



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Coaching a supervisores para la mejora de sus
habilidades sociales en World Duty Free Group, 2015**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. María Esther Tapia Rivera

ASESORA:

Dra. Irma Milagros Carhuancho

SECCIÓN

Educación

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y Calidad Educativa

PERÚ - 2016

Dedicatoria

A mi madre Adriana que es mi guía desde el cielo y a mi hijo Juan Diego, quien es el motor que me impulsa para conseguir todos los logros en mi vida.

Agradecimientos

A Dios, por ser la fuente que me brinda equilibrio, paz y seguridad.

A mi familia por compartir estos momentos de crecimiento a mi lado y formar parte esencial de todos mis proyectos.

A los profesores de la Universidad César Vallejo, que contribuyeron en mi formación profesional en éste nivel.

A mi asesora, la Dra. Milagros Carhuancho, por guiar y engrandecer mis conocimientos con la finalidad de alcanzar la meta trazada.

A mis compañeros de aula, con quienes compartimos todo este tiempo intercambiando experiencias y conocimientos.

A mis jefes, en World Duty Free Group, quienes me permitieron realizar éste estudio, brindándome todas las facilidades y apoyo con sugerencias de acuerdo a sus experiencias y conocimientos.

Presentación

Con la siguiente investigación queremos demostrar que existe un método diferente de formación profesional que tiene como misión el desarrollo personal de quienes lideran equipos de trabajo. La intención es contribuir con el desarrollo de las personas a quienes se les confía cargos directivos teniendo en cuenta algunas limitaciones por su falta de instrucción superior y valernos de los estudios y métodos de última aparición en la escena de la repotenciación de las personas. Observaremos como con la utilización de un programa de Coaching conseguiremos desarrollar sus Habilidades Sociales que les servirán como base para ser los líderes asertivos que cualquier organización requiere. Encontraremos un escenario de una empresa privada que cuenta con 12 supervisores que tienen a su cargo en promedio a 14 vendedores.

El capítulo I encontramos los antecedentes y las referencias teóricas que nos permiten entender las variables componentes de la presente investigación, nos permite también ubicarnos en tiempo, espacio y realidad nacional de en donde se desarrolla el estudio, en el capítulo II desarrollamos la problemática existente en la empresa, mostramos la justificación, la relevancia y contribución que tiene éste estudio, así como los objetivos e hipótesis planteados. En el capítulo III tenemos el marco metodológico en el que se desarrolla la investigación donde vemos que posee un tipo de estudio aplicado como estudio de caso, con enfoque mixto, nos encontramos con una muestra de 6 supervisores elegidos al azar a quienes se les aplico un Test de Habilidades Sociales (EMES-C) y que a través de una entrevista a sus jefes y subordinados ampliamos la visión del nivel encontrado, en el capítulo IV encontramos los resultados de los análisis tanto cuantitativo y cualitativo y logramos realizar una triangulación de datos. En el capítulo V hallaremos la discusión de como las sesiones de Coaching influyeron en el actuar de los supervisores, en el capítulo VI mostramos las conclusiones a las que llegamos luego de todo el estudio realizado y en el capítulo VII la recomendaciones que proponemos.

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad Presentación	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xiii
Resumen	xv
Abstract	xvi
I. INTRODUCCIÓN	17
Introducción	18
1.1 Antecedentes	20
1.2 Marco teórico referencial	26
1.3 Marco espacial	44
1.4 Marco temporal	47
1.5 Contextualización histórica, política, cultural, social	47
1.6 Supuestos teóricos	49
II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	51
2.1 Aproximación temática	52
2.2 Formulación del problema de investigación	53
2.2.1 Problema General	53
2.2.2 Problemas Específicos	53
2.3 Justificación	55
2.4 Relevancia	55
2.5 Contribución	56
2.6 Objetivos	56
2.6.1 Objetivo general	56

2.6.2 Objetivos específicos	56
2.7 Hipótesis	58
2.7.1 Hipótesis General	58
2.7.2 Hipótesis Específicas	58
III. MARCO METODOLÓGICO	60
3.1 Unidades temáticas	61
3.1.1 Definición conceptual	61
3.1.2 Categorización	67
3.2 Metodología	69
3.2.1 Método Básico de investigación	69
3.2.2 Tipo de estudio y enfoque	70
3.2.3 Diseño	71
3.2.4 Población, muestra y muestreo	72
3.3 Escenario de estudio	72
3.4 Categorización de sujetos	72
3.5 Procedimientos metodológicos de investigación	73
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	74
3.7 Mapeamiento	79
3.8 Tratamiento de la información	81
IV. RESULTADOS	82
4.1 Descripción de resultados	83
4.1.1 Análisis Cuantitativo Descriptivo	83
4.1.2 Prueba de normalidad	106
4.1.3 Análisis Inferencial	106
4.1.3.1 Prueba de Hipótesis General y Específicas	106
4.1.4 Análisis Cualitativo	118
4.2 Triangulación de datos	119
V. DISCUSIÓN	122

VI. CONCLUSIONES	127
VII. RECOMENDACIONES	133
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	137
ANEXOS	141
Anexo 1: Programa de Coaching para mejora de HHSS	142
Anexo 2: Test de Habilidades Sociales (EMES-C)	154
Anexo 3: Guía de Entrevista en profundidad	159
Anexo 4: Base de Datos Pre Test	160
Anexo 5: Base de Datos Post test	161
Anexo 6: Transcripción de entrevistas	162
Anexo 7: Triangulación de Datos	174
Anexo 8: Matriz de Consistencia	179
Anexo 9: Matriz de Operalización de la Variable	186
Anexo 10: Artículo Científico	187

Índice de tablas

Tabla 1. Etapas de la Evolución de la Educación	28
Tabla 2. Estructura del diseño pre – experimental	63
Tabla 3. Niveles de calificación y baremos	75
Tabla 4. Índices descriptivos de las Habilidades Sociales de los Supervisores de World Duty Free Group en 2015, del grupo experimental en el Pre y Post Test.	76
Tabla 5. Índices descriptivos del Factor N° 1 “Temor a la expresión en público y enfrentarse con superiores”	79
Tabla 6. Índices descriptivos del Factor N° 2 “Temor a la desaprobación de los demás al expresar sentimientos negativos y al rechazar peticiones”	81
Tabla 7. Índices descriptivos del Factor N° 3 “Temor a hacer y recibir peticiones”	82
Tabla 8. Índices descriptivos del Factor N° 4 “Temor a hacer y recibir cumplidos”	84
Tabla 9. Índices descriptivos del Factor N° 5 “Preocupación por la expresión de sentimientos positivos y la iniciación de interacciones con el sexo opuesto”	85
Tabla 10. Índices descriptivos del Factor N° 6 “Temor a la evaluación negativa por parte de los demás al manifestar conductas negativas”	87
Tabla 11. Índices descriptivos del Factor N° 7 “Temor a la conducta negativa por parte de los demás en la expresión de conductas positivas”	88
Tabla 12. Índices descriptivos del Factor N° 8 “Preocupación por la expresión de los demás en la expresión de sentimientos”	90
Tabla 13. Índices descriptivos del Factor N° 9 “Preocupación por la impresión causada en los demás”	91
Tabla 14. Índices descriptivos del Factor N° 10 “Temor de expresar sentimientos positivos”	93
Tabla 15. Índices descriptivos del Factor N° 11 “Temor a la defensa	

de los derechos”	94
Tabla 16. Índices descriptivos del Factor N° 12 “Asunción de posibles carencias propias”	96
Tabla 17. Índices y rangos promedio y la Suma de Rangos de Wilcoxon.	100
Tabla 18. Estadísticos de Contraste de la Hipótesis General: “Un Programa de Coaching mejorará las Habilidades Sociales de los supervisores en World Duty Free en 2015”.	101
Tabla 19. Estadísticos de Contraste de la Hipótesis Específica: “Un programa de Coaching mejorará el temor a la expresión en público y enfrentarse con superiores de los supervisores en World Duty Free Group en 2015”.	101
Tabla 20. Estadísticos de Contraste de la Hipótesis Específica: “Un programa de Coaching mejorará el temor a la desaprobación de los demás al expresar sentimientos negativos y al rechazar peticiones de los supervisores en World Duty Free Group en 2015”.	102
Tabla 21. Estadísticos de Contraste de la Hipótesis Específica: “Un programa de Coaching mejorará el temor a hacer y recibir peticiones de los supervisores en World Duty Free Group en 2015”.	103
Tabla 22. Estadísticos de Contraste de la Hipótesis Específica: “Un programa de Coaching mejorará el temor a hacer y recibir cumplidos de los supervisores en World Duty Free Group en 2015”.	103
Tabla 23. Estadísticos de Contraste de la Hipótesis Específica: “Un programa de Coaching mejorará la preocupación por la expresión de sentimientos positivos y la iniciación de interacciones con el sexo opuesto de los supervisores en World Duty Free Group en 2015”.	104
Tabla 24. Estadísticos de Contraste de la Hipótesis Específica: “Un programa de Coaching mejorará el temor a la evaluación negativa por parte de los demás al manifestar conductas negativas de los supervisores en World Duty Free Group	

en 2015".	105
Tabla 25. Estadísticos de Contraste de la Hipótesis Específica: “Un programa de Coaching mejorará el temor a la conducta negativa por parte de los demás en la expresión de conductas positivas de los supervisores en World Duty Free Group en 2015”.	105
Tabla 26. Estadísticos de Contraste de la Hipótesis Específica: “Un programa de Coaching mejorará la preocupación por la expresión de los demás en la expresión de sentimientos de los supervisores en World Duty Free Group en 2015”.	106
Tabla 27. Estadísticos de Contraste de la Hipótesis Específica: “Un programa de Coaching mejorará preocupación por la impresión causada en los demás de los supervisores en World Duty Free Group en 2015”.	107
Tabla 28. Estadísticos de Contraste de la Hipótesis Específica: “Un programa de Coaching mejorará temor de expresar sentimientos positivos de los supervisores en World Duty Free Group en 2015”.	107
Tabla 29. Estadísticos de Contraste de la Hipótesis Específica: “Un programa de Coaching mejorará temor a la defensa de los derechos de los supervisores en World Duty Free Group en 2015”.	108
Tabla 30. Estadísticos de Contraste de la Hipótesis Específica: “Un programa de Coaching mejorará la asunción de posibles carencias propias de los supervisores en World Duty Free Group en 2015”.	109

Índice de figuras

Figura 1. Puntajes obtenidos en Habilidades Sociales del Pre y Post Test.	76
Figura 2. Nivel de Puntaje al que llegó cada supervisor después de la aplicación del Pre Test.	77
Figura 3. Nivel de puntaje al que llegó cada supervisor después de la aplicación del Post Test.	78
Figura 4. Comparación por supervisor mostrando los resultados en conjunto en el Pre y Post Test.	78
Figura 5. Comparativo de los puntajes obtenidos en el Factor N° 1 “Temor a la expresión en público y enfrentarse con superiores” en el Pre y Post Test.	79
Figura 6. Comparativo de los puntajes obtenidos en el Factor N° 2 “Temor a la desaprobación de los demás al expresar sentimientos negativos y al rechazar peticiones” en el Pre y Post Test.	81
Figura 7. Comparativo de los puntajes obtenidos en el Factor N° 3 “Temor a hacer y recibir peticiones” en el Pre y Post Test.	82
Figura 8. Comparativo de los puntajes obtenidos en el Factor N° 4 “Temor a hacer y recibir cumplidos” en el Pre y Post Test.	84
Figura 9. Comparativo de los puntajes obtenidos en el Factor N° 5 “Preocupación por la expresión de sentimientos positivos y la iniciación de interacciones con el sexo opuesto” en el Pre y Post Test.	85
Figura 10. Comparativo de los puntajes obtenidos en el Factor N° 6 “Temor a la evaluación negativa por parte de los demás al manifestar conductas negativas” en el Pre y Post Test.	87
Figura 11. Comparativo de los puntajes obtenidos en el Factor N° 7 “Temor a la conducta negativa por parte de los demás en la expresión de conductas positivas” en el Pre y Post Test.	88
Figura 12. Comparativo de los puntajes obtenidos en el Factor N° 8 “Preocupación por la expresión de los demás en la	

expresión de sentimientos” en el Pre y Post Test.	90
Figura 13. Comparativo de los puntajes obtenidos en el Factor N° 9 “Preocupación por la impresión causada en los demás” en el Pre y Post Test.	91
Figura 14. Comparativo de los puntajes obtenidos en el Factor N° 10 “Temor de expresar sentimientos positivos” en el Pre y Post Test.	93
Figura 15. Comparativo de los puntajes obtenidos en el Factor N° 11 “Temor a la defensa de los derechos” en el Pre y Post Test.	94
Figura 16. Comparativo de los puntajes obtenidos en el Factor N° 12 “Asunción de posibles carencias propias” en el Pre y Post Test.	96

Resumen

En la presente investigación encontraremos un problema que es propio de muchas empresas que se han ido desarrollando empíricamente, y que a través del tiempo han crecido en operaciones, infraestructura, personal, etc., pero no en formación profesional de sus colaboradores, pues se enseñaron técnicas ellos mismos apoyándose en las experiencia del día a día, en los modus operandi de sus antecesores e indicaciones de sus superiores que hacen las cosas de la misma manera hace muchos años.

Teniendo como base teorías orientadas al desarrollo humano en el orden personal, profesional y laboral, la presente investigación tomará como base de un buen desempeño y liderazgo asertivo la potencialización de las Habilidades Sociales de los supervisores a quienes se les aplicará un Test antes y después de proceder a tener sesiones de Coaching, los resultados serán analizados cuantitativa y cualitativamente mediante el sistema estadístico SPSS y una triangulación de datos respectivamente.

La metodología que rige la presente investigación pasa por poseer un tipo de estudio aplicado, un enfoque mixto donde encontraremos análisis cuantitativos con un diseño pre – experimental y análisis cualitativos por tratarse de un estudio de caso. Para lo cual se seleccionaron por conveniencia a 6 supervisores de una población de total 12. Al avaluar el nivel de las Habilidades Sociales con un Pre y post Test y aplicar un programa de Coaching observamos un incremento de las mismas.

Palabras Clave: Coaching, Habilidades Sociales.

Abstract

In this research we find a problem that is typical of many companies that have developed empirically, and over time have grown in operations, infrastructure, staff, etc., but not in vocational training of their employees, they taught techniques themselves relying on the experience of everyday life, in the modus operandi of his predecessors and instructions of their superiors who do things the same way for many years ago.

On the basis of theories on human development in personal, professional and working order, this research will be based on a good performance and assertive leadership the empowerment of the social skills of supervisors who will be applied a test before and after proceed to take coaching sessions, the results will be analyzed qualitatively and quantitatively using SPSS statistical system and triangulation of data respectively.

The methodology used in this research has a study type is applied and it has a quantitative analysis with a pre - experimental design and qualitative analysis because it is a study case. For which were selected by convenience to 6 supervisors from a total group of 12. To assess the level of Social Skills with a pre and post test and implement a program of Coaching we observed an increase of them.

Key Words: Coaching, Social Skills.