



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**Aplicación de un programa de coaching para la mejora
de la productividad y rentabilidad en los distribuidores
del grupo Mayorista "Líderes en Acción" de la empresa
Herbalife en Chimbote en el año 2013**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

**AUTOR:
Pilar H. Loloy García**

**ASESORA:
Mg. Olenka Espinoza Rodriguez**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión del Talento Humano - Desarrollo Empresarial**

NUEVO CHIMBOTE – PERÚ

2013

Dedicatoria

Dedico la presente tesis:

A mis queridos padres quienes han logrado cultivar en mí la perseverancia, el empeño y la lucha por llegar a conseguir lo que se anhela, quienes me han enseñado que las adversidades se deben tomar como impulsos para lograr nuestros objetivos, ellos me han servido de guía y estímulo día a día.

A mis sobrinos quienes con sus sonrisas alegran mis días y me hacen redescubrir día a día que existe un futuro incierto, el cual está en nuestras manos y depende solo de nosotros, en ellos y en todos los niños del mundo se encuentra el futuro y depende de nosotros dejar bien cimentados sus caminos.

A mis queridas hermanas por creer en mí, por darme fuerzas y confianza en los tiempos de debilidad, por su apoyo incondicional en todos mis proyectos.

Pilar H. Loloy García

Agradecimiento

Agradezco a Dios y a la Virgen María,
por regalarme la vida e iluminarme en
cada uno de mis días.

Al Fundador de nuestra prestigiosa
Universidad Cesar Vallejo filial Chimbote,
Dr Cesar Acuña Peralta por haber creado
dicha universidad en nuestra ciudad y
hacer posible a nosotros los Chimbotanos
poder estudiar una carrera universitaria.

A nuestros queridos maestros, por
compartir sus conocimientos y
ayudarnos incondicionalmente en el
proceso de nuestra carrera
universitaria.

Un especial agradecimiento a mi asesora
Mg. Olenka Espinoza Rodriguez quien con
su espíritu luchador y colaborador sirvió de
inspiración y motivación

Pilar H. Loloy García

Presentación

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Se presenta ante su sensato juicio la presente tesis titulada: Aplicación de un programa de coaching para la mejora de la productividad y rentabilidad en los distribuidores del grupo Mayorista "Líderes en Acción" de la empresa Herbalife en Chimbote en el año 2013, con el objetivo de obtener el grado de: Licenciado(a) en Administración de Empresas.

La investigación que se ha desarrollado, representa un aporte teórico, práctico y metodológico, que espero contribuya mejorar la productividad y la rentabilidad de los distribuidores de la empresa mencionada.

Expreso mi profundo agradecimiento a todos mis asesores que contribuyeron, con su abnegada labor y apoyo, en el proceso de aprendizaje de la investigación de tesis, en especial a mi asesora por brindarme su incondicional apoyo siempre.

LA AUTORA

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
PRESENTACIÓN	IV
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
1. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
1.1.1. Realidad problemática.....	10
1.1.2. Formulación del problema.....	17
1.1.3. Justificación.....	18
1.1.4. Antecedentes	19
1.1.5. Objetivos	37
1.1.5.1. Objetivo General.....	37
1.1.5.2. Objetivos Específicos	38
1.2. MARCO REFERENCIAL.....	39
1.2.1. Marco teórico	39
1.2.1.1. Coaching	39
1.2.1.1.1. Concepto de Coaching	39
1.2.1.1.2. Coach y coachee	42
1.2.1.1.3. Habilidades del coach.....	43
1.2.1.1.5. Enfoques (escuelas) de coaching.....	46
1.2.1.1.6. Tipos de coaching.....	47
1.2.1.1.7. Proceso de coaching	48
1.2.1.1.8. Modelos de coaching	54
1.2.1.2. Fuerza de ventas de una empresa multinivel	64
1.2.1.2.1. Concepto.....	64
1.2.1.2.2. Funciones de la fuerza de ventas	64
1.2.1.2.3. Capacitación de la fuerza de ventas	65
1.2.1.2.4. Rentabilidad y productividad de empresas multinivel	66
1.2.1.2.5. Modelo de dirección de fuerza de ventas para la investigación	67
1.2.1.3. Productividad.....	70
1.2.1.4. Rentabilidad	73
1.2.1.4.1. Concepto.....	73
1.2.1.4.2. Clases de rentabilidad	73
1.2.1.5. Antecedentes de la empresa Herbalife.....	77
1.2.1.5.1. Inicios de Herbalife.....	77

1.2.1.5.2. Modelo de negocio	78
1.2.1.5.3. Paquete financiero	80
1.2.1.5.4. Técnicas básicas de ventas	83
1.2.2. Marco conceptual	86
2. MARCO METODOLÓGICO	88
2.1. HIPÓTESIS.....	88
2.2. VARIABLES	88
2.3. METODOLOGÍA	89
2.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	90
2.5. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	90
2.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	91
2.7. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	92
3. RESULTADOS	95
4. DISCUSIÓN.....	117
5. CONCLUSIONES	123
6. SUGERENCIAS	125
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	126
8. ANEXOS	

RESUMEN

La presente investigación permitió determinar la influencia de la Aplicación de un programa de coaching en la mejora de la productividad y rentabilidad de los distribuidores del grupo Mayorista "Líderes en Acción" de la empresa Herbalife en Chimbote en el año 2013", la cual fue experimentada en 30 distribuidores pertenecientes a un grupo de la Organización; quienes formaron parte y todo de la población. Los cuales fueron divididos en dos grupos: un Grupo Experimental y un Grupo Control cada cual formado por 15 distribuidores de este mismo grupo, A quienes se les aplicó un Pre test antes de aplicar un Programa de Coaching, el cual fue diseñado siguiendo las pautas necesarias que requiere un programa de Coaching, dicho programa se aplicó al grupo experimental en 8 sesiones, teniendo una duración aproximada de 60 días, luego de haber ejecutado este programa se aplicó un post test, cuyos resultados del pre y post test fueron comparados tanto en el grupo experimental y en el grupo control; a la vez se aplicó la prueba científica de T de Student para observar el nivel de significancia existente entre dichas variables en estudio, con la cual se ha llegado a la conclusión que la aplicación de un programa de Coaching influye notablemente en el incremento de la productividad y de la rentabilidad de los Distribuidores.

ABSTRACT

This thesis research helped determine the influence of the Implementation of a program of coaching to improve productivity and profitability in the wholesale distributors group " Leaders in Action " company Herbalife in Chimbote in 2013 " which was experienced by 30 distributors within a group of the Organization, who took part and all of the sample population which were splitted into two groups: an experimental group and a control group each one consisting of 15 dealers in this same group. , A who were I apply a pre test before applying a Coaching Program , which was designed by the author following the necessary guidelines requiring Coaching program , that program the experimental group was applied in 8 sessions , taking approximately 60 days after applying this program I apply a post test , the results of the pre and post test were compared in both the experiment and in the control group, while scientific proof Student T was applied to observe the existing level of significance between these variables under study, with which it has concluded that the implementation of a program significantly influenced Coaching in increased productivity and profitability of the Distributors.