



**Universidad Autónoma de Querétaro**  
Facultad de Contaduría y Administración

Nombre de la Tesis

El coaching y su efecto en la productividad laboral en un centro de autoaprendizaje.

Tesis

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de

Maestro en

Administración con Especialidad en Alta Dirección

Presenta

Jenny Gómez Carrillo

Santiago de Querétaro, Qro., febrero 28 de 2021.



Universidad Autónoma de Querétaro  
Facultad de Contaduría y Administración  
Maestría en Administración

El coaching y su efecto en la productividad laboral en un centro de autoaprendizaje

TESIS

Que como parte de los requisitos para obtener el Grado de  
Maestro en Administración con Área terminal en Alta Dirección

Presenta:

Jenny Gómez Carrillo

Dirigido por:

Dra. Ma. Luisa Leal García

Co-dirigido por:

Nombre Completo del Co-Director del Trabajo.

Dra. Ma. Luisa Leal García  
Presidente  
M. en A. María Elena Díaz Calzada  
Secretario  
Mtra. Carmen Miranda Sosa  
Vocal  
Dra. Adelina Morita Alexander  
Suplente  
Dra. Esperanza Colmenares Zepeda  
Suplente

Centro Universitario, Querétaro, Qro.

Enero, 2021

México

*Comejo  
P. J. - J. J.*

## RESUMEN

El estudio de investigación “El coaching y su efecto en la productividad laboral en un centro de autoaprendizaje” muestra la relación entre el coaching y la productividad laboral en un grupo de 18 personas a las que se les aplicó una encuesta con escala tipo Likert ordinal. Dicho estudio incluyó asesoras, asesores y personal administrativo en un centro de autoaprendizaje en el Estado de Querétaro. En cuanto a la metodología se optó por un diseño no experimental, el tipo de estudio fue de campo, descriptivo, transversal y correlacional. Los datos se capturaron en hojas de Excel y se realizó un análisis descriptivo de las frecuencias con tablas de contingencia para analizar la relación que existe entre la variable coaching y la variable productividad laboral. Los resultados mostraron una relación positiva y estadísticamente significativa de .83 entre la variable coaching y productividad laboral en base al coeficiente de correlación de Pearson. Por lo tanto, se concluye que la hipótesis se comprueba en el centro de autoaprendizaje si se apoya a los colaboradores a potenciar sus capacidades y a la vez tomar conciencia del coaching que es un recurso con el que cuentan y que repercute en la productividad. Como sugerencia, se recomienda que se impartan cursos de coaching al personal con la finalidad de mantener e incrementar la productividad laboral.

(**Palabras clave:** coaching, productividad laboral, centro de autoaprendizaje).

## ABSTRACT

The research study “Coaching and its effectiveness in work performance at a self-learning center” presents the relation between coaching and work performance within a group of 18 people to whom a survey was applied with the Likert type ordinal scale. Such a study included advisers and administrative staff at a self-learning center in the State of Querétaro. Regarding methodology, a non-experimental design was chosen; a fieldwork, descriptive, cross-sectional, and correlational study was applied. Data collection was captured in Excel sheets and a frequency analysis was carried out with contingency tables in order to analyze the existent relation between coaching variable and work performance variable. Based on Pearson’s correlation coefficient, the results revealed a positive and statistically significant relationship between coaching and work performance variables of 0,83. Therefore, it was concluded the verification of the hypothesis at the self-learning center if the collaborators receive support in order to improve their abilities, as well as becoming aware that coaching is a resource they can count on, which has repercussions in their performance. As a suggestion, it is recommended to give coaching courses to the workers in order to maintain and increase work performance.

**(Keywords:** coaching, work performance, self-learning center).

## **DEDICATORIAS**

Esta tesis la dedico a Dios por brindarme la fuerza y sabiduría para lograr concluirla exitosamente. También deseo dedicarla a mi madre y familiares que han sido de gran apoyo en este largo caminar. Sin olvidar a mis amigas y amigos que fueron una gran motivación.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a la Universidad Autónoma de Querétaro en la cual he colaborado durante un periodo de 10 años y afortunadamente fui becada para poder cristalizar uno de mis grandes sueños. También agradezco a la Dra. Ma. Luisa Leal García, mi directora de tesis por todo su apoyo y paciencia. Especialmente agradezco a la Facultad de Contaduría y Administración donde logré un alto desarrollo profesional.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

**ÍNDICE**

	<b>Página</b>
Resumen	i
Abstract	ii
Dedicatorias	iii
Agradecimientos	iv
Índice	v
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
1. INTRODUCCIÓN	1
2. MARCO TEÓRICO	3
2.1 Antecedentes	3
2.1.1 Coaching	3
2.1.2 Productividad	7
2.2 Características de la empresa	9
2.3 Investigaciones relacionadas	11
3. CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN	17
3.1 Justificación	17
3.2 Planteamiento del problema	17
3.3 Objetivos	18
3.3.1 Objetivo general	18
3.3.2 Objetivos específicos	18

3.4 Definición del universo	19
3.5 Tamaño y tipo de la muestra	19
3.6 Definición de variables	19
3.7 Hipótesis	19
4. METODOLOGÍA	21
4.1 Diseño del estudio	21
4.2 Tipo de estudio	21
4.3 Instrumento	22
4.4 Procedimiento	23
4.5 Procesamiento de la información	24
5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	25
5.1 Datos generales	25
5.2 Variable de Coaching	31
5.3 Variable de Productividad	37
5.4 Análisis de los Resultados	43
5.5 Interpretación de los Datos	46
5.6 Comprobación de hipótesis	46
PROPUESTAS Y CONCLUSIONES	
REFERENCIAS	
APÉNDICE	

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla</b>	<b>Página</b>
1. Coaching	44
2. Productividad	45
3. Promedios y gráfico	46

Dirección General de Bibliotecas UAQ

**ÍNDICE DE FIGURAS**

<b>Figura</b>	<b>Página</b>
1. Pasos coaching	5
2. Organigrama	10
3. Género	25
4. Edad	25
5. Estado civil	26
6. Función	26
7. Escolaridad	27
8. Horas trabajadas durante la semana	27
9. Antigüedad en la institución	28
10. Antigüedad en el puesto	28
11. Nacionalidad	29
12. Dependientes económicos	29
13. Nivel económico	30
14. Tipo de contrato	30
15. Comunicación con tu jefe	31
16. Trato con tu jefe	31
17. Trato con tus compañeros	32
18. Motivación	32
19. Crecimiento profesional	33

20. Responsabilidad de los compañeros	33
21. Respaldado por tu jefe	34
22. Valorado	34
23. Se te toma en cuenta en los nuevos proyectos	35
24. Rendimiento en la organización	35
25. Apoyo para el desarrollo personal	36
26. Compañeros satisfechos en su vida laboral	36
27. Jornada de trabajo	37
28. Condiciones del equipo	37
29. Instalaciones	38
30. Sistema de monitoreo	38
31. Clima laboral	39
32. Administración del tiempo	39
33. Solución de problemas	40
34. Salario	40
35. Trabajo en equipo	41
36. Objetivos y metas productivas	41
37. Participación en la toma de decisiones	42
38. Retroalimentación	42

## 1. INTRODUCCIÓN

Actualmente las organizaciones buscan maximizar sus recursos, reducir sus costos tomando en cuenta a sus colaboradores. Ya que se busca que el personal este comprometido con la empresa para lograr mayor eficiencia y eficacia. Por lo tanto, es importante que el personal se sienta motivado, valorado, contento para lograr llegar a las metas de la institución.

Las instituciones requieren de técnicas o estrategias como el coaching para descubrir el potencial de cada uno de los colaboradores. Ayudándolos a reconocer el potencial que existe en cada uno de ellos y como resultado el personal mejorara su productividad laboral y la organización lograra la mejora continua.

El coaching ayuda a que cada trabajador tome conciencia del lugar donde se encuentra y a donde quiere llegar. Los resultados serán en su vida personal y profesional ya que se sentirá más seguro y comprometido con la empresa.

Tomando en cuenta que existe la oportunidad de mejorar dentro del centro de autoaprendizaje se realiza esta investigación para analizar el coaching y su efecto en la productividad laboral de un centro de estudios superiores en el estado de Querétaro.

Se tomaron en cuenta 2 variables: la variable independiente coaching y como variable dependiente la productividad laboral. La hipótesis planteada es “El coaching tiene un efecto positivo en la productividad laboral”.

El estudio incluye la revisión literaria con la finalidad de recopilar información relacionada con el coaching y la productividad laboral y conocer estudios relacionados al tema. Se solicito permiso a la directora de la Facultad para aplicar la encuesta a los asesores y al personal administrativo que colaborar en el centro de autoaprendizaje.

La investigación fue de diseño no experimental, de campo, descriptiva, transversal y correlacional. Tomando en cuenta los recursos y tiempo se opto por una encuesta cuya

muestra es no probabilística por conveniencia. Dicha muestra se conformó por 18 personas que colaboran en el centro. Se les aplicó una encuesta de 24 preguntas utilizando la escala tipo Likert ordinal la cual fue validada por pares y experto.

En una hoja de Excel se elaboró un análisis descriptivo de frecuencias que incluye tablas de contingencia para analizar las relaciones entre las variables: coaching y productividad laboral. Los resultados muestran una relación lineal positiva de .83 entre la variable de coaching y la de productividad laboral. Es decir, el coaching tiene un efecto positivo en la productividad laboral.

La relación entre Coaching y Productividad es muy alta. Ya que el coeficiente de correlación de Pearson (.83) que señala que a mayor gestión del coaching, mayor será la productividad del personal. Se pudo comprobar la hipótesis: el coaching tiene un efecto positivo en la productividad laboral.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

En este capítulo se presentan los conceptos y elementos relacionados con el coaching y la productividad laboral en un centro de autoaprendizaje.

#### 2.1.1. *Coaching*

De acuerdo a Whitmore (2011, p. 20), “el coaching consiste en liberar el potencial de una persona para incrementar al máximo su desempeño. Consiste en ayudarlo a aprender en lugar de enseñarle.” Con la finalidad de que el coaching funcione debe haber una buena relación de apoyo entre el coach y la otra persona que está pasando por el proceso del coaching (el coachee). El éxito también depende de los medios utilizados y el estilo de comunicación. La persona debe tomar conciencia de su realidad a través de sí misma y con el apoyo del coach.

Por lo tanto, para lograr mayores resultados en el coaching es necesario ser optimistas en relación al potencial de la gente. Cabe agregar que el coaching se puede aplicar para motivar al personal, resolver problemas, crear equipos, para evaluaciones, en la planificación y revisión, en el desarrollo del personal, trabajo en equipo entre otras tareas laborales. El coach/gerente puede optar por un coaching menos formal a través de frases o preguntas y actuar como un compañero.

Entre las barreras externas del personal están las prácticas que limitan a la gente como son la falta de estímulo, oportunidad y el estilo de gestión. El único obstáculo interno del coachee es la carencia de autoestima. Una de las funciones del gerente es tratar que el personal desarrolle su autoestima.

Melanie Amaya (abril 2019) señala que el “Coaching es una alianza profesional entre un coach y un cliente”. Explica que la meta del coach es facilitar el aprendizaje y crecimiento

del coachee con la finalidad de que este último logre sus objetivos. El cliente logrará conectarse con su creatividad y además tendrá la oportunidad de desarrollar cada una de sus competencias. La especialista también menciona que el coaching a nivel empresarial es útil para transformar y alcanzar las metas de las organizaciones. El objetivo del coaching empresarial es que las empresas mejoren sus resultados y que logren buenos resultados en su entorno.

De acuerdo a la experta, el coaching empresarial es útil en casos como los siguientes: cuando existe un problema y es necesario resolverlo rápidamente, cuando no se logran alcanzar las metas de la organización, cuando es necesario generar nuevas estrategias, al afrontar cambios, para desarrollar la autoconfianza, motivación e incrementar el compromiso de los colaboradores.

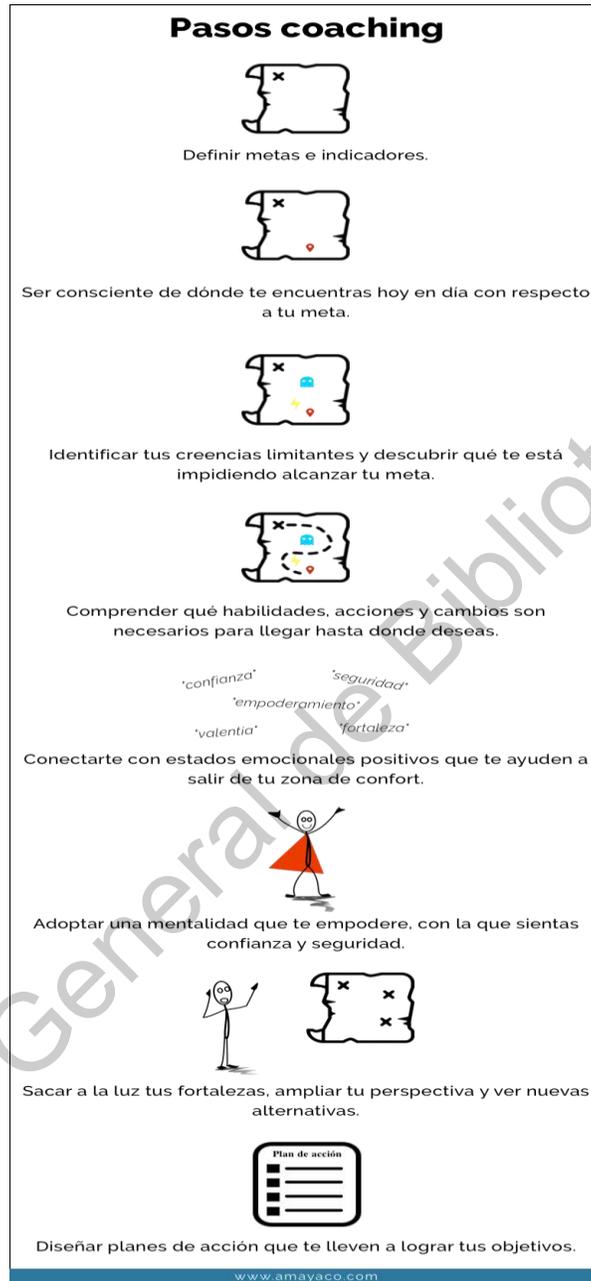
Los PASOS COACHING de Amaya (2019) de la figura 1, muestran como el coach lleva de la mano al coachee en los pasos del coaching. El coach apoya a la persona para que defina sus metas, haga conciencia de donde se encuentra en este momento, cuál es su objetivo, e identificar la forma de pensar que limita el desarrollo. El coach también le apoya a tomar conciencia de las acciones y cambios que se deben realizar para lograr los objetivos establecidos de manera personal y profesional.

Por otro lado, es importante que el coachee se conecte con sus emociones para que le ayuden a lograr salir de su zona de confort, que logre empoderarse, ver nuevas

opciones para lograr los objetivos y diseñar planes que lleven a la persona a sus metas.

Estas áreas se pueden trabajar a través del Coaching al explorar el interior y descubrir el potencial en cada uno de ellos.

Figura 1. Pasos coaching



Fuente: Amaya, s.p. (2019).

Uno de los tres tipos de coaching empresarial es el coaching de equipos que se utiliza para elevar el desempeño de cada colaborador, la productividad y fomentar un buen clima laboral.

Para fines de esta tesis se estuvo trabajando con el coaching de equipos ya que el objetivo es incrementar la productividad laboral del personal, fortalecer las relaciones entre los trabajadores y lograr un mejor clima laboral con el apoyo del coach que guiará al equipo para que tomen conciencia de los procesos que hacen que el equipo sea exitoso.

Algunas acciones para incrementar el nivel de productividad incluyen el elevar la consciencia para reconocer sus comportamientos y creencias que no aportan a la productividad. Al analizar estas cuestiones podrán encontrar nuevas alternativas y generar estrategias para lograr los resultados deseados.

Para Muradep (2012, introducción) “el coaching es un camino para superar limitaciones.” Esta autora señala que el recorrido será con el apoyo de la PNL (Programación Neurolingüística y la Ontología del Lenguaje). Con la asistencia de estos 2 modelos se puede lograr una transformación personal y de la organización donde se colabora.

Se menciona que para superar los obstáculos que se presentan diariamente se deben buscar las herramientas adecuadas para lograr las metas establecidas. De no ser así se quedará al margen de la modernidad. También se señala que se debe estar preparado para asimilar los cambios de paradigmas y dejar de culpar a otros por los inconvenientes, errores, frustraciones y fracasos.

Todo aquel que esté dispuesto a aceptar el cambio estará en condiciones de buscar oportunidades que enriquezcan su vida, contribuir a su propio crecimiento y del grupo u organización a la que pertenezca.

Se invita a identificar las creencias que nos limitan, los objetivos que se quieren alcanzar y lo que se debe hacer para lograr nuestra meta. Se debe observar al mundo y a nosotros mismos para recuperar recursos y generar nuevas perspectivas. También se requiere cambiar para ser mejores personas, tener una mejor calidad de vida y evolucionar.

Posteriormente se debe visualizar en el futuro realizando el cambio que genere esa sensación de éxito. El reinventar nuestra vida implica cambiar la forma de observar para generar nuevas oportunidades. El reinventarse permite tener el control del futuro y llegar a la meta. La mente debe tener una visión clara de nuestra meta para poder lograr nuestros objetivos.

ICF (International Coach Federation) (2020, s.p.) “define el coaching cómo acompañar a un cliente en un proceso creativo y estimulante que los inspira a maximizar su potencial personal y profesional.”

### ***2.1.2. Productividad***

De acuerdo a joblers (sin año de publicación) “La productividad laboral es un indicador que muestra la eficiencia con la cual los recursos humanos producen bienes o servicios.” Explica que de todos los recursos de las organizaciones los recursos humanos son los más importantes ya que de ellas y ellos depende la productividad. Con la finalidad de retener al personal se debe contar con un ambiente de trabajo adecuado donde los colaboradores se sientan motivados, valorados y que cuenten con la confianza de sus compañeros y jefes. Este ambiente de trabajo dará como resultado que los trabajadores estén motivados y satisfechos y por consecuencia asumirán la responsabilidad de su trabajo y cumplirán con las metas

establecidas por la empresa. Uno de los grandes retos de las empresas y organizaciones es lograr aumentar la productividad laboral.

De acuerdo a Definiciónabc (2010) “La productividad laboral consiste en el aumento o disminución de los rendimientos originados de las variaciones de trabajo, el capital, la técnica y cualquier otro factor.”

De acuerdo a Productividad Laboral/PROLAB (2014) “Cuando hablamos de productividad laboral, justamente nos referimos a la producción promedio por trabajador en un periodo.”

La analista Reyes (2014) menciona que en “el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), la productividad laboral puede dividirse en dos; en el caso de los sectores que generan bienes, la productividad es la relación entre el valor de la cantidad producida y la cantidad de recursos utilizados en el proceso de producción. Para las actividades terciarias, la productividad guarda relación con los ingresos obtenidos a través de los factores de producción.” La analista indica que es indispensable que las personas tengan el perfil idóneo, que sean capacitados para que estén actualizados y que la organización invierta en el capital humano para aumentar su productividad laboral.

De acuerdo a LosRecursosHumanos.com (2020) “La productividad laboral es una medida de eficiencia de una persona, máquina, factoría, sistema, etc. en la conversión de los insumos en productos útiles.” Es decir, que la empresa debe contar con procesos para mantener y

sobre todo para mejorar la productividad laboral de la organización. Explica que existen diversos factores que afectan la productividad laboral como:

El ausentismo del personal.

La rotación de los colaboradores.

El funcionamiento de la maquinaria y equipo de trabajo.

Factores externos que condicionan la productividad.

El que una empresa no motive a los trabajadores.

Reestructuraciones o despidos masivos.

## **2.2. Características de la empresa**

La institución donde se llevó a cabo la encuesta es TECAAL (Tecno Centro de Autoaprendizaje de Lenguas) de la Facultad de lenguas y Letras de la Universidad Autónoma de Querétaro. Dicha institución es de gran apoyo para los usuarios al aprender otros idiomas. El centro proporciona servicio a los estudiantes de las diversas facultades y al público en general. Cuenta con herramientas como: libros, revistas, comics, cuadernillos elaborados por los asesores, audio libros, videos, películas y multimedia.

Los diversos centros cuentan con sala de lectura, sala de audio, sala de video, sala de cómputo, karaoke, talleres de conversación, pronunciación, y gramática para satisfacer las necesidades de cada persona.

Actualmente existen 6 Tecno Centros de Autoaprendizaje de Lenguas donde se cuenta con un total de 18 personas incluyendo al coordinador general. A continuación, se mencionan los 6 centros:

TECAAL Aeropuerto

TECAAL Amealco

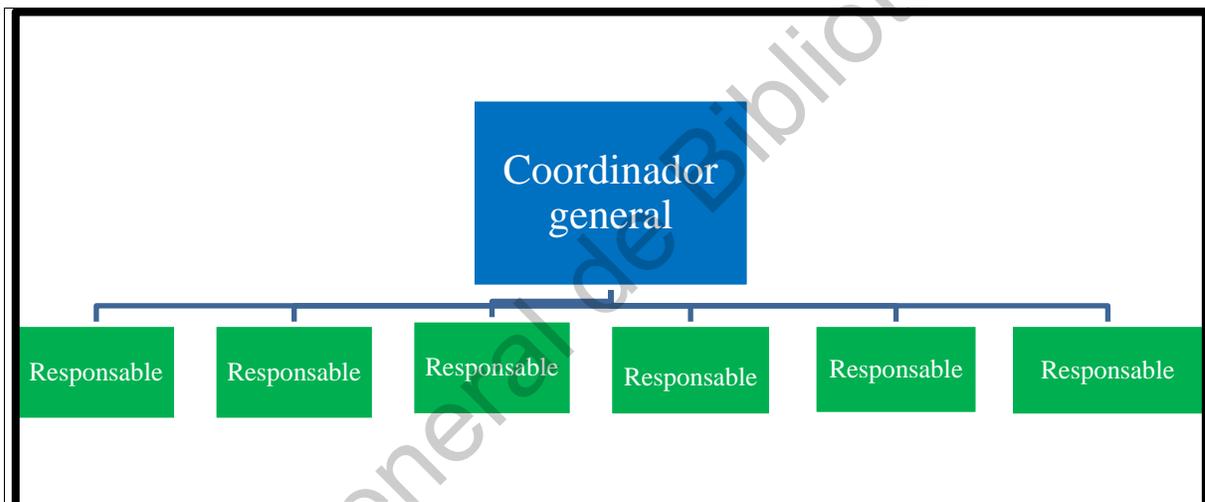
TECAAL C.U.

TECAAL Jalpan

TECAAL SJR

TECAAL Tequisquiapan

Figura 2. Organigrama



Fuente: Elaboración propia

### **2.3. Investigaciones relacionadas**

Caisa, Guamán y Miranda (2018) presentan un estudio realizado en “La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.”, (CCCA) de la provincia de Tungurahua. Se menciona una muestra enfocada a 10213 personas que incluye trabajadores y socios de la cooperativa.

El resultado indica que un programa de coaching en la cooperativa ayudaría a que el personal defina sus objetivos personales y que trabajen con los objetivos de la cooperativa para obtener soluciones colectivas. Otra conclusión es que un programa de coaching en la cooperativa, beneficia ya que los trabajadores aumentan el compromiso con la empresa y se logra una mejora global.

Chornet (2015), presento la investigación “Estudio del coaching como herramienta para el desarrollo profesional y de su impacto en el rendimiento” En dicho estudio se aplicó una encuesta tipo Lickert a 200 empresas españolas con la finalidad de aclarar cuál es la función del coaching ejecutivo como una herramienta para el aprendizaje del personal y su desarrollo profesional de cada uno de ellos. Por consiguiente, también se analizó la influencia del coaching ejecutivo en la innovación de la organización, en el aprendizaje y en el desarrollo del personal.

Los resultados se analizaron mediante la herramienta de Partial Least Squares (PLS) y se concluyó que con el apoyo del coaching es posible que las pequeñas empresas logren que sus colaboradores transfieran sus conocimientos a su zona de empleo de tal manera que aumente el rendimiento de cada uno de ellos dentro de las empresas.

Monroy (2015), realizó el estudio "COACHING Y DESEMPEÑO LABORAL (Estudio realizado con supervisores y visitantes médicos de las empresas farmacéuticas de la ciudad de Quetzaltenango)" a 40 personas de 6 empresas farmacéuticas en la ciudad de Quetzaltenango, Guatemala. La investigación fue tipo descriptiva ya que examinó y analizó la conducta personal y social de los colaboradores en el ámbito social, económico, político religioso y del empleo.

La conclusión fue que el coaching es una herramienta que se enlaza al desempeño del personal. Se sugirió el establecer un Programa de Coaching para el personal.

La Federación Internacional de Coaching (ICF) de España (2012), creó una Comisión de Coaching Educativo con el apoyo de 8 profesionales con la finalidad de estudiar y analizar el entorno de los docentes y los coaches. En dicha investigación se encuestaron a 3980 maestras y maestros de colegios de enseñanza obligatoria y bachillerato (públicos, privados y concertados) de la zona de Madrid y Barcelona. También incluyeron a los 100 colegios más sobresalientes del ranking del 2012. Asimismo, se enviaron encuestas a los coaches con el apoyo de 32 asociaciones y escuelas que abarcan el total de los coaches que ejercen en dicha zona. Dentro de los resultados se percibió que el 99% de los educadores que fueron encuestados consideran que el coaching es una tarea indispensable utilizada de manera complementaria y transversal en cada curso y como apoyo a los maestros.

Los resultados también señalan que el 93% de las respuestas enviadas mencionan que es muy importante que se desarrollen las competencias de la responsabilidad, escucha activa y la confianza. También consideraron que el 97% de los estudiantes deben aprender a ser responsables, confiar en sí mismos, conocer sus capacidades, saber escuchar y preguntar. Otro resultado es que los coaches educativos llevan a cabo reuniones individuales y talleres. Utilizan herramientas como la PNL y la Inteligencia Emocional.

Téllez y Toussaint (2018), investigaron el problema ¿Cuál es la percepción de ejecutivos de la Cd. de México acerca de los efectos de los procesos de Coaching en su desarrollo profesional? Dicho estudio exploratorio investigó los resultados del coaching en los ejecutivos de mexicanos y para ello se aplicaron dos cuestionarios a 50 Ejecutivos Mexicanos.

De acuerdo a los resultados, la media de los ejecutivos opina que el coach tiene poco conocimiento del negocio. Un 66% opina que no es necesario tener dicho conocimiento y un 22% considera que se debe tener conocimiento (por lo menos lo básico) concordando con los expertos que opinan que no es necesario que se conozca bien la empresa para obtener óptimos resultados.

Mañe (2016), señala que en el laboratorio de políticas públicas de Suecia se realizó un experimento en un grupo de personas mayores de la plantilla laboral en Goteborg, Suecia. Los colaboradores se dividen en dos grupos. El primer grupo trabaja 6 horas y el otro 8 horas diarias con el objetivo de demostrar que se puede ser más productivo trabajando menos horas a la semana.

Los resultados del experimento de ocho meses reflejan: que el personal se encontraba más descansado, alerta y disfrutaba más el trabajo y su vida personal. El director Martin Banck señala que la plantilla laboral estaba más a gusto y con mayor asistencia laboral también se confirmó que hubo un incremento en los del 25% en los beneficios de la empresa y los costes descienden ya que se usa la maquinaria de manera más eficiente.

Reyes y Hernández (2014), presentan una investigación con el objetivo de determinar los obstáculos y motivaciones que tienen los profesores-investigadores de lenguas extranjeras en una universidad pública al sureste de México, para lograr esto se revisaron las publicaciones realizadas por los docentes durante los años 2000 y 2011 y además se efectuaron entrevistas a los profesores.

La investigación arrojó que los productos de la investigación son moderados y que los de mejor calidad son los de los doctores. Los docentes con grado de maestría señalan que existe una falta de formación y motivación por parte de las autoridades y como resultado existen implicaciones para lograr su desarrollo profesional. Dichos estudios reflejaron la relación entre el grado de estudios de los profesores-investigadores, el nivel de producción y las horas que imparten clases. Es decir que la producción es moderada tanto en calidad como cantidad.

Colina (2011), señala que la presente investigación reporta una parte de la información relacionada al crecimiento en la producción del campo de la investigación educativa (IE) en México en relación a la cantidad de investigadores que se han integrado a las federaciones del país en los últimos ocho años. La metodología descriptiva-interpretativa se realizó a las principales universidades del país que cuentan con departamentos de investigación en ciencias sociales y/o de la educación. Se identificaron los investigadores relacionados con la

investigación educativa (IE) como los que pertenecen al Sistema Nacional de Investigadores (SIN) y al Consejo Mexicano de Investigación Educativa (COMIE).

Los datos analizados muestran que existe un aumento en la cantidad de investigadores de la educación en los últimos ocho años y que el incremento en la producción del conocimiento sigue focalizado en la Ciudad de México, y en Jalisco existe el mayor número de investigadores, aunque existe un crecimiento lento en otros estados.

Publicaciones Semana S.A.S (2014), menciona que investigadores de la Universidad de Warwick, Reino Unido realizaron un estudio a 713 personas para ver la relación que existe entre la felicidad de un colaborador en su zona de trabajo y su productividad en el empleo. Su conclusión fue que una persona feliz trabaja mejor. Los investigadores Andrew J. Oswald, Eugenio Proto, y Daniel Sgro lo comprobaron de manera científica al realizar cuatro experimentos. Tres de ellos se relacionaron con los colaboradores que observaban una película cómica mientras disfrutaban chocolate, algunos otros alimentos y bebidas. Posteriormente se les asignó una actividad que tenían que cumplir dentro de determinado tiempo y los investigadores observaron que los colaboradores que habían disfrutado de los alimentos y bebidas eran un 12% más productivos. El cuarto experimento se relacionó con un grupo de empleados que eran menos productivos porque recientemente sufrieron dolor, pérdidas o enfermedad. Los investigadores concluyeron que las personas felices son excelentes colaboradores.

Albor (2014), indica que tres investigadores de la universidad Libre de Bonzen en Bolzano, Italia realizaron el estudio “los desarrolladores de software felices resuelven mejor los problemas” con la finalidad de saber si la diversión con que cuentan como piscinas, salas

de yoga, ping pong etcétera aumenta la motivación y la productividad de los colaboradores.

Daniel Graziotin, Xiaofeng Wang y Pekka Abrahamsson realizaron dicha investigación con

el apoyo de 42 estudiantes destacados de computación, y observaron cómo sus emociones y

estados de ánimo afectaban su habilidad para programar, su creatividad y también la

resolución de problemas. Los resultados sugieren que los ingenieros más felices solucionaban

problemas con mayor facilidad y que eran más productivos.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

### **3. CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Justificación**

Las organizaciones buscan motivar a sus colaboradores con la finalidad de incrementar la productividad laboral y para ello el coaching es una herramienta para identificar todas aquellas creencias que limitan la vida personal y profesional del personal. A través del coaching las y los colaboradores del centro de autoaprendizaje tendrán la oportunidad de disminuir la distancia entre la situación actual y a lo que se desea llegar. Se buscará indagar mediante un cuestionario las necesidades del tecno centro de autoaprendizaje y ver el efecto en la productividad laboral de la organización.

El coaching puede apoyar a cada uno de los colaboradores en su vida personal, familiar y laboral. Es necesario tomar en cuenta cada una de estas áreas para que el personal logre ser más productivo. Se debe promover que cada empleado este motivado para que logre un mayor desempeño en su zona de trabajo.

Con esta investigación se espera poder apoyar a un centro de autoaprendizaje de lenguas en Querétaro para que conozcan las necesidades del personal en el centro y permitirles aprovechar las áreas de oportunidad con el apoyo del coaching. El coaching logrará que cada persona reconozca su potencial y lo lleve a su zona de empleo de tal manera que se incremente la productividad laboral ya que estarán altamente motivados.

#### **3.2. Planteamiento del Problema**

Los asesores de los centros de autoaprendizaje tienen el importante papel de apoyar a las y los usuarios para que logren sus objetivos y para ello se cuenta con los docentes que están a cargo de cursos de inducción, elaboración de cuadernillos, TECAAL on-line, círculos de conversación, círculos de lectura, pronunciación y asesorías para que los usuarios logren sus

metas. Tomando en cuenta la importancia del personal docente como del personal administrativo en los centros nos vemos en la necesidad de ver como son afectados por el entorno.

El centro está dirigido a los estudiantes, personal administrativo, público en general y al alumnado de CELYC (Centro de Enseñanza de Lenguas y culturas).

El centro es de gran apoyo como complemento a los cursos de idiomas que realizan los usuarios en CELYC (Centro de Enseñanza de Lenguas y culturas). Es vital para los interesados en desarrollar alguna de las 4 habilidades lingüísticas. Ya que el objetivo es que se domine: la expresión oral, comprensión auditiva, expresión escrita y comprensión lectora. Ante esta situación se plantea la pregunta: ¿Qué impacto tiene el coaching en la productividad laboral?

### **3.3. Objetivos**

En esta sección del trabajo de investigación se van a mencionar las metas a lograr de una manera general y específica.

#### ***3.3.1. Objetivo general***

Identificar el impacto del coaching en la productividad laboral.

#### ***3.3.2. Objetivos específicos***

- 1) Describir coaching.
- 2) Describir productividad laboral.

### **3.4. Definición del Universo**

De acuerdo a la Unidad Institucional de Información UAQ (2018-2019) la Facultad de Lenguas y letras donde se realizó la investigación cuenta con 62 mujeres y 39 hombres que son docentes en el campus Aeropuerto y San Juan del Rio al inicio del periodo 2018-2019. Su tipo de contratación es la siguiente: 31 son de tiempo completo, 1 de medio tiempo, 30 de tiempo libre y 39 por honorarios.

La FLL también cuenta con 20 mujeres y 9 hombres que son personal administrativo del campus Aeropuerto y San Juan del Rio al inicio del periodo 2018-2019. Su tipo de contratación es la siguiente: 17 de base, 2 de honorarios, y 10 eventuales.

### **3.5. Tamaño y Tipo de la muestra**

Se manejó un muestreo no probabilístico por conveniencia de 18 personas tomando en cuenta sus características, recursos y el tiempo que se destinó para la investigación.

En la técnica del muestreo por conveniencia las personas se seleccionan tomando en cuenta su accesibilidad.

El enfoque cuantitativo de un muestreo no probabilístico requiere una selección cuidadosa de los elementos con ciertas características mencionadas en el planteamiento del problema.

### **3.6. Definición de Variables**

1) *Variable Independiente*: Coaching

2) *Variable Dependiente*: Productividad laboral

La definición de el *Coaching* en que se sustenta esta investigación es la establecida por Whitmore (2011, p. 20), “el coaching consiste en liberar el potencial de una persona para

incrementar al máximo su desempeño. Consiste en ayudarlo a aprender en lugar de enseñarle.”

En cuanto a la *productividad laboral* la investigación se ajusta con la definición que hace joblers que es “La **productividad laboral** es un indicador que muestra la eficiencia con la cual los recursos humanos producen bienes o servicios.”

### **3.7. Hipótesis**

El coaching tiene un efecto positivo en la productividad laboral.

## 4. METODOLOGÍA

### 4.1. Diseño del estudio

En esta investigación se utiliza un diseño no experimental.

En este tipo de investigación no se manipulan las variables a interpretar. Únicamente se observan los fenómenos de interés en su ambiente natural para después describirlos y analizarlos. Es decir, se observan las situaciones que ya existen. Quienes realizan este tipo de investigaciones son meramente observadores. Montano (2019).

### 4.2. Tipo de estudio

Es un estudio descriptivo ya que busca proporcionar un diagnóstico. Es de Campo porque se fue a la institución de autoaprendizaje para hacer estudios concretos. Es Transversal ya que se recopilaron datos en un determinado momento. También es un estudio Correlacional ya que se manejan 2 variables que se deben evaluar.

Definiciónabc (2007-2020). El estudio de campo es el que lleva a lo concreto. Es decir, a la realidad que se puede observar con el uso de encuestas (por ejemplo) para dar respuesta a alguna situación en una organización.

Las investigaciones de diseño transversal o transeccional recopilan datos en un determinado momento y describen las variables y analizan su interrelación en determinado punto.

Los diseños trasversales descriptivos indagan la incidencia y valores de las variables. Se mide una o más variables dentro de un grupo de personas o cosas y se proporciona la descripción de una situación, determinado contexto, evento o población. Montaña (2019).

El procedimiento que se realiza en los diseños transversales descriptivos consiste en ubicar o medir diversos grupos, que pueden ser de personas, contextos, objetos, situaciones, fenómenos, en una o más variables o conceptos y suministrar o proporcionar la descripción. Es decir, que son estudios descriptivos y las hipótesis establecidas también lo son.

Los diseños transeccionales correlacionales causales tienen el objetivo de describir las relaciones entre dos o más variables en un momento dado. Son descripciones de sus relaciones: ya sean correlacionales o relaciones causales. En dichos diseños se mide la relación entre las variables en determinado momento. Los diseños transeccionales correlacionales/causales tienen como finalidad describir las relaciones entre dos o más variables en determinado momento. Describen las relaciones correlacionales o relaciones causales. El objetivo de estos diseños es medir la relación entre las variables en un momento determinado. Los diseños transeccionales descriptivos miden y describen variables. Los diseños correlacionales causales miden y describen las relaciones entre las variables ya sean de correlación o de causal. Cuando los diseños se limitan a relaciones no causales, se fundamentan en hipótesis correlacionales y cuando buscan evaluar relaciones causales, se basan en hipótesis causales. QuestionPro (2020).

#### **4.3. Instrumento**

Se elaboró un cuestionario de 24 preguntas, 12 para cada variable con escala tipo Likert (ordinal). Dicho cuestionario fue validado por la directora de tesis, y con el apoyo de los compañeros de la maestría.

La escala de Likert surgió en 1932 cuando Rensis Likert la publicó en un informe que menciona como utilizar este instrumento para medir las actitudes y grado de acuerdo de los sujetos (en este caso los asesores y personal administrativo). Esta herramienta consiste en una colección de ítems o preguntas presentadas como afirmaciones y se solicita la reacción

de las personas para lo cual eligen uno de los cinco puntos de dicha escala. Dicha escala mide el grado positivo, neutral y negativo de cada afirmación. Cada punto tiene un valor numérico, por lo tanto, el sujeto obtiene determinada puntuación por cada pregunta y al final una puntuación total. Ya que los datos se tratan de manera ordinal, se puede calcular la mediana y la moda. Matas (2018).

Algunas de las ventajas del ítem Likert son: que es una escala que se construye fácilmente y ofrece la ventaja de graduar la opinión de afirmaciones complejas. Algunas de las desventajas son: que 2 encuestados pueden obtener la misma puntuación en la escala al haber realizado diferentes elecciones y que es complicado tratar las respuestas que son neutras.

Millman y Greene (1989) indican que el “experto” lo define el propósito del instrumento y que el grupo elegido de expertos ha de representar una diversidad relevante de capacidades y puntos de vista. Para esta encuesta el experto se seleccionó tomando en cuenta su experiencia sobre el tema de investigación. También se realizó un consenso entre los pares y experto con la finalidad de seleccionar la lista de preguntas para evaluar las variables de Coaching y Productividad Laboral.

#### **4.4. Procedimiento**

El proceso de investigación se realizó en las siguientes etapas:

1) Se eligió el tema de investigación tomando en cuenta los intereses del autor y los recursos disponibles y se contó con la asesoría de la directora de tesis. Posteriormente se eligieron los contenidos a investigar y se formó el marco teórico.

2) Se eligió un centro de autoaprendizaje para llevar a cabo el estudio, se elaboró un escrito dirigido a la directora de la facultad solicitando autorización para aplicar una encuesta

a todo el personal administrativo y asesores del centro. La encuesta se realizó con la autorización del personal y que dicha información sería tratada de manera confidencial.

3) Una vez que se recibió autorización de la dirección, se solicitó información al centro. Dicha información fue proporcionada por el personal administrativo de las diversas áreas y se seleccionó la información que fue considerada significativa para la investigación.

4) Se procedió a elaborar una encuesta con 24 preguntas utilizando la escala tipo Likert para formular el cuestionario. Dicho instrumento fue validado por pares y experto. Se contó con el apoyo de los compañeros de la maestría y de la directora de tesis.

5) Fueron aplicadas 18 encuestas enviadas por WhatsApp en Formularios de Google (Forms).

6) Los resultados de los cuestionarios se contabilizaron y se capturaron en hojas de Excel y se aplicó la estadística descriptiva para obtener los porcentajes de la variable Coaching y Productividad laboral.

7) Con los datos se realizó un análisis descriptivo de frecuencias con tablas de contingencia para observar la correlación entre las 2 variables.

8) Se presentaron los resultados del análisis de la Correlación de Pearson entre la variable de coaching y la de productividad laboral con su correspondiente interpretación.

#### **4.5. Procesamiento de la información**

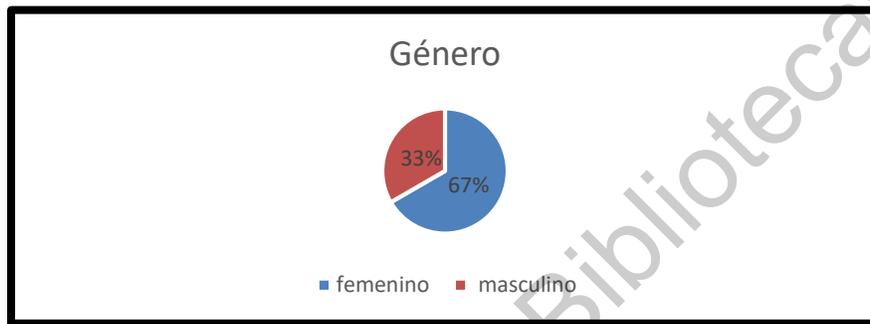
Toda la información fue contabilizada y captura en hojas de Excel. Posteriormente, se utilizó la estadística descriptiva con la finalidad de obtener los porcentajes de la variable Coaching y Productividad Laboral. Los resultados fueron presentados en graficas. Finalmente, llevo a cabo un análisis descriptivo de frecuencias con tablas de contingencia para determinar la correlación existente entre las 2 variables.

## 5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La descripción de la investigación y los resultados se presentan en forma de figuras de cada una de las variables.

### 5.1. Datos Generales

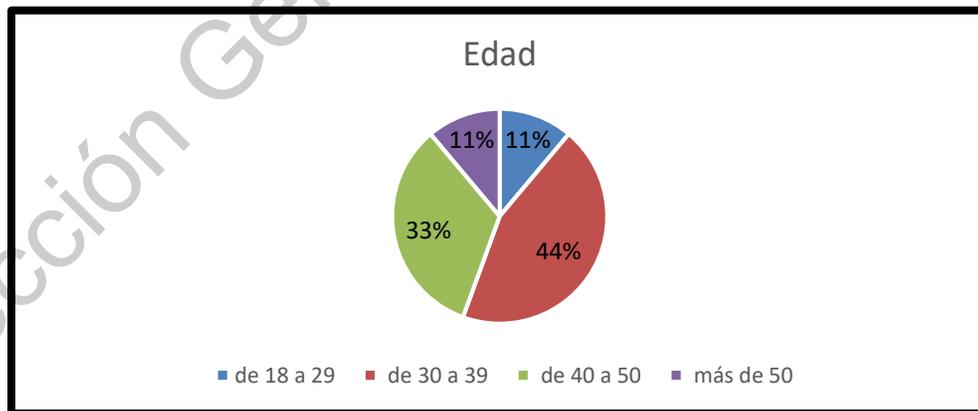
Figura 3. Género



Fuente: Elaboración propia 2020

Durante el semestre 2020-1 en que se realizó la investigación, el centro de autoaprendizaje contaba con un 67% de personal femenino y un 33% de personal masculino. (fig. 3)

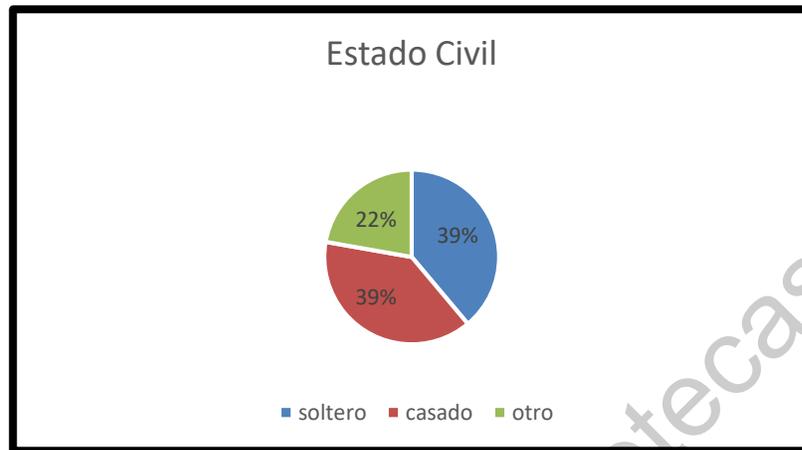
Figura 4. Edad



Fuente: Elaboración propia 2020

El 44% del personal tanto administrativo como docentes que colabora en el centro, son adultos que oscilan entre los 30 y 39 años (Fig. 4)

Figura 5. Estado Civil

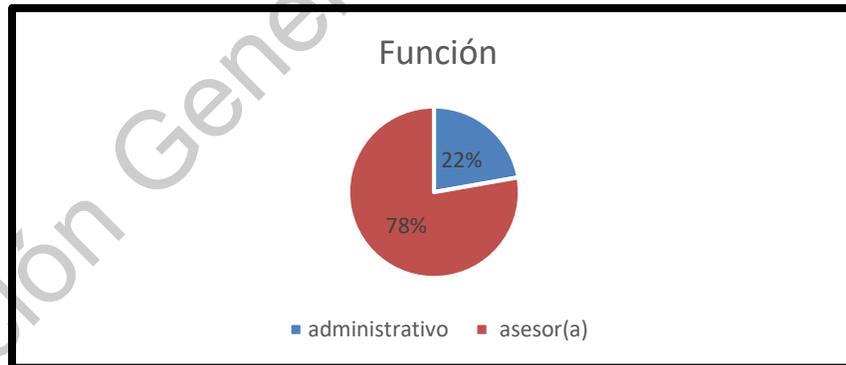


Fuente: Elaboración propia 2020

El 39% del personal del centro es casado, el otro 39% es soltero y el 22% otro.

(fig. 5)

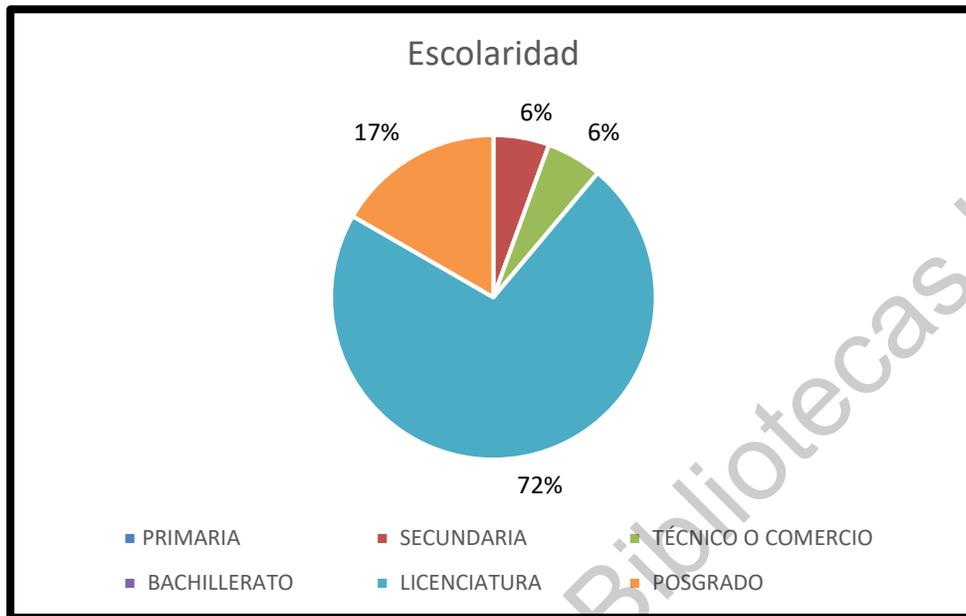
Figura 6. Función



Fuente: Elaboración propia 2020

El 78% son asesoras y asesores y el 22% son personal administrativo. (fig. 6)

Figura 7. Escolaridad



Fuente: Elaboración propia 2020

El 72% de las y los profesores cuentan con licenciatura y el 17% cuenta con estudios de posgrado. (fig. 7)

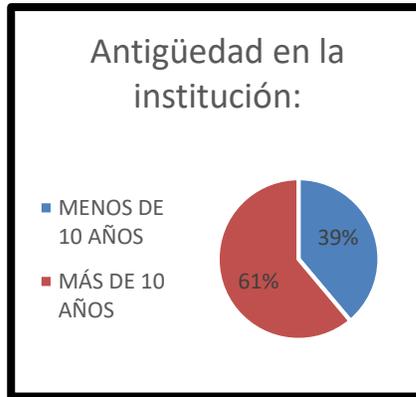
Figura 8. Horas trabajadas a la semana



Fuente: Elaboración propia 2020

El 39% de los colaboradores colabora de 10 a 20 horas a la semana y otro 39% colabora 40 o más horas a la semana. (fig.8)

Figura 9. Antigüedad en la institución



Fuente: Elaboración propia 2020

El 61% del personal tiene más de 10 años colaborando en el centro y el 39% menos de 10 años. (fig. 9)

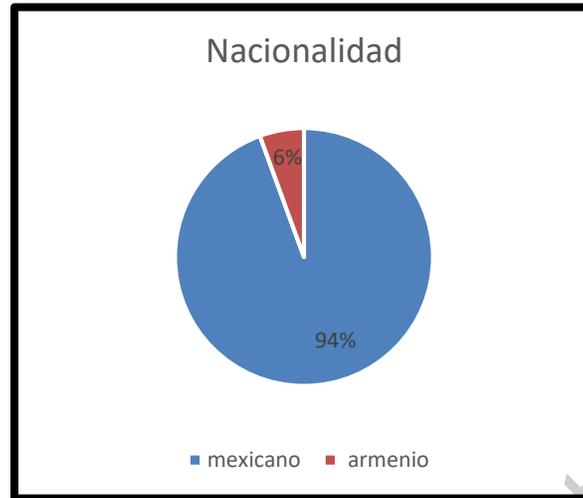
Figura 10. Antigüedad en el puesto



Fuente: Elaboración propia 2020

El 56% de los colaboradores tiene menos de 10 años en el puesto y un 44% tiene más de 10 años en el puesto. (fig. 10)

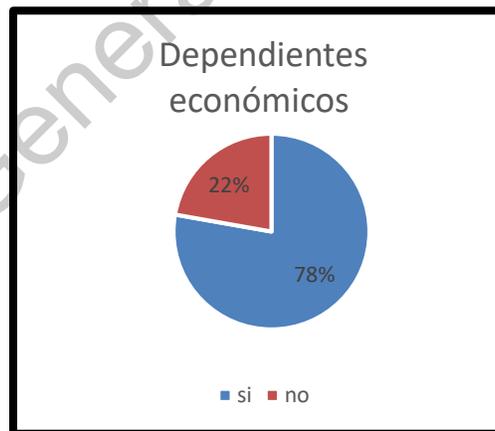
Figura 11. Nacionalidad



Fuente: Elaboración propia 2020

El 94% de los asesores y personal administrativo son mexicanos y el 6% de otra nacionalidad. (fig.11)

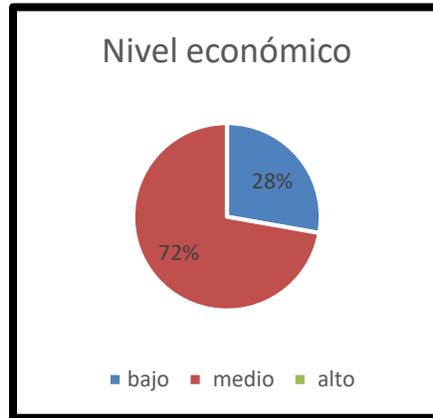
Figura 12. Dependiente económicos



Fuente: Elaboración propia 2020

El 78% de los empleados manifiesta tener dependientes económicos y el restante 22% no tiene dependientes económicos. (fig.12)

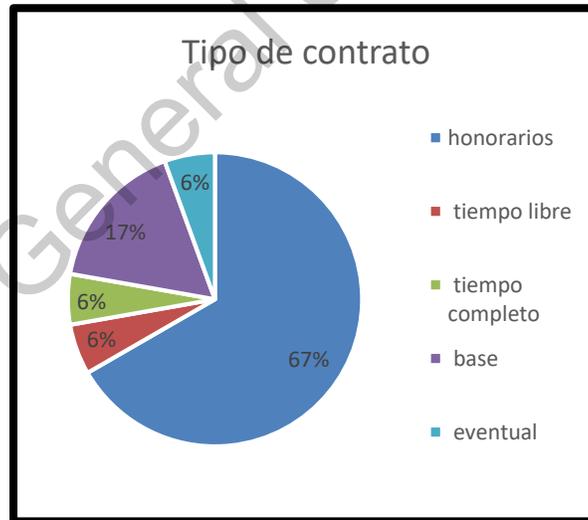
Figura 13. Nivel económico



Fuente: Elaboración propia 2020

El 72% de todo el personal se considera de un nivel económico medio por lo cual se puede asumir que gozan de una elevada autoestima. El otro 28% se considera de nivel bajo. (fig.13)

Figura 14. Tipo de contrato



Fuente: Elaboración propia 2020

El 67% de todo el personal del centro de autoaprendizaje está contratado por honorarios y un 17% cuenta con base. (fig. 14)

## 5.2. Variable de Coaching

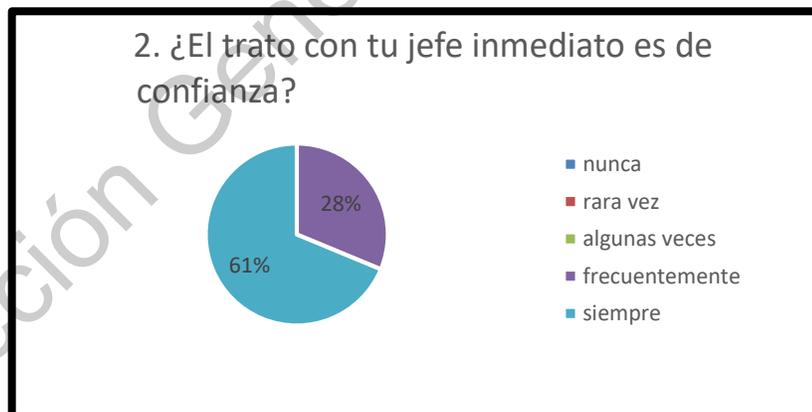
Figura 15. Comunicación con tu jefe



Fuente: Elaboración propia 2020

El 72% del personal señala que siempre tiene buena comunicación con su jefe inmediato y el 28% frecuentemente. (fig. 15)

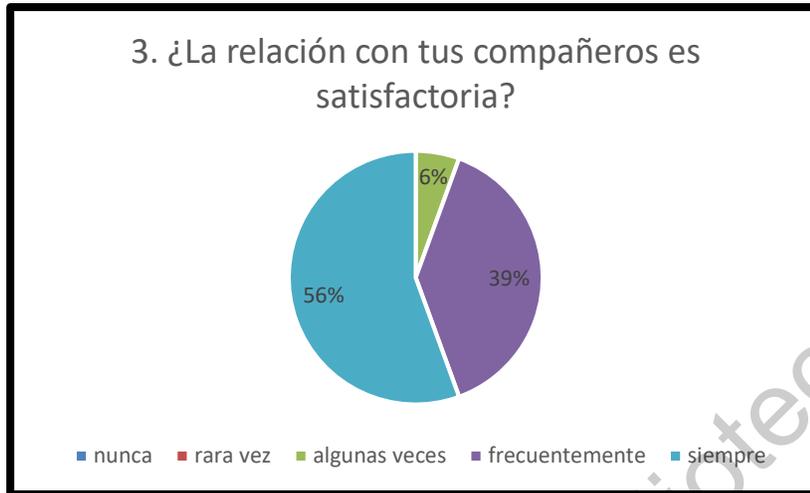
Figura 16. Trato con tu jefe



Fuente: Elaboración propia 2020

El 61% de los encuestados declara que siempre existe un trato de confianza con su jefe inmediato y el 28% frecuentemente. (fig. 16)

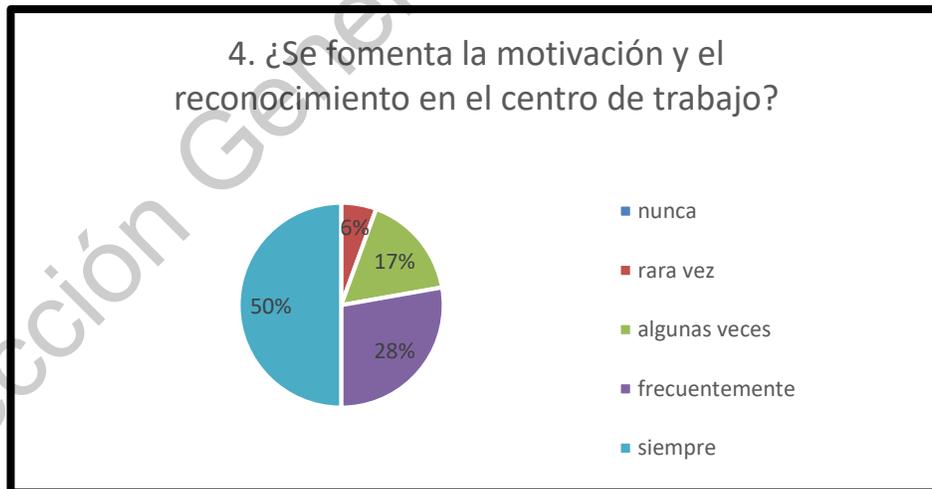
Figura 17. Trato con los compañeros



Fuente: Elaboración propia 2020

El 56% del personal manifiesta que siempre tiene una relación satisfactoria con sus compañeras y compañeros y el 39% frecuentemente. (fig. 17)

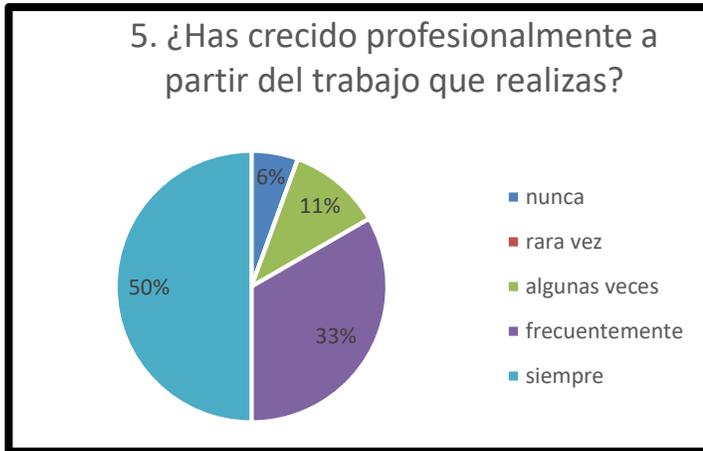
Figura 18. Motivación



Fuente: Elaboración propia 2020

El 50% de los colaboradores comentan que siempre se fomenta la motivación y reconocimiento en el centro, el 28% señala que frecuentemente. (fig. 18)

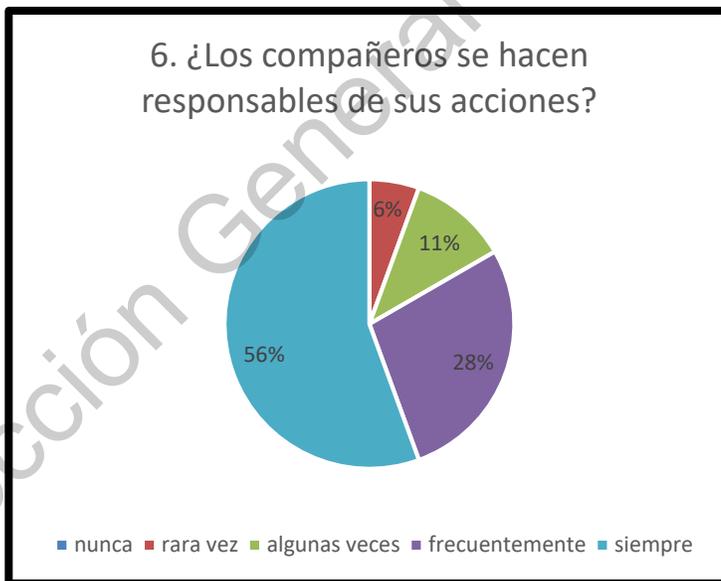
Figura 19. Crecimiento profesional



Fuente: Elaboración propia 2020

El 50% del personal señala que siempre ha crecido profesionalmente a partir del trabajo que realiza en el centro. (fig. 19)

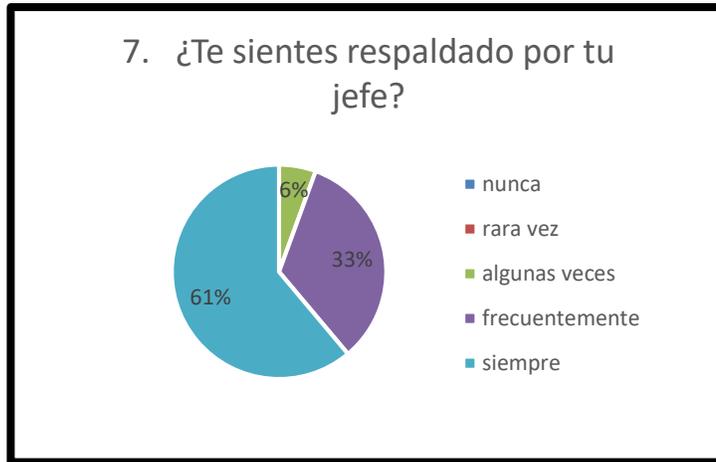
Figura 20. Responsabilidad de los compañeros



Fuente: Elaboración propia 2020

Los colaboradores indican que el 56% de sus compañeros se hacen responsables siempre de sus acciones y el 28% frecuentemente. (fig. 20)

Figura 21. Respaldado por tu jefe



Fuente: Elaboración propia 2020

El 61% de los encuestados se sienten respaldados siempre por su jefe mientras que el 31% se sienten respaldados frecuentemente. (fig. 21)

Figura 22. Valorado



Fuente: Elaboración propia 2020

El 50% de las y los colaboradores siempre se sienten valorados y el 28% frecuentemente. (fig. 22)

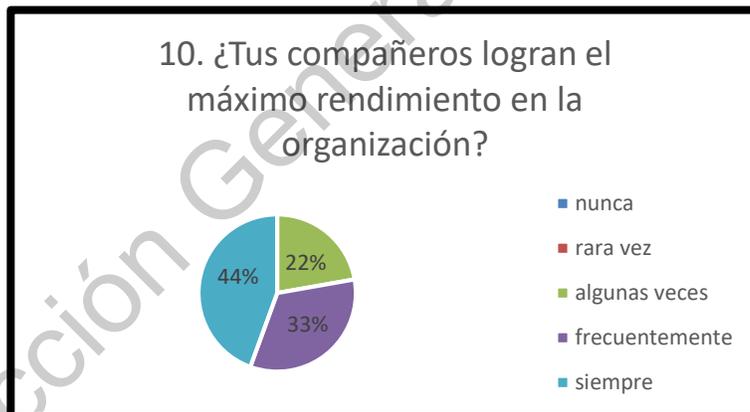
Figura 23. Se te toma en cuenta



Fuente: Elaboración propia 2020

La gran mayoría del personal comentó que su jefe le toma en cuenta siempre en los nuevos proyectos. (fig. 23)

Figura 24. Rendimiento en la organización



Fuente: Elaboración propia 2020

El 44% de la plantilla laboral comenta que siempre, el 33% indica que frecuentemente y el 22% algunas veces. (fig. 24)

Figura 25. Apoyo para el desarrollo personal



Fuente: Elaboración propia 2020

La mitad del personal se siente apoyado frecuentemente por la organización en su desarrollo personal y el 39% siempre se siente apoyado. (fig. 25)

Figura 26. Compañeros satisfechos en su vida laboral

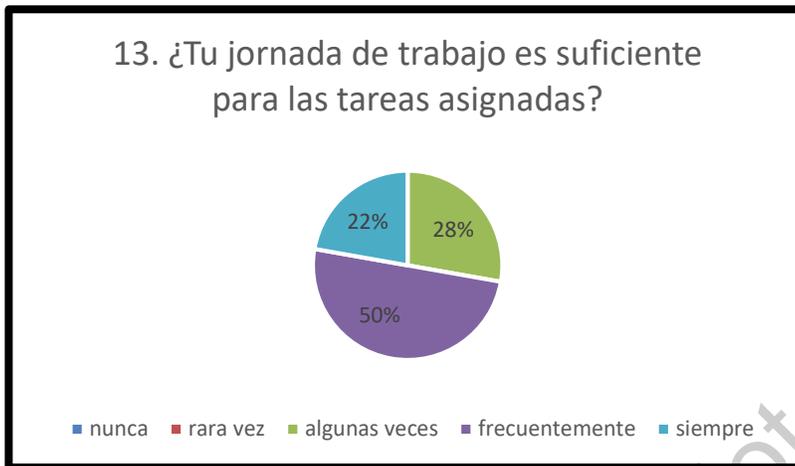


Fuente: Elaboración propia 2020

El 39% de los compañeros se sienten satisfechos frecuentemente, el 33% algunas veces y el 22% siempre. (fig. 26)

### 5.3. Variable de Productividad Laboral

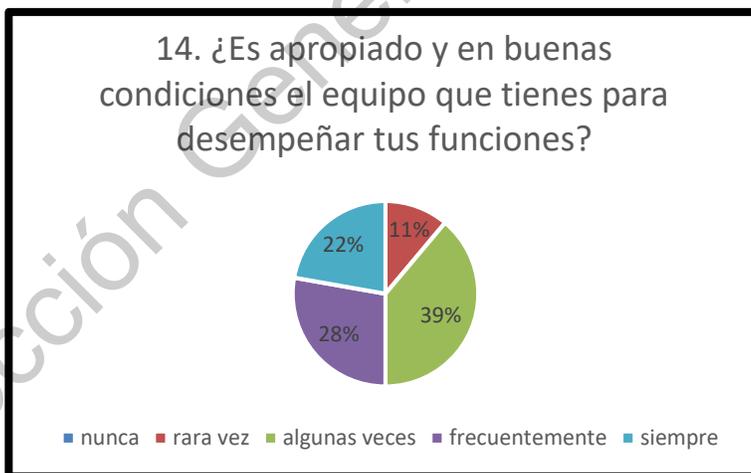
Figura 27. Jornada de trabajo



Fuente: Elaboración propia 2020

El 50% del personal destaca que su jornada de trabajo es frecuentemente suficiente para las tareas asignadas, el 28% algunas veces y únicamente el 22% señala que es siempre. (fig. 27)

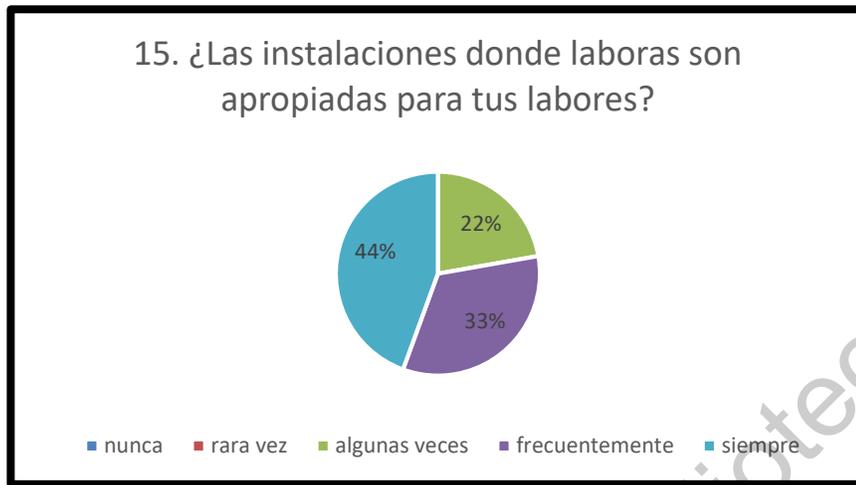
Figura 28. Condiciones del equipo



Fuente: Elaboración propia 2020

El 39% de los encuestados indica que algunas veces es apropiado y en buenas condiciones el equipo que tienen para desempeñar sus funciones. (fig. 28)

Figura 29. Instalaciones



Fuente: Elaboración propia 2020

El 44% de la plantilla muestra que las instalaciones donde colaboran son siempre apropiadas para sus tareas. (fig. 29)

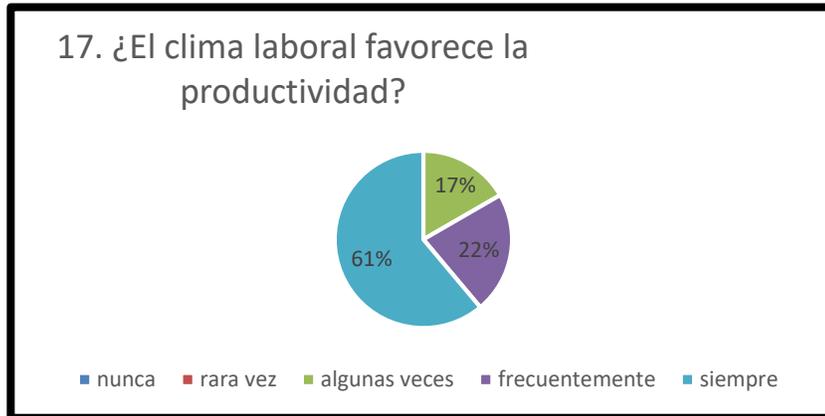
Figura 30. Sistema de monitoreo



Fuente: Elaboración propia 2020

El 44% de los encuestados destaca que siempre se dispone de algún sistema para monitorear la productividad del personal y el 28% señala que frecuentemente se dispone de algún sistema de monitoreo. (fig. 30)

Figura 31. Clima laboral

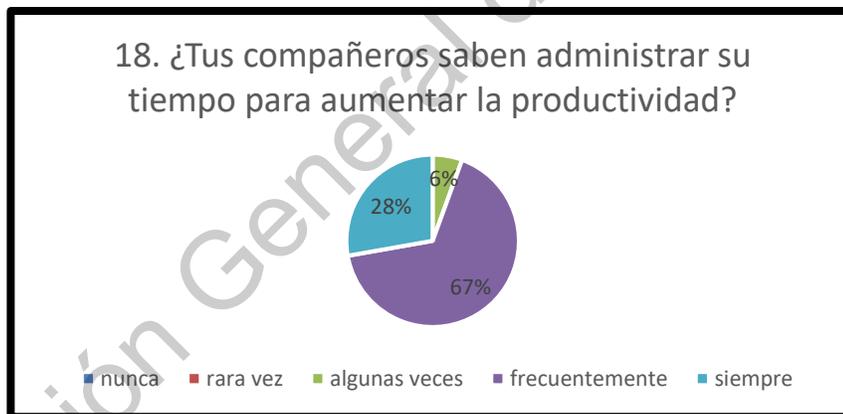


Fuente: Elaboración propia 2020

El 61% muestra que siempre se tiene un clima laboral que favorece la productividad.

(fig. 31)

Figura 32. Administración del tiempo



Fuente: Elaboración propia 2020

El 67% de los compañeros saben administrar su tiempo para aumentar la productividad.

(fig. 32)

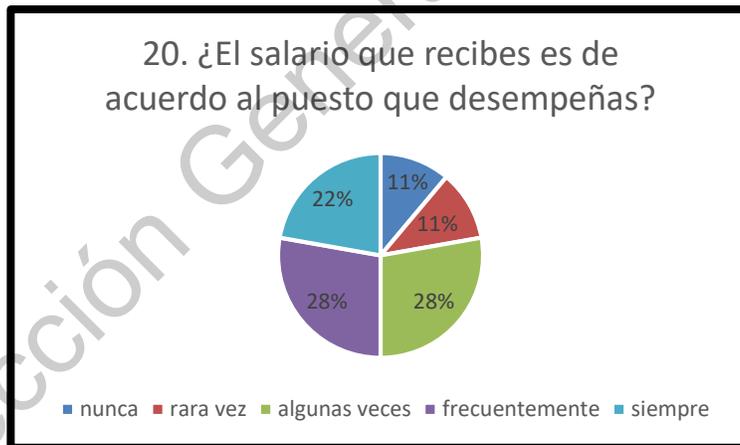
Figura 33. Solución de problemas



Fuente: Elaboración propia 2020

Se establece que el 44% de los compañeros de trabajo resuelven los problemas laborales de forma oportuna siempre. (fig. 33)

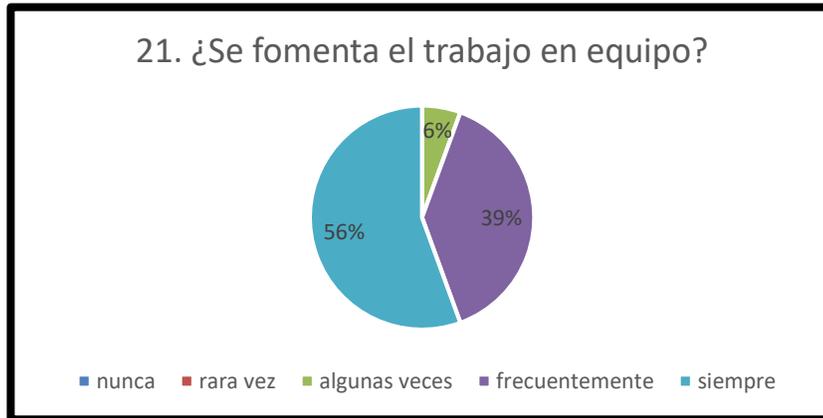
Figura 34. Salario



Fuente: Elaboración propia 2020

El 28% destaca que el salario que reciben es de acuerdo al puesto que desempeñan frecuentemente, otro 28% señala que algunas veces. (fig. 34)

Figura 35. Trabajo en equipo

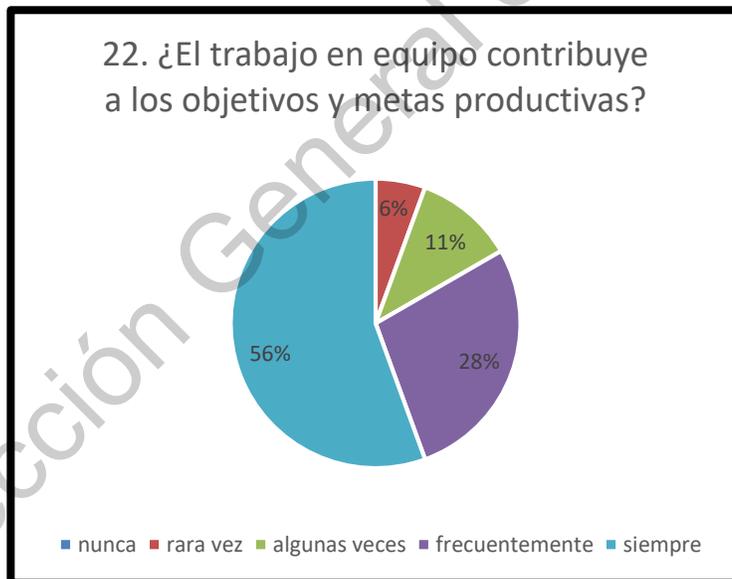


Fuente: Elaboración propia 2020

El 56% de los encuestados establecen que se fomenta el trabajo en equipo siempre. (fig.

35)

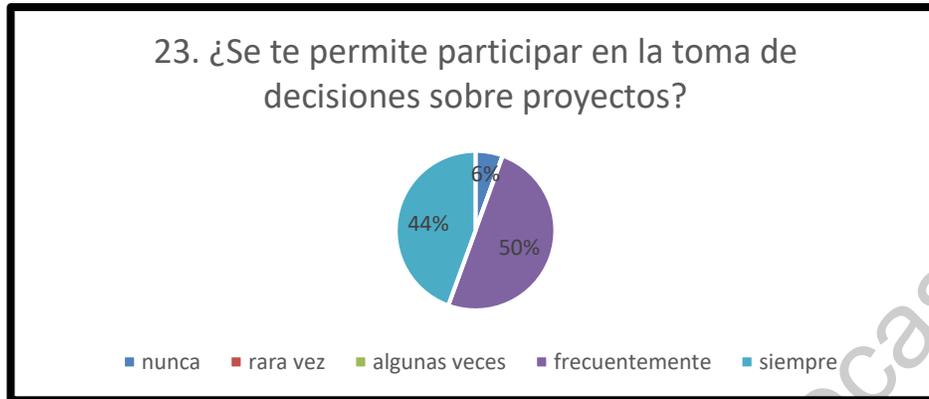
Figura 36. Objetivos y metas productivas



Fuente: Elaboración propia 2020

Cabe destacar que el 56% del personal señala que el trabajo en equipo contribuye a los objetivos y metas productivas siempre. (fig. 36)

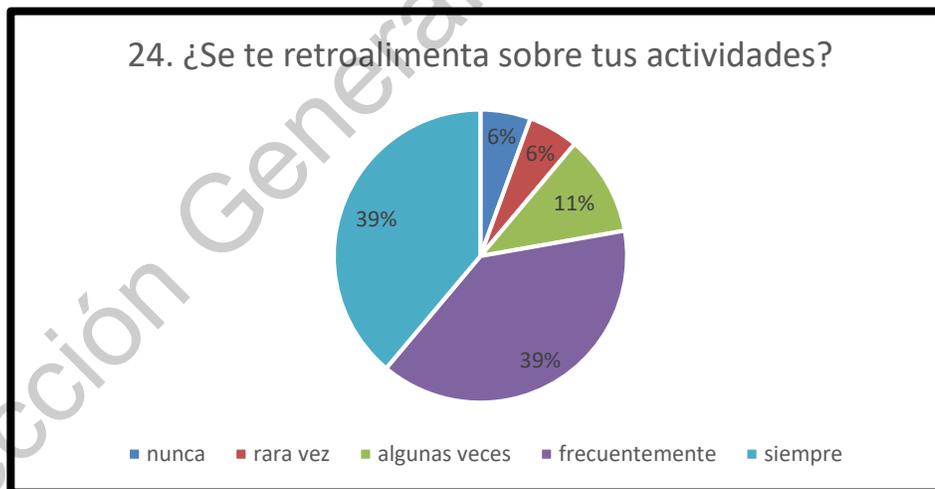
Figura 37. Participación en toma de decisiones



Fuente: Elaboración propia 2020

El 50% de la plantilla laboral destaca que se le permite participar en la toma de decisiones sobre proyectos. (fig. 37)

Figura 38. Retroalimentación



Fuente: Elaboración propia 2020

El 39% de las y los colaboradores indican que se les retroalimenta sobre sus actividades siempre, y otro 39% indica que se les retroalimenta frecuentemente. (fig. 38)

#### **5.4. Análisis de los Resultados**

Con los resultados de las encuestas se realizó un análisis descriptivo de frecuencias que incluye tablas de contingencia para analizar la correlación de Pearson entre el Coaching y la Productividad laboral en un centro de autoaprendizaje.

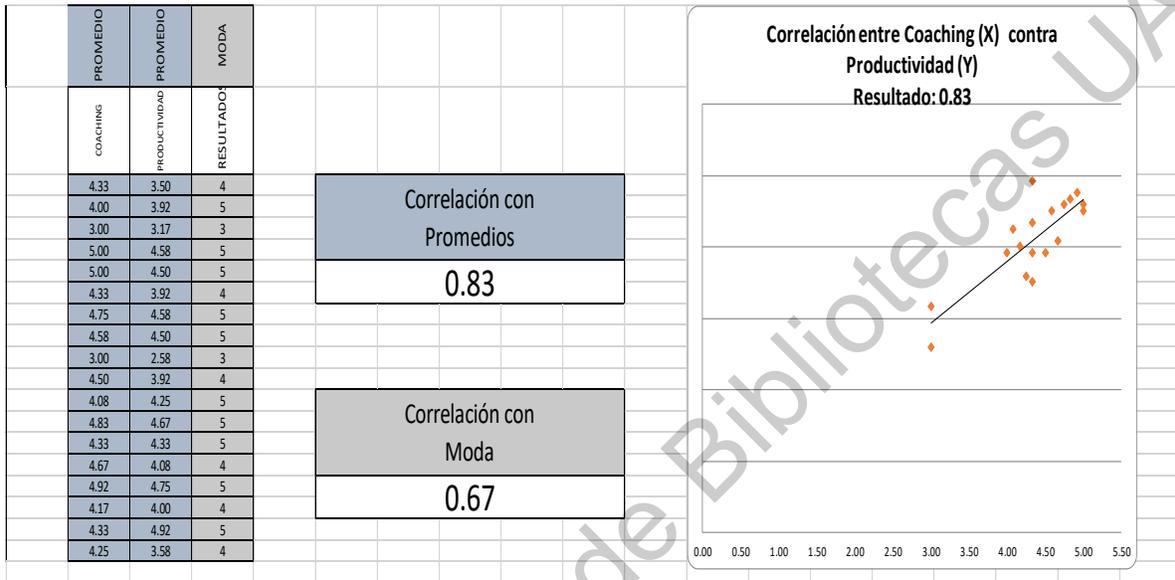
El Coeficiente de Correlación de Pearson es un índice para medir la relación lineal de 2 variables cuantitativas. Los valores del coeficiente de correlación varían en el intervalo de 1 a -1 y el signo indica el sentido de la relación. Si  $r = 1$ , existe una correlación positiva perfecta. Si  $0 < r < 1$ , existe una correlación positiva. Si  $r = 0$ , no existe relación lineal y si  $-1 < r < 0$ , existe una correlación negativa.





Tabla 3

*Promedios y gráfico*



Fuente: Elaboración propia 2020

**5.5. Interpretación de los Datos**

Al analizar la gráfica de correlación se puede observar que la correlación es positiva (.83) y que se tiene la oportunidad de mejorar ya que a mayor cantidad de sesiones de coaching la productividad también aumentara.

**5.6. Comprobación de hipótesis**

La relación entre Coaching y Productividad es muy alta en base al coeficiente de correlación de Pearson (.83) en donde se señala que, a mayor gestión del coaching, mayor será la productividad del personal y viceversa. De acuerdo al Marco Teórico, el coaching libera el

potencial del personal de tal manera que se incrementa la productividad laboral de cada uno de los recursos humanos.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

## **PROPUESTAS Y CONCLUSIONES**

Se puede concluir que en un centro de autoaprendizaje de lenguas en el Estado de Querétaro el coaching puede lograr que los colaboradores identifiquen y liberen aún más su potencial y ayudarlos a superar sus propias barreras que los pueden limitar mediante diversas técnicas del coaching que puede lograr un cambio personal y profesional de cada elemento.

Al mencionar el tema de productividad se debe tomar en cuenta la vida personal, familiar y laboral de cada empleado con la finalidad de lograr que el personal sea altamente productivo. Es necesario que estas 3 dimensiones de la vida estén en balance para que cada persona desarrolle su propia productividad y mantenga una alta motivación al desempeñar sus funciones. Por lo tanto, para lograr ser altamente productivos se recomienda que tanto el personal administrativo como las y los asesores participen en sesiones de coaching.

Una vez que se haya implementado el programa de coaching se recomienda que periódicamente se aplique un test o algún otro instrumento de evaluación con la finalidad de saber la efectividad del programa de coaching y poder retroalimentar al grupo y al mismo programa.

## REFERENCIAS

Albor, L. (2014). Los desarrolladores más felices resuelven antes los problemas (si no, que se lo pregunten a Google o Facebook). *elDiario.es*. Obtenido el 11 de septiembre, 2020, desde:

[https://www.eldiario.es/hojaderouter/tecnologia/oficinas-tecnologicas-google-facebook-desarrolladores-productividad\\_1\\_4788367.html](https://www.eldiario.es/hojaderouter/tecnologia/oficinas-tecnologicas-google-facebook-desarrolladores-productividad_1_4788367.html)

Amaya, M. (2019) Coaching empresarial: Qué es y 6 formas de usarlo con éxito.

Obtenido el 23 de febrero de 2020, desde AMAYACO:

<https://amayaco.com/coaching-empresarial>

Caisa, E.D., Guamán, M.D., y Miranda, R.F. (2018). El Coaching y el Desempeño Laboral en el Sector Cooperativo de la Provincia de Tungurahua. *Revista INNOVA Research Journal*. Obtenido el 20 de marzo de 2020, desde:

[file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-ElCoachingYElDesempenoLaboralEnElSectorCooperativo-6324889%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-ElCoachingYElDesempenoLaboralEnElSectorCooperativo-6324889%20(1).pdf)

Chornet, F (2015) *Estado del coaching como herramienta para el desarrollo profesional y de su impacto*. (Tesis Doctoral). Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir, España. Obtenido el 16 de septiembre de 2020, desde:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=118027>

Definiciónabc. (2007-2020). *Definición de Estudio de Campo*. Obtenido el 15 de septiembre de 2020, desde:

<https://www.definicionabc.com/ciencia/estudio-de-campo.php>

Del sitio web Entorno empresarial. *Productividad laboral*. Obtenido el 01 de marzo

de 2020 desde:

<http://revistaentornoempresarial.com/index.php/productividad-laboral>

Del sitio web joblers. *Productividad laboral*. Obtenido el 25 de enero de 2020, desde:

<https://www.joblers.net/productividad-laboral/>

Dzul, M. *DISEÑO NO EXPERIMENTAL*. Obtenido el 20 de abril de 2020, desde la

Universidad Autónoma de Hidalgo SISTEMA DE UNIVERSIDAD VIRTUAL:

[https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Presentaciones/licenciatura\\_en\\_mercadotecnia/](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/)

[fundamentos\\_de\\_metodologia\\_investigacion/PRES38.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf)

Facultad de Lenguas y Letras. (2020) *Tecaal*. Obtenido el 25 de abril de 2020, desde la

Universidad Autónoma de Querétaro:

<https://tecaal.uaq.mx/>

International Coach Federation (ICF), chapter México (2020). Obtenido el 25 de enero

de 2020, desde ICF México:

<https://www.icfmexico.net/sobre-icf>.

LosRecursosHumanos.com (2020). *Productividad laboral*. Obtenido el 3 de agosto de 2020,

desde:

[https://www.losrecursoshumanos.com/productividad-](https://www.losrecursoshumanos.com/productividad-laboral/#:~:text=La%20productividad%20laboral%20es%20una,%2C%20factor%C3%ADa%2C%20sistema%2C%20etc.&text=La%20productividad%20laboral%20en%20las,el%20tiempo%20y%20los%20recursos)

[laboral/#:~:text=La%20productividad%20laboral%20es%20una,%2C%20factor%C3%](https://www.losrecursoshumanos.com/productividad-laboral/#:~:text=La%20productividad%20laboral%20es%20una,%2C%20factor%C3%ADa%2C%20sistema%2C%20etc.&text=La%20productividad%20laboral%20en%20las,el%20tiempo%20y%20los%20recursos)

[ADa%2C%20sistema%2C%20etc.&text=La%20productividad%20laboral%20en%20las,](https://www.losrecursoshumanos.com/productividad-laboral/#:~:text=La%20productividad%20laboral%20es%20una,%2C%20factor%C3%ADa%2C%20sistema%2C%20etc.&text=La%20productividad%20laboral%20en%20las,el%20tiempo%20y%20los%20recursos)

[el%20tiempo%20y%20los%20recursos](https://www.losrecursoshumanos.com/productividad-laboral/#:~:text=La%20productividad%20laboral%20es%20una,%2C%20factor%C3%ADa%2C%20sistema%2C%20etc.&text=La%20productividad%20laboral%20en%20las,el%20tiempo%20y%20los%20recursos).

Mañe, V.S. (2016) IEBS (Innovation & Entrepreneurship Business School). *Jornadas*

*laborales de seis horas*. Obtenido el 15 de abril de, 2020 desde IEBS:

<https://www.iebschool.com/blog/productividad-laboral-rrhh-2-0/>

Matas, A. (2018). Revista electrónica de investigación educativa. *Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión*. Obtenido el 22 de abril de 2020, desde:

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412018000100038](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038)

Montaño, J (2019). *Investigación No Experimental: Diseños, Características, Ejemplos*.

Obtenido el 15 de septiembre de 2020, desde:

<https://www.lifeder.com/investigacion-no-experimental/>

Monroy, J (2015). "*COACHING Y DESEMPEÑO LABORAL (Estudio realizado con supervisores y visitadores médicos de las empresas farmacéuticas de la ciudad de Quetzaltenango)*". (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Obtenido el 16 de septiembre de 2020, desde:

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Monroy-Alvaro.pdf>

Muradep, L. (2012). *Coaching para la Transformación Personal*. Buenos Aires. GRANICA.

Portal del Coaching (2013). *Estudio sobre el Coaching en la Educación*. Obtenido el 1 de septiembre de 2020, desde:

<http://portaldelcoaching.com/estudio-sobre-el-coaching-en-la-educacion/>

Productividad laboral (PROLAB). Obtenido el 2 de agosto de 2020, desde:

<https://productividadlaboral.stps.gob.mx/prolab/site/index.html>

Question Pro. *¿Qué es la investigación correlacional?* Obtenido el 11 de marzo de 2020, desde:

<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-correlacional/>

Tellez, G.B. y Toussaint, H.J. (2018). *Estudio exploratorio de los efectos del coaching en ejecutivos mexicanos*. (Estudio exploratorio). Universidad Nacional Autónoma de

México. Obtenido el 15 de septiembre de 2020, desde:

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxiii/docs/3.05.pdf>

Ucha, F. (marzo, 2010) *Economía/productividad*. Obtenido el 25 de enero de 2020,

desde:

<https://www.definicionabc.com/economia/productividad.php>

Unidad Institucional de Información. (2019). *Lenguas y Letras-Docentes*. Obtenido el 25 de abril de 2020, desde la Universidad Autónoma de Querétaro:

<https://planeacion.uaq.mx/uui/index.php/2018-2019/lenguas-y-letras/docentes>

Unidad Institucional de Información. (2019). *Lenguas y Letras-Administrativos*.

Obtenido el 25 de abril de 2020, desde la Universidad Autónoma de Querétaro:

<https://planeacion.uaq.mx/uui/index.php/2018-2019/lenguas-y-letras/administrativos>

Whitmore, J. (2011). *Coaching*. 1ª. Ed. México. PAIDOS.

## APENDICE

Datos generales y cuestionario

### FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

La finalidad de este cuestionario es identificar el impacto y la relación entre el coaching y la productividad laboral.

Es importante que contestes absolutamente todas las frases de una manera sincera. No hay respuestas ni buenas ni malas. Los datos serán manejados en forma estrictamente confidencial. Agradecemos de antemano tu valiosa cooperación.  
(Tiempo aproximado: 15 minutos).

#### DATOS GENERALES

- 1.- Genero: A) Femenino    B) Masculino    C) Otro
- 2.- Mi Edad es entre: A) 18-29    B) 30-39    C) 40-50    D) más de 50
- 3.- Soy: A) Soltero    B) Casado    C) Otro
- 4.- Función: A) Personal administrativo B) Asesor (a)
- 5.- Mi escolaridad es: A) Primaria    B) Secundaria    C) Técnico o comercio  
D) Bachillerato    E) Licenciatura    F) Posgrado
- 6.- Horas trabajadas a la semana: A) menos de 10    B) de 10 a 20    C) menos de 30  
D) 40 o más
- 7.- Antigüedad en la institución: A) menos de 10 años    B) más de 10 años
- 8.- Antigüedad en el puesto:    A) menos de 10 años    B) más de 10 años
- 9.- Nacionalidad: \_\_\_\_\_
- 10.- Dependientes económicos (hijos, hermanos u otros): A) Si    B) No
- 11.- Mi nivel económico es: A) Bajo    B) Medio    C) Alto
- 12.- tipo de contrato: \_\_\_\_\_

Para contestar esta sección, se presenta una columna de letras, cada letra tiene un valor que va de:

A) Siempre B) Frecuentemente C) Algunas veces D) Rara vez E) Nunca

Ahora por favor lee con cuidado cada una de las frases siguientes. Marque con una “X” la opción, que **en general**, mejor refleje su situación.

EJEMPLO:

Voy al cine A B  D E

		A	B	C	D	E
1	¿Existe buena comunicación con tu jefe inmediato?					
2	¿El trato con tu jefe inmediato es de confianza?					
3	¿La relación con tus compañeros es satisfactoria?					
4	¿Se fomenta la motivación y el reconocimiento en el centro de trabajo?					
5	¿Has crecido profesionalmente a partir del trabajo que realizas?					
6	¿Los compañeros se hacen responsables de sus acciones?					
7	¿Te sientes respaldado por tu jefe?					
8	¿Te sientes valorado en tu empleo?					
9	¿Tu jefe te toma en cuenta en los nuevos proyectos?					
10	¿Tus compañeros logran el máximo rendimiento en la organización?					
11	¿La organización te apoya en tu desarrollo personal?					
12	¿Tus compañeros se sienten satisfechos en su vida laboral?					

13	¿Tu jornada de trabajo es suficiente para las tareas asignadas?					
14	¿Es apropiado y en buenas condiciones el equipo que tienes para desempeñar tus funciones?					
15	¿Las instalaciones donde laboras son apropiadas para tus labores?					
16	¿Se dispone de algún sistema para monitorear la productividad del personal?					
17	¿El clima laboral favorece la productividad?					
18	¿Tus compañeros saben administrar su tiempo para aumentar la productividad?					
19	¿Tus compañeros de trabajo resuelven los problemas laborales de forma oportuna?					
20	¿El salario que recibes es de acuerdo al puesto que desempeñas?					
21	¿Se fomenta el trabajo en equipo?					
22	¿El trabajo en equipo contribuye a los objetivos y metas productivas?					
23	¿Se te permite participar en la toma de decisiones sobre proyectos?					
24	¿Se te retroalimenta sobre tus actividades?					