

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades

Escuela Profesional de Trabajo Social



**“EL COACHING COMO ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN DE LA
TRABAJADORA SOCIAL EN EL COLEGIO DATA SYSTEMS
INGENIEROS DE ICA, 2017”**

**Tesis presentada por la Bachiller:
Bohórquez Heredia, Jannet Jesús
Para optar el Título Profesional de:
Licenciada en Trabajo Social
Asesor: Mgter. Ortega Paredes, Carol**

**AREQUIPA-PERÚ
2017**

DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

A : DIRECTOR DE E.P. DE TRABAJO SOCIAL
DE : DR. EDGAR BORDA RIVERA Y MGTER. GIANNY CAROL ORTEGA PAREDES
ASUNTO: DICTAMEN DE APROBACIÓN DE PROYECTO DE TESIS PRESENTADO POR LA BACHILLER
JANNET JESÚS BOHORQUEZ HEREDIA EXP. 20170000052333
FECHA: 30 DE NOVIEMBRE 2017

Visto el documento de borrador de Tesis **“EL COACHING COMO ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN DE LA TRABAJADORA SOCIAL EN EL COLEGIO DATA SYSTEMS INGENIEROS DE ICA, 2017”** presentado por la Bachiller BOHORQUEZ HEREDIA JANNET JESÚS, El jurado dictaminador cumple con informar a Ud. el siguiente dictamen:

La tesis consta de: Caratula, Índice, Resumen, Abstract, Introducción, IV capítulos, Conclusiones, Sugerencias, Bibliografía y anexo.

I. EN CUANTO A LA FORMA:

INDICE: No registra: Resumen, Abstract, Introducción.
Capítulo III y IV: Articular en un solo capítulo

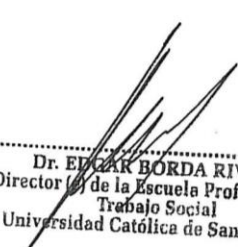
II. EN CUANTO AL CONTENIDO:

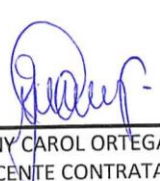
Conclusiones: precisar características de intervención del trabajador social, precisar el aporte de la metodología del coaching en la intervención del trabajador social.
No desarrolla el impacto innovador en la intervención del trabajador social.

DICTAMEN

El Jurado Dictaminador luego de la revisión de la Tesis ha verificado que las Srta. Bachiller ha levantado las observaciones registradas en el Pre dictamen en gran parte, por lo que son de la opinión que pueden pasar a la sustentación de las Previas Orales con los requisitos mínimos de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos.

Atentamente.


.....
Dr. EDGAR BORDA RIVERA
Director de la Escuela Profesional de
Trabajo Social
Universidad Católica de Santa María


Mg. GIANNY CAROL ORTEGA PAREDES
DOCENTE CONTRATADO

DEDICATORIA:

La presente tesis la dedico a:

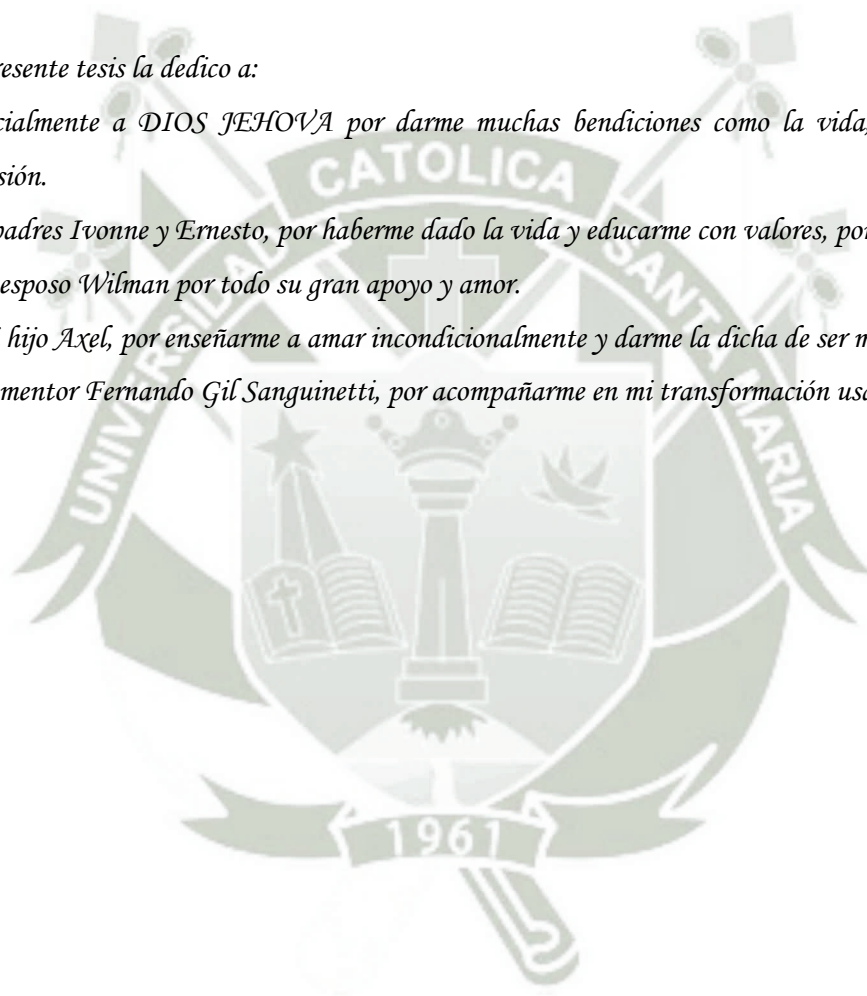
Especialmente a DIOS JEHOVA por darme muchas bendiciones como la vida, mi familia y mi profesión.

Mis padres Ivonne y Ernesto, por haberme dado la vida y educarme con valores, por todo su amor.

A mi esposo Wilman por todo su gran apoyo y amor.

A mi hijo Axel, por enseñarme a amar incondicionalmente y darme la dicha de ser madre.

A mi mentor Fernando Gil Sanguinetti, por acompañarme en mi transformación usando el coaching.



ÍNDICE

RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
CAPÍTULO I DISEÑO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	1
I. PLANTEAMIENTO TEORICO	1
1. TEMA O PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1 ENUNCIADO	1
1.2 DESCRIPCIÓN	1
1.3 CAMPO Y ÁREA.....	3
1.4 TIPO DE INVESTIGACIÓN	3
1.5 VARIABLES E INDICADORES:.....	4
1.6 INTERROGANTES BÁSICAS.....	4
1.7 JUSTIFICACIÓN	5
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	6
3. MARCO TEÓRICO	6
3.1. COACHING	6
3.1.1 CONCEPTO.....	6
3.1.2 TIPOS DE COACHING.....	8
3.1.3 CARACTERÍSTICAS DEL COACHING.....	10
3.1.4 ELEMENTOS DEL COACHING	12
3.1.5 METODOLOGÍA DEL COACHING.....	13
3.1.6 RESULTADOS DEL COACHING EN LA INSTITUCIÓN	18
3.1.7 COACHING Y COMPETENCIAS	20
3.2. TRABAJO SOCIAL EN EDUCACIÓN	25
3.2.1. FUNCIONES.....	31
3.2.2. INTERVENCIÓN DE LA TRABAJADORA SOCIAL.....	31
4. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	36
5. HIPÓTESIS	38
II. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....	38
2.1 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	38

2.1.1 Técnica	38
2.1.2. Instrumento	39
2.2 CAMPO DE VERIFICACIÓN: ÁMBITO GEOGRÁFICO	39
2.3 UNIDADES DE ESTUDIO	39
2.4 TEMPORALIDAD	40
2.5 ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	40
2.6. CRONOGRAMA	41
CAPÍTULO II PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	42
1. PROCESO DE RECOLECCIÓN DE LOS DATOS	42
2. ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	42
2.1. COACHING EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA	43
2.2. INTERVENCIÓN DE LA TRABAJADORA SOCIAL	53
CAPÍTULO III	64
DIAGNÓSTICO SOCIAL	64
3.1. VISIÓN	64
3.2. MISIÓN	65
3.3. VALORES INSTITUCIONALES	65
3.4. IDENTIFICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	65
3. SELECCIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA OBJETO DE INTERVENCIÓN	67
3.1 Categorización de Problemas	67
3.2 Pronóstico	68
3.3 Problema Objeto de Intervención (POI)	68
CONCLUSIONES	82
SUGERENCIAS	84
BIBLIOGRAFIA	85
ANEXO	90

RESUMEN

En el contexto de constantes cambios y ante la demanda de una intervención social renovada desde el Trabajo Social, la presente investigación denominada “El Coaching como Estrategia de Intervención de la Trabajadora Social en el Colegio Data Systems Ingenieros de Ica - 2017”; tiene como objetivo determinar las características de la metodología del coaching como estrategia innovadora de intervención desde lo social; es una investigación de campo, cuantitativa y descriptiva, siendo sus variables “el coaching” y la “estrategia de intervención” de la trabajadora social.

Se utilizó como técnica la encuesta y para el recojo de la información el cuestionario. El mismo que fue aplicado a los docentes del Colegio Data Systems Ingenieros de Ica. Entre los resultados relevantes se encontró que existe conflictos en las relaciones personales y un inadecuado manejo de emociones. Así mismo el reconocimiento de los docentes del colegio sobre la importancia de que en la intervención de la trabajadora social de aplique la metodología del coaching fortaleciendo competencias personales, laborales y emocionales para el logro de metas personales y organizacionales alcanzado bienestar en sus vidas.

Concluyendo que la implementación de programas o proyectos con el aporte de la metodología del coaching permite perfeccionar las relaciones entre cada uno de los miembros del Colegio Data Systems Ingenieros de Ica, impulsando procesos participativos que favorece a la ejecución de la metodología de intervención de trabajo social a nivel individual y grupal.

Palabras Claves: Coaching, intervención social.

ABSTRACT

In the context of constant changes and in response to the demand for a renewed social intervention from Social Work, the present research called "Coaching as Strategy of Intervention of the Social Worker in the College Data Systems Engineers of Ica - 2017"; Its objective is to determine the characteristics of the coaching methodology as an innovative intervention strategy from the social point of view; It is a field research, quantitative and descriptive, with its variables "coaching" and "intervention strategy" of the social worker.

The survey was used as a technique and the questionnaire was used to collect the information. The same one that was applied to the teachers of the Data Systems Engineers School of Ica. Among the relevant results it was found that there are conflicts in personal relationships and an inadequate handling of emotions. Likewise, the recognition of the teachers of the school on the importance of applying the coaching methodology in the intervention of the social worker, strengthening personal, work and emotional competences for the achievement of personal and organizational goals, achieving well-being in their lives.

Concluding that the implementation of programs or projects with the contribution of the coaching methodology, allows to improve the relations between each one of the members of the Data Systems Engineers College of Ica, promoting participative processes that favors the execution of the methodology of work intervention social at the individual and group level.

Keyword: Coaching, social intervention.

INTRODUCCIÓN

La intervención en Trabajo Social utiliza diversos métodos para generar bienestar en las personas grupos o comunidades con los que trabaja. Es responsabilidad de los profesionales de este campo ir mejorando la praxis, innovando metodologías para el fortalecimiento y mejoramiento del trabajo con las personas en una institución u organización con la finalidad de alcanzar niveles de desempeño óptimos y el logro de objetivos institucionales.

La promoción de una nueva cultura organizacional abre un camino de amplias estrategias para el trabajo con grupos en las instituciones u organizaciones; en este sentido la metodología del coaching es una alternativa para reforzar la metodología de intervención grupal en Trabajo Social.

El presente estudio tiene como finalidad analizar el aporte de la metodología del coaching a la intervención de la trabajadora social, destacando su contribución al diagnóstico y fundamentalmente a la ejecución de proyectos sobre liderazgo, relaciones personales y manejo de emociones fortaleciendo la cultura organizacional promoviendo el bienestar personal e institucional.

Bajo este contexto, se plantea el estudio titulado “EL COACHING COMO ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN DE LA TRABAJADORA SOCIAL EN EL COLEGIO DATA SYSTEMS INGENIEROS DE ICA, 2017”. Este estudio consta de tres capítulos:

El planteamiento teórico y operacional del estudio se presenta en el primer capítulo; así como el marco teórico que facilita el posterior análisis de la información obtenida en la investigación.

Los resultados se han trabajado en el segundo capítulo, el recojo de la información se realizó mediante una encuesta a través de un cuestionario estructurado aplicado a los docentes del Colegio Data Systems Ingenieros de Ica. El análisis de los resultados están fundados en teorías estudiadas en diferentes publicaciones desarrolladas en el marco teórico, para finalmente determinar el diagnóstico y los problemas objeto de intervención, como son: existencia conflictos en las relaciones personales e inadecuado manejo de emociones.

La propuesta de Trabajo Social para la solución de la problemática investigada se muestra en el tercer capítulo mediante dos proyectos sociales orientados a disminuir la existencia de conflictos interpersonales y al buen manejo de emociones en los docentes del Colegio Data Systems Ingenieros de Ica.

Finalmente se presentan las conclusiones, referidas a los hallazgos más importantes respecto a los planteados en los objetivos y en función a las variables de estudio; así mismo las sugerencias orientadas a que la profesión de Trabajo Social se posicione cada vez como una profesión que lidera la gestión del bienestar.



CAPÍTULO I DISEÑO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

I. PLANTEAMIENTO TEORICO

1. TEMA O PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 ENUNCIADO

“El Coaching como Estrategia de Intervención de la Trabajadora Social en el Colegio Data Systems Ingenieros de Ica, 2017”.

1.2 DESCRIPCIÓN

La utilización de metodologías innovadoras para el trabajo en equipo debe ser parte integradora de la intervención social a través del Trabajo Social de Grupos, orientado a la satisfacción de necesidades personales para el buen desempeño laboral, incidiendo en un modelo centrado en las habilidades; así

lo presenta el estudio realizado por Kraft & Blazar, 2017 quienes descubrieron que los maestros capacitados obtuvieron una desviación estándar de 0.59 en un índice de prácticas docentes efectivas compuesto por puntajes de observación, evaluaciones principales y encuestas de estudiantes validando el coaching como una forma primaria de apoyo integrado al trabajo para los maestros. (Kraft & Blazar, 2017). Gibbons & Cobb, 2017, proponen la metodología del coaching como el entrenamiento que debe realizarse con los maestros para mejorar la instrucción, basándose en literaturas de formación de docentes en servicio fomentando políticas de entrenamiento. (Gibbons & Cobb, 2017)

En la actualidad es un desafío incorporar estrategias innovadoras para fomentar el talento humano en mejora del capital social, para que las personas que laboran tengan mayores oportunidades en el fortalecimiento de sus competencias laborales y por ende alcanzar mejores resultados y/o productividad en la institución. Woulfin & Rigby, 2017 señalan que, en el contexto de política actual, el coaching puede apoyar a la mejora y coherencia en la enseñanza aprendizaje, concluyen indicando que el coaching alineado con las reformas genera implicaciones para los líderes ubicados en múltiples niveles del sistema educativo. Esto permite identificar aspectos relacionados con la metodología del coaching, para el fortalecimiento del trabajo en equipo, con la finalidad de establecer las coincidencias y diferencias con la metodología de Trabajo Social (Morales, 2016). Al igual que la profesión de Trabajo Social el coaching tiene una perspectiva sistémica, una mirada integradora y holística La metodología de coaching fortalece la intervención

social en cualquier ámbito del trabajo social, favoreciendo con técnicas y herramientas para que la persona construya una vida lo más plena y autónoma posible y lo más feliz, alineada y en coherencia con su forma de pensar, de decir, de sentir y de actuar. (Ramos, 2016) para alcanzar bienestar, lo que supone tomar conciencia de todas estas aéreas siendo el centro la Persona.

1.3 CAMPO Y ÁREA

- 1.3.1. Campo: Ciencias Sociales
- 1.3.2. Área: Trabajo Social
- 1.3.3 Línea: Coaching y estrategia de intervención

1.4 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es explicativo, en la medida que se orienta al conocimiento de las características o rasgos importantes del fenómeno que se analiza; cuantitativo debido a que las variables serán analizadas estadísticamente; es una investigación de campo al recoger la información directamente de la realidad; es coyuntural, por desarrollarse en un periodo determinado de setiembre a diciembre del 2017. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

1.5 VARIABLES E INDICADORES:

VARIABLES DE ANÁLISIS	INDICADOR	SUB INDICADOR
<p>COACHING (Es una metodología de aprendizajes, una conversación entre un coach y un coacheé, en un contexto productivo y orientado a resultados y adquisición de competencias)</p>	Metodología	<ul style="list-style-type: none"> • Integra aspectos emocionales, físicos y de lenguaje • Relaciona la espiritualidad con su vida cotidiana y su desempeño laboral • Identifica fortalezas y debilidades para resolver problemas
	Resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Logro de objetivos • Toma de decisiones • Relaciones sinérgicas
	Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Competencias personales • Competencias laborales • Competencias emocionales
<p>ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN (cuando la persona requiere de la acción profesional – aplicando un método como estrategia de acción para hacer un sólido y eficaz trabajo profesional).</p>	Acciones planificadas	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones de intervención a nivel de persona • Acciones de intervención a nivel de grupo

1.6 INTERROGANTES BÁSICAS

- 1.6.1. ¿Cuáles son las características de la intervención de la trabajadora social en el Colegio Data Systems Ingenieros de Ica?
- 1.6.2. ¿En qué consiste la metodología del coaching que se puede aplicar en el Colegio Data Systems Ingenieros de Ica?
- 1.6.3. ¿Cuál es el aporte de la metodología del coaching a la intervención del trabajo social en el Colegio Data Systems Ingenieros de Ica?

1.7 JUSTIFICACIÓN

No obstante, el coaching tiene un escaso trabajo tanto en el desarrollo de un marco teórico detallado (Brotman, Liberi y Wasylshyn, 1998, citado por Kilburg, R. R. (2001)) como de investigaciones empíricas que validen su eficacia. Desde la perspectiva de intervención de la trabajadora social, es a partir del trabajo con grupos que se promueve el liderazgo y el buen desempeño, las personas y los docentes no son ajenos, cada vez alcanzan altos niveles de estrés laboral con impacto negativo en la calidad de educación (Jennings et al., 2017). Por lo que este trabajo investigativo es de relevancia e importancia al aportar con estrategias innovadoras de intervención a partir del Trabajo Social de Grupo desde la metodología del coaching.

Este estudio es pertinente, pues en el contexto actual, toda profesión requiere de innovar sus procedimientos o metodologías para estar a la vanguardia de los avances tecnológicos y de conocimiento acordes a las exigencias del mercado laboral.

Es trascendente, porque los resultados permiten propiciar un proceso de reingeniería de la profesión del Trabajo Social en el ámbito educativo constituyendo un aporte para la formación de las trabajadoras sociales desde las Escuelas Profesionales de Trabajo Social fortaleciendo las competencias profesionales.

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General:

Determinar el aporte de la metodología del coaching a la intervención del trabajo social.

Objetivos Específicos:

- 2.1. Determinar características de la intervención de la trabajadora social en el Colegio Data Systems Ingenieros de Ica
- 2.2 Describir la metodología del coaching que se puede aplicar en el Colegio Data Systems Ingenieros de Ica

3. MARCO TEÓRICO

3.1. COACHING

3.1.1 CONCEPTO

La palabra coaching es una palabra húngara “koach” relacionada a trasladar cómodamente a la persona desde una situación inicial hasta donde quiere estar o quiera llegar. (Van Kessel, 2006, p. 393).

Se considera el coaching como “una herramienta fundamental en el apoyo y desarrollo de los líderes organizacionales, quienes influyen de manera importante el cambio cultural, el mejoramiento del clima y de esta manera la efectividad de la organización” (Díaz y Zavala, 2008).

Según Lozano (2008), el Coaching es una herramienta que contribuye al desarrollo de estrategias que favorecen el crecimiento personal y profesional, para la obtención de resultados e incrementar el potencial.

Existen varias definiciones de coaching, para la presente investigación consideraremos el coaching como la metodología que consiste en potenciar al máximo el desarrollo individual y profesional logrando grandes cambios y transformaciones incidiendo en la motivación, el compromiso y la responsabilidad. De allí que se pueda determinar que, el Coaching es un proceso holístico que proporciona aprendizajes y promueve cambios a nivel de lo cognitivo, cambios emocionales y conductuales que fortalece la capacidad de acción y de resultados en función del logro de las metas propuestas. (Allen, J. G., 2015, p. 1)

En educación también se utiliza el coaching, no solo para potenciar las habilidades de los docentes y orientar al logro de los objetivos organizacionales, sino también como herramienta para el desarrollo de cualidades internas y aptitudes para fortalecer la autoestima y confianza, habilidades y destrezas, así como para mejorar el rendimiento académico de los estudiantes y potenciar al docente fomentando su liderazgo y automotivación para el logro de objetivos personales y organizacionales, generando bienestar en su vida personal y profesional.

El coaching educativo, busca ordenar, enseñar y promover un nuevo enfoque o modelo en la forma de gerenciar la educación en la

comunidad de la institución educativa, como son los estudiantes, docentes y padres de familia.

3.1.2 TIPOS DE COACHING

Según Mora (2004) existe 3 tipos de Coaching:

3.1.2.1 Empresarial:

Mora (2004), menciona que el coaching empresarial le da un enfoque al liderazgo de tal forma que sea transformador, desarrollando las competencias necesarias para llevarlo a cabo y con esto poder afrontar de una forma estratégica el liderar personas, grupos y organizaciones, con el objetivo último de superar los niveles de desempeño y satisfacción.

3.1.2.2 Ontológico:

El coaching ontológico es una disciplina de transformación mediante la cual las personas y organizaciones revisan, desarrollan y optimizan sus formas de estar siendo en el mundo.

Se presenta como una conversación que crea una nueva cultura y no como una técnica dentro de la cultura subyacente.

En un proceso de coaching ontológico el crecimiento ocurre en el dominio del Ser, a través de un aprendizaje transformacional que cuestiona con respeto los modos tradicionales de percibir e

interpretar, donde las personas y los equipos interrumpen sus patrones de conducta y comportamiento habituales, para comenzar a operar con mayor creatividad, protagonismo y proactividad; generando competencias emocionales, del hacer, del pensar y de la comunicación. (Olalla, J. 1990)

El coaching ontológico por su metodología y su aplicación en el Ser de las personas es aplicable para trabajo social individual y familiar, brindar una atención que potencialice las habilidades y destrezas de las personas que el profesional en trabajo social atiende.

3.1.2.3 Educativo:

El coaching educativo es el “liderazgo educacional” según la profesora Jay Robertson de la universidad de Waikato, Nueva Zelanda, es una expedición compartida que busca mejorar las experiencias educativas, en el que todos los miembros de una institución educativa o de una organización que aprende, puede y debe construir responsablemente. El liderazgo educacional maximiza el potencial de los individuos involucrados en el proceso educativo.

Un líder educacional es todo aquel miembro de una comunidad educativa (en cualquier rol), que contribuye a la creación de la energía total requerida para mejorar el aprendizaje.

3.1.2.4 Deportivo:

Es el originario de donde nació el coaching, hoy en día se sigue utilizando como la herramienta más sofisticada y eficiente en el entrenamiento de deportistas de alto nivel. Desde tenistas, golfistas, esquiadores, etc. utilizan al coach.

3.1.2.5 Individual:

Está dirigido a personas individuales interesadas en mejorar alguna competencia, solventar un problema o dar rumbo a su vida. Es de carácter personal, y es el propio individuo quien toma la decisión de acercarse al coach.

Hay dos modelos que son los más frecuentes:

- a. Coaching de desempeño: Cuando se desea alguna mejora concreta, de alguna habilidad o competencia.
- b. Coaching de propósito: Cuando se desea un cambio más profundo, global, dar dirección, sentido a la vida, sentido de misión o alinear las creencias y valores con nuestra realidad.

3.1.3 CARACTERÍSTICAS DEL COACHING

Como otras teorías, el coaching también posee características que lo diferencian de otras corrientes de dirección de personal, Hendricks en 1996 citado por Evies, Hernández y Martínez (2006) las describe así:

- a. La Claridad: Un coach se asegura de la claridad de su comunicación, de otra forma las personas comienzan a fallar o no hacer nada, o peor aún, comienzan a asumir lo que debe hacerse, lo que produce costos innecesarios.
- b. El Apoyo: Significa proporcionar soporte al equipo, aportando la ayuda que necesitan bien sea esta, de carácter informativo, material o simplemente que alguien los escuche.
- c. Construcción de Confianza: Permite que las personas de su equipo sepan que usted cree en ellas y en lo que hacen.
- d. La Mutualidad: Compartir una visión de las metas comunes.
- e. La Perspectiva: Comprender el punto de vista de la gente que está a su cargo, el realizar las preguntas necesarias para involucrarse con ellos.
- f. El Riesgo: Es hacer saber a los miembros del equipo que los errores no van a ser castigados con el despido, siempre y cuando todo el mundo aprenda de ellos.
- g. El Respeto: Implica la actitud percibida por el supervisor o gerente, hacia los individuos que guía.

El coaching, por tanto, es una herramienta de gestión para las empresas y para el que lo realiza, una técnica de desarrollo personal. En cualquier

caso, los resultados deben ser apreciables tanto en el del desarrollo diario de las actividades, como en la vida del sujeto en general.

3.1.4 ELEMENTOS DEL COACHING

En el artículo especializado que hiciera Álvarez (2004) mencionó los siguientes:

- a. Valores: El coaching tiene valores fundamentales subyacentes que ya han sido discutidos. Si no, se convierte simplemente en una serie de trucos conductuales o algunas técnicas de comunicación interesantes.
- b. Resultados: El coaching es un proceso orientado a resultados y que tiene como consecuencia la mejora continua del desempeño, ya sea individual o grupal.
- c. Disciplina: El coaching es una interacción disciplinaria, a fin de lograr la meta de la mejora continua; un coach debe ser lo suficientemente disciplinado como para crear las condiciones esenciales, aprender, desarrollar y utilizar las habilidades críticas.

3.1.5 METODOLOGÍA DEL COACHING

La metodología de coaching es aplicada para fortalecer las habilidades de los coacheé (cliente) en un espacio productivo y de crecimiento a través de preguntas poderosas o generadoras. Coaching cuenta con normas y reglas claras que un coach debe saber para su aplicación.

3.1.5.1 El coaching como competencia

Bajo la premisa de que lo único constante en esta vida es el cambio, los retos están siempre presentes, como lo menciona Murcia (2004) que surgen “disciplinas de Liderazgo”, acordes a las necesidades de Dirección, algunas son: empowerment, mentoring y coaching.

Sobre este último se basará las siguientes referencias, que como Cardona citado por Murcia (2004) lo mencionó: “El Coaching es una competencia directiva que permite a los mandos desarrollar el potencial de sus colaboradores”. Es por ello que el liderazgo posee una nueva herramienta o competencia el “Coaching”, mismo que le ayudará a lograr su objetivo, que como ya se mencionó en párrafos anteriores, es el de pretender la influencia sobre los seguidores para logra un objetivo.

3.1.5.2 El Liderazgo y su relación con el Coaching

Lussier (2002) comenta: El coaching consiste en dar retroalimentación motivacional para mantener y mejorar el desempeño. La idea principal de este enunciado es explotar las fortalezas del empleado y reducir sus debilidades. Y es acá en donde existe dicha conexión pues apoya al líder a concentrarse en los objetivos, ayudando también a desarrollar su capacidad de comprensión interpersonal y su sentido común, así como mejorar la calidad de vida de sus empleados.

Acertadamente Lussier crea la relación Coaching / Liderazgo, puesto que el líder tiene la responsabilidad de guiar a sus seguidores, por ello debe apropiarse de las herramientas que le permitan conseguir dicho fin, tal como uno de los fines principales del coaching, que es la mejora del desempeño.

3.1.5.3 El Coaching en las organizaciones

Según Evies, Hernández y Martínez (2006) el Coaching está siendo aplicado cada vez más en las empresas y organizaciones de todo tipo. La intervención de un coach profesional, en grupos de trabajo o en trabajo personal sobre los directivos, está transformándose rápidamente en una ventaja competitiva de la organización.

Razones por las cuales el coaching es importante en las empresas:

- a. Facilita que las personas se adapten a los cambios de manera eficiente y eficaz.
- b. Moviliza los valores centrales y los compromisos del ser humano.
- c. Estimula a las personas hacia la producción de resultados sin precedentes.
- d. Renueva las relaciones y hace eficaz la comunicación en los sistemas humanos.
- e. Predispone a las personas para la colaboración, el trabajo en equipo y la creación de consenso.
- f. Destapa la potencialidad de las personas, permitiéndoles alcanzar objetivos que de otra manera son considerados inalcanzables.

En el mundo de hoy no tenemos límites técnicos, sino que tenemos límites paradigmáticos. Estamos ciegos respecto de muchas de las grandes cosas que nos limitan, por lo que no somos capaces de recurrente.

En las compañías en las que trabajamos el tema del cambio, no buscamos sólo mejorar, sino transformar la cultura realmente y cambiar las conversaciones que la gente tiene para que no se quede atrapada en las historias que hacen que se siga haciendo siempre lo mismo. Es común ver en las organizaciones, como seres humanos que la componen, que cuando no consiguen el

resultado que quieren, arman una "historia" que justifique no producir los resultados.

El coaching está focalizado en los resultados, pero para los entrenadores lo que importa es la gente, porque son ellos quienes producen los resultados. El poder en una relación de coaching no está en la autoridad del entrenador, sino en el compromiso y la visión de la gente.

3.1.5.4 El proceso del coaching

El proceso de coaching según Durán, Álvarez y Partners (2008) parte de la premisa que el coacheé (persona que recibe el coaching) es esta misma la que cuenta con la mayor y mejor información para resolver las situaciones a las que se enfrenta. El "Coach" no enseña, al contrario, facilita al "Coacheé" métodos para que aprenda de sí mismo. Por concerniente este proceso requiere básicamente según Durán, Álvarez y Partners (2008) 5 pasos:

- a. Observar: La observación será fundamental para que el Coachee encuentre soluciones. Al establecer 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 de nuestro poder de elección. El Coach centrará al coachee 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, forma sostenida en el tiempo. El Coach acompañará de cerca este proceso superando las dificultades que suelen aparecer en la puesta en práctica.
- d. 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.
- e. Acción comprometida: Todo proceso de Coaching concluye con una acción comprometida alineada con el plan de acción establecido previamente entre el Coach y el cliente.

El coach debe dar un proceso de acompañamiento para que los coaches construyan su propio conocimiento e implementen estrategias que permitan cambios positivos en su desempeño laboral.

3.1.6 RESULTADOS DEL COACHING EN LA INSTITUCIÓN

Según De Haro García (2012), los resultados más relevantes sobre la eficacia de los procesos de coaching pudrían ser los siguientes:

a. Resultados relacionados con el cambio en factores o rasgos personales

El coaching ha ayudado a desarrollar nuevas actitudes o perspectivas como autoconfianza, autoconciencia, sensibilidad interpersonal, adaptabilidad y flexibilidad en relaciones con otros (Hall et al., 1999); a facilitar el logro de metas relacionadas con la salud mental y la calidad de vida (Grant, 2001); a incrementar la madurez emocional y la eficacia (Laske, 2004); a reducir el estrés laboral (Gyllensten y Palmer, 2006), y a reforzar creencias y expectativas de auto eficacia (Evers, Brouwers, and Tomic 2006 y Moen et al. 2011).

b. Resultados relacionados con el cambio en comportamientos o variables ligadas al desempeño

Además de una actitud positiva y una satisfacción general ante el proceso y resultados obtenidos, se han reportado mejoras en el mismo que han ido desde el 10 al 100% (Gegner, 1997); incrementos en el aprendizaje y conductas más efectivas en el trabajo (CompassPoint, 2003), y cambios de conducta (63%), relacionados con la autoconciencia y comprensión (Wasylyshyn, 2003).

Con respecto al liderazgo, Komabarakaran et al. (2008), mostraron a través de un estudio empírico que en coaching ejecutivo el cambio ocurre en cinco áreas: gestión de personas, relaciones con gerentes, establecimiento de metas, compromiso y comunicación. En otros trabajos, los ejecutivos afirman haber sido ayudados a convertirse en mejores líderes (45%), haber mejorado su efectividad del liderazgo (Thach, 2002) y ser más eficaces para promover del cambio (Dawdy, 2004).

c. Resultados relacionados con indicadores de negocio

Utilizando medidas de auto informe, se han reportado incrementos en productividad tras programas mixtos de formación y coaching de un 88% frente a la formación sola (Olivero, Bane y Kopelman, 1997); impactos significativos en algunos indicadores de negocio (Kampa-Kokesch, y Anderson,

2001) y evaluaciones muy positivas del valor del coaching en relación al dinero y tiempo invertido (McGovern et al. , 2001).

3.1.7 COACHING Y COMPETENCIAS

Para referenciar el tema de competencias conviene destacar que el iniciador de este enfoque fue David McClelland, de acuerdo con Chiavenato (2007), fue un exponente importante en la escuela administrativa de la Teoría del comportamiento; con sus aportaciones originó el estudio de la gestión por competencias como un método que favorece la comprensión de tres necesidades motivacionales que conducen el comportamiento humano: logro, poder y pertenencia.

Así, se observa que estas necesidades conducen a gestionar el factor humano identificando las características personales de cada miembro de la empresa a fin de orientar sus actividades a situaciones en las que (en un marco de confianza) puedan desarrollar eficientemente: experiencias, conocimientos y capacidades; además de establecer los mecanismos adecuados para interactuar entre los miembros de su equipo, alineándolos a las estrategias de la organización.

Mulder (2007) expone que las competencias en las actividades laborales se ven reflejadas en acciones tales como: asumir responsabilidades, capacidades de decisión, prestación de servicio, actuación en el trabajo, actitudes, aptitudes, conocimientos y experiencias que ejercen los

individuos a fin de colaborar en los esfuerzos que tiene la institución para alcanzar sus objetivos.

La persona encarna sus competencias con base en diferentes niveles:

- a. El saber, representado por sus conocimientos, que permiten realizar las actividades.
- b. El saber hacer, expresado por las habilidades y destrezas necesarias para aplicar los conocimientos que posee a una situación.
- c. El saber estar, personificado por las actitudes e intereses con los cuales se involucra en el desarrollo de su trabajo en la institución.
- d. El querer hacer, representado por las motivaciones que conducen al individuo a realizar las tareas.

Gestionar una institución a través de las competencias laborales ayuda a desarrollar individuos que tengan y demuestren los conocimientos específicos, así como las habilidades necesarias en su desempeño. La gestión por competencia hace referencia al establecimiento de criterios que orientan la administración del personal con base en sus competencias que contribuyan al logro de los objetivos de una organización (Santos, 2001).

Actualmente las competencias se han convertido en una forma imprescindible del desarrollo humano para las organizaciones. Es

importante crear un ambiente laboral en el que existan mayores oportunidades de desarrollo. Las instituciones están enfocadas a incorporar nuevas estrategias para ser competitivas y que sus empleados tengan los conocimientos, habilidades y destrezas que les permitan mantenerse en el mercado de trabajo y desarrollen competentemente sus procesos productivos.

Rahman, Molina, Parra et al. (2006) hacen notar que dichos procesos son cada vez más exigentes y demandan una mayor creatividad para generar un mejor nivel competitivo. Calderón (2006) explica sobre el reconocimiento de la dimensión humana como un factor clave de la productividad, ya que esta dependerá del desarrollo de competencias de las personas y no solamente de la inversión de capital.

El desarrollo personal implica tener capacidades que faciliten la superación de un problema, la mejora de desempeño y el cambio propio. Lazzati (2010) concibe seis aspectos que abarcan las características personales del desarrollo personal y los representa en tres niveles:

- a. Primer nivel: los conocimientos y habilidades específicas.
- b. Segundo nivel: los valores y creencias, así como la vocación.
- c. Tercer nivel: las condiciones físicas, la personalidad y la inteligencia cognitiva y emocional.

Además, establece que el desempeño individual está compuesto por el comportamiento y sus resultados consecuentes; dicho comportamiento

está supeditado al grado de motivación y competencias que posee la persona, y que son elementos necesarios para poder evaluar significativamente el trabajo realizado.

Al respecto, Lazzati (2010) distingue dos tipos de competencias que pueden desarrollarse para un mejor desempeño laboral:

- a. Las funcionales, que consisten en los conocimientos inherentes a las habilidades de una especialidad de trabajo.
- b. Las compartidas o conductuales, que comprenden los aspectos del comportamiento e interrelación con las unidades de trabajo.

Con base en las aportaciones anteriores, es importante centrar los esfuerzos en poseer el personal con talento y competencias adecuadas que faciliten el compromiso de los individuos con los propósitos de la organización. Por tal motivo, Sánchez - Bayo (2010) sugiere que tanto las instituciones como sus miembros deben interesarse en la inversión de procesos de desarrollo e investigación personal mediante el ejercicio del coaching.

De esta manera, la persona que coordine al talento humano debe tener la competencia de interactuar y relacionarse con la gente, ejerciendo el trabajo y comunicación en equipo. López (2010) indica que las habilidades de un coach se desarrollan adecuadamente si se ejerce un liderazgo de tipo transformacional, el mismo que comprende los siguientes aspectos:

- a. La gestión de sí mismo, a través del autoconocimiento y dominio de emociones.
- b. La gestión del conocimiento, asumiendo el papel de aprendiz en la interacción con sus colaboradores.
- c. La gestión del futuro, visualizando las oportunidades, perspectivas y rumbos por los que tendrá que orientar al personal, según la información que el entorno le proporciona al ser analizado.
- d. La gestión de la emocionalidad, manejando las emociones de sus colaboradores para lograr su máximo rendimiento.
- e. La gestión de redes, explotando su capacidad de conversar y formar una interacción estrecha con el personal.
- f. La gestión del aprendizaje, ejerciendo una retroalimentación que ayude a emitir juicios sobre los resultados y oportunidades surgidas en el desarrollo de las actividades.

En relación con las competencias y cualidades que debe tener un coach, Villa y Caperán (2010) establecen características que tendrá que asumir para ejercer de manera efectiva el coaching dentro de la empresa:

- a. Tener interés por la mejora del rendimiento de todo su equipo; esto lo logrará depositando la confianza en el potencial de la gente.

- b. Gestionar el desarrollo de sus colaboradores, implicando las actividades de planeación, evaluación, diagnóstico y alineación de los intereses particulares con los del equipo y toda la empresa.
- c. Mantener el feedback para apoyar o corregir los niveles de desempeño; los autores en cuestión manifiestan que las competencias que debe manifestar el coach en esta tarea deben estar enfocadas a tener la capacidad de ser persuasivo, asertivo y manifestar objetividad.
- d. Dominar la escucha activa y la empatía para generar un ambiente de confianza en la interrelación de sus actividades.
- e. Asumir formalmente el papel de coach, el cual implica utilizar las herramientas adecuadas¹³ para garantizar la gestión de las personas y desarrollar sus competencias.

De esta manera, el ejercicio del coaching potencializa la capacidad de aprender y poder enfrentar los desafíos aprovechando las oportunidades que se presentan. Se requiere educar al personal sobre lo que son sus competencias y cómo pueden ser aplicadas y vinculadas para el éxito de la institución.

3.2. TRABAJO SOCIAL EN EDUCACIÓN

El trabajador social atiende la diversidad de problemas que afecta a los estudiantes, padres de familia y docentes, garantiza la adquisición de

competencias relacionadas su realización personal (bienestar individual), fortalecer el ejercicio ciudadano con responsabilidad y en el caso de los estudiantes tener un proyecto de vida (para que se incorpore a la vida adulta sin dificultad alguna). Para lo cual es necesario tener en consideración:

- a. Valorar la forma como las personas se reconocen (autoconocimiento) y respetar la forma como se relación a los demás. Aceptar las diferencias
- b. Evitar realizar juicios o prejuicios estereotipados ante actitudes y conductas de las demás personas.
- c. Respetar la diversidad cultural.
- d. Considerar como un aspecto muy importante la comunicación no verbal, o la dinámica familiar, que muchas veces es desconocido por del trabajador social, conllevando a mala interpretaciones de las conductas, creencias religiosas o de las visiones de genero de ciertas culturas.

La trabajadora social, en su desempeño profesional promueve la educación social, al respecto Ortega (2005) plantea que “la educación social busca una sociedad que eduque y socialice, además de ayudar educando a prevenir, compensar y reducir la conflictividad, la exclusión o el conflicto social de los grupos y sus individuos”. Considerando lo señalado por Ortega, podemos afirmar que la profesión de trabajo social tiene entre otras una función social educativa, impulsando el desarrollo de las personas y grupos a través de un proceso educativo; siendo necesaria su participación porque sirve como nexo o intermediario entre medio educativo y el medio familiar y social.

En el contexto actual, el papel del trabajador social se enmarca en una intervención interdisciplinaria integrada por pedagogos, psicólogos y trabajadores sociales, quienes atienden diversas problemáticas del sector educativo como bajo rendimiento escolar, bullying, problemas familiares diversos, agresiones verbales, etc.

Se interviene con la finalidad de prevenir, atender o reducir los factores o causas ya sean personales, familiares o institucionales que afecta al rendimiento no solo organizacional sino también a nivel personal.

Se puede establecer como aspectos a trabajar desde el campo profesional del Trabajo Social:

- a. Realizar el estudio/investigación del contexto educativo institucional.
- b. Elaboración de diagnóstico social.
- c. Elaboración de programas y proyectos
- d. Evaluación y seguimiento de actividades y acciones en bienestar de los estudiantes, docentes y padres de familia.
- e. Análisis de información y datos producto de procesos de investigación social para la toma de decisiones.
- f. Promover la organización de grupos para el cumplimiento de objetivos organizacionales.

Como profesionales del campo social buscamos que la educación fomente la integración social, es decir, aprovechar este espacio para desarrollar programas y proyectos que promuevan las diversas capacidades de las personas (estudiante, docente y padres de familia) como parte activa de

procesos sociales en los se desenvuelven. Según Magendzo (2003), la idea fundamental es que seamos capaces de participar en la formación de personas -ciudadanos- solidarios, conscientes y críticos, que seamos capaces de emprender algo nuevo, es decir, de renovar al mundo a través de actos profundamente conscientes y responsables, a la vez que transformadores.

En cuanto a los roles desempeñados en el área educativa por el/la Trabajador/a Social, Díaz y Cañas, citados por Fernández y Alemán (2003), indican que el/la Trabajador/a Social es una figura que en el sector educativo se encarga de hacer de puente entre el ámbito escolar, familiar y el social, aportando de acuerdo con el proyecto educativo del Centro, elementos de conocimiento de sus alumnos y del entorno sociofamiliar.

En este contexto Narváez y Namicela (2010) afirman que el Trabajo Social en el ámbito educativo y dentro de un equipo interdisciplinario, como es el Servicio de Orientación Educativa, Psicopedagógica y Profesional, tiene su razón de ser en la necesidad de abordar la realidad en la que se interviene desde una perspectiva globalizadora, que tenga en cuenta todos los factores y elementos que interactúan en el proceso educativo, tanto en el sistema escolar como en su relación con otros sistemas e instituciones.

El trabajador social se especializa en fortalecer y fomentar el funcionamiento social de los integrantes de la comunidad educativa (docentes, estudiantes y padres de familia), realizando:

- a. Entrevistas al binomio estudiante-familia, docente, etc.

- b. Realiza visitas domiciliarias para conocer la problemática del alumno, y plantear algunas alternativas de solución.
- c. Consulta a los profesionales, para el trabajo multidisciplinario en la canalización a problemas específicos.
- d. Aplicación de estudios socioeconómicos, para la determinación de beneficios a alumnos que lo requieren.

Según Díaz Herráiz, en Fernández T, y Alemán, M.C. (2003:540), señalan que las funciones que desarrolla el profesional del Trabajo Social en este sector son:

a. Con el estudiante:

- Brinda atención a las necesidades y problemas que presenta el estudiante como bajo rendimiento, ausentismo inasistencia deserción, etc.
- Apoyo y orientación a la familia de los estudiantes ante la presencia de situaciones familiares que afecte el normal desempeño estudiantil.
- Implementa acciones de prevención frente a situaciones de riesgo.
- Realiza campañas para el cuidado de la salud física y mental.
- Elabora un diagnóstico socio familiar de los alumnos que atraviesan diversas situaciones problema.
- Implementa acciones de intervención grupal con los estudiantes y padres de familia.

b. Con las familias:

- Ejecuta programas dirigido a padres de familia.
- Difunde el rol de la familia como agente educativo.
- Desarrolla escuela para padres.
- Difunde la importancia de conocer el proceso evolutivo y desarrollo de los hijos.

c. Con la institución educativa:

- Desarrolla programas orientados a mejorar el clima institucional.
- Participa en la elaboración del proyecto educativo.
- Implementa un registro de los recursos y alianzas estratégicas con la comunidad.
- Ejecuta acciones de prevención y detección temprana de situaciones de riesgo.
- Realiza proyectos de investigación sobre la problemática y el contexto donde se desenvuelve la tarea educativa.
- Asesora en áreas correspondientes para un adecuado funcionamiento de la institución educativa.

d. Con la comunidad

- Desarrolla actividades culturales.
- Considera la problemática de la comunidad e implementa proyectos preventivos promocionales.

3.2.1. FUNCIONES

En base a las funciones que especifica Ander-Egg (1996) son las siguientes:

- a. Consultor asesor-orientador-consejero social.
- b. Proveedor de servicios sociales.
- c. Informador-agente de remisión de recursos y servicios.
- d. Gestor intermediario entre usuario e instituciones, entre recursos y necesidades.
- e. Investigador y diagnosticador de problemas sociales.
- f. Identificador de situaciones-problemas y recursos.
- g. Planificador y programador.
- h. Administrador de programas y servicios sociales.
- i. Movilizador de recursos humanos.
- j. Ejecutor de programas y proyectos sociales.
- k. Animador-facilitador-movilizador- concientizador.

3.2.2. INTERVENCIÓN DE LA TRABAJADORA SOCIAL

El trabajo social tiene un papel importante en la intervención preventiva y asistencial en temas como el absentismo y el fracaso educativo, la integración de inmigrantes, la detección de malos tratos y abusos sexuales, de convivencia, la estimulación de la mejora pedagógica (Cívicos, 2006).

Para que exista la intervención del trabajador social en las diferentes instituciones y la que en este caso nos ocupa es la educativa, será necesario utilizar una técnica que es lo contrario a improvisar o actuar de forma rutinaria o mecánica, la técnica supone reflexión, decisión consiente o intervención planificada, marcando la diferencia entre intervención profesional y no profesional.

Son muchos los esfuerzos realizados por sistematizar la información, sobre las técnicas propias de esta profesión, y aunque han sido muchos los cuadros elaborados, la coincidencia entre sus planteamientos básicos es grande. A continuación, se presenta un esquema, basado en los cuadros de San Sebastián, en el que aparecen todos los elementos habituales de clasificación. Cabe mencionar que la clasificación se organiza en tres grandes grupos de técnicas: las de relación, las de investigación-programación y evaluación y las de apoyo en la documentación.

De acuerdo al TSE el campo de acción del trabajador social incluye al estudiante, su familia, el personal escolar y la comunidad trabaja en forma individual o grupal. En cuanto a la intervención los equipos interdisciplinarios ofrecen servicios de carácter psicopedagógico, atendiendo las áreas psicológicas, pedagógica, social, laboral etc. En cuya intervención se requiere que haya profesionales de distintas disciplinas, tales como psicólogos, pedagogos y trabajadores sociales. La función principal de dicho equipo es prevenir, detectar y mejorar los

problemas de aprendizaje favoreciendo una orientación para el tratamiento adecuado.

Mediante una evaluación de los alumnos, se elaboran programas de desarrollo individual, estableciendo mediadas de comprensión a aquellos que no cubren los objetivos curriculares mínimos, así mismo se ofrece orientación técnico-pedagógica a los profesores y a padres.

Dentro del equipo de orientación, la actuación del trabajador social se dirige a favorecer el contacto entre:

- La escuela y la comunidad
- La comunidad y a los padres
- Los padres y a la escuela

En cuanto a la intervención comunitaria con población que no tiene problemas específicos, el trabajador social puede trabajar con los padres y alumnos, fomentando el desarrollo de espacios de reflexión y formación.

En relación con el proyecto educativo el trabajador social a de aportar orientaciones en relación a los aspectos sociales y familiares de los alumnos escolarizados. Así mismo le ha de facilitar la información sobre los recursos existentes en la comunidad educativa, que permita un conocimiento del entorno en el que se inserta el centro, para un mayor aprovechamiento de los mismos.

El profesorado, la actuación con el profesorado vendrá determinada por los objetivos que éstos previamente hayan programado. Si se logra

establecer una intervención coordinada, no solo se dirigirá a facilitar orientaciones para los alumnos con necesidades educativas especiales, sino que, además, se podrán facilitar instrumentos para el desarrollo de acciones tutoriales, relaciones y participación de los padres.

El trabajador social respecto al profesorado interviene para:

- Facilitar a los profesores tutorados información sobre la realidad sociofamiliar de sus alumnos, proporcionando instrumentos y criterios para facilitar la relación entre el profesor tutor y la familia potenciando un mejor conocimiento del alumno.
- Fomentar la relación entre los recursos institucionales y profesionales disponibles en el sector para la población escolar con la que trabajan.
- Promover el acercamiento entre los profesores, padres y otros profesionales de la educación.

En cuanto a la metodología de trabajo social se hace referencia a la tesis de Morales (2003) p. 26-40 donde describe como interviene la trabajadora social tomando en cuenta la metodología del coaching en su intervención profesional. Así tenemos, que en el sector educativo se puede intervenir a nivel de persona y de grupo. La metodología de grupo es descrita por Ander Egg (1995, p. 3119) como los procesos sociales desarrollados con el grupo para que puedan satisfacer sus necesidades psicosociales, emotivas e intelectual, de modo que puedan alcanzar los objetivos del grupo y contribuir a un mejor funcionamiento

de la sociedad. Implementando diferentes capacitaciones, tanto para elevar la autoestima y liderazgo, como en conocimientos, capacidades, destrezas y habilidades.

Según el Dr. Castillo sf. sp. en su conferencia se titula Coaching Sistemico co-aplicado en el Trabajo Social hasta el infinito y más allá; considera que la metodología de coaching, está dirigida a fortalecer equipos de trabajo, potencializando las habilidades y destrezas propias de una disciplina o de varias disciplinas que se unen para resolver problemáticas existente en el campo social, es importante el reconocimiento de cada uno de los actores involucrados en la resolución del problema, así como desde el consenso se puede llegar a conclusiones integradas y mejores para la debida atención.

Asimismo, de acuerdo a la experiencia, los profesionales de Trabajo Social no pueden trabajar solos, es fundamental que se integren a equipos de trabajo para que en conjunto se actúe y se resuelva problemas sociales. No se puede parcializar la realidad y por ende un problema ya que conlleva muchas causas y que no necesariamente van hacer único para Trabajo Social, por eso es fundamental desarrollar acciones conjuntas y sobre la base del conocimiento de disciplinas o actores en el proceso de atención.

Por tanto, esta metodología se puede aplicar a:

- a. Las tutorías académicas.
- b. Como estrategia para potenciar el éxito personal y organizacional

4. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

4.1. Morales Rosales, Lisbeth Alicia. (2016). El Coaching como una Nueva Metodología en el Quehacer Profesional de Trabajo Social. se presentan las conclusiones derivadas del estudio llevado a cabo:

PRIMERA: El coaching es un proceso que permite potencializar habilidades y capacidades en las personas y equipos de trabajo con el propósito de que las mismas se desarrollen con eficiencia y eficacia.

SEGUNDA: Las y los profesionales, así como los estudiantes de la carrera de Trabajo Social desconocen el término de coaching. Sin embargo, dentro de este estudio se identificaron las funciones de Trabajo Social al acompañar procesos de formación y organización de grupos, por lo cual es fundamental que sea socializado al interior del gremio o en la comunidad estudiantil para que sea utilizada como metodología alternativa del Trabajo Social.

TERCERA: De acuerdo con la realidad de los grupos organizados es sumamente importante que el profesional del Trabajo Social esté en constante actualización para que se fortalezca y potencialice el liderazgo que permita incidir en el desarrollo individual, familiar y comunitario, así como contribuir a mejorar la participación ciudadana.

CUARTA: La metodología de Trabajo Social, está fundamentada en diferentes autores que manifiestan en la discusión teórica enfoques de la génesis de la profesión y establece que es la que orienta las acciones dirigidas a individuos, grupos y comunidades, estas se establecen

desde los métodos únicos tradicionales que en otros escenarios, ya han sido superados por otros enfoques que deben ser estudiados e incorporados dentro de la formación de futuros profesionales.

QUINTA: Ser Coach requiere de características relacionadas con tener una metodología de trabajo precisa, dirigir o facilitar recursos y herramientas de trabajo específicas, saber escuchar y atender para estimular la motivación del coacheé, trabajar un problema presente, bien delimitado y con un objetivo claro a lograr, con conocimiento del entorno. Esto puede ser aplicable al perfil profesional en el quehacer con el trabajo con grupos y así promover la actualización constante en términos de fortalecer las habilidades y capacidades del Trabajo Social.

SEXTA: En los últimos años coaching se ha expandido ampliando la metodología para brindar sus servicios en diferentes áreas de intervención debido a ello Trabajo Social puede adaptarse a las metodologías de la siguiente manera: a) coaching ontológico trabaja para potencializar el ser de las personas y se puede adaptar a trabajo social individual y familiar. b) coaching de equipos su metodología se adapta a trabajo social de grupos. c) coaching educativo su metodología puede aplicarse a los docentes de trabajos social y a los tutores.

5. HIPÓTESIS

Dado que el coaching ha expandido su metodología a diferentes áreas de intervención y promueve el desarrollo de competencias personales y laborales, orientando su metodología al trabajo individual y grupal.

Es probable que la utilización de la rueda de la vida como estrategia del coaching tenga impacto en la innovación de la intervención de la trabajadora social en el Colegio Data Systems Ingenieros de Ica.

II. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2.1 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1.1 Técnica

Es un trabajo investigativo, en el cual para el recojo de la información se ha aplicado la técnica de la encuesta y entrevista. Estas técnicas son muy utilizadas en el ámbito educativo por su aparente facilidad para obtener información y su utilidad para la descripción y la predicción de un fenómeno (Bizquerra, 2004:233), y después de un proceso de análisis llegar a conclusiones sobre el problema de investigación.

La encuesta se aplicará con la finalidad de conocer la opinión de los docentes sobre el conocimiento que tienen respecto del coaching, si la utilización de esta metodología como parte de intervención de la trabajadora social les aporta para mejorar su desempeño laboral; de igual manera conocer que aspectos de sus competencias personales, laborales y emocionales desearían mejorar.

2.1.2. Instrumento

Es el cuestionario estructurado, elaborado por la graduada con la finalidad de recoger información para el análisis de las variables e indicadores. Es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta (Casas, et. al. 2003:528).

2.2 CAMPO DE VERIFICACIÓN: ÁMBITO GEOGRÁFICO

La presente investigación se ha realizado en el Colegio Data Systems Ingenieros de Ica. Es una institución educativa privada dedicada brindar servicios educativos con más de 15 años de experiencia en el mercado, con una exitosa trayectoria.

2.3 UNIDADES DE ESTUDIO

Para esta investigación, no se ha considerado aplicar calculo muestral; al tratarse de una institución educativa es posible estudiar a todos los sujetos, por lo que se ha trabajado con el universo de docentes de la institución haciendo un total de 50, a quienes de las aplicó el cuestionario estructurado con el objetivo de conocer sus opiniones sobre las variables de estudio.

2.4 TEMPORALIDAD

Esta investigación se realizó entre los meses de octubre a diciembre del 2017 y, por tanto, es un estudio coyuntural, además porque se trabajó con información recogida en un contexto concreto.

2.5 ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

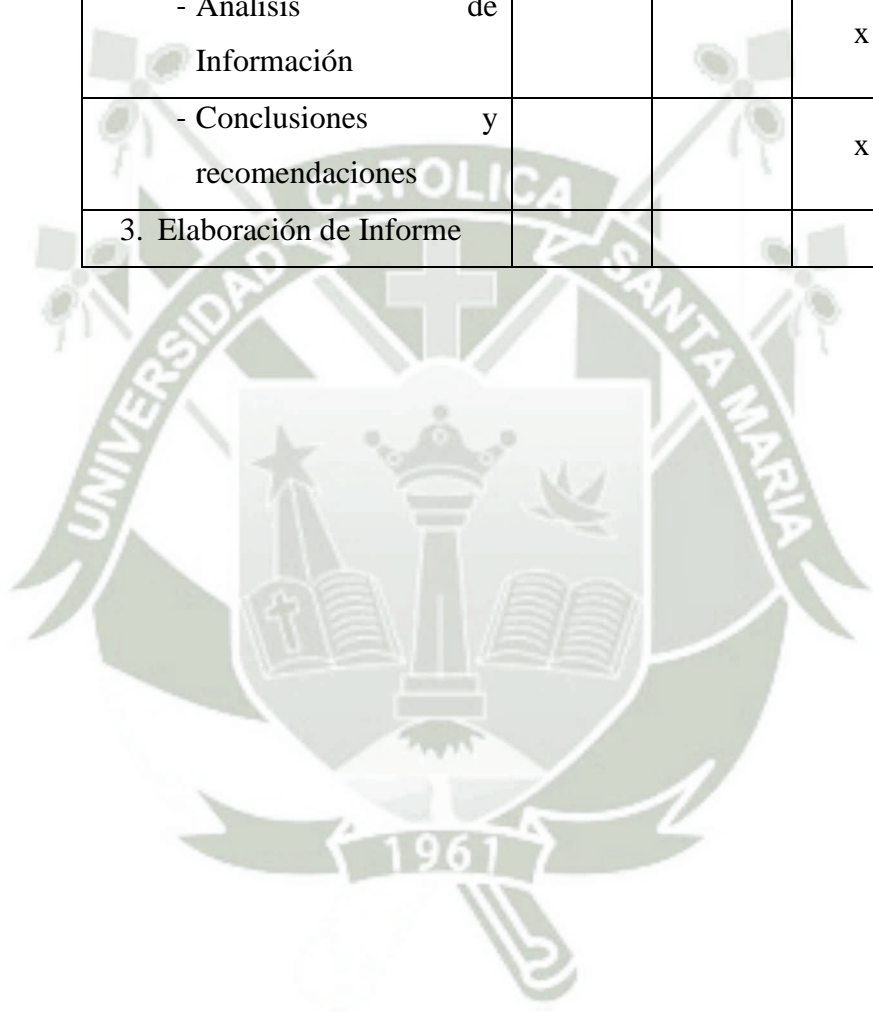
Para la recolección de datos, se ha coordinado Colegio Data Systems Ingenieros de Ica, con la finalidad de lograr la autorización de la investigación y la recolección de la información a través de la aplicación del cuestionario mediante la técnica de la entrevista y encuesta, teniendo un enfoque mixto. Se ha realizado la recolección de los datos en tres semanas.

El instrumento elaborado por la graduanda ha sido validado a través de la aplicación de una prueba piloto a 10 docentes y se ha revisado el grado de dificultad y comprensión del mismo.

El instrumento es anónimo lo que permite por parte de los docentes la confiabilidad en la información que se brinda. Los datos obtenidos, serán procesados y analizados descriptivamente, realizando un análisis cuantitativo arribando a conclusiones sobre la problemática estudiada.

2.6. CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	2017			
	Set.	Oct.	Nov.	Dic.
1. Diseño del Proyecto	X			
2. Desarrollo del proyecto				
- Recojo de información		x		
- Procesamiento de datos			x	
- Análisis de Información			x	
- Conclusiones y recomendaciones			x	
3. Elaboración de Informe				x



CAPÍTULO II PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1. PROCESO DE RECOLECCIÓN DE LOS DATOS

Los datos obtenidos mediante la aplicación de la técnica de la encuesta y del instrumento (cuestionario estructurado), han sido trabajados mediante la estadística descriptiva, elaborando una matriz, la cual ha permitido la elaboración de tablas estadísticas, facilitando su interpretación, tomado en cuenta el aporte del marco teórico y conceptual presentado en el primer capítulo del estudio.

2. ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

La entrega de los resultados del estudio realizado en los docentes del Colegio Data Systems Ingenieros de Ica, se realiza mediante cuadros estadísticos con la información recopilada a través del instrumento de investigación lo que ha facilitado la presentación y sistematización de los resultados.

2.1. COACHING EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

TABLA 1

¿Mi trabajo es interesante?

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	50	100
No	0	0
TOTAL	50	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a docentes del Colegio Data Systems Ingenieros de Ica

INTERPRETACIÓN:

El 100 % de los encuestados, refieren sentir que su trabajo es interesante. Al respecto el coaching, permite un abordaje diferente en relación con el liderazgo tradicional. Son cuatro elementos que se pueden considerar para que los docentes del Colegio Data Systems Ingenieros de Ica puedan sentirse motivados a desempeñar su función y que esta sea agradable, proporcionándoles satisfacción por sus logros y al mismo tiempo por los reconocimientos, siendo parte de la metodología de trabajo una atención personalizada, resaltando la conveniencia para el desarrollo de competencias especiales, la importancia de la relación docente - organización y la utilidad de seguir un proceso flexible para conseguir los resultados previstos y metas organizacionales (Ely, et al., 2010).

TABLA 2

¿Ha escuchado hablar del coaching?

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	44	88
No	6	12
TOTAL	50	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a docentes del Colegio Data Systems Ingenieros de Ica

INTERPRETACIÓN:

El 88 % de docentes refieren que sí han escuchado hablar del coaching, mientras que el 12 % indica que no. Al ser una institución educativa relativamente joven, la metodología del coaching, específicamente la estrategia “rueda de la vida” se utiliza para empoderar al personal que allí labora con la finalidad de mejorar sus vidas, alcanzar su máximo potencial focalizándose en el éxito, su motor es alcanzar metas y requiere el compromiso para tomar acción en el presente y en el futuro. (Vega, 2010, p. 4). El Coaching tiene la habilidad para devolver el sentimiento de control y certeza que a veces se ha perdido en la vida de las personas y esto se logra a través del uso de herramientas y metodologías, que también la intervención social logra respecto de apoyo, retroalimentación, motivación y enfoque para sacar provecho de la recursividad que todos tenemos¹.

¹ Ibidem

TABLA 3

¿En la institución educativa se práctica el coaching?

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	0	0
No	50	100
TOTAL	50	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a docentes del Colegio Data Systems Ingenieros de Ica

INTERPRETACIÓN:

El 100 % de docentes manifiestan que en el Colegio Data Systems Ingenieros de Ica, no se practica del coaching. El análisis de situaciones laborales a través de la indagación reflexiva que promueve el coaching permite revisar la percepción que la persona tiene de su experiencia e identificar los obstáculos que impiden el logro del desempeño deseado, así como promover el cambio personal facilitando el desarrollo de habilidades de liderazgo, de comunicación, de negociación y resolución de conflictos, creatividad, etc. impulsando la incorporación de conocimientos para la acción. (Medina, P. & Rozas, V. 2006. p. 65). El profesional del trabajo social entre sus funciones y/o servicios que brinda puede ofrecer servicios de supervisión o coaching tanto a profesionales del ámbito de lo social y educativo como al desarrollo de los equipos humanos en cualquier organización. (Raya & Caparrós, 2013).

TABLA 4

¿Sería beneficioso en su trabajo diario?

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	24	48
De acuerdo	21	42
En desacuerdo	5	10
TOTAL	50	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a docentes del Colegio Data Systems Ingenieros de Ica**INTERPRETACIÓN:**

Los docentes indican con un 48 % estar muy de acuerdo con que el coaching es beneficioso para su trabajo diario, el 42 % refiere estar de acuerdo y solo un 10 % en desacuerdo. Kilburg (2001) ofrece una serie de problemas que pueden aparecer en las intervenciones en organizaciones que aplicando la metodología coaching pueden ser superadas, entre ellas tenemos: falta de claridad en las metas, conflictos en las relaciones personales por inadecuado manejo de emociones, problemas organizacionales como mal desempeño, ambiente amenazante entre otros. Por lo que un alto porcentaje de docentes consideran al coaching como un mecanismo que puede encontrar diferentes soluciones a los obstáculos dentro de la organización.

TABLA 5

Importancia de las emociones en las relaciones sociales

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	20	40
De acuerdo	30	60
En desacuerdo	0	0
TOTAL	50	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a docentes del Colegio Data Systems Ingenieros de Ica

INTERPRETACIÓN:

El 60 % de los encuestados están de acuerdo con que en las relaciones sociales las emociones toman importancia, debido a que tal como afirman Viñas y Fabregó, 2012 es necesario el autoconocimiento y auto observación de las emociones para poder ser profesionalmente competentes; en ese sentido el profesional de trabajo social como parte de su metodología de intervención requiere de estrategias como las que brida el coaching y estar capacitado atender a las personas ya sea por medio de un método individual o grupal, promoviendo una relación de soporte profesional y prevenir situaciones multi problemáticas, actuando desde la prevención en una intervención social ajustada según a las necesidades de los usuarios, creando nuevos escenarios vinculados a procesos de innovación social y el Trabajo Social donde la persona es el actor clave en el desarrollo sus iniciativas emprendedoras que sirvan para dar respuestas a sus necesidades y problemas (Raya & Caparrós, 2013).

TABLA 6

¿El Lenguaje utilizado en su trabajo le es útil en entornos complicados?

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	15	30
De acuerdo	35	70
En desacuerdo	0	0
TOTAL	50	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a docentes del Colegio Data Systems Ingenieros de Ica

INTERPRETACIÓN:

Observamos que el 70 % de los encuestados señalan que el lenguaje utilizado en su trabajo le es útil en entornos complicados, mientras que solo el 30 % consideran que es muy adecuado. Tal como indican Osuna y Luna (2008: 30, citados por Rosa et al. 2015. p.81) siguiendo a Hirsch (2005), las competencias sociales están referidas a rasgos como compañerismo y relaciones; comunicación; trabajo en equipo, donde el lenguaje (acto comunicativo) tiene impacto tanto en el receptor como en el emisor, influye las nuestras emociones, pensamientos y acciones. Es necesario tomar conciencia que nuestro lenguaje tiene poder transformar frente aquellas situaciones insatisfactorias, así lo plantea la metodología del coaching que incide en el entrenamiento del ser a partir del lenguaje propiciando un espacio para “aprender a aprender” a redescubrirse desde el potencial del lenguaje (Heidegger y Wittgenstein, citados por Corrales, 2006), de lo emocional y de lo corporal; así desde el trabajo social desarrollar competencias para basadas en la comunicación y el lenguaje.

TABLA 7

¿Es importante el equilibrio espiritual, emocional, físico y mental?

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	5	10
De acuerdo	40	80
En desacuerdo	5	10
TOTAL	50	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a docentes del Colegio Data Systems Ingenieros de Ica

INTERPRETACIÓN:

Encontramos que el 80 % de los docentes están de acuerdo con que el equilibrio espiritual, emocional, físico y mental es importante para un buen desempeño laboral, el 10 % está muy de acuerdo y otro 10 % en desacuerdo. Al respecto, Muñoz y Díaz (2014) afirman que el equilibrio espiritual, emocional, físico y mental se sostiene en el lenguaje mediante las inferencias juicios y razonamientos del “coacheado” (de la persona) para que se convierta en mejor observador de sí mismo y de su mundo de relaciones y obtenga el máximo rendimiento de sus competencias y habilidades, el Coaching se convierte en una conversación que trasciende y transforma, como contribución al cumplimiento de los objetivos organizacionales y el incremento de la competitividad. De acuerdo con Zárte (2000), Coll (1998) y Cook (1999) este equilibrio es importante para fomentar las relaciones laborales productivas y centrando su atención en brindar asesoría y consejería apropiadas al recurso humano, con la finalidad de mejorar el desempeño y la actitud del mismo.

TABLA 8

¿El Coaching puede ayudarlo (a) a desarrollar su creatividad?

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	35	70
No	15	30
TOTAL	50	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a docentes del Colegio Data Systems Ingenieros de Ica

INTERPRETACIÓN:

El 70 % de los encuestados manifiestan que el coaching puede ayudarlo (a) a desarrollar su creatividad, mientras que el 30 % responden que no. Fonseca (2017) señala que la creatividad es una de las competencias claves en el mundo de hoy y del mercado laboral. Ser creativo es tener capacidad de actuar de manera diferente, para lograr resultados también diferentes. Cuando hablamos de diferente, nos referimos a ser más eficientes. Es a través de la capacitación que se puede facilitar procesos para la alta competitividad de las personas y promover el talento humano perfeccionando habilidades, destrezas, actitudes y conocimientos con respecto a actividades laborales, desarrollo de su labor, las oportunidades de crecimiento dentro y fuera de la organización para el mejoramiento de su calidad de vida.

TABLA 9

¿El Coaching ayuda a estar motivado?

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	39	78
No	11	22
TOTAL	50	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a docentes del Colegio Data Systems Ingenieros de Ica

INTERPRETACIÓN:

Se observa que el 78 % de encuestados consideran que el coaching si ayuda a estar motivado. Giraudier (2010) señala que es importante que la persona se sienta responsable del cambio es clave para su automotivación sintiéndose parte activa de la solución o acciones para el logro de los objetivos personales y organizacionales, desde el trabajo social se promueve la motivación como parte del proceso de intervención social, sobre todo enfocada a lograr que las personas puedan tomar conciencia de generar un cambio respecto de la problemática que les afecta, así el coaching coincide con la metodología del trabajo social sobre potenciar la motivación o automotivación enfocada a la adquisición de competencias y habilidades directivas para el trabajo en equipo, ejercer el liderazgo, promover una comunicación efectiva y afectiva, impulsando la gestión del cambio, toma de decisiones, la creatividad, etc.

TABLA 10

¿El Coaching contribuye a mejorar las relaciones interpersonales?

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	47	94
No	3	6
TOTAL	50	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a docentes del Colegio Data Systems Ingenieros de Ica

INTERPRETACIÓN:

El 94 % de los docentes encuestados manifiestan que si es positivo la existencia de un programa de coaching y que este puede contribuir a mejorar las relaciones interpersonales; solo el 6 % manifiesta que no. Esto evidencia la necesidad del personal de la institución educativa por la implementación de un programa de coaching orientado a superar la limitada habilidad para generar conversaciones empáticas entre los docentes en el cumplimiento de sus actividades ocasionando que las relaciones interpersonales sean deficientes. Por ello, es muy importante la implementación de un programa que promueva la comunicación eficaz entre los docentes basado en un análisis de sus relaciones y del origen de su estilo de comunicación, implementando estrategias de coaching diariamente para elevar el nivel de las relaciones interpersonales haciendo con esto que el ambiente en el que se labora sea favorable y agradable para que todos se sientan cómodos, sólo así se alcanzarán los objetivos planteados.

2.2. INTERVENCIÓN DE LA TRABAJADORA SOCIAL

TABLA 11

¿Identifica fortalezas y debilidades Personales y laborales?

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	50	100
No	0	0
TOTAL	50	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a docentes del Colegio Data Systems Ingenieros de Ica

INTERPRETACIÓN:

El 100 % de los docentes, reconocen que en la intervención de la trabajadora social si se identifica fortalezas y debilidades personales y laborales. Según Lussier (2002, citado por Morales, 2016 p. 23) consiste en “dar retroalimentación motivacional para mantener y mejorar el desempeño. La idea principal de este enunciado es explotar las fortalezas del empleado y reducir sus debilidades”. La intervención social al igual que el coaching promueve el desarrollo de las habilidades sociales no solo del líder sino de todas las personas de la organización, precisamente es en este aspecto o característica donde se establece la relación entre la metodología del coaching y la intervención social, ayudando también a desarrollar su capacidad de comprensión interpersonal y su sentido común, así como mejorar la calidad de vida.

TABLA 12

¿Promueve el trabajo en equipo?

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	50	100
No	0	0
TOTAL	50	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a docentes del Colegio Data Systems Ingenieros de Ica

INTERPRETACIÓN:

Respecto a si la intervención de la trabajadora social promueve el trabajo en equipo como estrategia para alcanzar metas organizacionales, el 100 % de los encuestados dieron respuesta afirmativa. Es a partir de la intervención social mediante el Trabajo Social de grupos, que se promueve la participación por medio de procesos de capacitación sobre un tema determinado siempre con el objetivo de fortalecer el trabajo en equipo, generando en ello identificación y análisis de sus habilidades y capacidades para facilitar mejores resultados organizacionales potenciando la comunicación e interacción. La metodología del coaching tiene características similares para el fortalecimiento del trabajo en equipo de una organización; el profesional de Trabajo Social con una metodología precisa, impulsa procesos de entrenamiento, capacitación, adiestramiento sobre algo específico, permite la interacción de los individuos, inspira a su equipo a cumplir objetivos, y lograr metas positivas.

TABLA 13

¿Aplica la metodología del coaching?

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	48	96
No	2	4
TOTAL	50	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a docentes del Colegio Data Systems Ingenieros de Ica

INTERPRETACIÓN:

El 96 % de los docentes manifiestan que si es posible que en la intervención de la trabajadora social de aplique la metodología del coaching y en un mínimo porcentaje con 4 % señalan que no. Morales (2016), concluye que la metodología del coaching constituye una metodología alternativa del Trabajo Social, para el desarrollo individual, familiar y comunitario; el coaching permite innovar las técnicas y herramientas para un mejor desempeño profesional incorporando en el ejercicio profesional nuevas estrategias orientadas a generar procesos de motivación, sensibilización y capacitación, fortaleciendo capacidades y habilidades de las personas y de los grupos organizados para el logro de mejores resultados individuales y organizacionales.

TABLA 14

¿Contribuye al logro de los objetivos organizacionales?

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	13	26
De acuerdo	33	66
En desacuerdo	4	8
TOTAL	50	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a docentes del Colegio Data Systems Ingenieros de Ica

INTERPRETACIÓN:

Respecto a si contribuye al logro de los objetivos organizacionales de forma más eficiente el 66 % da respuesta afirmativa estando de acuerdo, el 26 % muy de acuerdo y el 8 % en desacuerdo. Chávez (2012) establece que la utilización de la metodología del coaching mejora las habilidades, conocimientos y actitudes de las personas, esto genera aceptación y empodera a las personas para el cumplimiento de sus actividades y funciones de manera eficiente, contribuyendo al logro de objetivos y metas organizacionales. Por tanto, esos aspectos desde la metodología del trabajo social implica saber gestionar las competencias de las personas, identificando los talentos y capacidades, fortalecerlos, aprovecharlos y ubicarlos a fin de mejorar la competitividad y cubrir los requerimientos de la institución.

TABLA 15

¿Promueve la toma de decisiones con responsabilidad?

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	48	96
No	2	4
TOTAL	50	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a docentes del Colegio Data Systems Ingenieros de Ica

INTERPRETACIÓN:

Tenemos el 96 % de docentes que afirman que en la intervención de la trabajadora social se promueve la toma de decisiones con responsabilidad para el logro de sus metas. Para la toma de decisiones el coaching es un método que permite al grupo alcanzar una meta. La toma de decisiones es la capacidad de elegir un curso de acción entre varias alternativas. Para la toma de decisiones se debe analizar, evaluar, reunir alternativas y considerar las variables para comparar varios cursos de acción y finalmente tomar la decisión de la acción que se va realizar, la calidad de las decisiones tomadas marca la diferencia entre el éxito o el fracaso. En la toma de decisiones la calidad humana juega un papel importante ya que se requiere prudencia o sabiduría para decidir adecuadamente lo mejor de cada propuesta, es la formulación de estrategias con base en alternativas concretas y adaptadas provenientes del análisis y diagnóstico con relación a los objetivos que son necesarios alcanzar. Fernández (2014, p. 8-9).

TABLA 16

¿Fortalece las relaciones sinérgicas y habilidades sociales?

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	16	32
De acuerdo	29	58
En desacuerdo	5	10
TOTAL	50	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a docentes del Colegio Data Systems Ingenieros de Ica

INTERPRETACIÓN:

Los encuestados manifiestan estar de acuerdo con un 58 % respecto de que la intervención de la trabajadora social fortalece las relaciones sinérgicas y habilidades sociales, el 32 % están muy de acuerdo y el 10 % en desacuerdo. En la intervención de la trabajadora social, Se impulsa el trabajo con los colaboradores hacia un mismo fin, a esto se le llama sinergia, descubriendo que existen actividades o acciones que lo haríamos solos, la permite encontrar la solución del problema para una buena toma de decisión, sacando provecho de las diferencias, respetarlas y apreciarlas; es considerar la suma de los resultados individuales; al trabajar en equipo las tareas se dividen, se aprovechan las competencias, habilidades y destrezas de cada integrante para alcanzar una mayor productividad, generando confianza para actuar.

TABLA 17

Acciones que implementa a nivel de persona

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Motivación	20	40
Autoconocimiento	17	34
Autoconfianza	13	26
TOTAL	50	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a docentes del Colegio Data Systems Ingenieros de Ica

INTERPRETACIÓN:

Según las respuestas obtenidas, el 40 % señala como acción que implementa la trabajadora social para la intervención a nivel de persona, son las relacionadas a la motivación, seguida del 34 % en concordancia con el autoconocimiento y el 26 % indican como acción la autoconfianza. Estas acciones son parte integral de los procesos sociales que implemente la trabajadora social para alcanzar la finalidad última, para que todos los integrantes del equipo logren satisfacción y bienestar al alcanzar metas personales y organizacionales. Para ello es importante facilitar el autoconocimiento de capacidades y actitudes profesionales que contribuyen al compromiso con la institución, fortalezca su creencia en sí mismo y encuentre motivación para actuar responsablemente, tras el dominio de su cuerpo, emociones y su lenguaje, el manejo de las relaciones, para movilizar la motivación hacia el proyecto organizacional y personal. (Núñez, C.; Navarro, B. & Bou, J. (s.f.), p. 12-15)

TABLA 18

Acciones que implementa a nivel de grupo

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ejercicios para lograr una unidad y cohesión	18	36
Dinámicas para gestionar conflictos y mejorar la comunicación en el equipo	17	34
Dinámicas para planificar y motivar al equipo	15	30
TOTAL	50	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a docentes del Colegio Data Systems Ingenieros de Ica

INTERPRETACIÓN:

El 36 % de los docentes señalan que los ejercicios para lograr una unidad y cohesión es una acción que implementa la trabajadora social para la intervención a nivel de grupo en la institución educativa. El 34 % consideran las dinámicas para gestionar conflictos y mejorar la comunicación en el equipo y finalmente el 30 % el desarrollo de dinámicas para planificar y motivar al equipo. Morales (2016, p. 59), concluye que en los últimos años coaching a ampliando la metodología para brindar sus servicios en diferentes áreas de intervención y debido a ello el Trabajo Social puede adaptar estas metodologías utilizando diversas técnicas y dinámicas para potenciar el ser de las personas y se pueda adaptar a trabajo social individual y familiar, técnicas y dinámicas del coaching de equipos cuya metodología se adapta a trabajo social de grupos y el coaching educativo cuya metodología puede aplicarse a los docentes de trabajos social y a los tutores.

TABLA 19

Competencias personales que le gustaría desarrollar

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Trabajo en equipo	20	40
Actitud de servicio	5	10
Empatía	5	10
Liderazgo	20	40
TOTAL	50	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a docentes del Colegio Data Systems Ingenieros de Ica

INTERPRETACIÓN:

Los docentes responden con un 40 % que les gustaría desarrollar competencias personales para el trabajo en equipo y liderazgo; con 10 % empatía y actitud de servicio. Hoy en el mercado laboral se reconoce la importancia de las competencias personales en el desempeño profesional, considerándose estrategias orientadas a logro de los propósitos de una organización generando un mejor desempeño y aprovechando sus talentos para desarrollar sus competencias personales y funcionales de trabajo (Bayón et al., 2006, p.12). Lozano (2008, p. 129) señala entonces, que sería importante trabajar a partir de sus competencias del ser, para fortalecer y hacer competitivo y productivo su desempeño a través del saber y hacer.

TABLA 20

Competencias laborales que le gustaría dominar

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Escucha activa	14	28
Toma de decisiones	12	24
Resolución de Problemas	16	32
Planificación y gestión de proyectos	8	16
TOTAL	50	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a docentes del Colegio Data Systems Ingenieros de Ica

INTERPRETACIÓN:

En cuanto a las competencias laborales que les gustaría dominar, tenemos con un 32 % competencias para la resolución de problemas, el 28 % competencias para la escucha activa, el 24 % competencias para la toma de decisiones y finalmente el 16 % refieren el dominio de competencias para la planificación y gestión de proyectos. Las competencias laborales, es un conjunto de habilidades conocimientos y experiencias que apuntan a la excelencia en el desempeño laboral, cada una de las características que conforman cada inteligencia puede ser asociada con los distintos estilos y niveles de competencias vinculadas al hacer y a las diferentes habilidades laborales. Según Chávez (2012, p. 144) la gestión por competencias en una organización ayuda a desarrollar individuos que tengan y demuestren los conocimientos específicos, así como las habilidades necesarias en su desempeño contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales (Santos, 2001).

TABLA 21

¿Competencias emocionales que desearía alcanzar?

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Auto conciencia	10	20
Auto aceptación	22	44
Auto regulación	13	26
Automotivación	5	10
TOTAL	50	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a docentes del Colegio Data Systems Ingenieros de Ica

INTERPRETACIÓN:

Según Goleman (2002), las competencias emocionales constituyen, en suma, una meta-habilidad que determina el grado de destreza que alcanzaremos en el dominio de todas nuestras otras facultades. Los docentes señalan con un 44 % el desarrollo de competencias emocionales relacionadas a la autoaceptación, seguido del 26 % que requieren de competencias relacionadas a la automotivación. Las competencias emocionales que el docente necesita no solo para crear buenas condiciones de aprendizaje sino también para el logro de objetivos organizacionales, esto implica la capacidad de manejar las emociones “negativas”. Así tenemos, el estudio realizado por Rosa et al (2015, p. 85) sobre las competencias emocionales destaca la práctica la escucha activa, la asertividad y el trabajo en equipo, mostrar una actitud constructiva para resolver cooperativamente los conflictos de valor; compromiso moral que se adquiere en el ejercicio de la profesión.



CAPÍTULO III

DIAGNÓSTICO SOCIAL

El Colegio Data Systems Ingenieros de Ica, es una institución educativa privada, cuenta con los niveles de educación: inicial, primaria y secundaria. Ubicada en Calle Las Palmeras 150 – Valle Hermoso, Ica. Cuenta con 50 docentes, entre maestros y auxiliares.

3.1. Visión

En el año 2020 seremos una institución con calidad educativa acreditada, pionera en la aplicación de estrategias pedagógicas y uso de tecnologías con fines educativos, enfocados en la formación de personas íntegras humanas, autónomas y felices; con capacidades y habilidades para comprender su realidad y

transformarla en consecución de una sociedad inmersa en una cultura de paz (Colegio Data Systems de Ingenieros, 2017).

3.2. Misión

Promover el desarrollo integral de los alumnos es una comunidad educativa segura que los formen como ciudadanos comprometidos a liderar procesos de cambio fundamentados en el bien común, poniendo la tecnología a su disposición para responder a las necesidades y desafíos de un mundo globalizado y en permanente cambio (Colegio Data Systems de Ingenieros, 2017).

3.3. VALORES INSTITUCIONALES

El Colegio Data Systems Ingenieros de Ica tiene los siguientes valores:

- a. Respeto
- b. Responsabilidad
- c. Tolerancia
- d. Honradez
- e. Autenticidad
- f. Orden

3.4. IDENTIFICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

- Limitada claridad en las metas institucionales
- Conflictos en las relaciones personales
- Inadecuado manejo de emociones

- Limitado desempeño personal
- Insuficiente conocimiento sobre resolución de problemas
- Poco conocimiento sobre estrategias de trabajo en equipo
- Deficiente liderazgo

3.4.1 Descripción de problemas

- **Limitada claridad en las metas institucionales**

Este problema describe la necesidad del trabajo en equipo para el compromiso e identificación de logros organizacionales.

- **Conflictos en las relaciones personales**

Esta referido a la necesidad que manifiestan los docentes por desarrollar competencias personales para el buen desempeño profesional.

- **Inadecuado manejo de emociones**

Generalmente para un buen clima organizacional y el logro de objetivos institucionales, el saber expresar las emociones brinda un ambiente de cordialidad para la adecuada relación interpersonal en la comunidad educativa.

- **Limitado desempeño personal**

Al no saber gestionar adecuadamente las emociones y al no entablar relaciones interpersonales favorables a un clima organizacional positivo, repercute negativamente el desempeño personal.

- **Insuficiente conocimiento sobre resolución de problemas**

El poco conocimiento de técnicas del coaching para la resolución de problemas genera retraso en las programaciones institucionales y por ende en las metas organizacionales.

- **Poco conocimiento sobre estrategias de trabajo en equipo**

Referido al limitado manejo de estrategias del coaching para fomentar los equipos de trabajo sustituyen cada vez más al trabajador individual.

- **Deficiente liderazgo**

Es la influencia que ejerce un líder en el comportamiento de otras personas, por medio de su habilidad de orientarlos y convencerlos para que ejecuten, con entusiasmo, las actividades programadas en conjunto.

3. SELECCIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA OBJETO DE INTERVENCIÓN

3.1 Categorización de Problemas

a. Problema Esencial

- Limitada claridad en las metas institucionales
- Deficiente liderazgo

b. Problema Fundamental

- Limitado desempeño personal
- Insuficiente conocimiento sobre resolución de problemas
- Poco conocimiento sobre estrategias de trabajo en equipo

c. Problema Incidental

- Conflictos en las relaciones personales
- Inadecuado manejo de emociones

3.2 Pronóstico

Ante las limitaciones y necesidades advertidas por la investigación, determinamos que para toda organización es importante fomentar un buen clima institucional a partir del desarrollo personal y profesional de sus colaboradores. Por tanto, es de importancia la intervención a nivel de grupo utilizando la metodología del coaching para promover una intervención social orientada al adecuado manejo de las emociones como base fundamental de relaciones interpersonales que generen bienestar y calidad de vida a los docentes, de lo contrario la institución educativa corre el riesgo de limitar su posicionamiento en la sociedad con organismo que lidera procesos de cambio fundamentados en el bien común y en una cultura de paz.

3.3 Problema Objeto de Intervención (POI)

- Conflictos en las relaciones personales
- Inadecuado manejo de emociones

4. ALTERNATIVAS DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL

La información obtenida mediante la recolección de datos y su análisis en el capítulo anterior ha permitido la identificación de problemas y su priorización así como el análisis respectivo sobre el coaching y sus aportes al trabajo social con estrategias innovadoras de intervención. En este capítulo, se realiza la propuesta de dos proyectos, con la finalidad de mejorar y fortalecer las relaciones interpersonales a partir de la gestión de emociones desarrollar para la motivación y desarrollo personal contribuyendo a el crecimiento organizacional.





PROYECTO N° 1

“CONSTRUYENDO RELACIONES EMPÁTICAS”

“Si quieres crecimiento y unión en tus relaciones, no trates de modificar a los demás, en todo caso, modifica tu forma de ver las cosas.” Bob Mandel

1. FUNDAMENTACIÓN:

Toda organización busca el logro de sus metas estratégicas, es partir de la promoción del talento humano que se pretende perfeccionar las relaciones entre cada uno de sus miembros para generar procesos participativos como parte de la metodología de intervención de trabajo social a nivel individual y grupal. Lo que se pretende es utilizar un enfoque sistémico, teniendo en cuenta las interacciones entre los docentes con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales y disminuir los posibles conflictos que puedan darse en el Colegio Data Systems de Ingenieros de Ica.

Por tanto, es necesario que, a partir de la intervención social de la profesional de Trabajo Social, se implementen acciones que busquen descubrir en cada docente su estilo propio de comunicación, reconocer y aprender a utilizar la comunicación verbal y no verbal, reconocer el origen de malentendidos. Todo esto en función a que el 100 % de docentes manifiestan que en el Colegio Data Systems Ingenieros de Ica, el 58 % opina que la intervención de la trabajadora social fortalece las relaciones sinérgicas y habilidades sociales, el 36 % de los docentes señalan que los ejercicios para lograr una unidad y cohesión son importantes y finalmente, el 34 % consideran las dinámicas para gestionar conflictos y mejorar la comunicación en el equipo.

En este proyecto trata se implementará mediante la aplicación de sesiones formativa y prácticas donde a través de técnicas del coaching se fortalezca las relaciones interpersonales entre los docentes, generando bienestar personal e institucional para el cumplimiento y realización de las metas organizacionales.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

- 2.1.1 Contribuir al fortalecimiento y mejoramiento de las relaciones con la finalidad de promover un adecuado clima organizacional.

2.2 Objetivos Específicos

- 2.2.1 Desarrollar técnicas del coaching para mejorar las relaciones interpersonales entre los docentes del Colegio Data Systems Ingenieros de Ica.
- 2.2.2 Mejorar las relaciones interpersonales utilizando técnicas para promover la empatía entre los docentes del Colegio Data Systems Ingenieros de Ica.

3. ESTRATEGIA

- Coordinar con los directivos del Colegio Data Systems Ingenieros de Ica para brinden las facilidades en la ejecución del proyecto.
- Organizar un cronograma de sesiones de trabajo de acuerdo con la disponibilidad de los docentes del colegio.
- Para la ejecución además de la trabajadora social se contará con el apoyo de un experto en coaching para el soporte técnico en la implementación de la metodología.

4. META

Lograr la participación del 100% de los docentes del Colegio Data Systems Ingenieros de Ica.

5. PROGRAMACION DE ACCIONES

5.1 Acciones de Coordinación

- Con el director de Colegio Data Systems Ingenieros de Ica para la aprobación del proyecto.
- Coordinación con los docentes para establecer cronograma de sesiones y talleres.
- Coordinación con el especialista para el soporte técnico en la aplicación de metodologías del coaching.

5.2 Acciones de Motivación

- Acciones de difusión y motivación mediante comunicados, invitaciones, volantes y trifoliado.
- Entrega de material sobre las técnicas aplicadas en cada sesión.
- Distribución de fichas de Inscripción.
- Reconocimiento mediante la entrega de certificación por la asistencia y participación en el proyecto.

5.3 Acciones de organización

- Reunión con el director del colegio para determinar días y horas de sesiones formativa y talleres facilitando la elaboración del cronograma.
- Gestionar el ambiente para el desarrollo de las sesiones formativas y realizar su respectiva ambientación.
- Reuniones con el especialista en coaching para determinar responsabilidades en la ejecución de las sesiones formativas.
- Diseñar y planificar cada sesión formativa.
- Elaborar el material de capacitación para las sesiones formativas y talleres prácticos.

5.4 Acciones de capacitación

- Desarrollo de sesiones formativas sobre:
 - Conociendo sobre conflictos interpersonales
 - El coaching y los procesos de cambio

- Las barreras en la comunicación
- Relación y comunicación interpersonal: los pensamientos propios y ajenos.
- Desarrollo de talleres prácticos:
 - El cuaderno de la liberación
 - Entrenamiento del espejo
 - Mejora tu actitud positiva
 - Dos claves para mejorar tus relaciones

5.4 Acciones de Evaluación

- Evaluación del diseño del proyecto
- Evaluación de la ejecución de las acciones
- Evaluación de los objetivos y resultados
- Evaluación del rol de Trabajador Social
- Evaluación de la participación del docente

6. Recursos

6.1 Humanos

- Director del Colegio Data Systems de Ingenieros de Ica
- Docentes del colegio
- Especialista en coaching
- Graduando

6.2 Materiales

- Material de Escritorio
- Proyector

- Videos
- Mesas y sillas
- Colchonetas

6.3 Institucionales

- Auditorio del Colegio Data Systems de Ingenieros de Ica
- Universidad Católica Santa María Arequipa

6.4 Recursos Financieros

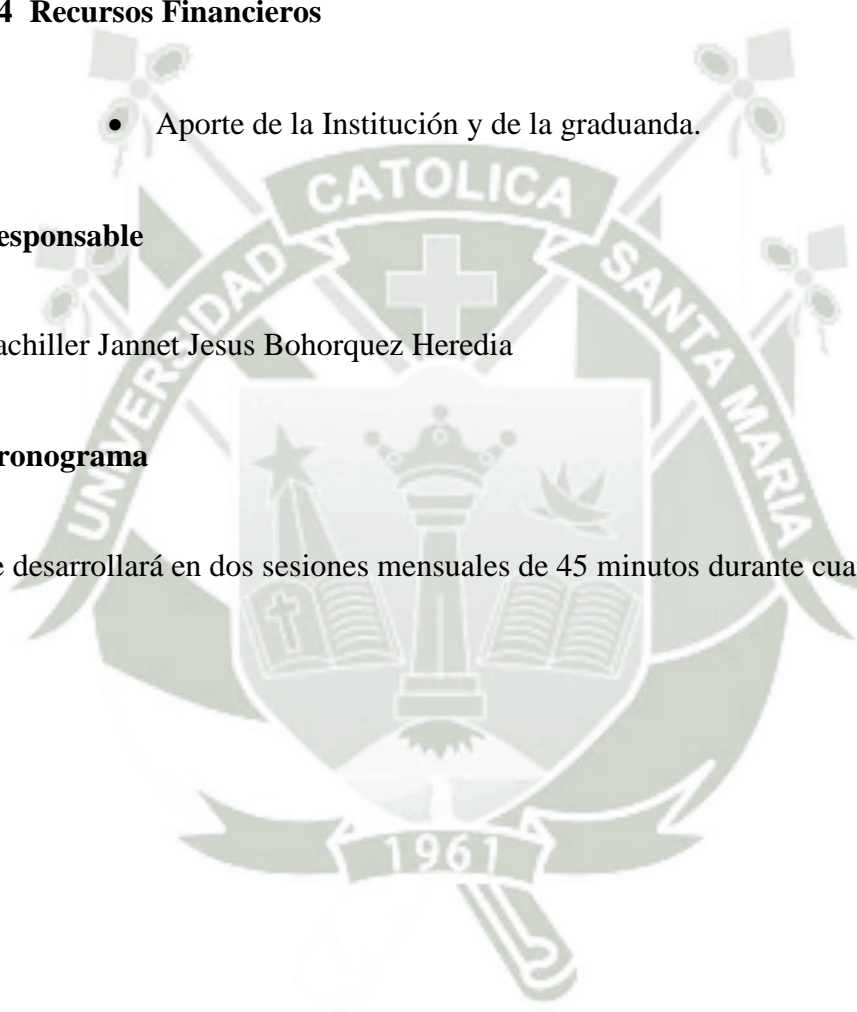
- Aporte de la Institución y de la graduanda.

7. Responsable

Bachiller Jannet Jesus Bohorquez Heredia

8. Cronograma

Se desarrollará en dos sesiones mensuales de 45 minutos durante cuatro meses.





PROYECTO N° 2

“CONOCIENDO NUESTRAS EMOCIONES Y SENTIMIENTOS”

*“No hay viento favorable para el que no sabe a dónde va”
(Lucio Anneo Séneca)*

1. FUNDAMENTACIÓN:

Las personas siempre estamos interactuando con otras, en ese proceso generamos emociones y es a partir de estas que muchas veces se toman decisiones para una vida plena y feliz o para superar situaciones conflictivas y difíciles. Así nos preguntamos si se puede ayudar a los docentes del Colegio Data Systems de Ingenieros de Ica a identificar sus emociones, reconocerlas y mejorarlas para favorecer la realización personal y un buen clima organizacional.

Este proyecto busca brindar el conocimiento y las técnicas apropiadas para aprender a mejorar el estado emocional de los docentes. Es a través de la metodología del coaching que se busca aportar a la gestión adecuada de emociones para facilitar el logro de

objetivos personales. Estas metodologías permiten potenciar el desempeño personal y el rendimiento laboral a través de acciones concretas y prácticas fomentando la creatividad, la innovación y creación de estrategias de intervención desde lo social para que las personas involucradas en el proyecto alcancen bienestar personal y laboral aprendiendo a regular las emociones.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

- 2.1.1 Brindar técnicas para la gestión adecuada de emociones a los docentes del Colegio Data Systems de Ingenieros de Ica.

2.2 Objetivos Específicos

- 2.2.1 Concientizar a los docentes del Colegio Data Systems Ingenieros de Ica sobre los aspectos biológicos que involucramos cuando nos emocionamos y comprender como afecta a nuestro cuerpo y lo que nos comunica.
- 2.2.2 Identificar las emociones que se involucran en las relaciones con los demás, reconocerlas y gestionarlas.

3. ESTRATEGIA

- Coordinar con los directivos del Colegio Data Systems Ingenieros de Ica para que brinden las facilidades en la ejecución del proyecto.
- Organizar un cronograma de sesiones de trabajo de acuerdo con la disponibilidad de los docentes del colegio.
- Para la ejecución además de la trabajadora social se contará con el apoyo de un experto en coaching para el soporte técnico en la implementación de la metodología.

4. META

Lograr la participación del 100% de los docentes del Colegio Data Systems Ingenieros de Ica.

5. PROGRAMACION DE ACCIONES

5.1 Acciones de Coordinación

- Con el director de Colegio Data Systems Ingenieros de Ica para la aprobación y ejecución del proyecto.
- Coordinación con los docentes para establecer cronograma de sesiones y talleres.
- Coordinación con el especialista para el soporte técnico en la aplicación de metodologías del coaching.

5.2 Acciones de Motivación

- Acciones de difusión y motivación mediante comunicados, invitaciones, volantes y trifoliado.
- Entrega de material sobre las técnicas aplicadas en cada sesión.
- Distribución de fichas de Inscripción.
- Reconocimiento mediante la entrega de certificación por la asistencia y participación en el proyecto.

5.3 Acciones de organización

- Reunión con el director del colegio para determinar días y horas de sesiones formativa y talleres facilitando la elaboración del cronograma.
- Gestionar el ambiente para el desarrollo de las sesiones formativas y realizar su respectiva ambientación.
- Reuniones con el especialista en coaching para determinar responsabilidades en la ejecución de las sesiones formativas.
- Diseñar y planificar cada sesión formativa.
- Elaborar el material de capacitación para las sesiones formativas y talleres prácticos.

5.4 Acciones de capacitación

- Desarrollo de sesiones formativas sobre:
 - Conociendo sobre inteligencia emocional
 - Identificando mis emociones
 - Autorregulando mis emociones
 - Aprendiendo a transformar la emoción no saludable
- Desarrollo de talleres prácticos:
 - Desactivando emociones negativas
 - Sanando las emociones lastimadas
 - Relajarte y respirar hondo
 - Evaluación del ser

5.4 Acciones de Evaluación

- Evaluación del diseño del proyecto
- Evaluación de la ejecución de las acciones
- Evaluación de los objetivos y resultados
- Evaluación del rol de Trabajador Social
- Evaluación de la participación del docente

6. Recursos

6.1 Humanos

- Director del Colegio Data Systems de Ingenieros de Ica
- Docentes del colegio
- Especialista en coaching
- Graduando

6.2 Materiales

- Material de Escritorio
- Proyector
- Videos
- Mesas y sillas
- Colchonetas

6.3 Institucionales

- Auditorio del Colegio Data Systems de Ingenieros de Ica
- Universidad Católica Santa María Arequipa

6.4 Recursos Financieros

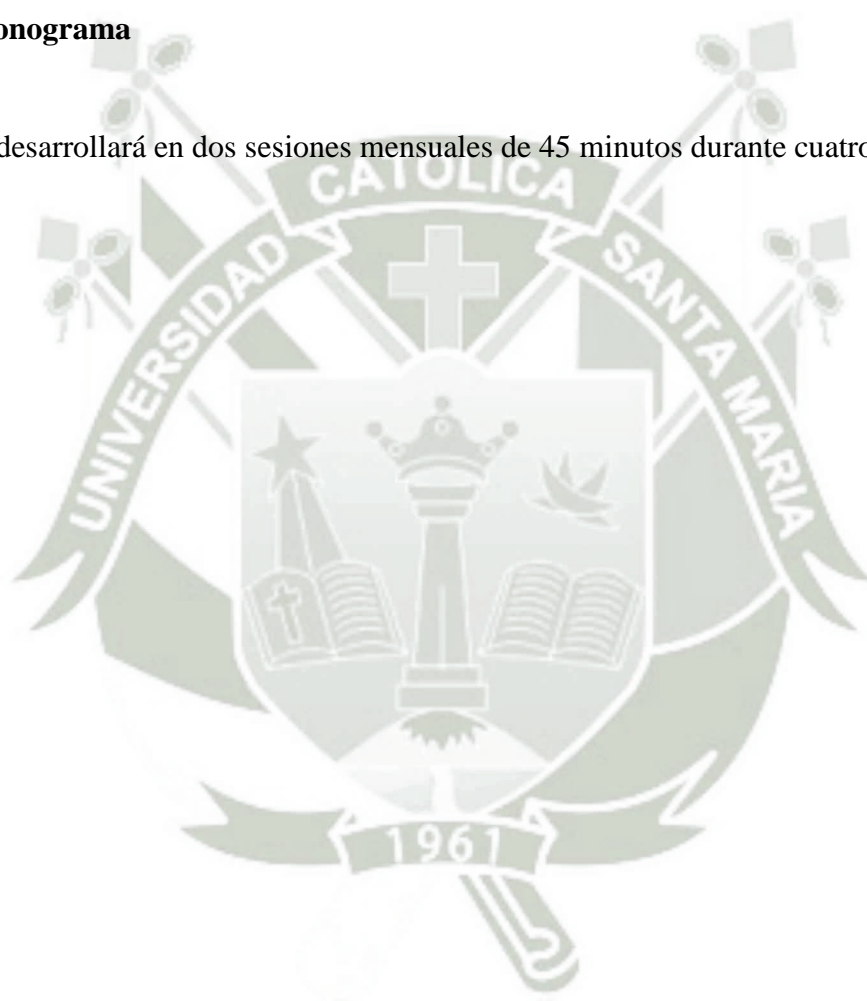
- Aporte de la Institución y de la graduanda.

7. Responsable

Bachiller Jannet Jesus Bohorquez Heredia

8. Cronograma

Se desarrollará en dos sesiones mensuales de 45 minutos durante cuatro meses.



CONCLUSIONES

PRIMERA: El aporte de la metodología del coaching a la intervención del trabajo social, queda explícito cuando el 96 % de los docentes opinan que si es posible que en la intervención de la trabajadora social se aplique la metodología del coaching reconociendo que en este proceso se identifica fortalezas y debilidades personales y laborales (100 % de los encuestados) lo que fortalece las relaciones sinérgicas y habilidades sociales (58 %) alcanzando unidad y cohesión para el logro de objetivos institucionales y personales.

SEGUNDA: Las características de la intervención de la trabajadora social en el Colegio Data Systems Ingenieros de Ica, a nivel de grupo fomenta la *unidad y cohesión para el logro de sus metas personales y organizacionales*. Todo ello a través de dinámicas que se implementan para gestionar conflictos y mejorar la comunicación en el equipo; *a partir del análisis de una línea de vida y construcción de un mapa mental sobre sus valores y talentos*; así como para planificar y motivar al equipo en la toma de decisiones con responsabilidad, *a partir de un adecuado análisis de las relaciones interpersonales y de las formas comunicativas en la organización*. Otra característica es la intervención a nivel de persona, que permite *potenciar la metodología del ciclo procesual* aplicado por el profesional de trabajo social, mediante *acciones relacionadas a la automotivación, en concordancia con el autoconocimiento y autoconfianza*, para analizar

posibles soluciones y direccionar acciones para fomentar el rendimiento personal.

TERCERA: La metodología del coaching que se puede aplicar en el Colegio Data Systems Ingenieros de Ica en el trabajo diario, *pone énfasis en la participación y el carácter procesual de la intervención.* Las técnicas y herramientas del coaching son adaptadas a la intervención del trabajo social y permiten en primer lugar evaluar las necesidades de las personas y de la organización a través de la observación y escucha activa; la metodología del coaching se basa en la escucha activa, considera las emociones y sentimientos, en esta relación se identifica las creencias y actitudes auto limitantes; todos estos elementos sirven para la planificación que se implementa desde área social y orientada a la implementación de técnicas y estrategias, así lo manifiesta el 94 % de los docentes cuando indican que si es positivo la existencia de un programa de coaching fomentando el desarrollo de competencias personales como el liderazgo, empatía y actitud de servicio; competencias laborales para la resolución de problemas, la escucha activa, la planificación y gestión; finalmente las competencias emocionales referidas a la autoaceptación y automotivación; aspectos que resultan innovadores en la intervención del trabajador social, ya que solo se le atribuía estas formar de intervención a otros profesionales del campo social.

SUGERENCIAS

PRIMERA: La intervención del Trabajo Social en el sector educativo, requiere de estrategias innovadoras, siendo la metodología del coaching un importante aporte para esta profesión, por lo que se sugiere a las universidades que forman a futuros profesionales del trabajo social implementar asignaturas dentro del plan curricular para la implementación de una metodología de intervención a nivel intervención individual y grupal más exitosa.

SEGUNDA: El coaching a través de diferentes procedimientos fomenta habilidades y capacidades en las personas para alcanzar el éxito, ya sea personal, familiar o laboral; y siendo la profesión de trabajo social que considera a la persona como eje central de su intervención para superar dificultades y situaciones problemáticas, se recomienda a la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa fomentar espacios de especialización sobre los aportes del coaching al Trabajo Social.

BIBLIOGRAFIA

- Allen, J. G. (2015). Los 6 tipos de Coaching: Los distintos Coaches y sus funciones. Recuperado el 27 de Febrero de 2016, de Psicología y mente: <https://psia.cologiaymente.net/psicologia/tipos-de-coaching#!>
- Aparicio, A. et al. (s.f). El Cuestionario. Métodos de Investigación Avanzada. Recuperado de: [https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Cuestionario_\(trab\).pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Cuestionario_(trab).pdf)
- Baquero, J., & Rodríguez- Moneo, M. (2016). La relación entre el proceso de autorregulación y el proceso de coaching. *Universitas Psychologica*, 15(1), 141-152. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.upsy15-1.rpap>
- Chávez Hernández, Noé (2012). La gestión por competencias y ejercicio del coaching empresarial, dos estrategias internas para la organización *Pensamiento & Gestión*, núm. 33, julio-diciembre, 2012, pp. 140-161 Universidad del Norte Barranquilla, Colombia
- De Haro García, J. 2012. El Análisis de los Resultados del Coaching Ejecutivo: Una Propuesta De Clasificación Papeles del Psicólogo, vol. 33, núm. 3, septiembre, pp. 221-226 Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos Madrid, España.
- Díaz, R. y Zavala, G. (2008). Modelo de coaching cognitivo-conductual. En Acuña, E. y Fuentes, M. (eds.) (2008). *Coaching. Análisis del rol organizacional*. Editorial Universitaria, Santiago.
- Fernández, R. (2014), *La Toma de Decisiones como Proceso Esencial del Liderazgo*.

- Universidad Militar Nueva Granada. Facultad de Estudios a Distancia (Faedis).
Programa de Administración de Empresas. Diplomado en Alta Gerencia. Bogotá, D.C.
Colombia
- Fonseca, H. (2017). COACHING Y CREATIVIDAD, Consultor en Cambio Organizacional, Coach, Especialista en Recursos Humanos y Relaciones Laborales. www.huconsulting.net Recuperado de: <http://huconsulting.net/wp-content/uploads/2016/08/COACHING-Y-CREATIVIDAD.pdf>
 - Gibbons, L. K., & Cobb, P. (2017). Focusing on Teacher Learning Opportunities to Identify Potentially Productive Coaching Activities. *Journal of Teacher Education*, 68(4), 411-425. doi:10.1177/0022487117702579
 - Giraudier, M.(2010): “Valoración de la inteligencia emocional”. Entrevistar nuevos candidatos para su selección. Dirección y Liderazgo
 - Gómez Checa, M., Heredia, J.M. (2012): “Coaching ejecutivo”, Training and Development Digest Online. Disponible en: <http://www.tddonline.es/print/content/coaching-ejecutivo> [Consulta 08/02/2016].
 - Gutierrez, D., y Scheele, S. (2013) Anatomía del Coaching Deportivo. p.3. Disponible en: <http://www.coachingdeportivo.com/wp-44content/uploads/2013/02/anatomia-del-coaching-deportivo.pdf> [Consulta:27/10/2015]
 - Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.
 - Jennings, P. A., Brown, J. L., Frank, J. L., Doyle, S., Oh, Y., Davis, R., . . . Greenberg, M. T. (2017). Impacts of the CARE for Teachers Program on Teachers' Social and

- Emotional Competence and Classroom Interactions. *Journal of Educational Psychology*, 109(7), 1010-1028. doi:10.1037/edu0000187
- Kilburg, R. R. (2001). Facilitating intervention adherence in executive coaching: A model and methods. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 53(4), 251–267. <http://doi.org/10.1037//1061-4087.53.4.251>
 - Kraft, M. A., & Blazar, D. (2017). Individualized Coaching to Improve Teacher Practice Across Grades and Subjects: New Experimental Evidence. *Educational Policy*, 31(7), 1033-1068. doi:10.1177/0895904816631099
 - Lozano, J. 2008. el Coaching como estrategia para la formación de competencias profesionales Revista EAN No. 63: mayo-agosto. p.127-144.
 - Medina, P. & Rozas, V. (2006). Desarrollo del Coaching en empresas de la Octava Región (Tesis para Título Profesional). Facultad de ciencia empresariales – Departamento de Administración y Auditoría. Universidad del Bío Bío – Concepción Chile
 - Merinos, Y. (2015). Intervención del Trabajador Social en el Sector Educativo. PARA OBTENER EL TITULO DE: LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL. Universidad Veracruzana. México.
 - Morales, L. (2016). El Coaching como una nueva Metodología en el quehacer profesional del Trabajo Social. Retrieved from Guatemala:
 - Muñoz, C. & Diaz, O. (2014). El Coaching y la transformación organizacional: una oportunidad para las Empresas y los Coaches. *Suma Neg.* 5(11): 62-69
 - Muñoz, F. (2007): “Coaching ejecutivo y responsabilidad social corporativa”.

Gestiopolis. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/co>

- Núñez, C.; Navarro, B. & Bou, J. (s.f). Coaching para Docentes. El desarrollo de habilidades en el aula. Recuperado de: <http://ieselchaparil.org/documentos/curso1213/TUTORIA%20COMPARTIDA/Libro-coaching-docentes.pdf>
- Ordoñez, J. (2016). Coaching Ejecutivo para aumentar la productividad en la empresa. Tesis para Grado en Derecho y Administración y Dirección de Empresas. Universidad de Valladolid, España.
- Ortega, E. J. (2005) Pedagogía social y pedagogía escolar: la educación social en la escuela. http://www.revistaeducacion.mec.es/re336/re336_07.pdf 3 de Abril 2015.
- Rosa, Genoveva, Riberas, Gisela, Navarro-Segura, Lisette, & Vilar, Jesús. (2015). El Coaching como Herramienta de Trabajo de la Competencia Emocional en la Formación de Estudiantes de Educación Social y Trabajo Social de la Universidad Ramón Llull, España. *Formación universitaria*, 8(5), 77-90. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062015000500009>
- Van Kessel, L. (2006). Coaching, a field for professional supervisors? *Ljetopis SocijalnorRada*, 14(2), 387- 342.
- Vega, K. (2010). Manual de Apoyo. Introducción al Coaching. International Coaching Group. Recuperado de: www.cursosparacoaching.com
- Viñas, A. y Fabregó, E., El profesional com a persona, *Revista Papers*, nº 24, Barcelona: Departament de Benestar Social i Família. Generalitat de Catalunya, (2012).

http://www20.gencat.cat/docs/bsf/01Departament/08Publicacions/Coleccions/Papers%20acci%C3%B3%20social/num_24/papers_24.pdf. Acceso: 3 de octubre (2014)





ANEXO

CUESTIONARIO

DATOS GENERALES:

INICIAL ()

PRIMARIA ()

SECUNDARIA ()

EDAD:

SEXO: M () F ()

1. ¿Creo que mi trabajo es interesante?
SI () NO ()
2. ¿Ha escuchado hablar del coaching?
SI () NO ()
3. ¿En la institución educativa se práctica el coaching?
SI () NO ()
4. ¿Cree que el coaching sería beneficioso en su trabajo diario?
Muy de acuerdo () De Acuerdo () En desacuerdo ()
5. ¿En su trabajo diario reconoce la importancia de las emociones en las relaciones sociales?
Muy de acuerdo () De Acuerdo () En desacuerdo ()
6. ¿Considera que las expresiones de lenguaje utilizadas en su trabajo, le es útil para enfrentar situaciones de frustración o entornos complicados?
Muy de acuerdo () De Acuerdo () En desacuerdo ()
7. ¿Cree que se puede lograr un equilibrio entre el área espiritual, emocional, física y mental para un buen desempeño laboral?
Muy de acuerdo () De Acuerdo () En desacuerdo ()
8. ¿Considera que el coaching puede ayudarlo (a) a desarrollar su creatividad?
SI () NO ()
9. ¿Usted considera que el coaching ayuda a ser más entusiasta?
Muy de acuerdo () De Acuerdo () En desacuerdo ()
10. ¿Cree que un programa de coaching puede contribuir a mejorar las relaciones interpersonales en el trabajo, con la pareja, en la familia y amigos?
SI () NO ()
11. ¿En la intervención de la trabajadora social a través del coaching se puede identificar fortalezas y debilidades personales y laborales?
SI () NO ()
12. ¿A partir de la intervención grupal que promueve la trabajadora social se implementa el trabajo en equipo como estrategia para alcanzar metas organizacionales?
SI () NO ()
13. ¿Cree que la intervención de la trabajadora social aplicando la metodología del coaching ayuda a las personas a lograr los objetivos personales?
SI () NO ()
14. ¿Considera que a partir de la participación de la trabajadora social con la metodología del coaching se ha contribuido al logro de los objetivos organizacionales de forma más eficiente?
Muy de acuerdo () De Acuerdo () En desacuerdo ()

15. ¿La trabajadora social en la institución educativa promueve la toma de decisiones con responsabilidad para el logro de sus metas?
SI () NO ()
16. ¿La intervención de la trabajadora social fortalece las relaciones sinérgicas y habilidades sociales?
Muy de acuerdo () De Acuerdo () En desacuerdo ()
17. ¿Qué acciones implementa la trabajadora social para la intervención a nivel de persona? Marque solo una, la más importante para usted
Motivación () Autoconocimiento () Autoconfianza ()
18. ¿Qué acciones implementa la trabajadora social para la intervención a nivel de grupo en la institución educativa?. Marque solo una, la más importante para usted.
Ejercicios para lograr una unidad y cohesión ()
Dinámicas para gestionar conflictos y mejorar la comunicación en el equipo ()
Dinámicas para planificar y motivar al equipo ()
19. ¿Qué competencias personales le gustaría desarrollar? Marque solo una, la más importante para usted
Trabajo en equipo () Empatía ()
Actitud de servicio () Liderazgo ()
20. ¿Qué competencias laborales le gustaría dominar? Marque solo una, la más importante para usted
Escucha activa () Resolución de Problemas ()
Toma de decisiones () Planificación y gestión de proyectos ()
21. ¿Qué competencias emocionales desearía alcanzar?
Auto conciencia () Auto regulación ()
Auto aceptación () Automotivación ()