDER DÍAZ MENDOZA Y MEDALITH OBANDO MENDOZA.

Porque me han enseñado los valores esenciales como el esfuerzo y dedicación a lo largo de mi vida, me enseñaron el amor de hermanos y su apoyo incondicional a pesar de la distancia, donde sé que siempre contare con ustedes.

A mis sobrinos:

DIANA ARAUJO OBANDO, EVITA ARAUJO OBANDO Y JEAN ARAUJO OBANDO.

Por brindarme su apoyo y estar conmigo en todo momento bueno y malo de mi vida, son muy importantes para mí y junto a ustedes he compartido momentos agradables.

A mis tíos(as) y primas(os), porque siempre les tendré presente.

A mi Asesora SONIA MAGALY y MARCO MONTALBAN SAYAGO por su apoyo incondicional, permitiendo que mi tesis culmine de manera satisfactoria.

JHERSSON IVAN

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Jhersson Ivan Coronel Mendoza con DNI N° 74161007, con el cumplimiento de las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son legítimos y ciertos.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento y omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, Julio del 2018



Coronel Mendoza Jhersson Ivan

DNI. N° 74161007

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Tomando en cuenta los lineamientos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: “Estrategias de Coaching Empresarial para fortalecer desempeño de trabajadores en la I.E.P San Silvestre High School, Chiclayo 2018. Por ende, el desarrollo de la actual investigación se hará una representación de la actual realidad problemática de la Institución Educativa para así encontrar una solución a esas interrogativas. Así mismo, se está manejando como variable independiente a las Estrategias de Coaching Empresarial y como variable dependiente al Desempeño Laboral. Se planea como hipótesis alterna que las estrategias de coaching empresarial fortalecen el desempeño de trabajadores en la Institución Educativa San Silvestre High School, Chiclayo 2018. Al mismo tiempo, el análisis de las deducciones ha concluido confirmar la hipótesis alterna, permitiendo que las estrategias de coaching empresarial permiten fortalecer el desempeño de los docentes de la Institución Educativa San Silvestre High School.

Esta indagación está fraccionada en 9 capítulos:

- El Capítulo I, la Introducción que detalla la realidad problemática de la investigación en el cual se expone los trabajos previos, teorías, formulación del problema, justificación, hipótesis y por último el objetivo general y objetivos específicos de dicha indagación.
- El Capítulo II, presenta el desarrollo del Marco Metodológico donde afirmaremos nuestra investigación dándole una adecuada base metodológica. También aquí se define la metodología utilizada para el desarrollo de la investigación.
- El Capítulo III, se tabulan los resultados obtenidos en las tablas gráficos estadísticos de la aplicación del instrumento de un cuestionario donde se visualizará la interpretación de cada grafico estadístico correspondiente en el pretest y en el pos test según la respuesta de los encuestados.
- El Capítulo IV, se realiza la discusión con la obtención de los resultados de porcentajes favorables en cada dimensión del pos-test fortalecido por los trabajos previos, base teórica que permiten justificar los objetivos y la hipótesis.

- El Capítulo V y VI, se expondrá las conclusiones en base al objetivo general y específicos, así mismo, las recomendaciones con el uso de los datos estadísticos obtenidos en este trabajo de investigación.

- El Capítulo VII y Capitulo VIII, trata sobre la propuesta realizada y aplicada de las estrategias de coaching empresarial, y a la vez, las Referencias Bibliográficas en la investigación.

- Finalmente, en el capítulo IX, se visualiza los anexos empleados en la aplicación de las estrategias mediante varias sesiones realizadas en los trabajadores de la I.E.P San silvestre High School.

ÍNDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
ÍNDICE	VIII
RESUMEN	XIII
ABSTRACT	XIV
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos Previos	17
Estudios encontrados a nivel Internacional	17
Estudios encontrados a nivel Nacional	19
Estudios encontrados a nivel Local	21
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.3.1. Teoría de estrategias de Coaching empresarial	22
1.3.1.1. Origen del Coaching	23
1.3.1.2. Modelo para el Cambio	23
1.3.1.3. Modelo de Desarrollo de un Equipo	24
1.3.1.4. Modelo de Consultoría de SAPORITO	25
1.3.2. Teoría de Desempeño Laboral	25
1.3.2.1. Tipos de Evaluación de Desempeño	26
1.3.2.2. Modelo de medición del Desempeño Sobresaliente	27
1.3.2.4. Dimensiones del Desempeño Laboral	28
1.4. Formulación del problema	29
1.5. Justificación del estudio	29
1.6. Hipótesis	30
1.7. Objetivos	30
1.7.1. Objetivo general	30
1.7.2. Objetivos específicos	31
II. MÉTODO	31
2.1. Diseño de Investigación	31
2.2. VARIABLES DE OPERACIONALIZACIÓN	32

2.2.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE:	32
2.2.2.	VARIABLE DEPENDIENTE:	32
2.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA	35
2.3.1.	La Población	35
2.3.2.	Muestra	35
2.3.3.	Muestreo	35
2.3.4.	Unidad de análisis	35
2.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.	36
2.4.1.	Técnica	36
2.4.2.	Instrumento	36
2.4.3.	Validez	38
2.4.4.	Confiabilidad	38
2.5.	Métodos de Análisis de Datos	39
2.5.1.	Estadística descriptiva e inferencial: Coeficiente estadístico no paramétrico de Wilcoxon en SPSS	39
2.5.2.	Frecuencia Relativa	39
2.5.3.	Medidas de tendencia central	40
2.5.4.	Medidas de dispersión	40
2.6.	Aspectos Éticos.	41
III.	RESULTADOS	42
3.1.	Análisis Descriptivo de los resultados del cuestionario para evaluar el Desempeño de los trabajadores de la I.E.P. San Silvestre High School del Pre-Test.	42
3.2.	Estrategias de Coaching Empresarial para fortalecer el Desempeño de los trabajadores.	50
3.3.	Análisis Descriptivo de los Resultados del cuestionario para evaluar el Clima Organizacional a los trabajadores de la I.E.P. San Silvestre High School del Post Test.	51
3.4.	Análisis Comparativos de los resultados del Pre y Post Test aplicados a los trabajadores de la I.E.P. San Silvestre High School, Chiclayo 2018.	58
3.5.	Análisis Comparativos de los resultados del Pre y Post Test para la Contrastación de Hipótesis.	63
IV.	DISCUSIÓN	64
V.	CONCLUSIONES	66
VI.	RECOMENDACIONES	67
VII.	PROPUESTA	68
	OBJETIVO GENERAL	69
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	69
VIII.	REFERENCIAS	77

Anexo 12. Listado de materiales para la aplicación de estrategias de coaching empresarial.	108
Anexo 13. Presupuesto	109
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS.....	111
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS	112
REPORTE DE TURNITIN.....	113
AUTORIZACIÓN DE A VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	115

Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables	33
Tabla 2. Tipos de Instrumento	37
Tabla 3. Distribución de Items por Variable	37
Tabla 4. Puntuación de Items en la escala de likert	37
Tabla 5. Validación de Expertos	38
Tabla 6. Medidas de consistencia interna e interpretación de coeficientes	39
Tabla 7. Dimensión de Conocimiento del trabajo Pre-Test	42
Tabla 8. Dimensión de Habilidades Interpersonales Pre-Test.	44
Tabla 9. Dimensión de Trabajo en Equipo Pre-Test	46
Tabla 10. Dimensión de Iniciativa Pre-Test	47
Tabla 11. Estrategias de Coaching Empresarial.	50
Tabla 12. Dimensión de Conocimiento del Trabajo Post Test.	51
Tabla 13. Dimensión de Habilidades Interpersonales Post Test.	53
Tabla 14. Dimensión de Trabajo en Equipo Post Test	55
Tabla 15. Dimensión de Iniciativa Post Test	57
Tabla 16. Análisis Comparativo del Pre-Test y Post Test de la Dimensión Conocimiento del Trabajo	59
Tabla 17. Análisis Comparativo del Pre Test y Post Test de la Dimensión Habilidades Interpersonales.	60
Tabla 18. Análisis Comparativo del Pre Test y Post Test de la Dimensión Trabajo en Equipo.	61
Tabla 19. Análisis Comparativo del Pre Test y Post Test de la Dimensión Iniciativa.	62
Tabla 20. Contrastación de Hipótesis	63
Tabla 21. Sesión de Reunión entre Jefe y Colaboradores	72
Tabla 22. Sesión de Capacitación " Cambiando Tu Actitud"	74
Tabla 23. Sesión de Capacitación " Poniéndome en Tu Lugar".	75
Tabla 24. Sesión de Capacitación "Fortaleciendo Habilidades".	75
Tabla 25. Sesión de Motivación "Reconocimiento"	77
Tabla 26. Sesión de Motivación " Reunión de Compartir".	77
Tabla 27. Lista de materiales para las sesiones	108
Tabla 28. Recursos humanos	109
Tabla 29. Recursos materiales	110
Tabla 30. Servicios	110

Índice de Figuras

Figura 1. Dimensión de Conocimiento del Trabajo Pre-Test.....	42
Figura 2. Dimensión de Habilidades Interpersonales Pre-Test.....	44
Figura 3. Dimensión de Trabajo en Equipo Pre Test.	46
Figura 4. Dimensión de Iniciativa Pre-Test.	48
Figura 5. Dimensión de Conocimiento del Trabajo Pos Test.	51
Figura 6. Dimensión de Habilidades Interpersonales Pos Test.....	53
Figura 7. Dimensión de Trabajo en Equipo Post Test.	55
Figura 8. Dimensión de Iniciativa Pos Test.....	57
Figura 9. Comparación de Pres Test y Post Test de la Dimensión Conocimiento del Trabajo.....	59
Figura 10. Comparación del Pre Test y Post Test de la Dimensión Habilidades Interpersonales.	60
Ilustración 11. Comparación del Pres Test y Post Test de la dimensión Trabajo en Equipo.	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 12. Comparación del Pre Test y Post Test de la Dimensión Iniciativa.	62

RESUMEN

Esta investigación está orientada en precisar el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores en la I.E.P. San Silvestre High School, Chiclayo 2018, en donde se analizará los resultados obtenidos en las dimensiones de Conocimiento del Trabajo, Habilidades Interpersonales, Trabajo en Equipo e Iniciativa respectivamente a la variable dependiente del pre test y post test. Así mismo, se realizó una guía de entrevista al director y una encuesta a los 21 colaboradores que conforman la institución educativa permitiendo conocer la problemática del desempeño laboral, donde su nivel de rendimiento del trabajador era regular dentro de la institución. Por consiguiente, mediante los resultados se aplicó las estrategias de Coaching empresarial a los colaboradores a través de varias sesiones mediante el cronograma de actividades que se planteó de la manera más eficiente y dinámica, con la participación de cada trabajador de forma voluntaria y activa para un cambio de mejora en su rendimiento individual, lográndose evidenciar en el post test a través de las tablas y los gráficos estadísticos alcanzando resultados favorables por parte de los trabajadores.

Por lo tanto, esta indagación ejecutada permite al trabajador lograr cumplir con las metas determinadas por la institución de forma eficiente. Por otro lado, la investigación es tipo Experimental y de diseño Aplicativo; y a la vez, es referenciada con antecedentes internacionales, nacionales y local con el mismo problema singular dentro de una empresa privada o pública.

Palabras Claves: Estrategia, Coaching empresarial, Desempeño Laboral.

ABSTRACT

This research is oriented to the level of Work Performance of the workers in the IEP of San Silvestre High School, Chiclayo 2018, where the results were analyzed in the dimensions of Work Knowledge, Interpersonal Skills, Teamwork and Initiative respectively. the dependent variable of the pre test and post test. Likewise, an interview guide was made to the director and a survey of the 21 collaborators that make up the educational institution that allows to know the problem of the work performance, where his level of employee performance is regular within the institution. Therefore, through the results, business coaching strategies were applied to the employees through several sessions for the schedule of activities that was posed in the most efficient and dynamic way, with the participation of each worker in a voluntary and active way for a Change of improvement in their individual performance, being evident in the test post through the tables and statistical graphs reaching favorable results on the part of the workers.

Therefore, this executed investigation allows the worker to achieve the goals determined by the institution in an efficient manner. On the other hand, the research is Experimental type and of application design; and at the same time, with international, national and local reference with the same singular problem within a private or public company.

Key Words: Strategy, Business Coaching, Work Performance.