

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA
EN EDUCACIÓN SUPERIOR

Tesis

Influencia del coaching educativo en el rendimiento académico de la asignatura Técnica de Ventas en estudiantes del IV semestre de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019 I

Daniel Leonardo Espinoza Vargas
Fernando Mitchell Espinoza Gallegos

Para optar el Grado Académico de
Maestro en Educación con Mención en
Docencia en Educación Superior

Huancayo, 2019

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Asesor

Mg. Isabel Sonia Chuquillanqui Galarza

Agradecimientos

Agradecemos a todas las personas que nos apoyaron en esta investigación, principalmente a nuestra asesora la Mag. Isabel Sonia Chuquillanqui Galarza, a quién debemos gran parte este logro.

Agradecemos también a nuestras familias, por su apoyo y motivación constante para alcanzar nuestras metas.

Índice

Asesor	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice.....	iv
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Introducción.....	xii
Capítulo I Planteamiento del estudio.....	13
1.1. Planteamiento y Formulación del Problema.....	13
1.1.1. Planteamiento del Problema.....	13
1.1.2. Formulación el Problema.....	15
A. Problema General.....	15
B. Problemas Específicos.....	16
1.2. Determinación de Objetivos.....	16
1.2.1. Objetivo General.....	16
1.2.2. Objetivos Específicos.....	16
1.3. Justificación e Importancia del Estudio.....	17
1.4. Limitaciones de la Presente Investigación.....	18
Capítulo II Marco teórico	19
2.1. Antecedentes del Problema.....	19
2.1.1. Internacional.....	19
2.1.2. Nacional.....	21
2.1.3. Local.....	21
2.2. Bases Teóricas.....	23
2.2.1. Definición de Coaching.....	23
2.2.2. Etapas de Coaching	24
A. Primera Etapa.....	24
B. Segunda Etapa.....	24
C. Tercera Etapa.....	24
2.2.3. Beneficios del Coaching Educativo.....	25

2.2.4.	¿Para qué sirve El Coaching?	25
2.2.5.	Características del Coaching.	26
	A. Concreta.	26
	B. Interactiva.	26
	C. Responsabilidad Compartida.	26
	D. Forma Específica.	27
	E. Respeto.	27
	F. Disciplina.	27
	G. Escucha Activa.	27
	H. Habilidades Sociales.	28
	I. Resultados.	28
2.2.6.	Estructura del Coaching Educativo.	28
	A. Coaching Familiar.	28
	B. Coaching en las Aulas.	28
	C. Coaching a los Alumnos.	28
2.2.7.	Proceso del Coaching.	28
	A. Observar.	29
	B. Toma de Conciencia.	29
	C. Determinación de Objetivos.	29
	D. Actuar.	29
	E. Medir.	29
	G. Motivar.	30
2.2.8.	Definición de Aprendizaje.	30
2.2.9.	Rendimiento Académico.	31
2.3.	Definición de Términos Básicos.	32
	2.3.1. Venta.	32
	2.3.2. Técnica de Ventas.	32
	2.3.3. Aprendizaje.	32
	2.3.4. Coaching.	32
	2.3.5. Coaching Educativo.	32
	2.3.6. Estudiante.	33
	2.3.7. Rendimiento Académico.	33
Capítulo III Hipótesis y Variables.		34
	3.1. Hipótesis.	34

3.1.1.	Hipótesis General.	34
3.1.2.	Hipótesis Específicas.	34
3.2.	Operacionalización de Variables.	35
Capítulo IV	Metodología del Estudio	37
5.1.	Método y Tipo de la Investigación.	37
5.1.1.	Método.	37
5.1.2.	Tipo o Alcance.	37
5.2.	Diseño de la Investigación.	37
5.3.	Población y Muestra.	38
5.3.1.	Población.	38
5.3.2.	Muestra.	39
5.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	39
5.4.1.	Fichaje.	39
5.4.2.	Observación.	40
5.4.3.	Pruebas de Desarrollo.	40
5.5.	Técnicas de Análisis de Datos	40
5.5.1.	Estadística Descriptiva.	40
5.5.2.	Estadística Inferencial.	40
5.5.3.	Baremo.	41
5.5.4.	Confiabilidad del Instrumento.	41
Capítulo V	Resultados.	42
5.1.	Resultados y Análisis.	42
5.1.1.	Análisis Descriptivo.	42
5.6.	Prueba de Hipótesis General.	46
5.7.	Prueba de Hipótesis Específicas.	47
5.7.1.	Hipótesis Especifica 1.	47
5.7.2.	Hipótesis Especifica 2.	48
5.7.3.	Hipótesis Especifica 3.	48
5.8.	Discusión de Resultados	50
Conclusiones.		53
Recomendaciones.		54
Referencias Bibliográficas		55
Anexo		58
Anexo 1:	Matriz de Consistencia.	58

Anexo 2: Pretest Evaluación Diagnóstica de Entrada - Técnicas de Venta .	61
Anexo 3: Post Test Evaluación Final - Técnicas de Venta.....	63
Anexo 4.....	65
Anexo 5.....	68

Índice de Tablas

Tabla 1 Resultados académicos finales de la asignatura Técnica de ventas del IV semestre de 2018 -I, Carrera de Administración de Empresas (182 estudiantes).....	15
Tabla 2 Operacionalización de la variable independiente: Coaching educativo ..	35
Tabla 3 Operacionalización de la variable dependiente: Rendimiento académico	36
Tabla 4 Alumnos de las 2 secciones A y B tomadas como muestra.....	39
Tabla 5 Baremo del Instituto Superior Continental.....	41
Tabla 6 Estadígrafos para la prueba de hipótesis mediante t de Student.....	46
Tabla 7 Prueba t de Student para muestras Relacionadas de la hipótesis	47
Tabla 8 Nivel de rendimiento del grupo experimental antes de la aplicación del coaching educativo.....	47
Tabla 9 Nivel de rendimiento del grupo experimental después de la aplicación del coaching educativo.....	48
Tabla 10 Estadígrafos para la prueba de hipótesis mediante t de Student.....	49
Tabla 11 Prueba t de Student para muestras Independientes de la hipótesis específica 3.	50

Índice de figuras

Figura 1 Resultado de la evaluación del pretest control y experimental.....	42
Figura 2. Resultados por niveles en la evaluación del pretest en el grupo control	43
Figura 3. Resultados por niveles en la evaluación pre test en el grupo experimental.....	43
Figura 4. Resultados por niveles en la evaluación post test en el grupo control.	44
Figura 5. Resultados por niveles en la evaluación post test en el grupo experimental.....	45
Figura 6. Promedio de notas del grupo control y experimental post test.	45

Resumen

En la presente investigación se desarrolla el coaching educativo como una nueva modalidad de comunicación educativa que ofrece el docente, para mejorar el rendimiento académico de los alumnos en la asignatura de técnica de ventas. El coaching se aplica para desarrollar el potencial de las personas, haciendo que el docente coach realice el respectivo acompañamiento y guía para obtener un cambio interior que realice una transformación de valores personales más profundos, realizando una dinámica de permanente adaptación a los cambios sociales.

El problema que motivó la presente investigación se resume en la interrogante ¿Cuál es el nivel de influencia de la aplicación del coaching educativo en el rendimiento académico de la asignatura técnica de ventas en estudiantes del IV semestre de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019-I?

Nuestro objetivo guía fue: Determinar el nivel de influencia del coaching educativo en el rendimiento académico de la asignatura técnica de ventas en estudiantes del IV semestre de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019-I.

Se demostró la hipótesis que el coaching educativo influye de manera significativa en el rendimiento académico de la asignatura técnica de ventas del IV semestre de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019 I.

Nuestra conclusión general fue que: La aplicación del coaching educativo influye de manera significativa en el rendimiento académico de los estudiantes del IV Semestre de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019 I, con una variación en promedio de 3,93 a un nivel de confianza de 95%.

Palabras claves: Coaching educativo, rendimiento académico, Aprendizaje

Abstract

In this research, educational coaching is developed as a new modality of educational communication offered by the teacher, to improve the academic performance of students in the subject of sales technique. Coaching is applied to develop the potential of people, making the teacher coach perform the respective accompaniment and guidance to obtain an internal change that makes a transformation of deeper personal values, making a dynamic of permanent adaptation to social changes.

The problem that motivated the present investigation is summed up in the question: What is the level of influence of the application of educational coaching in the academic performance of the technical sales subject in students of the IV semester of the Business Administration career of the Higher Institute Continental 2019-I?

Our guiding objective was: To determine the level of influence of educational coaching on the academic performance of the technical sales subject in students of the IV semester of the Business Administration career of the Continental Institute 2019-I.

It was hypothesized that educational coaching has a significant influence on the academic performance of the technical sales subject of the IV semester of the Business Administration career of the Continental Superior Institute 2019 I.

Our general conclusion was that: The application of educational coaching significantly influences the academic performance of the students of the IV Semester of the Business Administration career of the Continental Superior Institute 2019 I, with an average variation of 3.93 at a 95% confidence level.

Keywords: Educational coaching, academic performance, Learning

Introducción

La presente investigación fue realizada en el contexto de la carrera de Administración de empresas, asignatura de Técnica de ventas del cuarto semestre del Instituto Superior Continental.

Nuestro propósito fue: Determinar el nivel de influencia del coaching educativo en el rendimiento académico de la asignatura técnica de ventas en estudiantes del IV semestre de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019-I.

Se determinó la prospera influencia del coaching educativo en el rendimiento académico, primero llevando a cabo una evaluación diagnostica con dos grupos uno experimental y otro de control, después de la aplicación del experimento, se volvió a aplicar el examen, cuyo resultado en el grupo experimental mostró diferencia respecto al rendimiento académico

La presente investigación está estructurada en cinco partes. En la primera parte se plantea y formula el problema, objetivos, justificación y limitaciones de investigación. En la segunda parte presenta el marco teórico. En la tercera parte las hipótesis y operacionalización de variables. En la cuarta parte se presenta el método de la investigación, incluyendo tipo, diseño, muestra, instrumentos y procedimientos. En la quinta parte se presentan los resultados que evidencian los objetivos de la investigación, así como la interpretación de los mismos, finalizando con las conclusiones, discusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y sus respectivos anexos.

Los autores.

Capítulo I

Planteamiento del estudio

1.1. Planteamiento y formulación del problema.

1.1.1. Planteamiento del problema.

Las ventas siempre han sido un tema de muchísima importancia en las empresas de ayer, hoy y del mañana, ya que no existe negocio sobre las fas de la tierra que no venda productos, servicios, imagen, etc. Podemos observar que todas las empresas dependen de sus ventas en gran medida para poder crecer, desarrollarse, expandirse y lograr sus objetivos organizacionales.

Por ello las instituciones de educación superior no podían ser ajenas a los requerimientos crecientes de las empresas respecto a personal con conocimientos y habilidades de venta. Haciendo que con el paso de los años se incluyeran cursos relacionados a ventas dentro de sus mayas curriculares.

De esta manera nacen cursos relacionados a ventas orientados a dotar a los estudiantes de conocimientos y habilidades necesarias para lograr este importante fin.

El Instituto Superior Continental no es ajeno a este proceso, por ello incluye cursos muy relacionados a ventas, en donde se busca desarrollar no solo el conocimiento, sino las competencias necesarias para poder lograr el cierre de ventas anhelado.

Además, consideramos importante señalar, que el Instituto Superior Continental se ha abocado en demostrar excelencia educativa en sus procesos educativos, para lograr profesionales eficientes en las distintas carreras que oferta, para el bienestar de la sociedad.

Por ello al indagar sobre el rendimiento en los alumnos de la carrera de administración de empresas del IV semestre del Instituto Superior Continental, detectamos que mostraban algunas dificultades en el aprendizaje de la asignatura técnica de ventas, ya que en dicha asignatura se desarrollan competencias muy específicas, que muchas veces requieren mayor compromiso por parte del alumno.

La educación busca la excelencia y la felicidad humana desde muy temprano, y no termina (León, 2012)

La determinación del problema se enfocó en la aplicación del coaching educativo como influencia para elevar el rendimiento académico de la asignatura técnicas de ventas en la carrera de Administración de Empresas del cuarto ciclo en el Instituto Superior Continental 2019 – I.

Sabemos que las metodologías y herramientas que el docente puede aplicar en su aula de clase para facilitar la comprensión de los temas a tratar pueden afectar el rendimiento académico de los alumnos, es allí donde surge esta nueva metodología llamada coaching educativo, que, mediante preguntas poderosas, logra que el propio alumno sea responsable de su aprendizaje, permitiéndole de esta forma desarrollar todo su potencial.

“El Coaching educativo es un proceso interactivo y sistemático de aprendizaje y descubrimiento del potencial individual, centrado en el presente y orientado al cambio y la excelencia. Pretende desarrollar la autonomía del alumno, siendo este el protagonista de los pasos a seguir y de los resultados obtenidos” (Miron & Boronat, 2013)

Al indagar sobre el rendimiento en los alumnos de la carrera de administración de empresas del IV semestre del Instituto Superior Continental detectamos que mostraban algunas dificultades en el

aprendizaje de la asignatura técnica de ventas perteneciente al curso gestión de ventas.

Tal como mostramos en la siguiente tabla:

Tabla 1

Resultados académicos finales de la asignatura Técnica de ventas del IV semestre de 2018 -I, Carrera de Administración de Empresas (182 estudiantes)

Nivel	Rango de notas	Porcentaje
Muy Bueno	17-20	10%
Bueno	14-16	18%
Regular	Nov-13	51%
Malo	1-Oct	21%

Fuente: Elaboración de los autores, basados en el reporte del departamento académico.

Por ello mediante esta información previa, se logró determinar que el nivel de los alumnos en el rendimiento académico de técnica de ventas en estudiantes del IV semestre de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019-I era en su mayoría regular con un porcentaje de 51%.

Por ello se hace necesario tomar acciones, para lograr elevar el nivel de rendimiento académico, respecto a esta asignatura tan importante en la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019-I.

1.1.2. Formulación el problema.

A. Problema General.

¿Cuál es el nivel de influencia de la aplicación del coaching educativo en el rendimiento académico de la asignatura técnica de ventas en estudiantes del IV semestre de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019-I?

B. Problemas Específicos.

- ¿Cuál es nivel de rendimiento académico de la asignatura técnica de ventas en estudiantes del IV semestre de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019-I antes de la aplicación del coaching educativo en el grupo experimental?
- ¿Cuál es el nivel de rendimiento académico de la asignatura técnica de ventas en estudiantes del IV semestre de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019-I después de la aplicación del coaching educativo en el grupo experimental?
- ¿Cuál es la diferencia en el nivel de rendimiento académico de la asignatura técnicas de ventas en el IV semestre en estudiantes de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019-I en el grupo de experiencia y de control después de la aplicación de coaching educativo?

1.2. Determinación de objetivos.

1.2.1. Objetivo general.

Determinar el nivel de influencia del coaching educativo en el rendimiento académico en estudiantes de la asignatura técnica de ventas en estudiantes del IV semestre de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019-I.

1.2.2. Objetivos específicos.

- Establecer el nivel rendimiento académico de la asignatura técnica de ventas en estudiantes del IV semestre de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019-I antes de la aplicación del coaching educativo en el grupo experimental.

- Establecer el nivel de rendimiento académico de la asignatura técnica de ventas en estudiantes del IV semestre de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019-I después de la aplicación del coaching educativo en el grupo experimental.
- Comparar el nivel de rendimiento académico de la asignatura técnicas de ventas en estudiantes del IV semestre de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019-I entre el grupo de experiencia y de control en el post test después de la aplicación de coaching educativo.

1.3. Justificación e importancia del estudio.

Desde el punto de vista teórico los conceptos y definiciones que abordamos servirán de fuente para investigaciones similares que otros investigadores puedan desarrollar.

Desde el punto de vista social, la mejora significativa en el rendimiento académico gracias a las habilidades sociales repercute no solo en los conocimientos que una persona preparada pueda utilizar o poseer en sí, sino que el beneficio está en la comunidad en general. Pues existe la probabilidad que, a mayor conocimiento y cultura de un grupo social, mayores aportes dará al mundo.

Por otro lado, las habilidades que se adquiere en un Taller de coaching educativo redundan en el beneficio personal y se refleja en el entorno próximo, a mayor cultura tenemos mayor confianza que proyectamos en nuestras relaciones sociales y de esta manera se mejora la interacción en las sociedades.

Podemos afirmar también que mientras mayores conocimientos y cultura tengan una sociedad más educada será su gente y por ende mayores aportes darán al mundo.

1.4. Limitaciones de la presente investigación.

No se tuvieron mayores limitaciones

Capítulo II

Marco teórico

2.1. Antecedentes del problema.

2.1.1. Internacional.

(Ibarne, 2015) presentó la investigación titulada “Coaching como técnica de aprendizaje en las carreras universitarias de Administración” tesis para optar el grado de Magister en Docencia para la Educación Superior, en la Universidad Nacional de la Matanza en Argentina.

Cuyo objetivo fue definir experimentalmente conjeturas teóricas, como el estado de presencia en términos no formales de la técnica de coaching en el entorno de Ciencias Económicas, y de sus posibilidades como técnica aplicable al espacio científico educacional de grado.

La investigación se realizó por medio de la recopilación de datos mediante varias herramientas. Se indagó con la realización de entrevistas semiestructuradas del tipo de las de la encuesta, entre docentes, estudiantes, y funcionarios del sector Superior Universitario, sobre el aprendizaje que tienen sobre la aplicación de la técnica de coaching en el ámbito de las carreras de Ciencias de la Administración.

Se añadió el método con la técnica de revisión de registros para los perfiles de graduado en Administración de diferentes Universidades Nacionales, así mismo como de su probable asociación con cursos de coaching. Se estableció un espacio de muestra de 430 muestras de información, entre entrevistas organizadas y encuestas, de las que se consiguió algunas que, a criterio de la autora, se mostraron como

contradictorias o no confiables y se expuso el resto mediante planilla de cálculo.

Se concluyó en lo siguiente:

- La aplicación de la enseñanza de la carrera de Administración es necesario del desarrollo de competencias de “gestión de recursos y procesos”, como también de “gestión de las relaciones” y capacidad del profesional para gestionarse “a sí mismo”. y la técnica del coaching y las Ciencias Conductuales en Administración formas de ver compartidas en cuanto a sistemas de enseñanza-aprendizaje, en la forma en que estas competencias pueden ser desarrolladas. Estas teorías demuestran confirmarse a partir del diálogo entre los autores producido en el marco teórico y/ o discusión.
- Sólo se visualizó señales con respecto a que la técnica de coaching se lleva a cabo de forma informal para la aplicación, como material para las asignaturas de grado de carreras de Ciencias Económicas, específicamente en Administración; y que no se aplica de forma extensa.
- Adicionalmente, una sociedad académica como la de las Ciencias de la Administración al parecer supone importante para la formación de sus graduados, para lograr liderazgo y motivación, la aplicación de técnicas de coaching; desde que lo provee corrientemente en forma extracurricular como curso y además, motivación y/o liderazgo son temas llevadas a cabo en materias del currículo como Administración de Personal, Dirección General y o Psicología de las Organizaciones.

2.1.2. Nacional.

En la investigación titulada “Aplicación del método de Pólya en la resolución de problemas con ecuaciones de primer y segundo grado, en estudiantes de ciencias de la empresa, derecho y humanidades de la universidad continental 2017”. Tesis Para Optar El Grado de Maestro en Educación con Mención en Docencia en Educación Universitaria, En la Universidad Continental en Huancayo Perú (Toykin & Bendezú, 2018)

El objetivo principal fue identificar la influencia de la aplicación del Método de Pólya en la Resolución de Problemas con Ecuaciones de primer y segundo grado. Se utilizó el método experimental con diseño cuasi experimental con un grupo control y otro experimental de 45 y 45 estudiantes respectivamente, a quienes se les aplicaron el pre y post test. El trabajo fue de tipo aplicado con nivel explicativo y descriptivo. Los datos obtenidos fueron analizados con el paquete estadístico SPSS en su versión 22 en la que se concluyó las medidas de tendencia central, dispersión y en la diferencial la prueba de t de Student y la Chi – cuadrada para la prueba de hipótesis general y específicas, concluyendo que la aplicación del método de Pólya tiene influencia grande y mejora la resolución de Problemas de ecuaciones de primer y segundo grado en los estudiantes de Ciencias de la Empresa, Derecho y Humanidades de la Universidad Continental 2017.

2.1.3. Local.

Limache (2017) presentó la investigación titulada: Massive Open Online Course Mooc y el rendimiento académico de los estudiantes de la I.E. Salesiano “Don Bosco” en la ciudad de Huancayo, año 2017. La investigación se basó en el “Prototipo de los conceptos de Massive Open Online Course MOOC y el rendimiento académico de los estudiantes de la I.E. Salesiano “Don Bosco”; tuvo como objetivo general fue la determinación de la influencia del prototipo de los conceptos de Massive Open Online Course MOOC en el rendimiento

académico de los estudiantes, para mejorar las competencias interpretativas, argumentativas y propositivas; comprobando la hipótesis que el prototipo de los conceptos de Massive Open Online Course influye positivamente en el rendimiento académico de los estudiantes. La puesta en marcha de la aplicación basado en el prototipo de los conceptos de Massive Open Online Course es una ciencia aplicada que contribuye al aumento de la información virtual sobre diversas temáticas en las que los estudiantes desarrollan activamente sus competencias y lo puedan realizar desde cualquier punto o desde sus domicilios.

La investigación es de tipo aplicada a nivel explicativo, con un diseño cuasi experimental, con un grupo control y un grupo experimental; teniendo como muestra a 80 estudiantes del segundo grado; para la recolección de datos se utilizó una escala de valoración, el instrumento fue validado mediante el Alfa de Cronbach con 0,77 de confiabilidad. El resultado de la competencia interpretativa con el nivel de logro destacado anterior fue 5% y después un 80%, la competencia argumentativa con el nivel de logro destacado anterior fue 10% y después 72%, de la competencia propositiva el nivel de logro destacado anterior fue 40% y después de la implementación 92%, lo que significa que influye positivamente el prototipo de los conceptos de Massive Open Online Course en el nivel del rendimiento académico.

Inche (2018) presentó la investigación titulada: “Estrategias de aprendizaje y el rendimiento académico de estudiantes del primer ciclo de la universidad continental” en la ciudad de Huancayo, año 2018.

La investigación se estableció en la necesidad de determinar la posible relación entre las variables, estrategias de aprendizaje y rendimiento académico de estudiantes en la asignatura de Matemática I de la Universidad Continental 2017.

La investigación se tiene establecido dentro del paradigma positivista y el método de investigación cuantitativa. De acuerdo con los objetivos planteados y a las particularidades de la investigación es de tipo descriptiva. El diseño fue de tipo descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida por 223 estudiantes. El instrumento usado fue ACRA abreviado para estudiantes universitarios adaptado de la Fuente y Justicia-Justicia (2003) por Cristóbal (2006). Los resultados de la estadística descriptiva permiten demostrar que el 4 % de los encuestados se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 62,8 % se encuentra en un nivel medio, y el 33,2 % se encuentra en un nivel alto, con respecto al uso de las estrategias de aprendizaje. El resultado de la estadística inferencial para la prueba de la hipótesis general dio como resultado $r_s=0,270$, lo cual demuestra que existe una relación entre las variables. Se concluye que sí existe relación positiva media entre las estrategias de aprendizaje y el rendimiento académico de estudiantes del primer ciclo en la asignatura de Matemática I de la Universidad Continental 2017.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Definición de coaching.

El coaching está relacionado con el modo de hacer las cosas. En gran medida, el coaching da resultados a causa de la relación de apoyo entre el coach y la otra persona, y de los medios y el estilo de comunicación utilizados. La persona toma conciencia de los hechos no a través del coach, sino de sí misma, estimulada por aquel. Por supuesto, el objetivo de mejorar el desempeño es fundamental, pero de lo que se trata es de averiguar la mejor manera de conseguirlo (Whitmore, 2009)

Es una relación de acompañamiento y facilitación, donde un coach, por medio de preguntas, va a lograr que el coachee o cliente, encuentre las respuestas en su interior, para poder alinear creencias, valores y metas.

Es un acompañamiento que nos permite darnos cuenta de aquello que no estamos considerando, ampliar la mirada y encontrar nuevas opciones para llegar a la meta. Es la metodología más efectiva para el logro de metas en personas, equipos y organizaciones (Sharon, 2016)

El coaching es la habilidad de observar, escuchar y hacer preguntas, y, por medio de una buena técnica, lograr que otros descubran sus propios recursos, emprenda acciones y sean capaces de continuar alcanzando objetivos por sí mismos.

También lo define como un proceso de ayuda, escucha activa y toma de conciencia que te llevará a descubrir y maximizar todo tu potencial creativo, teniendo en cuenta tus habilidades, circunstancias y recursos para que puedas plantearte mejores metas y alcanzar tus objetivos. (Suárez, 2014)

2.2.2. Etapas de coaching.

A. Primera Etapa.

Consiste en la ayuda de un coach para plantear el problema (¿Qué?) y analizar diferentes variables con el fin de hallar el punto de partida en busca de una solución a un problema.

B. Segunda Etapa.

Se cuestionan los paradigmas que el coach tiene con el propósito de crear una actitud más reflexiva para ayudar a encontrar nuevas formas de proceder. En esta etapa se sugieren modelos nuevos que faciliten el mejor desempeño de la organización.

C. Tercera Etapa.

Se debe producir una respuesta innovadora a la problemática que se presenta (Lozano, 2008)

2.2.3. Beneficios del coaching educativo.

Mejorar el rendimiento de los estudiantes, su crecimiento personal y ayuda a los jóvenes a adquirir una mayor seguridad en ellos mismos y una inquietud por desarrollar todo su potencial. Por tanto, el proceso de coaching mejora de la autoestima y la confianza en uno mismo, de manera que los estudiantes desarrollan más autonomía, más responsabilidad a la hora de lograr sus objetivos académicos y optimiza la gestión de su tiempo. Por tanto, el proceso de coaching mejora la autoestima y la confianza en uno mismo, de manera que los estudiantes desarrollan más autonomía, más responsabilidad a la hora de lograr sus objetivos académicos y optimiza la gestión de su tiempo.

Transforma la motivación de los alumnos y este punto es lo que mejora las relaciones entre profesores y estudiantes, así como la implicación de los jóvenes en sus estudios. Cuando un alumno trabaja motivado, las clases son más amenas y fáciles.

-Crea un plan de acción hacia la mejora ya que el coaching crea un ambiente para que alumnos y profesores trabajen juntos consiguiendo resultados extraordinarios (It, 2014).

2.2.4. ¿Para qué sirve el coaching?

- **Clarificar lo que realmente deseas.** Muchas veces no estamos satisfechos con algún aspecto concreto de nuestra vida o no obtenemos los resultados que queremos, sin embargo, no sabemos cómo expresar qué situación nos está afectando en negativo. El coaching te ayudará a identificar las trabas de tu camino.
- **Identificar los pasos a seguir para lograr lo que deseas.** Cuando sabes exactamente lo que quieres, pero no sabe cómo lograrlo, el coach te ayuda a explorar, evaluar, valorar y ordenar nuevas opciones para elegir las mejores y construir un plan de acción.

- Gestionar emociones
- Cambiar de hábitos
- Mejorar la comunicación y las relaciones personales
- Equilibrar vida personal y laboral
- Aclarar hacia dónde vas

Se puede aplicar para todo ámbito incluido la mejora de la educación. (Retos directivos, 2015)

2.2.5. Características del coaching.

El coaching posee características que permiten su aplicación y son variadas de acuerdo al autor, (Martinez, 2011) considera que las más esenciales son cinco:

- A. **Concreta.** Se focalizan en conductas que pueden ser mejoradas. El coach utiliza un lenguaje específico, claro y anima a la persona que está haciendo "coacheada" a ser específica. Se focaliza en los aspectos objetivos y descriptivos del desempeño. El desempeño puede ser mejorado solamente cuando puede ser descrito en forma precisa que ambas partes entiendan exactamente lo mismo que se está discutiendo.
- B. **Interactiva.** En este tipo de conversaciones se intercambia información. Se dan preguntas y respuestas, se intercambian ideas con el total involucramiento de ambas partes. Se requiere que la comunicación entre las diversas partes que están utilizando el coaching sea fluida, sincera, armoniosa y provechosa. La interactividad dará poco a poco sus frutos, pero requiere la implicación de todos.
- C. **Responsabilidad Compartida.** Tanto el coach como el subordinado tiene una responsabilidad compartida para trabajar juntos en la mejora continua del desempeño. Todos los participantes comparten la responsabilidad de lograr que la

conversación sea lo más útil posible y por la mejora del desempeño que sigue a la conversación.

- D. Forma Específica. Esta forma está determinada por dos factores primordiales: la meta de la conversación está claramente definida y el flujo de la conversación implica una primera fase en la cual se amplía la información, para luego focalizarla en aspectos específicos en la medida en que los participantes logran la meta pautada al inicio de la conversación.
- E. Respeto. Se trata de uno de los elementos más importantes en cualquier situación, y que el coaching considera clave para conseguir un proceso correcto.

El respeto hacia la o las personas, sus opiniones, ideas, sentimientos, reacciones, emociones, acciones. En resumen, ser conscientes de que todos tenemos derechos, incluso a decir no, y que eso no tiene por qué afectar de manera negativa. El líder que utiliza este modelo comunica en todo momento su respeto por la persona que recibe el coaching.

Otras caracterizaciones del coaching son:

- F. Disciplina. Puede ser que se conozca la meta, que sean conscientes del objetivo que buscan, pero eso no servirá de nada si no se imponen a sí mismos una disciplina que ayude a crear las condiciones para el aprendizaje y la promoción de elementos como la escucha activa, las habilidades sociales o la comunicación eficaz. Esa disciplina reforzará todas las actuaciones que diariamente se hace.
- G. Escucha Activa. forma de Comunicación que demuestra al hablante que el oyente le ha entendido.

- H. **Habilidades Sociales.** Conjunto de conductas puestas de manifiesto en las relaciones con otras personas. Por ejemplo, éstas dotan a la persona que posee una mayor capacidad para lograr los objetivos que pretende manteniendo su autoestima sin dañar la de las personas que la rodean.
- I. **Resultados.** Con la idea de mejorar el desempeño, se opta por dirigir todas las acciones a llevar a cabo hacia los resultados previamente establecidos, enfocando el esfuerzo a la consecución de metas. Si se sabe a dónde se quiere llegar, todo será más fácil.

2.2.6. Estructura del coaching educativo

Tomando en cuenta a (Arango, 2007) tiene tres pilares fundamentales:

- A. **Coaching Familiar.** Formación de padres y madres implementando las herramientas del coaching para que les ayude en la misión de educadores.
- B. **Coaching en las Aulas.** Formación del docente como asesor académico.
- C. **Coaching a los Alumnos.** La formación de alumnos coachees. Los alumnos a los que irá dirigido serán los de primero, segundo y tercer año de bachillerato preferentemente.

2.2.7. Proceso del coaching.

En el desarrollo del Coaching nos basamos en la premisa de que el coachee o quien recibe el coaching, cuenta con la mayoría de la información o la de mejor calidad, suficiente para resolver los problemas a los que se enfrenta, por ello decimos que el coach solo es un facilitador para que el pupilo aprenda de sí mismo.

Por ello el coaching requiere de los siguientes pasos: (Cefiro, 2008)

- A. Observar. La observación será fundamental para que el entrenado encuentre soluciones. A través del posicionamiento en nuevos puntos de vista, y la observación de los paradigmas, creencias y conductas que se practican, el individuo podrá elegir entre nuevas alternativas que le apoyen a construir los resultados que busca.
- B. Toma de Conciencia. La observación permite la toma de conciencia, básicamente acerca del poder de elección. El entrenador centrará al pupilo en las elecciones que toma y las consecuencias que ellas crean, brindándole herramientas específicas para elegir con mayor efectividad y elegir conscientemente.
- C. Determinación de Objetivos. Es esencial para todo proceso de coaching, el contar con objetivos claramente definidos. Este será el paso crucial hacia la obtención de los mismos y servirá de guía para la toma de decisiones y acciones.
- D. Actuar. Una vez reunida toda la información, hay que actuar de una forma sostenida en el tiempo. El entrenador acompañará de cerca este proceso superando las dificultades que suelen aparecer en la puesta en práctica.
- E. Medir. En todo momento es imprescindible comprobar si nos acercamos o nos alejamos del objetivo marcado. Esto permitirá tomar acciones correctivas y así contribuir a la obtención de los logros buscados.
- F. Acción Comprometida. Todo proceso de coaching concluye con una acción comprometida alineada con el plan de acción establecida previamente entre el entrenador y el cliente.

G. Motivar. Lo máximo posible a los oyentes (Cefiro, 2008)

2.2.8. Definición de aprendizaje.

Según la investigación se denomina aprendizaje al proceso de adquisición de conocimientos, habilidades, valores y actitudes, posibilitado mediante el estudio, la enseñanza o la experiencia. Dicho proceso puede ser entendido a partir de diversas posturas, lo que implica que existen diferentes teorías vinculadas al hecho de aprender. La psicología conductista, por ejemplo, describe el aprendizaje de acuerdo con los cambios que pueden observarse en la conducta de un sujeto (Perez & Gardey, Definición de Aprendizaje, 2012)

El proceso fundamental en el aprendizaje es la imitación (la repetición de un proceso observado, que implica tiempo, espacio, habilidades y otros recursos). De esta forma, los niños aprenden las tareas básicas necesarias para subsistir y desarrollarse en una comunidad.

El aprendizaje humano se define como el cambio relativamente invariable de la conducta de una persona a partir del resultado de la experiencia. Este cambio es conseguido tras el establecimiento de una asociación entre un estímulo y su correspondiente respuesta. La capacidad no es exclusiva de la especie humana, aunque en el ser humano el aprendizaje se constituyó como un factor que supera a la habilidad común de las ramas de la evolución más similares. Gracias al desarrollo del aprendizaje, los humanos han logrado alcanzar una cierta independencia de su entorno ecológico y hasta pueden cambiarlo de acuerdo con sus necesidades.

La pedagogía establece distintos tipos de aprendizaje. Puede mencionarse el aprendizaje por descubrimiento (los contenidos no se reciben de manera pasiva, sino que son reordenados para adecuarlos al esquema de cognición), el aprendizaje receptivo (el individuo comprende el contenido y lo reproduce, pero no logra descubrir algo

nuevo), el aprendizaje significativo (cuando el sujeto vincula sus conocimientos anteriores con los nuevos y los dota de coherencia de acuerdo a su estructura cognitiva) y el aprendizaje repetitivo (producido cuando se memorizan los datos sin entenderlos ni vincularlos con conocimientos precedentes)

2.2.9. Rendimiento académico.

Son variadas las definiciones de rendimiento académico, así: Garcia & Valcarcel (2010) considera en sentido estricto, que se refiere a la medición a través de la presentación a exámenes o éxito en las pruebas (calificaciones), que se traduce en unas determinadas tasas de promoción (superación de curso o unidad).

Por ello el rendimiento académico será operado basándonos en la nota obtenida de esta unidad, mediante un examen y teniendo la escala utilizada por el Instituto Superior Continental la cual detallamos a continuación.

El Instituto Superior Continental utiliza una escala de calificación vigesimal, que va de cero (00) a veinte (20). La calificación mínima aprobatoria para cada asignatura se fija en 12,5 (toda fracción en la nota igual o mayor de 0,5 es redondeada al entero superior).

En el Perú el rendimiento académico también se conceptúa desde una evaluación académica, tratados a partir de datos numéricos como parte del aprendizaje, donde los puntajes obtenidos miden el nivel de rendimiento académico (Reyes, 2015).

Medir o evaluar el rendimiento académico es una labor complicada que exige del docente la máxima honestidad y fidelidad. Mijanovich (2000) hace referencia que las Universidades Peruanas tienen su sistema de cuantificación en la escala vigesimal.

2.3. Definición de términos básicos.

2.3.1. Venta.

Es una secuencia lógica de cuatro pasos que emprende el vendedor para tratar con un comprador potencial y que tiene por objeto producir alguna reacción deseada en el cliente (usualmente la compra) (Stanton, Etzel, & Walker, 2007).

2.3.2. Técnica de ventas.

La técnica de ventas es el comportamiento persuasor del profesional que manipula los argumentos para producir una acción de compra por parte de otras personas. Es la maña en el manejo de estos argumentos la que determina la acción compradora. La venta, en definitiva, consiste en persuadir a los demás a comprar (Stanton, Etzel, & Walker, 2007).

2.3.3. Aprendizaje.

Enseñanza: La enseñanza es una ciencia y arte que busca la transformación de pensamientos, actitudes y comportamientos en los estudiantes para desarrollar competencias (Valdivieso, 2012).

2.3.4. Coaching.

Algunos conceptos, pese a su uso extendido en nuestro idioma, no forman parte del diccionario de la Real Academia Española (RAE). Ese es el caso del término coaching, que refiere a un proceso interactivo que permite a un coach (entrenador) asistir a su coachee (el cliente que percibe el coaching) a conseguir lo mejor de sí mismo. El coach, por lo tanto, contribuye a que la persona pueda llegar a una determinada meta a través de la utilización de sus habilidades y recursos propios de la manera más eficaz. (RAE, 2018).

2.3.5. Coaching educativo.

Una manera de acompañamiento, que busca lograr el aprendizaje desarrollo y crecimiento de individuos o grupos de una forma personal (Lopez & Valls, 2013)

2.3.6. Estudiante.

Es la palabra que permite referirse a quienes se dedican a la aprehensión, puesta en práctica y lectura de conocimientos sobre alguna ciencia, disciplina o arte. Es usual que un estudiante se encuentre matriculado en un programa formal de estudios, aunque también puede dedicarse a la búsqueda de conocimientos de manera autónoma o informal (Perez, 2008).

2.3.7. Rendimiento académico.

El rendimiento académico expresa, en forma estimativa, lo que una persona ha aprendido como resultado de un proceso de instrucción o formación (Espinoza, 2006)

Capítulo III

Hipótesis y variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general.

El coaching educativo influye de manera significativa en el rendimiento académico de la asignatura técnica de ventas en estudiantes del IV semestre de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019 I.

3.1.2. Hipótesis específicas.

- El nivel de rendimiento académico en la asignatura Técnica de ventas en estudiantes del IV semestre de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019 I antes de la aplicación del coaching educativo es regular.

- El nivel de rendimiento académico en la asignatura Técnicas de ventas en estudiantes del IV semestre de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019 I después de la aplicación del coaching educativo es bueno.

- Existe diferencia significativa en el nivel de rendimiento académico en la asignatura Técnica de ventas en estudiantes del IV semestre de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019 I, entre el grupo experimental y el grupo de control después de la aplicación del coaching educativo.

3.2. Operacionalización de variables.

Variable independiente: Coaching educativo

Variable dependiente: Rendimiento educativo

Tabla 2

Operacionalización de la variable independiente: Coaching educativo

Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
<p>Conjunto de acciones que lleva a cabo un individuo y que tienen como objetivo acompañar a otras personas a conseguir sus objetivos, potenciando sus habilidades y aportando recursos para superar sus limitaciones en el ámbito formativo.</p> <p>De esta manera podemos decir que el coaching no consiste únicamente en enseñar, sino en poner todas las facilidades posibles para que la persona orientada sea capaz de aprender por su propio pie.</p>	<p>Acompañamiento y generación de las condiciones adecuadas para lograr el autoaprendizaje mediante la potencialización de competencias.</p>	<p>Generación de conciencia.</p> <p>Establecer objetivos generales y específicos.</p> <p>Plan de acción y acompañamiento</p>	<p>¿Resultado de la sesión?</p> <p>Es consciente de su capacidad para lograr las cosas. Cumplimiento de las acciones generadas. Nivel de compromiso. Establece los objetivos claramente.</p> <p>Nivel de rendimiento</p> <p>Malo (0-10) Regular (11-13) Bueno (14-16) Muy bueno (17-20)</p>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3*Operacionalización de la variable dependiente: Rendimiento académico*

Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Es la relación entre lo obtenido, expresado en una apreciación objetiva y cuantitativa (puntaje, calificación) o en una subjetiva y cualitativa (escala de valores, rasgos sobresalientes) y el esfuerzo empleado para obtenerlo, y con ello establecer el nivel de alcance, así como los conocimientos, habilidades y/o destrezas adquiridas. (Huertas, 2009, p. 198).	Es la valoración cuantitativa o cualitativa del resultado de los aprendizajes y procedimentales y conceptuales logrados por los estudiantes, como consecuencia del esfuerzo desplegado durante el proceso educativo.	Procedimental Conceptual	Prueba de desarrollo rubrica y procedimental.

Fuente: Elaboración propia

Capítulo IV

Metodología del estudio

5.1. Método y tipo de la investigación.

5.1.1. Método.

El método utilizado para la mencionada investigación es el método científico. (Carrasco, 2014) el método científico constituye:

“Un sistema procedimientos, técnicas, instrumentos, acciones estratégicas y tácticas para resolver el problema de investigación, así como para probar la hipótesis científica” (p.27)

5.1.2. Tipo o alcance.

El tipo de investigación al que corresponde el presente estudio es la aplicada.

La investigación aplicada se caracteriza por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ella se deriven (Sanchez & Reyes, 2006)

Tomando en cuenta a Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014) una investigación por su alcance puede ser exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa.

La presente investigación es explicativa porque demostramos la influencia de la variable independiente en la dependiente.

5.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es cuasiexperimental. Los diseños cuasiexperimentales, principales instrumentos de trabajo dentro del ámbito aplicado, son esquemas de investigación no aleatorios. Dado la no aleatorización, no es posible establecer de forma exacta la equivalencia inicial de los grupos, como ocurre en los diseños experimentales. (Cook & Campbell, 1986) consideran los cuasiexperimentos como una alternativa a los

experimentos de asignación aleatoria, en aquellas situaciones sociales donde se carece de pleno control experimental.

Los cuasiexperimentos son como experimentos de asignación aleatoria en todos los aspectos, excepto en que no se puede presumir que los diversos grupos de tratamiento sean inicialmente equivalentes dentro de los límites del error muestral. Tal como afirma Campbell (1988), "podemos distinguir los cuasiexperimentos de los experimentos verdaderos por la ausencia de asignación aleatoria de las unidades a los tratamientos".

GE: O₁ X O₂

GC: O₃.....O₄

Donde:

GE: Grupo experimental

GC: Grupo de control (sin tratamiento)

O₁ y O₃: Pretest

O₂ y O₄: Post test

X: Taller de Coaching

(...) = Sin tratamiento

5.3. Población y muestra.

5.3.1. Población.

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio (*Wigodski, 2010*)

La población estuvo constituida por estudiantes de los 4 salones de IV semestre de administración de Empresas del Instituto Superior Continental constituido por 180 alumnos.

Tabla 4

Alumnos de las 2 secciones A y B tomadas como muestra

Carrera	Aula	Cantidad
Administración de empresas	A	45
Administración de empresas	B	45
	Total	90

Fuente: Elaboración propia con los datos de los alumnos

5.3.2. Muestra.

La técnica que se aplicó para el muestreo fue el intencional no probabilístico por conveniencia, debido a que tenemos acceso a 2 secciones, de un total de 4, las cuales son las únicas secciones que llevan la asignatura Técnicas de ventas en este momento y 2 serán el grupo experimental y grupo control respectivamente.

Se aplicará el test a 45 alumnos de cada sección haciendo un total de 90 test y 2 muestras.

La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población.

Hay diferentes tipos de muestreo. El tipo de muestra que se seleccione dependerá de la calidad y cuán representativo se quiera sea el estudio de la población (Wigodski, 2010)

5.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Se aplicaron diversas técnicas para la recolección:

5.4.1. Fichaje.

se recolecto todo tipo de información para el marco teórico, antecedentes y todos los estudios concernientes a coaching educativo.

5.4.2. Observación.

Se observó las actitudes de los estudiantes de estas 2 aulas respecto a la asignatura técnica de ventas.

5.4.3. Pruebas de desarrollo.

Se realizarán 2 pruebas a cada grupo, un pretest y un post test, para poder medir la influencia del taller de coaching educativo.

Se aplicarán los dos test como prueba de entrada y prueba final para determinar la variación del nivel de aprendizaje una vez aplicado el coaching educativo al grupo experimental y también se comparará el rendimiento con el grupo de control en cual no se aplicó ningún experimento.

5.5. Técnicas de análisis de datos

5.5.1. Estadística descriptiva.

Sera necesario para presentar e interpretar de manera resumida la totalidad de los datos obtenidos de los rendimientos de los estudiantes hacia el estudio. Se hará uso de las frecuencias absolutas, frecuencias relativas, frecuencias porcentuales, medidas de tendencia central: media aritmética, grafico de barras, etc.

5.5.2. Estadística inferencial.

Se utilizarán diferentes técnicas de la estadística inferencial a lo largo de la investigación, las cuales se detallan a continuación:

La muestra fue determinada por conveniencia ya que se tenía acceso solo a 2 salones.

En la significatividad es necesario utilizar el valor de "p", a fin de establecer si existe la significatividad o no en cada una de las pruebas que se utiliza, prueba de hipótesis, prueba de normalidad, etc.

5.5.3. Baremo.

Tabla 5

Baremo del Instituto Superior Continental

Nivel	Notas
Muy Bueno	17-20
Bueno	14-16
Regular	11-13
Malo	0-10

Fuente: Baremo del Instituto Superior Continental

5.5.4. Confiabilidad del instrumento.

Para la validación del instrumento se usó la técnica juicio de expertos, con la cual mediante la revisión de 3 expertos en la materia se determinó que el instrumento era válido y confiable.

Capítulo V

Resultados

5.1. Resultados y análisis.

5.1.1. Análisis descriptivo.

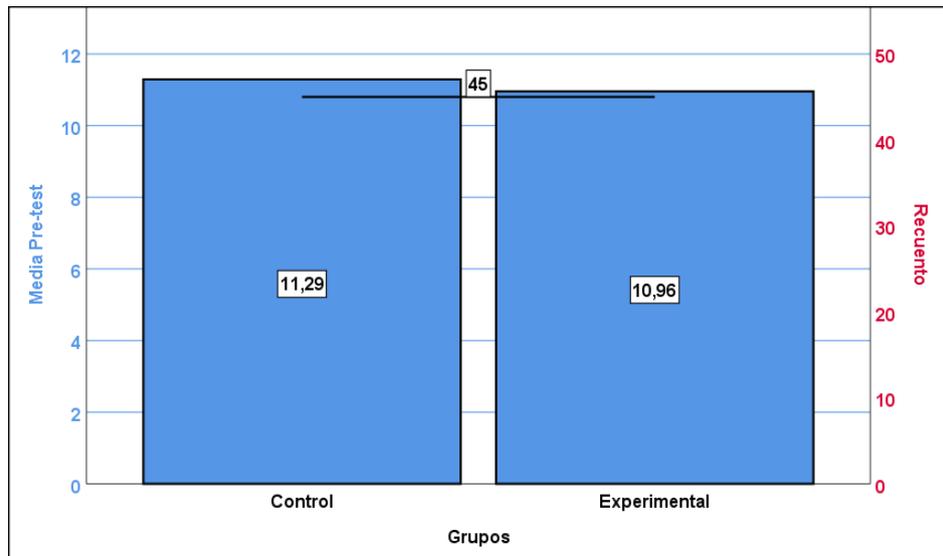


Figura 1 Resultado de la evaluación del pretest control y experimental

Fuente: Elaboración propia

En el resultado de la evaluación del pretest control y experimental se concluye que en el grupo control el promedio es regular y en el experimental es promedio malo.

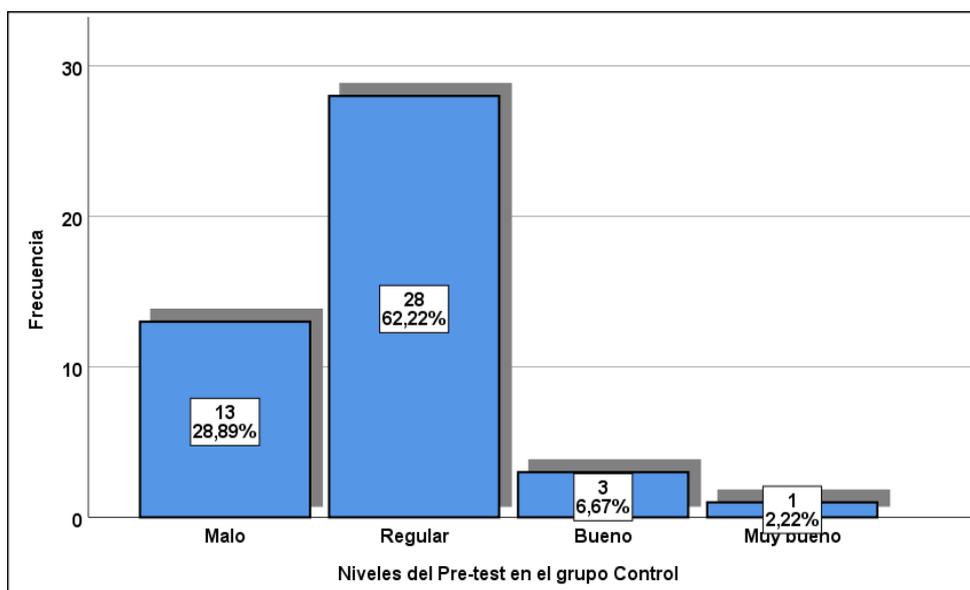


Figura 2. Resultados por niveles en la evaluación del pre test en el grupo control

Fuente: Elaboración propia

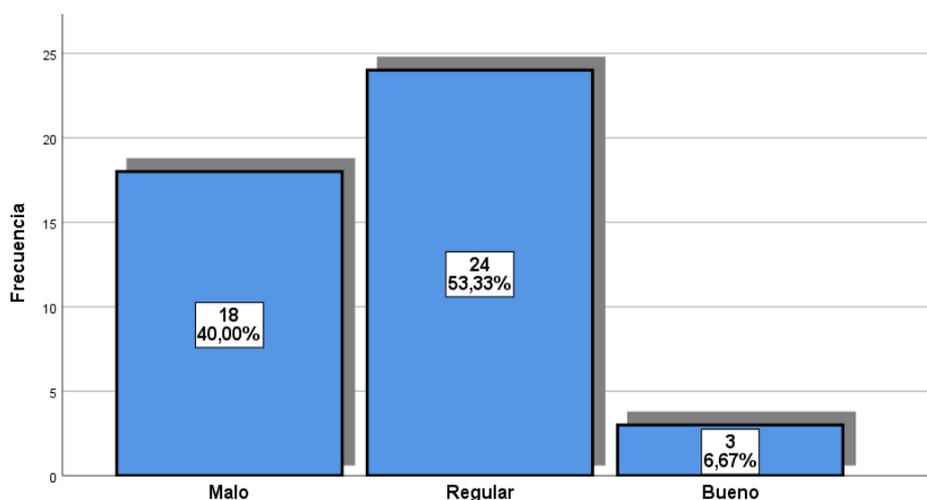


Figura 3. Resultados por niveles en la evaluación pre test en el grupo experimental.

Fuente: Elaboración propia.

En los resultados por niveles en la evaluación del pre test en el grupo de control se concluye que el porcentaje mayor de alumnos está en el nivel regular con el 62,22% siguiendo el nivel malo con el 28,89% después el nivel bueno con el 6,67% y por último y más pequeño el nivel muy bueno con el 2,22% diagnosticando que con la influencia del coaching educativo debemos trabajar mucho en la mejora especialmente al nivel regular que tiene la mayor cantidad de alumnos y el nivel malo.

En los resultados por niveles en la evaluación del pre test en el grupo de experimental se concluye que el porcentaje mayor de alumnos está en el nivel regular con el 53,33% siguiendo el nivel malo con el 40% después el nivel bueno con el 6,67%, diagnosticando que con la influencia del coaching educativo debemos tener una mejora especialmente al nivel regular que tiene la mayor cantidad de alumnos migrando a niveles como bueno y muy bueno.

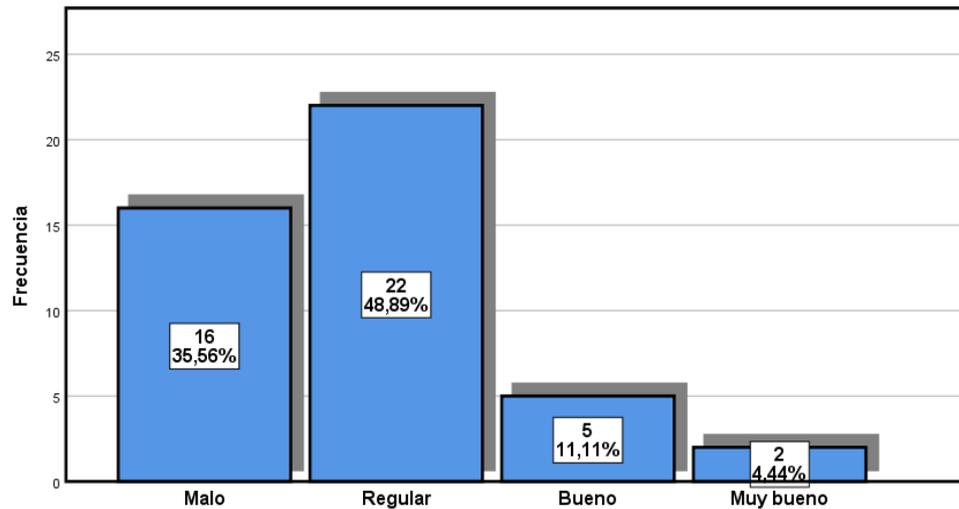


Figura 4. Resultados por niveles en la evaluación post test en el grupo control.

Fuente: Elaboración propia

En los resultados por niveles en la evaluación del post test en el grupo de control se concluye que el porcentaje mayor de alumnos está en el nivel regular con el 48,89% siguiendo el nivel malo con el 35,56% después el nivel bueno con el 11,11% y por último y más pequeño el nivel muy bueno con el 4,44% estableciéndose igual o mejorando en un nivel mínimo ya que en este caso no se está aplicando el coaching educativo.

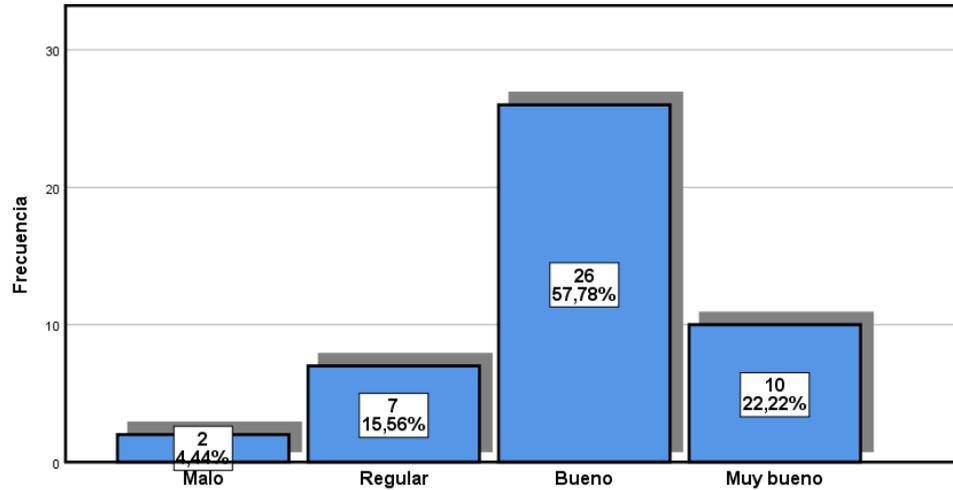


Figura 5. Resultados por niveles en la evaluación post test en el grupo experimental.

Fuente: Elaboración propia.

En los resultados por niveles en la evaluación del post test en el grupo de experimental se concluye que el porcentaje mayor de alumnos está en el nivel bueno con el 57,78% siguiendo el nivel muy bueno 22,22% después el nivel regular con el 15,56% y por último y más pequeño el nivel malo con el 4,44% diagnosticando que hizo efecto la influencia del coaching, incrementando la cantidad de alumnos en el nivel bueno.

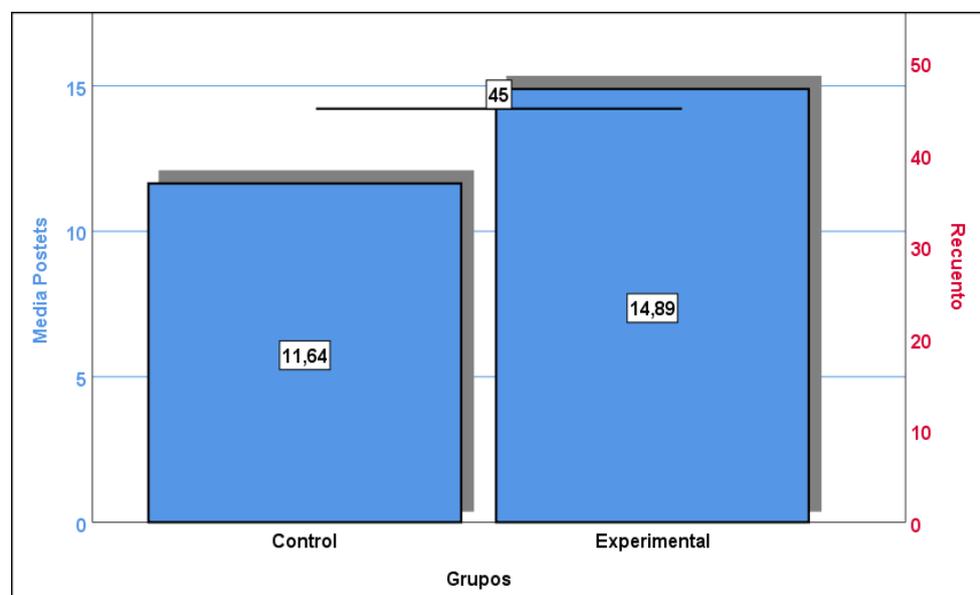


Figura 6. Promedio de notas del grupo control y experimental post test.

Fuente: Elaboración propia.

En el resultado de la evaluación del post test control y experimental se concluye que en el grupo control el promedio es regular y en el experimental es promedio bueno. Además, que el promedio en el grupo post experimental es de 3,25 mayor que el promedio en el grupo post control.

5.6. Prueba de hipótesis general.

La aplicación del coaching educativo influye mejorando significativamente el rendimiento académico de los estudiantes del IV Semestre de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019 I.

Formulación del H_0 y H_1

H_0 : El Coaching Educativo no influye significativamente en el rendimiento de los estudiantes del IV Semestre de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019 I.

$H_0: \mu_2 \leq \mu_1$

H_1 : El Coaching Educativo influye significativamente en el rendimiento de los estudiantes del IV Semestre de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019 – I.

$H_1: \mu_2 > \mu_1$

La tabla 6 muestra los estadígrafos necesarios para realizar la prueba de hipótesis mediante la prueba “t” de Student.

Tabla 6

Estadígrafos para la prueba de hipótesis mediante t de Student

	Media		N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	Pre Experimental	10,96	45	1,918	0,286
	Post Experimental	14,89	45	2,102	0,313

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 11 se observa el valor de t de Student calculada es $t_c = -10,922$ y el p-valor (0,000) es menor al nivel de significación ($\alpha = 0,050$), por lo que se

rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), para un 95% de nivel de confianza.

Tabla 7

Prueba t de Student para muestras Relacionadas de la hipótesis

		Diferencias emparejadas			Sig. (bilateral)
		Media	t	gl	
Par 1	Pre Experimental – Post Experimental	-3,933	-10,922	44	0,000

Fuente: Elaboración propia

Conclusión estadística: Con un nivel de confianza del 95% y para 44 grados de libertad se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), es decir se acepta que existe diferencia significativa en el rendimiento académico del grupo experimental antes y después de la aplicación del Coaching Educativo.

5.7. Prueba de hipótesis específicas.

5.7.1. Hipótesis específica 1.

El nivel rendimiento académico de técnica de ventas en estudiantes del IV semestre de la carrera de Administración de empresas del Instituto Superior Continental 2019-I antes de la aplicación del coaching educativo en el grupo experimental es Regular.

Tabla 8

Nivel de rendimiento del grupo experimental antes de la aplicación del coaching educativo.

Nivel	Cantidad de Estudiantes	Porcentaje
Malo	18	40%
Regular	24	53,3%
Bueno	3	6,7%
Muy Bueno	0	0%
Total	45	100%

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 8 se asevera que la mayoría 53,3% (24) de los estudiantes tienen un nivel regular de rendimiento académico, el 6,7% (3) de los estudiantes tienen un nivel bueno y el 40% (18) tiene un nivel malo, no hay estudiantes con nivel muy bueno en el grupo preexperimental.

5.7.2. Hipótesis específica 2.

El nivel de rendimiento académico en técnica de ventas en estudiantes del VI semestre de la carrera de Administración de empresas del Instituto Superior Continental 2019-I después de la aplicación del coaching educativo en el grupo experimental es Bueno.

Tabla 9

Nivel de rendimiento del grupo experimental después de la aplicación del coaching educativo.

Nivel	Cantidad de Estudiantes	Porcentaje
Malo	2	4,4%
Regular	7	15,5%
Bueno	26	57,7%
Muy bueno	10	22,22%
Total	45	100%

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 9 se asevera que la mayoría 57,7% (26) de los estudiantes tienen un nivel bueno, el 22,22% (10) de los estudiantes tienen un nivel muy bueno, el 15,5% (7) de los estudiantes tienen un nivel regular y el 4,4% (2) tienen un nivel bajo de rendimiento académico.

5.7.3. Hipótesis específica 3.

Existe diferencia significativa en el rendimiento académico de la asignatura Técnica de ventas, del IV semestre de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019 I entre el grupo de control y el grupo experimental después de la aplicación del coaching educativo.

Formulación del H_0 y H_1

H_0 : No existe influencia significativa en el rendimiento académico entre los estudiantes del grupo experimental y control del IV Semestre de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019 I, después de la aplicación del coaching.

$H_0: \mu_2 = \mu_1$

H_1 : Existe influencia significativa en el rendimiento académico entre los estudiantes del grupo experimental y control del IV Semestre de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019 – I, después de la aplicación del coaching.

$H_1: \mu_2 > \mu_1$

Tabla 10

Estadígrafos para la prueba de hipótesis mediante t de Student

	grupos	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Post test	Experimental	45	14,89	2,102	0,313
	Control	45	11,64	2,091	0,312

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 11 se observa que, cuando se asumen varianzas iguales, el valor de t de Student calculada es $t_c=7,341$ y el p-valor (0,000) es menor al nivel de significación ($\alpha=0,050$), por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), para un 95% de nivel de confianza.

Tabla 11

Prueba t de Student para muestras Independientes de la hipótesis específica 3.

		prueba t para la igualdad de medias		
		t	gl	Sig. (bilateral)
Post test	Se asumen varianzas iguales	7,341	88	0,000
	No se asumen varianzas iguales	7,341	87,997	0,000

Fuente: Elaboración propia

Conclusión estadística: Con un nivel de confianza del 95% y para 88 grados de libertad se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), es decir se acepta que el rendimiento académico de los estudiantes del grupo experimental donde se aplicó el coaching educativo es mayor al obtenido por los estudiantes del grupo control.

5.8. Discusión de resultados

La investigación titulada “Coaching como técnica de aprendizaje en las carreras universitarias de Administración” tesis para optar el grado de Magister en Docencia para la Educación Superior, en la Universidad Nacional de la Matanza en Argentina (Ibarne, 2015)

Afirma que la aplicación de la enseñanza de la carrera de Administración es necesario el desarrollo de competencias de “gestión de recursos y procesos”, como también de “gestión de las relaciones” y capacidad del profesional para gestionarse “a sí mismo”. y la técnica del coaching y las Ciencias Conductuales en Administración formas de ver compartidas en cuanto a sistemas de enseñanza-aprendizaje, Compartimos el resultado ya que el coaching es un proceso de acompañamiento que al final se logra al gestionarse así mismo logrando autoconciencia.

Indica (Ibarne, 2015) sólo se visualizó señales con respecto a que la técnica de coaching se lleva a cabo de forma informal para la aplicación, como

material para las asignaturas de grado de carreras de Ciencias Económicas, específicamente en Administración; y que no se aplica de forma extensa. No estamos de acuerdo ya que en nuestra investigación observamos que en el sistema educativo no está implementado en ningún currículo ni silabo y se realiza como una actividad fuera de la organización educativa como talleres de desarrollo personal.

Menciona (Ibarne, 2015) adicionalmente, una sociedad académica como la de las Ciencias de la Administración al parecer supone importante para la formación de sus graduados, para lograr liderazgo y motivación, la aplicación de técnicas de coaching; desde que lo provee corrientemente en forma extracurricular como curso y además, motivación y/o liderazgo son temas llevadas a cabo en materias del currículo como Administración de Personal, Dirección General y o Psicosociología de las Organizaciones. Estamos de acuerdo ya que el coaching se logra la modificación de actitudes y potenciar sus habilidades para lograr liderazgo y mejorar su autoestima e inteligencia emocional.

Presentaron la investigación titulada “Aplicación del método de Pólya en la resolución de problemas con ecuaciones de primer y segundo grado, en estudiantes de ciencias de la empresa, derecho y humanidades de la universidad continental 2017”. Tesis Para Optar El Grado de Maestro en Educación con Mención en Docencia en Educación Universitaria, en la Universidad Continental en Huancayo Perú, concluyendo que la aplicación del método de Pólya tiene influencia grande y mejora la resolución de Problemas de ecuaciones de primer y segundo grado en los estudiantes de Ciencias de la Empresa, Derecho y Humanidades de la Universidad Continental 2017 (Toykin & Bendezú, 2018)

Compartimos que al realizar un trabajo cuasi experimental con dos grupos control y experimental se mejora el rendimiento tal cual logramos nosotros aplicando el coaching educativo.

La investigación titulada: Massive Open Online Course Mooc y el rendimiento académico de los estudiantes de la I.E. Salesiano “Don Bosco” en la ciudad de Huancayo, año 2017. La investigación es de tipo aplicada a nivel explicativo, con un diseño cuasi experimental, con un grupo control y un grupo experimental; teniendo como muestra a 80 estudiantes del segundo grado; lo que significa que influye positivamente el prototipo de los conceptos de Massive Open Online Course en el nivel del rendimiento académico, Estamos de acuerdo ya que al utilizar dos grupos de control y experimental con diseño cuasi experimental nos permite definir la influencia del coaching educativo de forma positiva (Limache, 2017)

Como menciona en la investigación titulada: “Estrategias de aprendizaje y el rendimiento académico de estudiantes del primer ciclo de la Universidad Continental” en la ciudad de Huancayo, año 2018 (Inche, 2018)

Se concluye que sí existe relación positiva media entre las estrategias de aprendizaje y el rendimiento académico de estudiantes del primer ciclo en la asignatura de Matemática I de la Universidad Continental 2017.

Compartimos que el coaching lo utilizamos como una estrategia de aprendizaje y tiene una relación positiva con el rendimiento académico.

Conclusiones

1. La aplicación del coaching educativo influye de manera significativa en el rendimiento académico de los estudiantes de la asignatura técnica de ventas del IV Semestre de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019 I, con una variación en promedio de 3,93 a un nivel de confianza de 95%.
2. El nivel rendimiento académico en estudiantes del IV semestre de la asignatura técnica de ventas de la carrera de Administración de empresas del Instituto Superior Continental 2019-I antes de la aplicación del coaching educativo, en el grupo experimental es Regular con un promedio de 10,96.
3. El nivel de rendimiento académico promedio, en estudiantes del IV semestre de la asignatura técnica de ventas de la carrera de Administración de empresas del Instituto Superior Continental 2019-I, después de la aplicación del experimento es bueno, con un promedio de 14,89 demostrando que después de la aplicación del coaching educativo el nivel de rendimiento sube de regular a bueno.
4. Existe una diferencia significativa en el nivel de rendimiento académico en estudiantes del IV semestre de la asignatura técnica de ventas de la carrera de Administración de empresas del Instituto Superior Continental 2019-I, entre los estudiantes del grupo control y grupo experimental, después de la aplicación del coaching educativo con una variación promedio de 3,25 a un nivel de confianza de 95%.

Recomendaciones

1. El coaching educativo debe ser aplicado de manera frecuente como una técnica de aprendizaje por los docentes del Instituto Superior Continental, ya que está demostrado que mejora el rendimiento académico de los alumnos y de esa manera estaríamos logrando los objetivos educativos de formar profesionales eficientes.
2. El coaching educativo debería ser usado como técnica para mejorar el nivel de rendimiento académico, sobre todo en alumnos con un nivel regular a malo, eso ayudaría a mejorar sus notas como estudiantes y disminuir, en el Instituto Superior Continental, el índice de alumnos desaprobados.
3. Se debería capacitar a los docentes del Instituto Superior Continental en temas relacionados al coaching educativo de manera periódica, para contribuir al desempeño reflexivo del docente desde su aula, de modo que le permita alcanzar la eficiencia profesional en la práctica pedagógica.
4. El coaching educativo debería ser una asignatura específica dentro de la malla curricular de la carrera de Administración de empresas del Instituto Superior Continental, así como en otras carreras porque está comprobado que desarrolla cualidades personales, ayuda a gestionar mejor las emociones de esa manera se puede obtener mejores resultados académicos.

Referencias Bibliográficas

- Alania, R. , Diez, C. & Pinglo, J. (2012). Estrategías de enseñanza y estilos de aprendizaje en los alumnos del curso introducción a la algoritmia: caso Cibertec (Tesis de Maestría) . Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/199/browse?type=author&sort_by=1&order=ASC&rpp=20&etal=-1&value=Alania+Vera%2C+Ricardo+Humberto&starts_with=A
- Arango, L. (23 de Octubre de 2007). *Eoepsabi.Educa.Aragon*. Obtenido de eoepsabi.educa.aragon.es/descargas/H_Recurso/h.../08.Coaching%20educativo.doc
- Carrasco, S. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Cefiro. (2008). *Nueva seducción*. Obtenido de <http://www.nuevaseducacion.com/2008/12/coach-de>
- Cook, T. & Campbell, D. (1986). *The causal assumptions of quasiexperimental*. Chicago.
- Espinoza, E. (2006). *Impacto del maltrato en el rendimiento académico*.
- García & Valcarcel. (2010). *Causas del bajo rendimiento del estudiante*.
- García, I. (17 de octubre de 2012). *Aprendizaje significativo*. Obtenido de <http://aprendizaje-significativ.blogspot.com/2012/10/definicion-de-isabel-en-el-apredizaje.html>
- Gross, R. (2012). *Psicología la ciencia de la mente y la conducta*. Buenos Aires.
- Guevara, L. (2017). *Estilos de enseñanza y rendimiento académico en asignaturas de especialidad de la EAP de Tecnología Médica de la Universidad Continental*. Huancayo.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Hernandez, S. (2 de Octubre de 2008). El modelo constructivista con las nuevas tecnologías. Barcelona, Cataluña, España.
- Ibarne, A. (2015). *Coaching comomtecnica de aprendizaje en las carreras universitarias de administracion*. Matanza Argentina.

- Inche, E. (2018). *Estrategias de aprendizaje y el rendimiento académico de estudiantes del primer ciclo de la universidad continental*. Huancayo.
- It, A. (2014). *Cosas de educacion*. Obtenido de <https://www.cosasdeeducacion.es/que-beneficios-aporta-el-coaching-educativo/>
- Leal, F., Ramirez, J. & Valdivia, J. (2014). Bienestar psicológico y prácticas docentes con efectos motivacionales orientados al aprendizaje. Bogota, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v13n3/v13n3a19.pdf>
- León, A. (2012). Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas. Caracas, venezuela.
- Limache, R. (2017). *Massive Open Online Course Mooc y el rendimiento académico de los estudiantes de la I.E. Salesiano "Don Bosco"*. Huancayo.
- Lopez, C. & Valls, C. (2013). *Coaching Educativo*. Ediciones SM.
- Lozano, L. (2008). El coaching como estrategia para la formacion de competencias profesionales. *Revista EAN N° 63*, 127-144.
- Martinez, J. (2011). *Monografias.com*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos10/coach/coach.shtml>.
- Miron, S. & Boronat, M. (2013). Coaching educativo: modelo para el desarrollo de competencias intra e interpersonales. *Educacion XXI*, 31.
- Peréz. (2011). *Innatia*. Obtenido de <http://crecimiento-personal.innatia.com/c-coaching/a-que-es-el-coaching.html>
- Perez, J. (2008). *Que significa Estudiante*. Obtenido de Definicion.DE: <https://definicion.de/estudiante/>
- Perez, J. & Gardey, A. (2012). *Definicion de Aprendizaje*. Obtenido de <https://definicion.de/aprendizaje/>
- Piaget, J. (1955). *El Constructivismo*.
- Poves, A. (2008). ¿En que nos puede ayudar el coaching?
- RAE. (2018). Diccionario de la Real Academia Española. España.
- Retos directivos. (5 de Febrero de 2015). <https://retos-directivos.eae.es>. *Descubre qué es el coaching y para qué sirve y ¡saca todo tu potencial!* Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/descubre-que-es-el-coaching-y-para-que-sirve-y-saca-todo-tu-potencial/>

- Reyes, M. (2015). *Estrategias de aprendizaje utilizadas por los estudiantes del tercer grado de educación secundaria*. Tesis de Maestría, Universidad de Piura, PIURA.
- Sanchez, H. & Reyes, c. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Vision universitaria.
- Sharon, I. (2016). *Modelo de coaching Integrativo*. Santiago de Chile.
- Stanton, W. Etzel, M. & Walker, B. (2007). *Fundamentos del marketing*. México D.F.: Mc Graw Hill Interamericana. Obtenido de <https://mercadeo1marthasandino.files.wordpress.com/2015/02/fundamentos-de-marketing-stanton-14edi.pdf>
- Suárez, A. (2014). *Que es el coaching*. Madrid.
- Teran, J. (2013). El coach, herramienta gerencial interdisciplinaria para fortalecer la formación docente hacia la transformación social. *Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*.
- Toykin, A. & Bendezú, S. (2018). *Aplicación del método de Pólya en la resolución de problemas con ecuaciones de primer y segundo grado, en estudiantes de ciencias de la empresa, derecho y humanidades de la universidad continental 2017*. Huancayo.
- Valdivieso, B. (2012). *Construcción y Validación de la Escala de Evaluación de la Competencia Autopercebida Docente de Educación Primaria*. Tesis Doctoral, Universidad de Valladolid, Valladolid.
- Vigotski. (1978). *El Constructivismo*.
- Whitmore, J. (2009). *Coaching*. Barcelona.
- Wigodski, J. (2010). *Metodología de la investigación*. Obtenido de Población y muestra: <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

Anexo

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: “Influencia del coaching educativo en el rendimiento académico de la asignatura técnica de ventas en estudiantes del IV Semestre de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019 I”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables Dimensiones	Metodología
General: ¿Cuál es el nivel de influencia de la aplicación del coaching educativo en el rendimiento académico de la asignatura técnica de ventas en estudiantes del IV semestre de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019-I? Específicos: a) ¿Cuál es nivel de rendimiento académico de la asignatura técnica de ventas en estudiantes del IV semestre de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019-I antes de la aplicación del coaching educativo en el grupo experimental? b) ¿Cuál es el nivel de rendimiento académico de la asignatura técnica de ventas en estudiantes del IV semestre de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019-I después de la aplicación del coaching educativo en el grupo experimental? c) ¿Cuál es la diferencia en el nivel de rendimiento académico de la asignatura técnicas de ventas en estudiantes del IV	General: Determinar el nivel de influencia del coaching educativo en el rendimiento académico de la asignatura técnica de ventas en estudiantes del IV semestre de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019-I. Específicos: a) Establecer el nivel rendimiento académico de la asignatura técnica de ventas en estudiantes del IV semestre de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019-I antes de la aplicación del coaching educativo en el grupo experimental. b) Establecer el nivel de rendimiento académico de la asignatura técnica de ventas en estudiantes del IV semestre de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019-I después de la aplicación del coaching educativo en el grupo experimental. c) Comparar el nivel de rendimiento académico de la asignatura técnicas de ventas en estudiantes del IV semestre	General: El coaching educativo influye de manera significativa en el rendimiento académico de la asignatura técnica de ventas en estudiantes del IV semestre de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019 I. Específicos: a) El nivel de rendimiento académico en la asignatura Técnica de ventas en estudiantes del IV semestre de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019 I antes de la aplicación del coaching educativo es regular. b) El nivel de rendimiento académico en la asignatura Técnicas de ventas en estudiantes del IV semestre de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019 I después de la aplicación del coaching educativo es bueno. c) Existe diferencia significativa en el nivel de rendimiento académico en la asignatura Técnica de ventas en	Variable Independiente: Coaching Establecer Objetivos Plan de acción Generación de conciencia	Alcance de investigación: Descriptivo Explicativo Método: Científico

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables Dimensiones	Metodología
semestre de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019-I en el grupo de experiencia y de control después de la aplicación de coaching educativo?	de la carrera de Administración de Empresas del Instituto continental 2019-I entre el grupo experimental y de control en el post test después de la aplicación de coaching educativo.	estudiantes del IV semestre de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Continental 2019 I, entre el grupo experimental y el grupo de control después de la aplicación del coaching educativo.	Preguntas poderosas Variable Dependiente: Rendimiento académico	Diseño: Cuasi experimental GE: O1 X O2 GC: O3.....O4 Muy Bueno Bueno Regular Malo O2 (sin tratamiento) O1: Pretest O2: Post test O3: Pretest O4: Post test X: Taller de coaching (...): Sin tratamiento Población: N=180 estudiantes Muestra:

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables Dimensiones	Metodología
				N= 90 alumnos Intencional o criterial Técnicas: Aplicación de evaluación de desarrollo.

Anexo 2. Pre test Evaluación Diagnóstica de Entrada - Técnicas de Venta

Carrera profesional y semestre:

Unidad Didáctica:

Docente:

Apellidos y nombres del
estudiante:

Fecha:/...../2019

Duración

Edad:

Sexo:

Instrucciones: Leer detenidamente las preguntas y responder de acuerdo con lo indicado.

I. Indicar si es verdadero o falso según corresponda(V) (F) (5ptos)

- A. La venta es lograr el intercambio de un producto a cambio de una unidad monetaria (V)(F)
- B. El cliente es lo mismo que el consumidor (V)(F)
- C. El mercado es donde se encuentran los clientes de una empresa (V)(F)
- D. La fuerza de ventas es el conjunto de vendedores de la empresa (V)(F)
- E. La promoción y publicidad no compete al vendedor (V)(F)

II. Completar las frases que faltan según corresponda (5ptos)

El marketing se encarga de lanzar el producto al mercado y el área de ventas realiza _____

La administración tiene el objetivo de lograr _____ para que le producto se venda

El mercado potencial es donde se debería _____ para lograr la venta.

La planificación nos permite _____ para cumplir los objetivos.

El diagnóstico del mercado es _____ para beneficio de la empresa.

III. Relaciona la frase según corresponda (5ptos)

- 1) La administración tiene que ver con FODA () Análisis
- 2) El diagnóstico de mercado se puede medir con preferencias del cliente () Las
- 3) La marca personal es dirección y control () Planificación,
- 4) El comportamiento del consumidor que tiene el cliente () La satisfacción
- 5) La atención al cliente tiene que ver con prestigio de una persona () La imagen y

IV. Mencionar que sabe de los siguientes temas de la carrera de administración de empresas. (05ptos)

Fidelización

Ventas

Mercado Objetivo

Comportamiento del consumidor

Plan de trabajo

Anexo 3: Post Test Evaluación Final - Técnicas de Venta

Carrera profesional y semestre:

Unidad Didáctica:

Docente:

Apellidos y nombres del
estudiante:

Fecha/...../2019

Duración:

Edad:

Sexo:

Instrucciones:

El alumno debe cumplir estrictamente lo que indica la pregunta y debe entregar el examen 30 min después de recibido.

V. Indicar si es verdadero o falso (V) (F) (3ptos)

- A. La función principal de vendedor es realizar la entrega de los productos a los clientes (V)(F)
- B. Los tipos de clientes son de acuerdo a la personalidad y el comportamiento (V)(F)
- C. C)El primer paso para desarrollar la técnica de ventas es la atención (V)(F)
- D. D)El cierre de la venta es cuando el cliente acepta la propuesta del producto o servicio (V)(F)
- E. E) Los clientes fieles son los que compran de vez en cuando en nuestra empresa (V)(F)

VI. Completar las frases que faltan según corresponda (3ptos)

La técnica de venta está comprendida en Atención, Interés, _____, Acción

El vendedor toma a las objeciones como _____ para saber qué es lo que desea el cliente

El cierre de la venta significa que el cliente está _____ al momento de retirarse

Negociación efectiva se logra para _____ en el proceso de una venta

La principal función del vendedor es _____ para que el cliente compre el producto

VII. Relaciona la frase según corresponda (3ptos)

- 1) La técnica de venta sirve () Consolida el proceso de la venta
- 2) El cliente fidelizado () Siempre vuelve a comprar el prestigio de la empresa () Es el primer paso en la técnica de venta
- 3) La negociación efectiva () Para lograr una venta efectiva
- 4) La atención () Depende de la atención realizada al cliente

VIII. Resolver el problema de la empresa para incrementar las ventas, para mejorar la atención al cliente y realizar venta efectiva logrando la fidelización. (11ptos)

La empresa Telecomunicaciones del Perú ha bajado sus ventas en el territorio de Jauja porque no hay presencia constante del vendedor de la zona, además los clientes vienen hasta Huancayo a realizar sus gestiones de postventa porque no hay una oficina de atención al cliente y por último el vendedor de 39 visitas solo cierra 09 ventas por que no sabe cómo realizar una venta efectiva.

Anexo 4



FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

1. Nombre del instrumento:
2. Título de la investigación: Influencia del Coaching educativo en el rendimiento académico de técnicos de Ventas en la carrera de Adm de Empresas
3. Autor del instrumento: Fernando Espinoza / Daniel Espinoza
4. Nombre del juez/experto: Jovany Espinoza Yungali
5. Área de acción laboral: Cooperación Educativa Continental
6. Título profesional: MBA - Administración de Empresas
7. Grado académico: Magister
8. Dirección domiciliaria: Jr. Alejandro O. Dewba 123 El Tambo

II. ASPECTOS A EVALUAR:

CRITERIOS		Valoración		Observaciones
		Si	No	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y apropiado	X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables	X		
3. PERTINENCIA	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica	X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.	X		
6. ADECUACIÓN	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir	X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos	X		
8. COHERENCIA	Entre las definiciones, dimensiones e indicadores.	X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la medición.	X		
10. SIGNIFICATIVIDAD	Es útil y adecuado para la investigación	X		

III. CRITERIO DE VALORACIÓN DEL JUEZ:

- Procede su aplicación (X)
- No procede su aplicación ()

.....
Jovany Espinoza Yungali
DNI N° 41509716

FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO
OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

1. Nombre del instrumento:
2. Título de la investigación: *Influencia del coaching educativo en el rendimiento académico en técnicas de ventas en la carrera de Adm de empresas*
3. Autor del instrumento:
4. Nombre del juez/experto: *John Jesus Granados de la Vega*
5. Área de acción laboral: *Corporación educativa Continental*
6. Título profesional: *MBA Administración de Empresas*
7. Grado académico: *Magister*
8. Dirección domiciliaria: *Calle Pinaros 455 lat. la - Urb La Merced*

II. ASPECTOS A EVALUAR:

CRITERIOS		Valoración		Observaciones
		Sí	No	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y apropiado	X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables	X		
3. PERTINENCIA	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica	X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.	X		
6. ADECUACIÓN	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir	X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos	X		
8. COHERENCIA	Entre las definiciones, dimensiones e indicadores.	X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la medición.	X		
10. SIGNIFICATIVIDAD	Es útil y adecuado para la investigación	X		

III. CRITERIO DE VALORACIÓN DEL JUEZ:

- Procede su aplicación (X)
- No procede su aplicación ()


.....
DNI N° *42487266*

FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO
OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

1. Nombre del instrumento:
2. Título de la investigación: Influencia del coaching en el rendimiento académico de técnicos de ventas en el carrera de Adm de Empresas
3. Autor del instrumento: Daniel Espinaza / Fernando Espinaza
4. Nombre del juez/experto: MBA HERBERT PERAZO DAVALO
5. Área de acción laboral:
6. Título profesional: MBA EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA EMPRESAS
7. Grado académico: MAESTRÍA
8. Dirección domiciliaria: PROLONG SUR PATRUVO N° 231 - HUO

II. ASPECTOS A EVALUAR:

CRITERIOS		Valoración		Observaciones
		Si	No	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y apropiado	X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables	X		
3. PERTINENCIA	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica	X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.	X		
6. ADECUACIÓN	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir	X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos	X		
8. COHERENCIA	Entre las definiciones, dimensiones e indicadores.	X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la medición.	X		
10. SIGNIFICATIVIDAD	Es útil y adecuado para la investigación	X		

III. CRITERIO DE VALORACIÓN DEL JUEZ:

- Procede su aplicación (X)
- No procede su aplicación ()


.....
DNI N° 41325514

Anexo 5



