



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN BANCARIA Y FINANCIERA

MEJORAR EL LIDERAZGO Y EL TRABAJO EN EQUIPO MEDIANTE EL
DISEÑO Y SOCIALIZACION DE UNA GUÍA DE COACHING PARA LA
EMPRESA HOSTAL PITUQUITO UBICADO EN LA PARROQUIA DEL QUINCHE
2015 2015.

Proyecto de investigación previo la obtención del Título de Tecnólogo en
Administración Bancaria y Financiera

Autora: Ruth Elizabeth Galarza Gordon

Tutor: Ing. Esperanza Rueda

Quito, Octubre 2015

DECLARATORIA

Declaro que la investigación realizada es absolutamente original, autentica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

Ruth Elizabeth Galarza Gordon

CC 175041562-0

CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELLECTUAL

Comparecen a la celebración del presente contrato de cesión y transferencia de derechos de propiedad intelectual, por una parte, el estudiante **GALARZA GORDON RUTH ELIZABETH** por sus propios y personales derechos, a quien en lo posterior se le denominará el “CEDENTE”; y, por otra parte, el **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO CORDILLERA**, representado por su Rector el Ingeniero Ernesto Flores Córdova, a quien en lo posterior se lo denominará el “CESIONARIO”. Los comparecientes son mayores de edad, domiciliados en esta ciudad de Quito Distrito Metropolitano, hábiles y capaces para contraer derechos y obligaciones, quienes acuerdan al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA: ANTECEDENTE.- a) El Cedente dentro del pensum de estudio en la carrera de Administración de Banca y Finanzas que imparte el Instituto Superior Tecnológico Cordillera, y con el objeto de obtener el título de Tecnólogo en Administración de Banca y Finanzas, el estudiante participa en el proyecto de grado denominado **“MEJORAR EL LIDERAZGO Y EL TRABAJO EN EQUIPO MEDIANTE EL DISEÑO Y SOCIALIZACION DE UNA GUIA DE COACHING PARA LA EMPRESA HOSTAL PITUQUITO UBICADO EN LA PARROQUIA DEL QUINCHE 2015-2015”**, el cual incluye la creación de un diseño de guía de coaching para las diferentes jefaturas, para lo cual ha implementado los conocimientos adquiridos en su calidad de alumno. b) Por iniciativa y responsabilidad del Instituto Superior Tecnológico Cordillera se desarrolla el diseño de guía de coaching, motivo por el cual se regula de forma clara la cesión de los derechos de autor que genera la obra literaria y que es producto del proyecto de grado, el mismo que culminado es de plena aplicación técnica, administrativa y de reproducción.

SEGUNDA: CESIÓN Y TRANSFERENCIA.- Con el antecedente indicado, el Cedente libre y voluntariamente cede y transfiere de manera perpetua y gratuita todos los derechos patrimoniales del diseño de guía de coaching descrito en la cláusula anterior a favor del Cesionario, sin reservarse para sí ningún privilegio especial (código fuente, código objeto, diagramas de flujo, planos, manuales de uso, etc.). El Cesionario podrá explotar el diseño de guía del coaching por cualquier medio o procedimiento tal cual lo establece el Artículo 20 de la Ley de Propiedad Intelectual, esto es, realizar, autorizar o prohibir, entre otros: a) La reproducción del diseño de guía del coaching por cualquier forma o procedimiento; b) La comunicación pública del diseño de guía; c) La distribución pública de ejemplares o copias, la comercialización, arrendamiento o alquiler del diseño de guía de coaching; d) Cualquier transformación o modificación del diseño de guía ; e) La protección y registro en el IEPI del diseño de guía a nombre del Cesionario; f) Ejercer la protección jurídica del diseño de guía; g) Los demás derechos establecidos en la Ley de Propiedad Intelectual y otros cuerpos legales que normen sobre la cesión de derechos de autor y derechos patrimoniales.

TERCERA: OBLIGACIÓN DEL CEDENTE.- El cedente no podrá transferir a ningún tercero los derechos que conforman la estructura, secuencia y organización del diseño de guía del coaching de ordenador que es objeto del presente contrato, como tampoco emplearlo o utilizarlo a título personal, ya que siempre se deberá guardar la exclusividad del programa de ordenador a favor del Cesionario.

CUARTA: CUANTIA.- La cesión objeto del presente contrato, se realiza a título gratuito y por ende el Cesionario ni sus administradores deben cancelar valor alguno o regalías por este contrato y por los derechos que se derivan del mismo.

QUINTA: PLAZO.- La vigencia del presente contrato es indefinida.

SEXTA: DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.- Las partes fijan como su domicilio la ciudad de Quito. Toda controversia o diferencia derivada de éste, será resuelta directamente entre las partes y, si esto no fuere factible, se solicitará la asistencia de un Mediador del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito. En el evento que el conflicto no fuere resuelto mediante este procedimiento, en el plazo de diez días calendario desde su inicio, pudiendo prorrogarse por mutuo acuerdo este plazo, las partes someterán sus controversias a la resolución de un árbitro, que se sujetará a lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación, al Reglamento del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de comercio de Quito, y a las siguientes normas: a) El árbitro será seleccionado conforme a lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación; b) Las partes renuncian a la jurisdicción ordinaria, se obligan a acatar el laudo arbitral y se comprometen a no interponer ningún tipo de recurso en contra del laudo arbitral; c) Para la ejecución de medidas cautelares, el árbitro está facultado para solicitar el auxilio de los funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos, sin que sea necesario recurrir a juez ordinario alguno; d) El procedimiento será confidencial y en derecho; e) El lugar de arbitraje serán las instalaciones del centro de arbitraje y mediación de la Cámara de Comercio de Quito; f)

El idioma del arbitraje será el español; y, g) La reconvencción, caso de haberla, seguirá los mismos procedimientos antes indicados para el juicio principal.

SÉPTIMA: ACEPTACIÓN.- Las partes contratantes aceptan el contenido del presente contrato, por ser hecho en seguridad de sus respectivos intereses.

En aceptación firman al mes de Octubre del dos mil quince.

f) _____

C.C. N° 1750415620

CEDENTE

f) _____

Instituto Superior Tecnológico Cordillera

CESIONARIO

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Ruth Elizabeth Galarza Gordon alumna de la Escuela de Administración Banca y Finanzas, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi investigación en favor Instituto Tecnológico Superior "Cordillera".

CC N°: 1750415620

AGRADECIMIENTO

Agradezco Dios y la virgen por llenar mi vida de dicha y bendiciones. A mis padres a quienes les infundieron mis abuelitos la ética y el rigor que guían mi transitar por la vida. A mi familia en general por su cariño y comprensión.

A mis queridas amigas por su lealtad y confianza que hicieron de esta etapa una de las mejores de mi vida llenando mi vida de alegría.

A mis profesores por haber aportado con su enseñanza en mi carrera.

Con cariño y respeto.

DEDICATORIA

A mis padres por el incondicional apoyo

A dios por guiarme y cuidarme

A mi hermana por la confianza y su calor filial

A mis maestros por sus enseñanzas brindadas

A mis amigas por su amistad

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA.....	ii
CESIÓN DE DERECHOS.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: ANTECEDENTES.....	2
1.01.Contexto.....	2
1.02. Justificación.....	5
1.03. Definición del Problema.....	7
1.04.Conceptualización de la Matriz T.....	8
2.01. Mapeo de involucrados.....	11
2.02. Matriz De Análisis De Involucrados.....	12
2.02.01. Conceptualización de la Matriz de Análisis de Involucrados.....	13
3.01.01. Conceptualización del Árbol de Problemas.....	16
3.02. Árbol de Objetivos.....	18
CAPÍTULO IV: MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS.....	21
4.01. Matriz de Análisis de Alternativas.....	21
4.01.01. Conceptualización de la Matriz de Análisis de Alternativas.....	22
4.02. Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos.....	25
4.03. Construcción del Diagrama de Estrategias.....	26
4.04. Matriz de Marco Lógico.....	27

CAPÍTULO V	30
PROPUESTA.....	30
5.01. Antecedentes	30
5.01.01 Justificación de la propuesta	33
5.02. Descripción de la herramienta metodológica.....	34
5.02.01. Tipo de Investigación.....	34
5.02.02. Enfoque de la investigación	34
5.02.03. Técnicas de Recolección de datos.....	34
5.02.03.01. Encuesta	35
5.02.04. Técnicas de análisis de datos.....	35
5.02.05. Etapas de la investigación	36
5.02.06. Población.....	36
5.02.07. Formato de la Encuesta	37
5.02.09. Análisis de la información obtenida mediante la encuestas.....	40
5.03. Formulación del proceso de aplicación de la propuesta	51
1. Definición de coaching	51
1.06. Funciones que debe desempeñar el coachee	57
1.07. Perfil y cualidades del coachee	58
CAPÍTULO VI.....	82
a) Recursos Humanos.....	82
b) Recursos Audiovisuales.....	82
6.02 Presupuesto	83
6.03. Cronograma.....	85

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	86
7.01. Conclusiones	86
7.02. Recomendaciones.....	88
Bibliografía	90

ÍNDICE DE TABLAS

Matriz T Tabla 1 Apéndice "A"	7
4.01. Matriz de Análisis de Alternativas Tabla 3 Apéndice "C"	21
Tabla 6 Volumen de trabajo	40
Tabla 7 Comunicación entre Áreas	41
Tabla 8 Nivel de Conocimiento	42
Tabla 9 Cumplimiento de Objetivos	43
Tabla 10 Trabajo en Equipo	44
Tabla 11 Interes de Jefes	45
Tabla 12 Desenvolvimiento de Trabajos	46
Tabla 13 Talleres	47
Tabla 14 Capacitaciones	48
Tabla 15 Materiales	49
Tabla 16 Características	57
Tabla 17 Presupuestos	83
Tabla 18 Presupuestos	84
Tabla 19 Cronograma	85

ÍNDICE DE FIGURAS

2.01. Mapeo de involucrados Figura 1.....	11
3.01. Árbol de Problemas Figura 2.....	15
3.02. Árbol de Objetivos Figura 3.....	18
4.03. Cosntruccion del Diagrama de Estrategias Figura 4.....	26
Figura 5 Volumen de Trabajo	40
Figura 6 Comunicación entre Áreas.....	41
Figura 7 Nivel de Conocimiento	42
Figura 8 Cumplimiento de Objetvos	43
Figura 9 Trabajo en Equipo	44
Figura 10 Interes de Jefes.....	45
Figura 11 Desemvolvimiento de Trabajadores	46
Figura 12 Talleres	47
Figura 13 Capacitaciones	48
Figura 14 Materiales	49

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo principal del proyecto es mejorar el liderazgo y el trabajo en equipo elaborando y socializando un diseño de guía coaching en la empresa Hostal Pituquito, el coaching ha sido adoptado por las organizaciones para lograr el alto rendimiento en los equipos de trabajo mediante la intervención de un coach que instruirá, alentará y exigirá el máximo desempeño de su equipo.

El coaching en su trayectoria se han ido perfeccionando y obteniendo resultados excelentes para las organizaciones, debido al prestigio y potencialidad que demuestra el coaching y al detectar el problema existente en la empresa Hostal Pituquito en la Parroquia del Quinche se decide realizar el diseño de guía del coaching que contenga una metodología específica y clara sobre cómo aplicar este diseño de guía para lograr el correcto desarrollo del liderazgo y el trabajo en equipo en las diferentes jefaturas y los trabajadores.

Este diseño de guía es importante ya que ayudara a conseguir el cumplimiento de objetivos mejorando nuevos resultados para la empresa, hacer más eficiente la dirección de sus equipos, mejorar el rendimiento, reforzar el liderazgo, propiciar el entendimiento y aceptación de los cambios generados en la empresa y proyectar al empleado hacia el éxito tanto profesional como personal.

ABSTRACT

The main objective of the project is to improve leadership and teamwork developing and socializing design guide in the business coaching Hostal Pituquito, coaching has been adopted by organizations to achieve high performance in work teams by intervention a coach who will instruct, encourage and require maximum performance from your computer.

Coaching in his career have been refined and excellent results for organizations, because of the prestige and potential demonstrating coaching and to detect the existing problem in the company Hostal Pituquito in the Parish of Quinche you decide to make the design guide coaching containing a specific and clear methodology on how to implement this design guide to achieve the correct development of leadership and teamwork in the various headquarters and workers.

This design guide is important because it would help achieve compliance with new goals to improve business results, to streamline the management of their equipment, improve performance, strengthen leadership, foster understanding and acceptance of the changes generated in the project company and the employee to the success both professionally and personally.

INTRODUCCIÓN

El proceso del liderazgo y el trabajo en equipo dentro de las empresas es muy importante ya que ayudan al cumplimiento de los objetivos de la mismas con un mejor rendimiento laboral con eficiencia y eficacia.

Lo cual hemos visto la necesidad de crear un diseño de guía de coaching para los jefes de las diferentes áreas de la empresa “Hostal Pituquito”, que ayudará a minimizar las deficiencias que tiene la organizacion.

El objetivo con la elaboración del diseño de guía es obtener un conocimiento eficiente por parte de los jefes de areas y empleados de la misma lo cual se obtendrá un mejoramiento de desempeño laboral, alcanzando un desarrollo sustentable entre el cual incluyeel fortalecimiento del liderazgo y el trabajo en equipo.

El problema es causado por la falta de conocimiento acerca del coaching por parte de los jefes de áreas al llevar acabo sus actividades de los jefes como trabajadores en el momento ejecutar en su área laboral, existe la escaces de liderazgo y el trabajo en equipo teniendo asi a los clientes insatisfechos.

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES

1.01.Contexto

“El coaching aparece a mediados de los años 70 cuando Timothy Gallwey – un coach deportivo- se dio cuenta que el peor enemigo de un deportista era su propia mente, y desarrollo una serie de libros para ayudarlo a superar bloqueos y obtener así un mayor rendimiento. Desde el comienzo del método mostro resultados sorprendentes y comenzaron a florecer escuelas deportivas bajo la licencia de su obra, llamada Inner Game. Dos de ellas se mostraron en Europa a cargo de Sir John Whitmore. El jugo un papel muy importante, ya que después de un tiempo se las ingenió para adaptar el procedimiento a las empresas inglesas y dio origen al coaching empresarial. El cual consiste en un sistema que incluye conceptos, estructuras, procesos, herramientas de trabajo e instrumentos de medición y grupos de personas; comprende también un estilo de liderazgo. Una forma particular de seleccionar gente o crear grupos de personas en desarrollo. A su vez ayuda a los empleados a mejorar sus destrezas de trabajo.

En Latinoamérica se observa una utilización creciente de esta herramienta aunque es relativamente baja si la comparamos con otras regiones como Europa o Norteamérica. Argentina, Colombia y Perú son los países en donde el Coaching presenta más aceptación, y es más usado como herramienta de negocio. Esto nos da a entender que el desarrollo y los conceptos de Coaching se están trabajando y entendiendo desde un punto de vista más local que exterior. Algo interesante en América Latina es que el Coaching no está orientado a los puestos directivos; al contrario, se ve con una mayor frecuencia que el Coaching se aplica más que nada a los puestos no directivos. ” (J D Roman-Manuel Fernandez.)

La Universidad Técnica de Manabí se efectuó el tema “El Coaching, como Gestión del Entendimiento y el Conocimiento Administrativo y su Incidencia en las Organizaciones y Empresas de la Ciudad de Portoviejo” del autor Juan Pablo Zambrano León en la que me intereso mucho ya que brinda un buen conocimiento y entendimiento ya que puedo saber cómo se gestiona el liderazgo en las diferentes organizaciones.

La Universidad Tecnica Particular de Loja “Gestion del Liderazgo y valores en al Unidad Educativa Experimental Bernardo Valdivieso Durante el año 2011” autor Ing. Gladys Alicia Tenesaca Luna en la que me intereso mucho ya que nos enseña la gestión del liderazgo y sus valores para incrementar estrategias para el liderar y así poder realizar un buen proyecto para la empresa Hostal Pituquito.

La Universidad Autónoma De Santo Domingo se realizó el tema “El Coaching como Herramienta para aumentar el Desempeño de los Empleados en las Empresas de Producción” de autores Heidy Rincon, Nocencia Dominguez y Hector Guzman en la que me intereso mucho ya que ayudara a desarrollar la creación de este proyecto ya que es una nueva innovación de trabajo y liderazgo en equipo que se dará a conocer a la empresa Hostal Pituquito.

La Universidad Politécnica Salesiana se efectuó el tema El Liderazgo Para La Unidad Educativa Fiscomisional “Don Bosco” La Tola, en el Año 2013-2014 de los autores Hinojosa Neira, Iván Alexander, Melendres Lucero, Marjori Sulema, Mora Quinaucho, Hugo Patricio, Tipán Ruiz y José Ricardo en lo que me intereso mucho ya que ayudara a incentivar el coaching tanto como su importancia dentro de la empresa.

El Instituto Tecnológico Superior Cordillera se ejecutó el tema de “Optimización tiempos muertos y la atención al cliente implementar un coaching para la empresa Doctor & Soluciones del autor Hidalgo Paucar Diana Cristina que me intereso mucho ya que aportara para descubrir la realidad existente del manejo del tiempo en la administración de cada área de la empresa Hostal Pituquito.

La empresa Hostal Pituquito, desde su creación en el año 2005, ubicada en la Parroquia del Quinche con la iniciativa de dar servicio a los turistas, localizado en uno de los centros ejecutivos, financieros, turísticos y de negocios de la Parroquia el Quinche, muy cerca a los centros comerciales. La actividad turística genera movimientos de capital entre diferentes zonas de un país y entre países, lo cual también es considerable la creación de nuevos hoteles que ayuden al turismo a generar una entrada de flujos desde el extranjero.

Esta empresa se encuentra en el sector de servicios en la industria del turismo en el Ecuador, y en especial el sector hotelero aporta significativamente a la economía del país por la generación de consumo interno.

El Distrito Metropolitano de Quito, destino turístico por excelencia, ofrece a los turistas tanto nacionales como extranjeros varias manifestaciones y bondades en sus diferentes zonas, razones suficientes para aquellos que deseen emprender una aventura nueva e incluso la facilidad de intercambiar comercio local interno.

1.02. Justificación

La empresa Hostal Pituquito al realizar una investigación del clima organizacional se identifica que presenta fallas de liderazgo y trabajo en equipo donde no se obtiene un desempeño laboral de los trabajadores a la hora de brindar un servicio hacia el cliente, al analizar esta problemática se determina tomar la decisión de realizar un diseño de guía del coaching orientada al fortalecimiento del liderazgo y el trabajo en equipo, mejorando así el servicio al cliente con un mejor clima laboral.

Al aplicar este diseño de guía se obtendrá un resultado que favorecerá al incremento del turismo el cual es indispensable ya que forma parte fundamental de los ingresos que aportan a la economía del país. Una de las facilidades de este diseño de guía es que si la empresa determina implementarlo en su capital humano le da la oportunidad de obtener un cambio en el clima laboral que prevalece en la empresa ya que, al elevar el trabajo en equipo el desarrollo de las destrezas de sus empleados será más adecuado.

Debido a esto el interés por realizar el proyecto, además sus principales beneficiados con esta investigación serán: clientes internos y externos, y la sociedad en general.

Conforme al Plan Nacional del Buen Vivir y tomando en cuenta el objetivo 8, menciona que la Constitución establece “Consolidar el Sistema Económico Social y Solidario de Forma Sostenible. Por lo que en tiempos anteriores existía una concentración de la riqueza, la privatización, la mercantilización externa, por lo que se pretende llegar a un sistema económico soberano regido por el Buen Vivir, que supere estas injusticias y desigualdades, e impulse una economía endógena basándose en el

turismo que caracteriza a nuestro país; es decir, un desarrollo para todos los ecuatorianos. Esto supone cambios en todo el ciclo económico: la producción, la distribución y el consumo, y determina el tránsito hacia una nueva matriz productiva.”

(2013-2017)

1.03. Definición del Problema

Matriz T Tabla 1 Apéndice "A"

Situación Empeorada	Situación Actual				Situación Mejorada
Ineficiencia en el desempeño laboral de áreas de trabajo	Escasez de liderazgo y trabajo en equipo en las diferentes áreas				Clientes satisfechos, incremento de ingresos y servicio de excelencia.
Fuerzas Impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerza Bloqueadoras
Métodos de motivación e incentivos	1	5	5	2	Iresponsabilidad de los presupuesto de los departamentos
Estrategias en el proceso de trabajo en equipo	2	5	4	2	Desinterés del personal por involucrarse en el proceso de trabajo en equipo
Técnicas en el proceso de comunicación en las diferentes áreas	2	5	4	1	Carencia de involucramiento en el proceso de comunicación de las diferentes áreas
Desarrollo de talleres de conocimientos y habilidades para cumplimiento de los objetivos de la empresa	1	5	4	2	Insolvencia de colaboración de las jefaturas en el proceso de integración de conocimientos y habilidades
Aplicación del diseño guía del coaching para el fortalecimiento del liderazgo y el trabajo en equipo	2	5	5	1	Desconocimiento de información acerca del coaching

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Ruth Galarza

1.04. Conceptualización de la Matriz T

Al analizar la matriz T se determina la situación actual existente en el Hostal Pituquito, la cual consiste en la escasez de liderazgo y trabajo en equipo en las diferentes áreas, también se determina otros factores como la situación empeorada que es ineficiencia en el desempeño laboral de áreas de trabajo, y la situación mejorada que sería clientes satisfechos e incremento de ingresos y servicio de excelencia.

Una vez identificado esto se determinan las fuerzas impulsadoras y fuerzas bloqueadoras que intervienen en la situación actual, presentando lo real y la posibilidad de cambio que tiene cada una de ellas, esto es indispensable ya que se determinará la importancia de realizar este proyecto. Como fuerzas impulsadoras y fuerzas bloqueadoras se determina:

1. Como primera fuerza impulsadora de un metodos de motivación e incentivos con una intensidad de 1 ya que no se está incentivando ni motivando de ninguna con un potencial cambio de 5 ya que se motivara a los trabajadores para el mejor desempeño laboral, con una fuerza bloqueadora la irresponsabilidad de los presupuesto de los departamentos con un nivel de intensidad de 5 ya que será necesario realizar las charlas para el mejor desenvolvimiento de trabajadores en las áreas y un potencial de cambio a reducirla a nivel bajo de 2 ya que no será lo posible para obtener ese presupuesto pero no se sabe cómo se encontrara en ese entonces económicamente la empresa.

2. Como otra fuerza impulsadora son de estrategias en el proceso de trabajo en equipo, con una intensidad de 3 ya que poco lo realiza cada jefe de área hacia sus trabajadores y un potencial de cambio de 5, con nuevas estrategias plasmada se llevara más eficientemente el trabajo en equipo, con una fuerza bloqueadora desinterés del personal por involucrarse en el proceso de trabajo en equipo con una intensidad de 4 ya que la mayor parte de los trabajadores no llevan una buena comunicación, por lo que se pretende un potencial de cambio a reducirle a un nivel 2 ya que no todos los trabajadores podrán involucrarse en grupo.

3. Como otro factor de fuerza impulsadora técnicas en el proceso de comunicación en las diferentes áreas con una intensidad de 2 ya que jefes de área no tienen la correcta comunicación, y un potencial de cambio de 5 ya que se realizara más comunicación con jefes para mejorar en ambiente laboral entre sí, como fuerza bloqueadora, la ausencia de involucramiento en el proceso de comunicación de las diferentes áreas con una intensidad de 4 ya que la mayor todos los jefes no llevan una adecuada comunicación de información, y con un potencial de cambio a reducirla a un nivel bajo 1 ya que se realizara constantemente más canales de comunicación con los jefes .

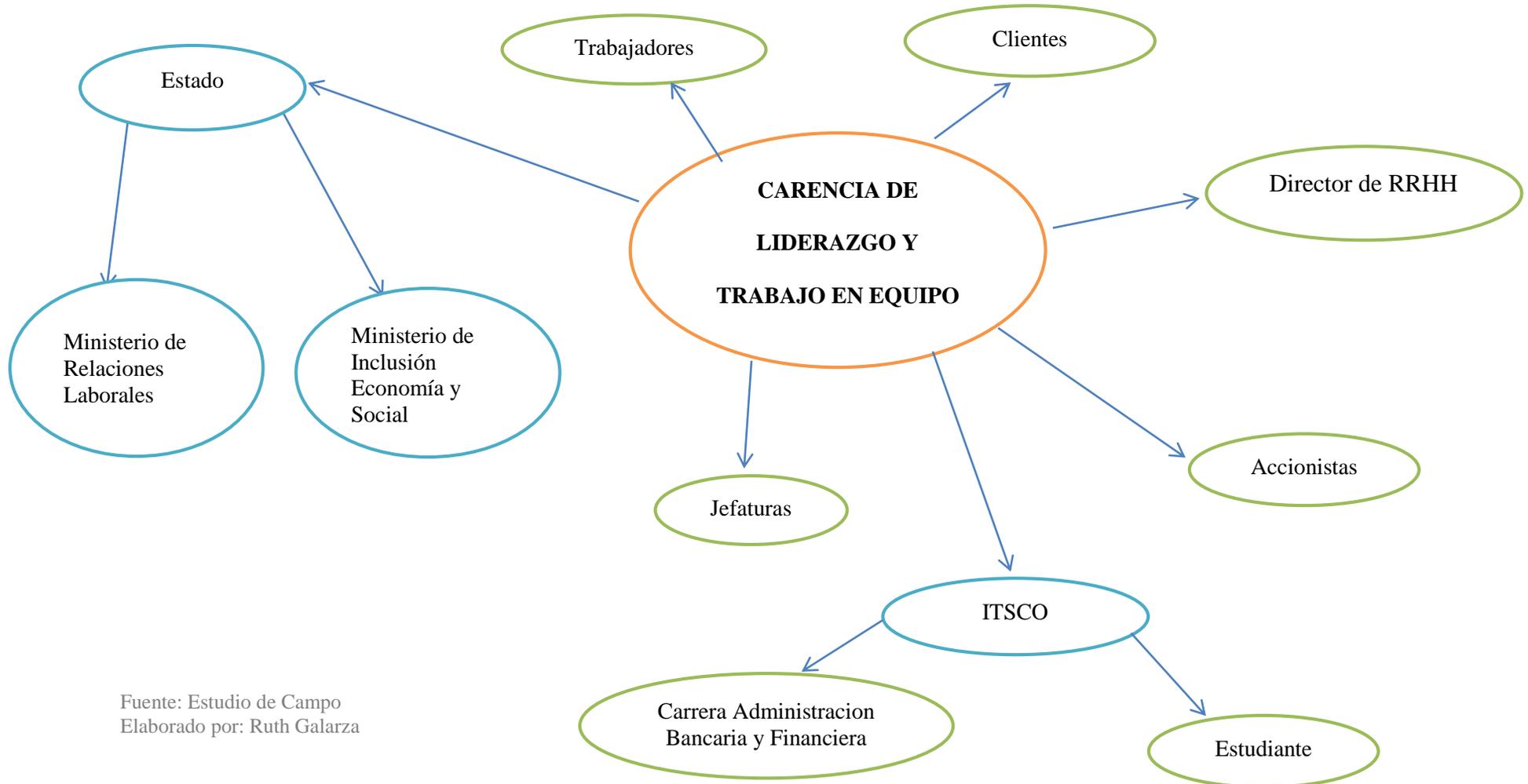
4. Como fuerza impulsadora desarrollo de talleres de conocimientos y habilidades para cumplimiento de los objetivos de la empresa con una intensidad de 1 ya que no se está llevando a cabo con la unión de información en las áreas y un potencial de cambio de 5 ya que se fomentara la comunicación con los trabajadores, la fuerza bloqueadora que podría interferir es la insolvencia de colaboración por parte de las jefaturas con una intensidad de 4 ya que los jefes de cada área no llevan una buena

comunicación y la posibilidad de cambiarla y reducirla es a 2 ya que no todos jefes de cada área realizaran la respectiva colaboración.

5. Y por última fuerza bloqueadora es el impulso del diseño de guía de coaching para el fortalecimiento del liderazgo y el trabajo en equipo, con una intensidad de 2 ya que no se está desempeñan bien las diferentes áreas en su jornada de trabajo con un potencial de cambio de 5 puesto que se aplicara la guía para cambio de desempeño de jefes de área, teniendo como fuerza bloqueadora el desconocimiento de información del coaching, con una intensidad de 5 ya que ayudara totalmente tanto como empresa como trabajadores al mejoramiento de trabajo en equipo y liderazgo dentro de la misma, por lo que se pretende de reducirla a un nivel bajo de 1 minimizando el desconocimiento de dichas informaciones importantes para la empresa.

CAPÍTULO II: ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

2.01. Mapeo de involucrados Figura 1



2.02. Matriz De Análisis De Involucrados

Tabla 2 Apéndice "B"

Autores Involucrados	Interés sobre el Problema	Problemas Percibidos	Recursos y Mandatos	Interés sobre el Proyecto	Conflictos y Potencialidades
Trabajadores	Mejorar el servicio al cliente	Reducción de productividad e ingresos	Desarrollo de talleres de relaciones interpersonales. Perfeccionando el compromiso del personal se obtendrá un incremento económico de la empresa.	Incrementar la eficacia y eficiencia de los trabajadores	Escasez de colaboración de los jefes en el sistema de integración de habilidades y conocimientos
Director RRHH	Aumento de liderazgo y trabajo en equipo de la empresa	Insuficiencia del tema de coaching en las empresas	Aplicación del manual de funciones de la empresa	Aplicación del diseño de guía del Coaching	Escasez de personal capacitado
Jefaturas	Proporcionar capacitaciones a los trabajadores	Aumento de tiempos muertos	Capacitaciones de conocimientos y habilidades en las diferentes áreas. La predisposición de trabajadores y de la empresa facilitando los recursos necesarios	Reducción de costos y tiempos muertos	Inadecuado de tiempo por parte de los trabajadores
Clientes	Mejorar la retroalimentación en el proceso de servicio	Escases de comunicación en el servicio al cliente	Conferencias de cómo utilizar métodos de comunicación apropiados hacia el cliente. La predisposición de trabajadores para el mejoramiento del servicio	Mejoramiento en el servicio y mejora de la comunicación	Ausencia de que el trabajador no tome las disposiciones de las jefaturas

Fuente: Estudio de Campo
Elaborado por: Ruth Galarza

2.02.01. Conceptualización de la Matriz de Análisis de Involucrados

Al realizar la matriz de involucrados se determinan las variables que tendrán mayor influencia en el proyecto, considerando que se trata de quienes se vinculan de manera directa con el problema percibido, dentro de estas variables se establecen las siguientes:

Los trabajadores ya que su interés en el problema es mejorar el servicio al cliente, atentando a la reducción de productividad e ingresos, desarrollando talleres de relaciones interpersonales, contando con el capital humano que perfeccionando el compromiso del personal se obtendrá un incremento económico de la empresa, incrementando la eficacia y eficiencia de los trabajadores con una potencialidad de que pueda darse de escasez de colaboración de los jefes en el sistema de integración de habilidades y conocimientos.

El departamento de Recursos Humanos su principal interés en el problema es el aumento de liderazgo y trabajo en equipo de la empresa, teniendo una insuficiencia del tema de coaching en la empresa, la aplicación del manual de funciones de la empresa ayudara a un mejor desempeño laboral, para esto se debe realizar la aplicación del diseño de guía del Coaching con una potencialidad de que pueda darse la escasez de personal capacitado.

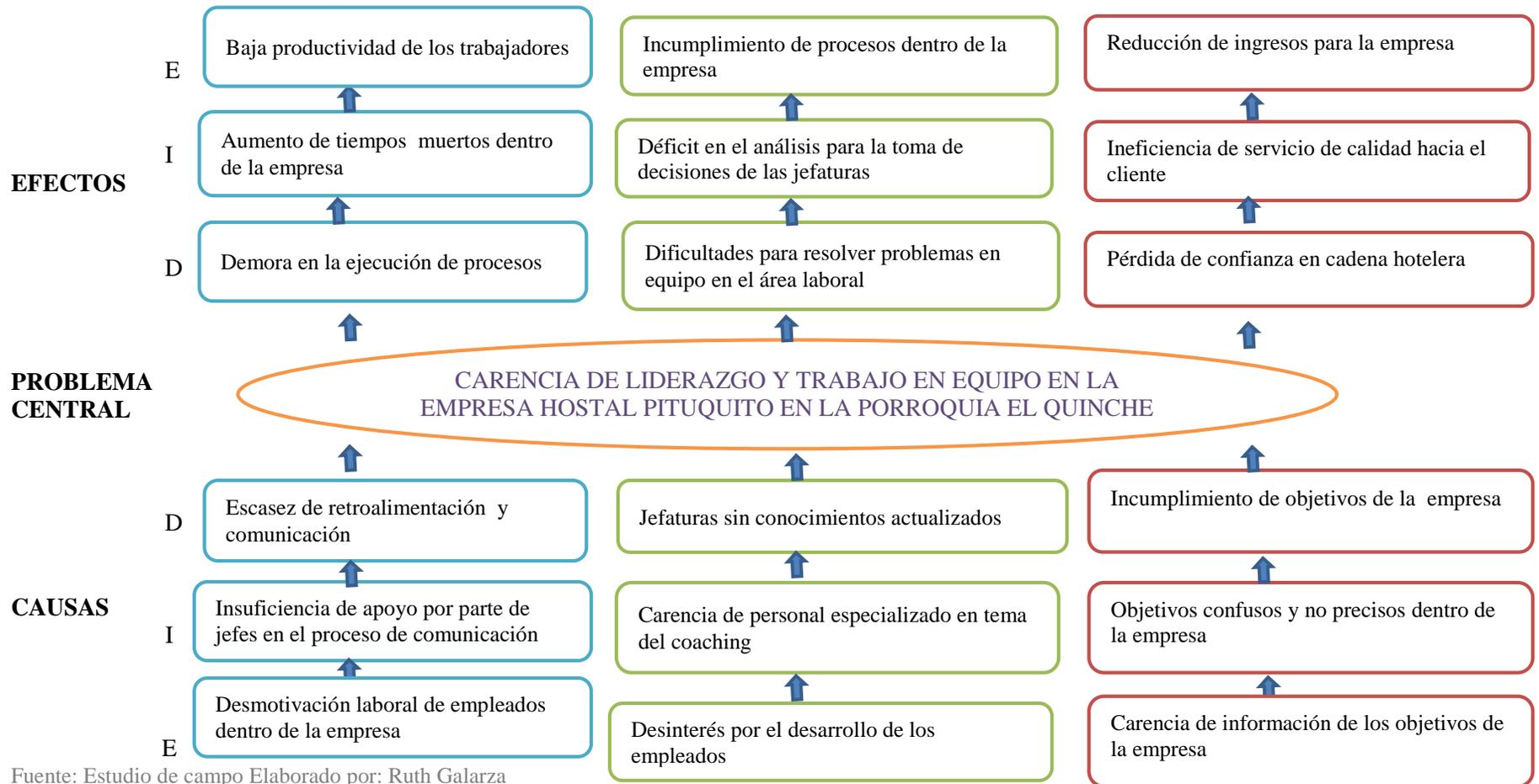
Las jefaturas su interés en el problema es proporcionar capacitaciones a los trabajadores, con un problema percibido del aumento de tiempos muertos, capacitando

conocimientos y habilidades en las diferentes áreas, con la ventaja de la predisposición de trabajadores y de la empresa facilitando los recursos necesarios, con un interés de la reducción de costos y tiempos muertos, con una potencialidad de un inadecuado de tiempo por parte de los trabajadores de la empresa.

Los clientes se interesan mejorar la retroalimentación en el proceso de servicio, con una escases de los trabajadores en la comunicación en el servicio a ellos, realizando conferencias de cómo utilizar métodos de comunicación apropiados hacia el cliente, con un recurso de la predisposición de trabajadores para el mejoramiento del servicio, que mejorara en el servicio y la comunicación, con una potencialidad de ausencia de que el trabajador no tome las disposiciones de las jefaturas.

CAPÍTULO III: ÁRBOL DE PROBLEMAS Y OBJETIVOS

3.01. Árbol de Problemas Figura 2



3.01.01. Conceptualización del Árbol de Problemas

El árbol de problemas ayuda a identificar todos los inconvenientes que generan el problema central, nos ayuda a conocer las causas y efectos además se los identifica como directos, indirectos y estructurales. Al analizar el árbol de problemas que es carencia de liderazgo y trabajo en equipo en la empresa hostel Pituquito en la Parroquia el Quinche se determinó que las causas que intervienen con más importancia en el problema central son:

Desmotivación laboral de empleados dentro de la empresa existiendo una insuficiencia de apoyo por parte de jefes en el proceso de comunicación obteniendo una escasez de retroalimentación y comunicación que genera como efecto demora en la ejecución de procesos y así aumentando tiempos muertos dentro de la empresa con una baja productividad de los trabajadores.

Desinterés por el desarrollo de los empleados, que existe una carencia de personal especializado en el tema del coaching, genera jefaturas sin conocimientos actualizados, generando como efectos las dificultades para resolver problemas en equipo en el área laboral, con un déficit en el análisis para la toma de decisiones así incumplimiento los procesos dentro de la empresa.

Carencia de información de los objetivos de la empresa, los objetivos son confusos y no precisos dentro de ella, con un incumplimiento de objetivos de la empresa que como efecto genera, pérdida de confianza en cadena hotelera con una ineficiencia de servicio de calidad hacia el cliente provocando una reducción de ingresos para la empresa.

3.02. Árbol de Objetivos Figura 3



Fuente: Estudio de campo Elaborado por: Ruth Galarza

3.02.01. Conceptualización de Árbol de Objetivos

El árbol de objetivos nos ayuda a determinar las metas que se pretende lograr con la ejecución de este proyecto por lo que consta de los medios por los cuales se los va a realizar y los fines a los que se quieren llegar.

El objetivo general consiste en fortalecer el liderazgo y trabajo en equipo en la empresa Hostal Pituquito en la Parroquia el Quinche. Para lograr este objetivo general se opta por los siguientes medios que intervienen con más importancia en el objetivo general son:

Motivación laboral de jefaturas para empleados dentro de la empresa, con un gran apoyo constante de seminarios por parte de jefes en las diferentes áreas, obteniendo un mejoramiento de comunicación y retroalimentación que genera como fines la ejecución de procesos a tiempo, así disminuyendo tiempos muertos dentro de la empresa con un aumento de productividad de los trabajadores.

Interés absoluta para desarrollo de los empleados, capacitado en el tema del coaching, que se generara un desarrollo de jefaturas con conocimientos actualizados, generando como fines la eficacia de jefaturas para resolver problemas en equipo en el área laboral, con una eficiencia en el análisis para la toma de decisiones así obteniendo el cumplimiento de los procesos dentro de la empresa.

Información veraz de los objetivos de la empresa, planteamiento de objetivos son claros y precisos dentro de ella, así cumpliendo con los objetivos de la empresa que como fines genera, confianza absoluta en cadena hotelera con una eficiencia de servicio de calidad hacia el cliente generando un incremento de ingresos para la empresa.

CAPÍTULO IV: MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

4.01. Matriz de Análisis de Alternativas Tabla 3 Apéndice "C"

OBJETIVOS	Impacto sobre el propósito	Factibilidad técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categoría
Cumplimiento de objetivos de la empresa	5	4	5	4	5	23	Alto
Planteamiento de objetivos claros y precisos dentro de la empresa	5	5	5	4	4	23	Alto
Fortalecimiento de Jefaturas con conocimientos actualizados	5	4	5	4	4	22	Alto
Personal capacitado en tema del coaching	5	5	5	5	4	24	Alto
Mejoramiento de comunicación y retroalimentación de trabajadores y jefes	5	4	5	4	4	22	Alto
Dictar seminarios por parte de jefes en las diferentes áreas	5	5	5	4	5	24	Alto

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Ruth Galarza

4.01.01. Conceptualización de la Matriz de Análisis de Alternativas

La matriz de análisis de alternativas es realizada para determinar el nivel de cumplimiento que tienen los objetivos ya antes mencionados en el árbol de objetivos. Se toman en cuenta las principales alternativas y se la califica de acuerdo al cumplimiento que tienen en su realización, con un impacto sobre el propósito.

Como primer objetivo tenemos el cumplimiento de objetivos de la empresa con un impacto sobre el propósito de 5 ya que esto nos llevara a un mejor desenvolvimiento al momento de la atención al cliente respecto con la factibilidad técnica tiene como factibilidad de 4 ya que por cualquier motivo no se contara con los recursos necesarios, con la factibilidad financiera tiene un logro de 5 ya que la empresa apoyara económicamente para realizar cualquier actividad de mejoramiento de sí misma, factibilidad social tiene una calificación de 4 ya que para ellos será más satisfactorio el servicio sea de calidad, con la factibilidad política tenemos como calificación de 4 ya que busca el bienestar del trabajador, tiene un total de 23 que como categoría es alto ya que se fomentara a cumplir con los objetivos de la empresa.

El segundo objetivo es el planteamiento de objetivos claros y precisos dentro de la empresa que con el impacto sobre el propósito de logro es de 5 ya que todo el personal contara con información de los objetivos de la empresa a su alcance para cumplirlos correctamente, con la factibilidad técnica tiene factible de 5 ya que la empresa cuenta con los recursos necesarios, con la factibilidad financiera tiene una calificación de 5 ya que ya que cuenta con un suficiente capital para realizar cualquier actividad, con factibilidad social tiene una calificación de 4 ya que no para todos será satisfactorio que el servicio lleve un mejor control, con la factibilidad política tiene

factible de 4 ya que no siempre las empresa se rigen de las reglas, tiene un total de 23 que como categoría es alto ya que contarán con objetivos claros y precisos dentro de la empresa.

Como tercer objetivo es el fortalecimiento de Jefaturas con conocimientos actualizados con el impacto sobre el propósito tienen un calificación de 5 ya que si los jefes de cada área están capacitado ayudara a los trabajadores aún mejor desenvolvimiento en el área laboral, con la factibilidad técnica de logro de 4 ya que por cualquier motivo de repente no se contara con los recursos necesarios, con la factibilidad financiera tiene una calificación de 5 ya que hay total apoyo económicamente por parte de la empresa para cualquier actividad, con factibilidad social tiene factible de 4 ya que para ellos será más satisfactorio un mejor servicio, con la factibilidad política tiene una calificación de 4 ya que no siempre las jefaturas no se encuentran totalmente actualizados a la tecnología, tiene un total de 22 que como categoría es alto ya que si cuenta con jefes con conocimientos actualización mejor liderazgo y trabajo en equipo en las diferentes áreas.

Como cuarto objetivos es el establecimiento de personal especializado en tema del coaching con el impacto sobre el propósito tienen un calificación de 5 porque se dará a conocer dicha información acerca del tema, la factibilidad técnica es de logro de 5 ya que la empresa cuenta con los suficientes recursos para darse a conocer el tema, la factibilidad financiera es de categoría 5 ya que la empresa está dispuesta en todo para apoyar a los trabajadores, la factibilidad social es de categoría 5 ya que si el personal se cuenta con información actual se desarrollara un mejor desenvolvimiento hacia la sociedad, la factibilidad política tiene categoría de 4 porque las leyes están sujetas a

cambios actualizados, donde existe un total de 24 con categoría de alto que mejora el liderazgo y el trabajo en equipo dentro de las diferentes áreas.

Quinto objetivo desarrolla miento de confianza absoluta de comunicación y retroalimentación de trabajadores y jefes con el impacto sobre el propósito de logro de 5 ya que mejorara el desenvolvimiento en las diferentes áreas, con la factibilidad técnica tiene una calificación de 4 ya que por cualquier motivo de repente no se contara con los recursos necesarios, como factibilidad financiera tiene factible de 5 ya que hay total apoyo económicamente por parte de la empresa para cualquier actividad, con factibilidad social tiene una calificación de 4 por que no siempre en la sociedad existe bien los canales de comunicación, con la factibilidad política tiene una calificación de 4 ya que en la mayoría de empresas no realizan la respectiva retroalimentación, tiene un total de 22 que como categoría alto que se desarrollara confianza absoluta en la comunicación de los jefes como trabajadores para un mejor servicio.

Como sexto objetivo es él apoya miento constante por parte de jefes en las diferentes áreas con el impacto sobre el propósito con una calificación de 5 ya que si hay interés constante en el apoyo de áreas se realizara una mejor manera comunicación, con la factibilidad técnica tiene como calificación de 5 ya que cuenta con los recursos necesarios, con la factibilidad financiera tiene una calificación de 5 ya que la empresa está dispuesta en apoyar en todo para beneficio de sí misma, con factibilidad social de logro de 4 ya que si los trabajadores tiene un apoyo de jefes será mejor para ambas partes tanto como para la sociedad para un mejor servicio, con la factibilidad política tiene calificación de 5 ya que busca el bienestar del trabajador, tiene un total de 24 que como categoría es alto que se lleva a promover un mejor proceso en las diferentes áreas.

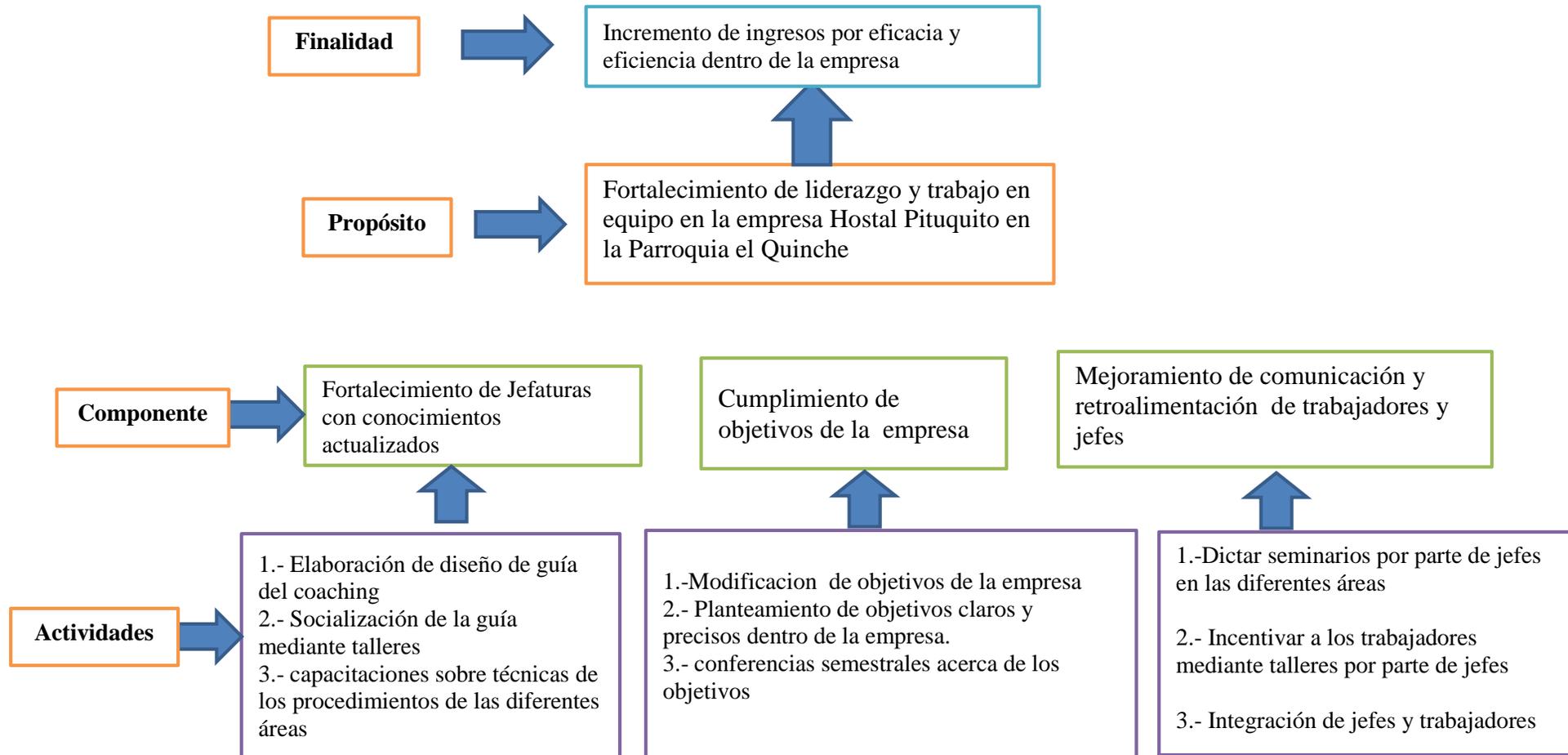
4.02. Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

Tabla 4 Apéndice "D"

Objetivos	Factibilidad de lograrse	Impacto en genero	Impacto ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	TOT AL	Categoría
Cumplimiento de objetivos de la empresa	Los principales beneficiarios son los dueños de la empresa las jefaturas y trabajadores (5)	Respeto de los derechos humanos (4)	Mejoramiento del entorno empresarial (4)	Un mejor manejo en el proceso (4)	Se fortalece el liderazgo en las jefaturas. (5)	22	Alto
Planteamiento de objetivos claros y precisos dentro de la empresa	Buen desarrollo de liderazgo y el trabajo en equipo (4)	El cumplimiento de trabajadores llevara a un buen servicio (4)	Desenvolvimiento en el entorno laboral en los diferentes procesos (5)	Clientes satisfechos con la atención dada (4)	Demanda en crecimiento para la empresa. (4)	21	Alto
Fortalecimiento de Jefaturas con conocimientos actualizados	Apoyo de la empresa para sus trabajadores en las diferentes áreas (5)	Incremento de personas especializados en las áreas (4)	Mejoramiento de entorno de las diferentes áreas (4)	Se obtendrá personal altamente capacitado. (5)	jefaturas capacitadas exitosamente (5)	23	Alto
Personal capacitado en tema del coaching	Reducción de desconocimiento del tema del coaching (4)	Mejora el bienestar de todo el personal (5)	Los trabajadores pueden desenvolverse en el entorno laboral(4)	Aumenta la calidad de vida de los empleados (4)	Comunicación eficaz de los trabajadores hacia los clientes (5)	23	Alto
Mejoramiento de comunicación y retroalimentación de trabajadores y jefes	Cumplimiento del proceso del servicio al cliente (4)	Los trabajadores se encuentren sin problemas en el proceso(5)	Desenvolvimiento social en el entorno del proceso (5)	Es de gran importancia para el fortalecimiento del trabajo en equipo y el liderazgo. (5)	Eficiencia de trabajadores y jefes en el área laboral (4)	23	Alto
Dictar seminarios por parte de jefes en las diferentes áreas	Ofrecer un servicio de excelencia y calidad (4)	Aumenta el trabajo en equipo de jefaturas y empleados (5)	Incrementa la motivación laboral de las diferentes áreas (5)	Fortalecimiento en la comunicación de jefes y trabajadores (4)	Mejorar la calidad de proceso en la atención del cliente (5)	23	Alto

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Ruth Galarza

4.03. Construcción del Diagrama de Estrategias Figura 4



Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Ruth Galarza

4.04. Matriz de Marco Lógico

Tabla 5 Apéndice "E"

RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<p>FINALIDAD</p> <p>Incremento de ingresos por eficacia y eficiencia dentro de la empresa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El liderazgo de las diferentes áreas se reflejan en un 94% en el trabajo en equipo en la eficiencia y eficacia de los jefes y trabajadores de áreas. • Fortalecimiento de la satisfacción de los clientes se logró en un 98% así aumentando ingresos para sí misma. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se verifica mediante videos de cámara de seguridad el fortalecimiento de desenvolvimiento en las diferentes áreas • Se verifica mediante los documentos contables de la empresa 	<p>Apoyo constante entre jefes de áreas y trabajadores para el crecimiento y estabilidad de la empresa.</p>
<p>PROPÓSITO</p> <p>Fortalecimiento de liderazgo y trabajo en equipo en la empresa Hostel Pituquito en la Parroquia el Quinche</p>	<p>Incremento de productividad se refleja en un 90% en las áreas en el cumplimiento de procesos.</p>	<p>Se puede verificar mediante controles de documentos semanales por parte de jefes de área.</p>	<p>Sustento de la empresa en el desarrollo de actividades para la mejora de sí misma</p>

COMPONENTES			
1. Cumplimiento de objetivos de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes satisfechos se logró en un 95% en el servicio prestado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se verifica mediante informes de cada departamento 	Crecimiento de liderazgo entre trabajadores y jefes en el desarrollo de cumplimiento de procesos de las diferentes áreas.
2. Fortalecimiento de Jefaturas con conocimientos actualizados	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores eficientes se refleja en un 96% en el desarrollo de los procesos. • La comunicación asertiva se refleja en un 97% entre jefes y trabajadores de área. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se verificara mediante los reconocimientos que se realicen a los trabajadores por su incremento de productividad en los procesos 	
3. Mejoramiento de comunicación y retroalimentación de trabajadores y jefes	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimiento de trabajadores con un logro de 99% en conflictos y toma de decisiones. 		

ACTIVIDADES	PRESUPUESTOS		
1.1. Modificación de objetivos de la empresa	1.1. Impresiones \$ 0.60 Hojas a cuadros \$ 0.80 Esferos \$ 0.90		
1.2. Planteamiento de objetivos claros y precisos dentro de la empresa.	1.2. Impresiones \$ 0.60 Lápiz \$ 0.40 borrador \$ 0.25	<ul style="list-style-type: none"> • Facturas 	
1.3. conferencias semestrales acerca de los objetivos	1.3. Refrigerio \$ 25.00 Impresiones \$ 1.25 Infocus \$ 5.00	<ul style="list-style-type: none"> • Recibos 	Sustento por parte de la empresa para las actividades que se presentara para la mejora de trabajadores y para sí misma.
2.1. Elaboración de diseño de guía del coaching	2.1. Impresiones \$ 8.50 Computadora \$ 8.45 Anillado \$ 1.75		
2.2. Socialización de la guía mediante talleres	2.2. Infocus \$ 5.00 Impresiones \$ 18.20 Anillados \$ 5.00		
2.3. capacitaciones sobre técnicas de los procedimientos de las diferentes áreas	2.3. Persona de capacitación \$ 15.50 Impresiones \$ 16.50 Refrigerio \$ 25.00		
3.1. Apoyo constante de seminarios por parte de jefes en las diferentes áreas	3.1. Impresiones \$ 8.80 Infocus \$ 5.00		
3.2. Incentivar a los trabajadores mediante talleres por parte de jefes	3.2. Refrigerio \$ 25.00 Impresiones \$ 9.80		
3.3. Integración de jefes y trabajadores	3.3. Hojas a cuadros \$ 0.80 Esferos \$ 3.80		

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Ruth Galarza

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.01. Antecedentes

“Los antecedentes históricos más remotos del Coaching se encuentran en la filosofía griega, principalmente en Sócrates (filósofo ateniense, 470 años a.C.), quien creó un método llamado mayéutica consistente en un proceso inductivo, a través de preguntas reveladoras con sus discípulos, y mediante el cual lograba traer a la luz las cualidades y respuestas que éstos ya tenían en su interior. Así mismo, en los diálogos de Platón (Atenas, 428 a.C.), basados en una secuencia de preguntas y respuestas, se puede reconocer la estructura arcaica de una sesión de Coaching. Y también cabe mencionar a la ética aristotélica, basada en la búsqueda de la felicidad, lo cual sigue siendo la gran motivación que subyace a las sesiones de Coaching. En la actualidad, la palabra Coaching es una palabra inglesa que puede traducirse como “entrenamiento”, pues procede del verbo inglés “to coach” que viene a significar “entrenar”. Por tanto, el coach es quien “entrena” y el coachee es el cliente, es decir quien es entrenado. Comenzó a aplicarse a mediados de los años 70 dentro del ámbito deportivo cuando Timothy Gallwey (profesor de literatura y capitán en la Universidad de Harvard del equipo de tenis) se dio cuenta de que el principal freno de un deportista no está en su cuerpo, si no en su mente, y creó un método y libro titulado El Juego Interior, basado en la idea de que:

En cada actividad humana hay dos ámbitos de actuación: el externo y el interno. El juego exterior se juega en un escenario externo para superar los obstáculos externos para alcanzar un objetivo externo. El juego interior se lleva a cabo dentro de la mente del jugador y se juega contra varios obstáculos como el miedo, la duda, los lapsos de atención, y la limitación de conceptos o suposiciones. El juego interior se juega para superar los obstáculos autoimpuestos que impiden a la persona o equipo acceder a todo

su potencial.” (Es el juego contra los obstáculos del miedo y la desconfianza de uno mismo). Después, John Whitmore (piloto, hombre de negocios y coach) llevó el método de Gallwey al medio empresarial inglés con gran éxito, convirtiéndose en el precursor del Coaching de Negocios, Coaching Ejecutivo, y Coaching Personal. De hecho, ambos son los principales exponentes de la corriente del Coaching Humanista, originado y desarrollado principalmente en Europa, y cuya práctica está basada en la aplicación de herramientas de la Psicología Humanista, y pone el énfasis en el ser humano, en su potencial interior y en la capacidad de elección de una vida mejor.

Otra corriente es el Coaching Práctico o estadounidense, y tuvo como máximo exponente al estadounidense Thomas Leonard. La metodología utilizada con este sistema tan pragmático incentiva la autoestima, motiva a la acción y pone a prueba a sus clientes a través de nuevos desafíos. Y la tercera corriente es el Coaching Ontológico que, originado en Sudamérica, ha tenido como principales exponentes a los chilenos Rafael Echeverría y Julio Olalla. Es el “entrenamiento del ser”, y explica al ser humano como un ser intrínsecamente lingüístico, donde las conversaciones son la clave para entender cómo somos los seres humanos y cómo desde ese conocimiento se puede cambiar nuestra vida. (Equilibrio y desarrollo del coaching , 2007)

“También cabe mencionar el Coaching Sistémico como una modalidad que hace énfasis, mediante un enfoque de procesos, para ver totalidades e interrelaciones. Promueve en el cliente el desarrollo del talento individual, de sus competencias organizacionales y de ambientes de alto desempeño. El enfoque que se adopta en Equilibrio y Desarrollo es integrador, pues apuesta por la práctica de un Coaching avanzado mediante:

- Un trabajo equilibrado sobre el aprendizaje saber Ser y saber Hacer, que se basa en la capacidad del ser humano para desarrollar todo su potencial interno.
- La máxima practicidad para que el enfoque sea cómodo y útil, y también más rápido tanto a personas como a grupos.

- Trabajo con pensamiento sistémico, ya que cuando una persona, grupo u organización tienen conflictos, éstos se originan en estructuras subyacentes y no solo en errores individuales o mala voluntad.
 - Uso de diferentes disciplinas que proporcionen técnicas y herramientas efectivas.
- Y por último, para cerrar esta breve historia del Coaching, cabe mencionar algunas de las diferentes especialidades que poco a poco, y debido a la creciente divulgación y resultados positivos de éste, se han ido originando y desarrollando para atender a diversos ámbitos de la vida de las personas u organizaciones: Coaching Deportivo, Coaching Personal (o Life Coaching), Coaching Ejecutivo, Coaching Corporativo, Coaching para Empresarios, Coaching para Mujeres, Coaching de Salud, Coaching en la Enseñanza, Coaching Político, Coaching Artístico, Coaching para Jóvenes, Coaching para Padres, etc.”

(Desarrollo y Equilibrio Coaching, 2007)

5.01.01 Justificación de la propuesta

El Hostal Pituquito al encontrarse con el problema de tener un bajo rendimiento de liderazgo y trabajo en equipo, determina la aplicación de un diseño de una guía del coaching mejorara el proceso de liderazgo y el trabajo en equipo en las diferentes áreas donde se comienza a ver problemas en el proceso del trabajo laboral con la finalidad de mejorar las falencias en áreas, incrementando su productividad, rentabilidad dentro de sus estándares de calidad así satisfaciendo las necesidades de los clientes.

Con el diseño de guía del coaching fortalecerá el creciendo en forma sostenible, ya que podemos mencionar que el coaching es un proceso estratégico de nuevas técnicas y herramientas que una persona dirige orienta y enseña a otra hacia un objetivo de cumplirlo así logrando un desempeño eficiente y eficaz de las personas esto se convierte en una práctica cotidiana en un grupo de trabajadores incentivados con principios éticos orientándose principalmente al servicio mejorando sus destrezas y habilidades mejorando el desempeño en forma permanente, para así proyectar imagen de seguridad y responsabilidad convirtiendo a la empresa Hostal Pituquito reconocida por la sociedad a través del servicio prestado de calidad y bienestar a los clientes y así aumentando en las utilidades y reducción de costos de si misma.

5.02. Descripción de la herramienta metodológica.

5.02.01. Tipo de Investigación

Se ejecutara la investigación de campo se interpretara y se dara la solución al problema de la situación actual que se encuentre, la investigación se llebara a cabo en el ambiente laboral de los jefes de área como trabajadores de la organización serán la fuente principal de datos para ser analizados.

5.02.02. Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación se centra en el aspecto cuantitativo, ya que se basa en la recolección de datos estandarizados, se realiza una medición numérica por lo cual el análisis posee valores estadísticos.

5.02.03. Técnicas de Recolección de datos.

“En este apartado se deben presentar las técnicas que se van a utilizar para obtener la información. Cada una de estas técnicas se debe definir, justificar y describir. Además, es necesario considerar los indicadores que se valoraran con cada técnica, sus correspondientes instrumentos, y señalar el número del apéndice que presenta el instrumento diseñado, con el propósito de ubicar claramente la forma de medir o valorar cada uno de los indicadores de la investigación.”

(Oscar Zapatar, 2005)

5.02.03.01. Encuesta

"La encuesta se puede definir como una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto, objetivo coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianzas a una población. Las encuestas pueden ser personales y no personales."

(By Elena Abascal, 2005)

Como fuente terciaria se obtendrá información para el desarrollo del proyecto se adquirirá mediante la aplicación de encuesta a cada uno de los jefes de área del Hostal Pituquito esto nos permitirá interpretar dicha información y llegar a conclusiones que mejore a encontrar la solución al problema percibido.

5.02.04. Técnicas de análisis de datos

"Análisis de datos es la técnica a la cuantificación y clasificación de las ideas de un texto, mediante categorías preestablecidas".

(Mario Tamayo, 2004)

El análisis será estadística descriptiva quien nos ayudara a analizar y representar los datos guiándose en la información recopilada de cada una de las encuestas realizadas a los jefes de las diferentes áreas, esto nos ayudara a interpretar la información dada y llegar a las mejores conclusiones que mejore a encontrar la solución de dicho problema.

5.02.05. Etapas de la investigación

- Técnicas de la investigación
- Métodos de la investigación
- Tipo de la investigación
- Muestra
- Tabulación

5.02.06. Población

“La población descansa en el principio de que las partes representan el todo y por tanto refleja las características que definen la población de la cual fue extraída, lo cual nos indica que fue representativa. Es decir que, para ser una generalización exacta de una población es necesaria una muestra totalmente representativa y, por lo tanto, la validez de la generalización depende de la validez y tamaño de muestra.”

(Tamayo, 2004)

La presente investigación se desarrollara a los jefes de cada área de la empresa Hostal Pituquito en la Parroquia el Quinche, teniendo como sujetos de investigación a 6 personas, por ser una población pequeña, no es necesario realizar el cálculo de una muestra, ya que la técnica de encuesta será realizada.

5.02.07. Formato de la Encuesta

Instituto Tecnológico Superior Cordillera

Escuela Administrativa

Carrera Bancaria Y Financiera



Encuesta

Instrucciones: Para cada una de las afirmaciones del test, elija uno de los siguientes enunciados utilizando una (x):

Género: Masculino Femenino

Edad: 23- 30 31-45 46- 60

1.- ¿Qué volumen de trabajo ejecuta el trabajador en las diferentes áreas?

Medio ()

Alto ()

Bajo ()

2.- ¿Existe comunicación entre trabajadores en las diferentes áreas?

Si ()

No ()

3.- ¿Qué nivel de conocimiento cuenta para las diferentes áreas?

Medio ()

Alto ()

Bajo ()

4.- ¿Se lleva a cabo el cumplimiento de los objetivos establecidos dentro de la empresa?

Si ()

No ()

5.-¿Existe trabajo en equipo de trabajadores dentro de áreas?

Siempre ()

Casi siempre ()

Nunca ()

6.-Existe el interés debido por parte de jefes de área para el desarrollo de trabajadores?

Si ()

No ()

7.- ¿Cuál es el desenvolvimiento que tienen los trabajadores en las diferentes áreas laborales?

25 % ()

50 % ()

75% ()

100 % ()

8.- ¿Se realiza talleres entre jefes y trabajadores?

Siempre ()

Casi siempre ()

Nunca ()

9.- ¿Cada cuánto realizan capacitaciones a jefes de áreas?

Mensual ()

Semestral ()

Anual ()

10.- ¿Cuentan con los materiales necesarios los trabajadores?

Si ()

No ()

Gracias por su colaboración

5.02.09. Análisis de la información obtenida mediante la encuestas.

Datos Generales

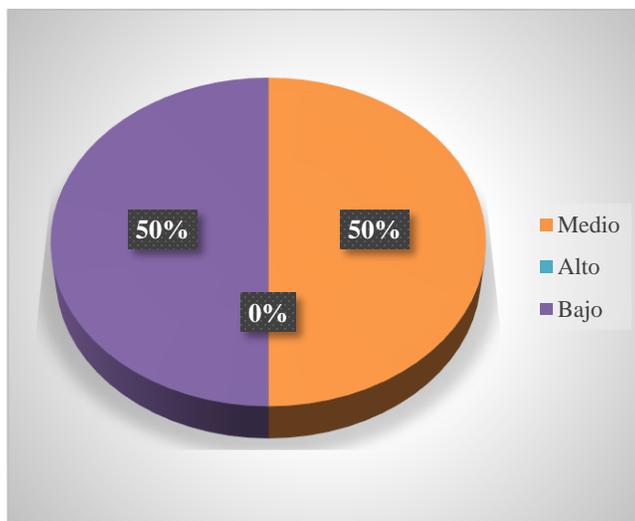
1.- ¿Qué volumen de trabajo ejecuta el trabajador en las diferentes áreas?

Tabla 6 Volumen de trabajo

Pregunta 1	N° Encuestas	%
Medio	3	50%
Alto	0	0%
Bajo	3	50%
Total	6	100%

Fuente: Investigación Propia
 Autor: Ruth Galarza

Figura 5 Volumen de Trabajo



Fuente: Encuesta
 Autor: Ruth Galarza

Análisis:

Mediante la encuesta en las diferentes áreas se observó el volumen que ejecuta el trabajador en las diferentes departamentos tiene un volumen de un medio con un 50% y un bajo con un 50% analizando que existe deficiencia de trabajadores en sus áreas laborales buscando un mejoramiento de un nivel alto de desarrollo en las diferentes actividades.

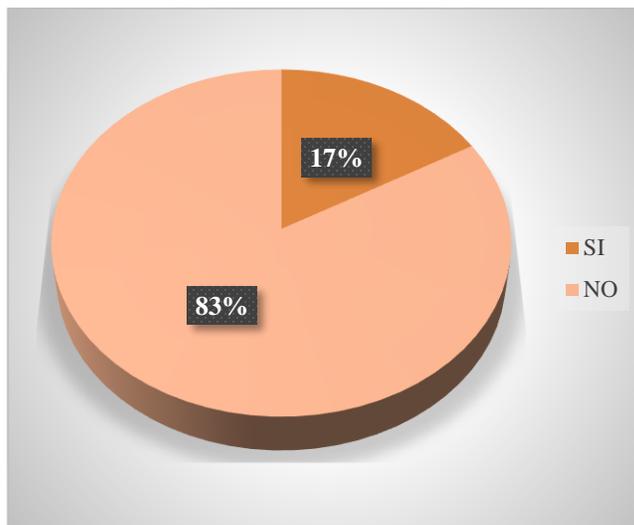
2.- ¿Existe comunicación entre trabajadores en las diferentes áreas?

Tabla 7 Comunicación entre Áreas

Pregunta 2	N° Encuestas	%
SI	1	17%
NO	5	83%
Total	6	100%

Fuente: Investigación Propia
 Autor: Ruth Galarza

Figura 6 Comunicación entre Áreas



Fuente: Encuesta
 Autor: Ruth Galarza

Análisis:

Mediante la encuesta en las diferentes áreas se analizó que no existe la suficiente comunicación de trabajadores en las áreas con un porcentaje de 83% y un 17% de trabajadores que si hay comunicación, analizando que hay escasas de comunicación de trabajadores hacia compañeros como jefes de áreas buscando mejorar el valor de la comunicación surja en mejoramiento de sí mismos.

3.- ¿Qué nivel de conocimiento cuenta para las diferentes áreas?

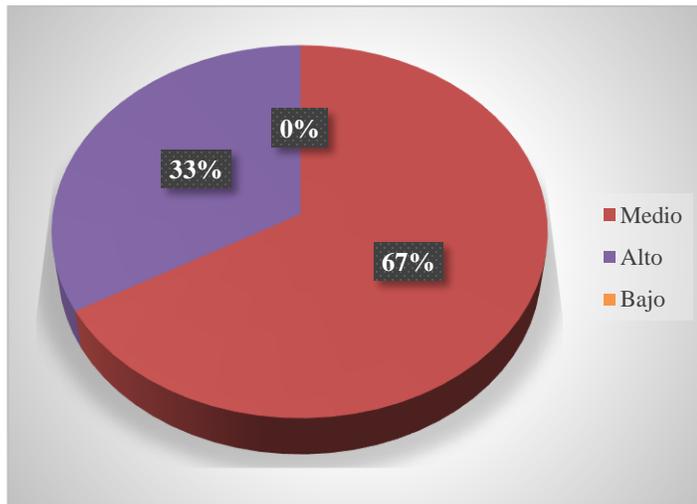
Tabla 8 Nivel de Conocimiento

Pregunta 3	N° Encuestas	%
Medio	4	67%
Alto	2	33%
Bajo	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación Propia

Autor: Ruth Galarza

Figura 7 Nivel de Conocimiento



Fuente: Encuesta

Autor: Ruth Galarza

Análisis:

Mediante la encuesta en las diferentes áreas se analizó que el nivel de conocimiento con que cuentan los jefes de áreas tiene un volumen de medio con un 67% y un alto de 33% observando que los jefes de áreas cuentan con un nivel moderado para sobresalir con los trabajadores y empresa, buscando un mejoramiento de jefes de área con un conocimiento totalmente de un nivel alto para todos los jefes de área.

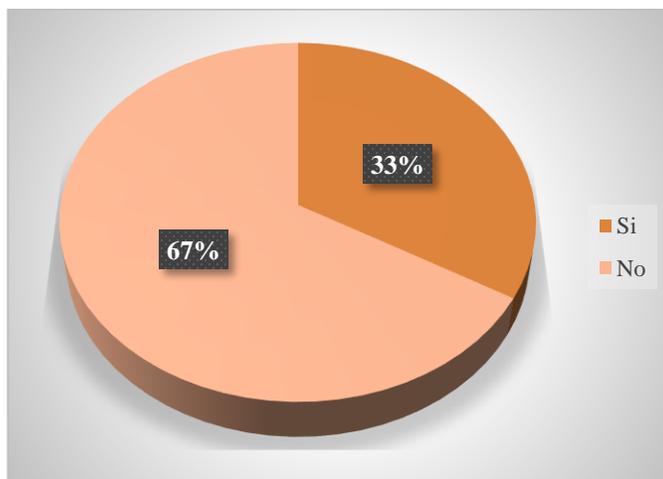
4.- ¿Se lleva a cabo el cumplimiento de los objetivos establecidos dentro de la empresa?

Tabla 9 Cumplimiento de Objetivos

Pregunta 4	N° Encuestas	%
Si	2	33%
No	4	67%
Total	6	100%

Fuente: Investigación Propia
Autor: Ruth Galarza

Figura 8 Cumplimiento de Objetivos



Fuente: Encuesta
Autor: Ruth Galarza

Análisis:

Mediante la encuesta en las diferentes áreas se analizó que no se está llevando a cabo con el cumplimiento de objetivos con un porcentaje de 67% y un 33% de trabajadores que los están llevando a cabo con el cumplimiento de objetivos, esto genera expectativas negativas de compromiso con la empresa buscando mejorar la responsabilidad y el rendimiento dando sentido a sus esfuerzos acercándose a un desenvolvimiento y cumplimiento de sí mismos.

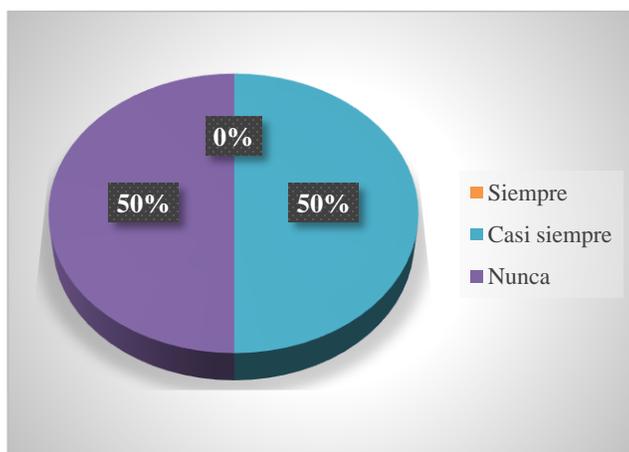
5.-¿Existe trabajo en equipo de trabajadores dentro de áreas?

Tabla 10 Trabajo en Equipo

Pregunta 5	N° Encuestas	%
Siempre	0	0%
Casi siempre	3	50%
Nunca	3	50%
Total	6	100%

Fuente: Investigación Propia
 Autor: Ruth Galarza

Figura 9 Trabajo en Equipo



Fuente: Encuesta
 Autor: Ruth Galarza

Análisis:

Mediante la encuesta en las diferentes áreas se analizó que casi siempre existe el trabajo en equipo de trabajadores en las áreas tiene como volumen de un 50% y el otro 50% de un nunca, con este dato se puede analizar que los trabajadores tienen un nivel medio del trabajo en equipo en las diferentes áreas buscando un mejoramiento de los trabajadores que realicen sus actividades en equipo a un 100%.

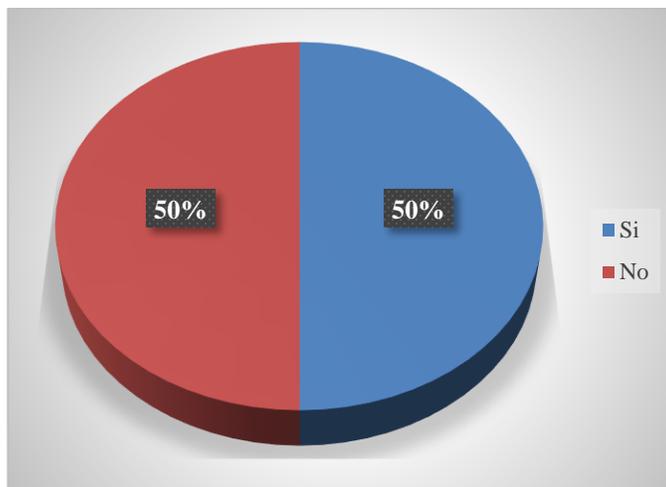
6.-Existe el interés debido por parte de jefes de área para el desarrollo de trabajadores?

Tabla 11 Interes de Jefes

Pregunta 6	N° Encuestas	%
Si	3	50%
No	3	50%
Total	6	100%

Fuente: Investigación Propia
 Autor: Ruth Galarza

Figura 10 Interes de Jefes



Fuente: Encuesta
 Autor: Ruth Galarza

Análisis:

Mediante la encuesta en las diferentes áreas se analizó que existe un interés de jefes de área hacia el desarrollo de los trabajadores en un volumen de un 50% y un no de 50% lo cual indica que si hay un interés de la mitad de jefaturas hacia sus trabajadores de sus progresos buscando mejorar a un 100% de que haya un interés de todos los jefes de área hacia sus trabajadores redondeando en beneficios también para la empresa.

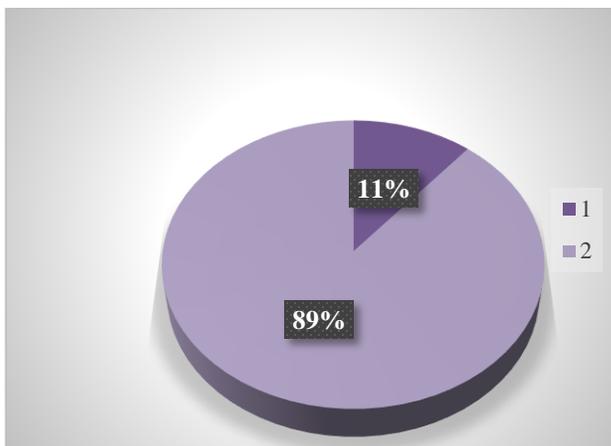
7.- ¿Cuál es el desenvolvimiento que tienen los trabajadores en las diferentes áreas laborales?

Tabla 12 Desenvolvimiento de Trabajos

Pregunta 7	N° Encuestas	%
25%	0	0%
50%	4	89%
75%	2	11%
100%	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación Propia
Autor: Ruth Galarza

Figura 11 Desemvolvimiento de Trabajadores



Fuente: Encuesta
Autor: Ruth Galarza

Análisis:

Mediante la encuesta en las diferentes áreas se analizó que el desenvolvimiento que tienen los trabajadores en las diferentes áreas laborales tiene un volumen del 89% con un desarrollo del 75% y un 11% de desenvolvimiento de trabajador del 50% en las diferentes áreas con este dato se puede analizar que si existe un desenvolvimiento de un nivel medio por parte de empleados en la jornada laboral buscando mejorar el desenvolvimiento en un 100% de todos los empleados incrementando la productividad y la calidad de trabajo.

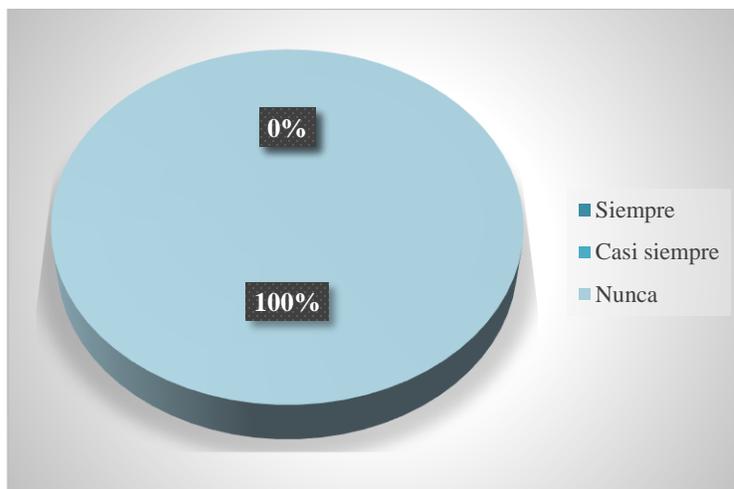
8.- ¿Se realiza talleres entre jefes y trabajadores?

Tabla 13 Talleres

Pregunta 8	N° Encuestas	%
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Nunca	6	100%
Total	6	100%

Fuente: Investigación Propia
Autor: Ruth Galarza

Figura 12 Talleres



Fuente: Encuesta
Autor: Ruth Galarza

Análisis:

Mediante la encuesta en las diferentes áreas se analizó que nunca se realizan talleres entre jefaturas y empleados con un porcentaje de 100% esto genera expectativas negativas en el desarrollo de sus procesos en la toma de decisiones y en la solución de problemas, buscando mejorar la confianza de sí mismos formándoles como líderes y fortaleciendo la comunicación.

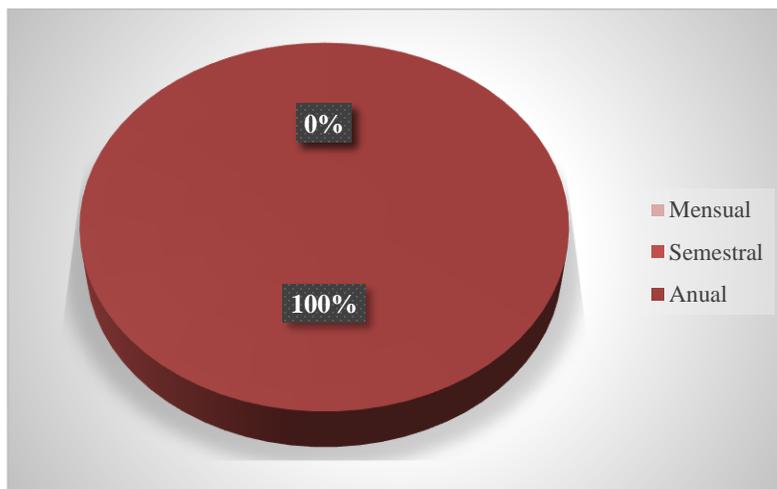
9.- ¿Cada cuánto realizan capacitaciones a jefes de áreas?

Tabla 14 Capacitaciones

Pregunta 9	N° Encuestas	%
Mensual	0	0%
Semestral	0	0%
Anual	6	100%
Total	6	100%

Fuente: Investigación Propia
Autor: Ruth Galarza

Figura 13 Capacitaciones



Fuente: Encuesta
Autor: Ruth Galarza

Análisis:

Mediante la encuesta en las diferentes áreas se analizó que se realiza capacitaciones a las jefaturas anualmente con un porcentaje de 100% se palpa en la encuesta pero no se ha visto resultados esperados que mejor será que se desarrollaran las capacitaciones semestralmente ya que mejorara el conocimiento elevando la moral de la fuerza de trabajo hacia sus trabajadores.

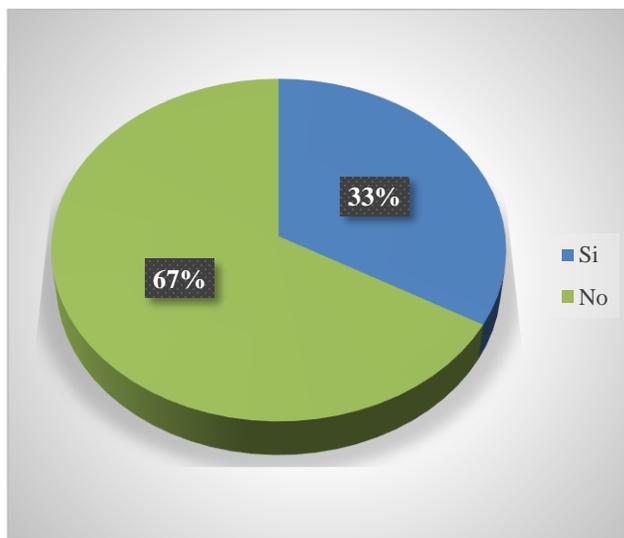
10.- ¿Cuentan con los materiales necesarios los trabajadores?

Tabla 15 Materiales

Pregunta 6	N° Encuestas	%
Si	2	33%
No	4	67%
Total	6	100%

Fuente: Investigación Propia
 Autor: Ruth Galarza

Figura 14 Materiales



Fuente: Encuesta
 Autor: Ruth Galarza

Análisis:

Mediante la encuesta en las diferentes áreas se analizó que no cuentan los trabajadores con los materiales necesarios en sus áreas con un porcentaje del 67% y el restante del 33% que si cuentan con los recursos de las diferentes áreas por cual se puede ver que en cierta áreas cuentas con los sufrientes materiales y en otras no para el desenvolviendo en sus jornadas laborales de los trabajadores esperando un mejoramiento de un 100% que todos los empleados cuentas con los suficientes incrementando su productividad con un buen ambiente laboral.

5.03. Formulación del proceso de aplicación de la propuesta

1. Definición de coaching

“El coaching es la habilidad de observar, escuchar y hacer preguntas y por medio de una técnica lograr que otros descubran sus propios recursos, emprendan acciones y sean capaces de continuar alcanzando objetivos por sí mismos. El coaching es un proceso de ayuda escucha activa y toma de consecuencia que te llevara a descubrir y maximizar todo tu potencial creativo teniendo en cuenta tus habilidades, circunstancias y recursos para que puedas planearte mejores metas y alcanzar tus objetivos” (Suarez)

“El coaching encaja perfectamente en este nuevo modelo de aprendizaje, ya que posibilita al líder aprender, modificar y aplicar un enfoque adecuado en una determinación situación empresarial. Cuando un líder recibe coaching, o se convierte en coach ha de tener presente ciertos aspectos para incrementar su efectividad: enfocarse tanto en el negocio como en el talento humano, generar confianza y credibilidad, conseguir inspirar, buscar la excelencia, desarrollar el coaching como un proceso y no como algo puntual.”

(Roman, 2010)

“Como coaching denominamos a una metodología de aprendizaje dinámica e interactiva que se desarrolla entre un coach (tutor, instructor) y un coachee (aprendiz) para el desarrollo pleno de las capacidades y habilidades de este último, ya sea en el plano personal, profesional, empresarial u organizacional, con el objetivo de alcanzar determinadas metas y conseguir los mejores resultados.

Como tal, coaching es un vocablo procedente del inglés que se deriva del verbo to coach, que significa 'instruir, entrenar, preparar, ayudar. Los roles asociados a esta actividad son los del coach, que es el instructor o entrenador, y el del coachee, que es el cliente, el aprendiz o pupilo. El coaching es un proceso en el cual una persona o un grupo de personas son puestas bajo la tutela de un *coach* que los observa, asiste, orienta, acompaña, motiva y evalúa durante un periodo de tiempo determinado o durante el desarrollo de un proyecto, con el objetivo de ayudarlos a alcanzar metas específicas y lograr el máximo rendimiento posible de acuerdo con las capacidades, recursos y habilidades naturales de cada quien.”

(coaching, 2013-2015)

1.01. Tipos de coaching

- “**Coaching Transformacional** es una disciplina enfocada en el desarrollo de la persona desde sus valores, competencias y aspiraciones de mejora.
- **Coaching Cognitivo** es el entrenamiento de las funciones cognitivas; la funciones receptivas, la memoria, el aprendizaje, el pensamiento y las funciones expresivas.
- **Coaching Coercitivo** seminarios de entrenamiento que afirman lograr un cambio profundo en la actitud de sus participantes. El coaching coercitivo es objeto de mucha crítica por sus métodos utilizados.”

(coaching cognitivo, 2015)

“Los siguientes tipos de Coaching van enfocados a un determinado grupo de personas o un objetivo específico:

- **Coaching Personal** es el arte de facilitar el desarrollo potencial de las personas para alcanzar objetivos coherentes y cambios en profundidad.
- **Coaching de Vida** significa ayudar a las personas a tomar decisiones, definir y cumplir objetivos o afrontar dificultades
- **Coaching Educativo** es el arte de acompañar a aquellas personas que están desarrollándose, creciendo como seres humanos, de una forma efectiva y de bienestar para ellos mismo, a través de la conversación y dándoles poder de creer en ellos mismos.
- **Coaching Deportivo** es definido en la Wikipedia como el proceso de desarrollo integral del individuo que permite la optimización del rendimiento deportivo, tanto personal como colectivo.
- **Coaching Ejecutivo** es un proceso que persigue como objetivo prioritario el máximo desarrollo profesional y personal del coachee y, realizado de una forma óptima y correcta, puede suponer una profunda transformación del individuo que lo recibe.
- **Coaching Organizacional** dirigido a las grandes empresas, las metas que prevalecen son las de la empresa.
- **Coaching Familiar** enfocado a la búsqueda del bienestar de toda la familia y la conquista de lazos familiares armónicos y acordes con la idea que la familia tenga de su felicidad.
- **Coaching Laboral** se puede definir como técnica o herramienta que permite el desarrollo del potencial profesional de los trabajadores/as obteniendo una mayor eficacia y rentabilidad para la empresa.
- **Coaching para el Liderazgo** una herramienta para convertirse en un líder que irradia e inspira a los demás.

- **Coaching de Experto** enfocado a comunicar conocimiento e información de manera precisa y bien expresada.”

(Fernandez, 2015)

1.02. Características básicas del coaching

1.- ”La visión es concreta, basada en hechos.

Se focaliza en comportamientos que pueden ser mejorados y en los aspectos objetivos y descriptivos del desempeño este puede ser mejorado cuando puede ser descrito de forma precisa y cuando ambas partes entienden exactamente lo mismo.

2.-Existe interactividad. Quien más habla debería ser el coachee.

En las conversaciones de coaching se intercambia información se hacen preguntas y se dan respuestas, se intercambian ideas.

3.- La responsabilidad es conjunta, no únicamente del el coach.

Tanto coach como coachee detentan una responsabilidad compartida para trabajar juntos en la mejora continua del desempeño. “

(Historia del coaching, 2015)

1.03. Tipos de coach.

Coach externo

Es un proveedor más de la organización. Presenta como particularidad la posesión de una visión o de una perspectiva externa. En este sentido, no existe la posibilidad de iniciar juegos de poder o afectivo sobre las personas que rodean al receptor del coaching. La variedad de sus experiencias en distintas organizaciones

aporta a este tipo de coach puntos de referencia que lo guían en el acompañamiento de la persona.

Coach interno

“Se trata de un empleado de la propia organización, sujeto a sus reglas internas. Su fortaleza estriba en que conoce a fondo estas reglas y su punto débil en el propio hecho de haberlas internalizado. Como el coach pertenece a la misma empresa que el receptor, posee la misma cultura empresarial. En determinadas ocasiones, puede tener dificultades para ayudar al receptor a adquirir perspectiva en situaciones difíciles, al estar confortado a las mismas restricciones. Otro aspecto a considerar es la proximidad relacional del coach con los superiores y los compañeros de la persona receptora, lo cual puede dificultarle garantizar una verdadera neutralidad afectiva.”

(Pardey, David, 2007)

El directivo coach

“Al igual que el coach interno, hablamos en este caso de una persona asalariada y sujeta a las reglas, cultura y juegos políticos de la organización. A la cima. Esta es la única forma de motivación que realmente cuenta. Y esa motivación solo existe dentro de cada uno de nosotros mismos. El mejor empleado que una organización puede tener es aquel que sabe motivarse así mismo. Un empleado auto motivado trabaja para sí mismo y, por lo tanto, el mismo debe felicitarse por sus logros.

Los nuevos mecanismos precisan apoyarse en una emocionalidad diferente. Requieren generar confianza. Con ella, se abren caminos mejora.

- **Comunicación:** comunicar de manera efectiva, sea a través de procedimientos formales o informales, y proporcionar datos concretos para respaldar sus observaciones y conclusiones.

- **Organización:** asignar objetivos y tareas a las personas adecuadas para realizar el trabajo y planificar su seguimiento.
- **Empatía:** escuchar, tener en cuenta las preocupaciones de los demás y respetar sus sentimientos.
- **Delegación:** preocuparse de que los integrantes de su equipo dispongan de la capacidad de tomar decisiones y cuenten con los recursos necesarios para conseguir sus objetivos.
- **Coaching:** ayudar a sus colaboradores a descubrir sus áreas de mejora y a desarrollar sus habilidades y sus capacidades profesionales.
- **Trabajo en equipo:** fomentar un ambiente de colaboración, de comunicación y de confianza mutua entre los miembros de equipo y estimularlos hacia el logro de los objetivos comunes.” (Ferrandez, J D Roman- Maunel, 2008)

1.04. Conducta de un coach

“**Atención:** se refiere a lo que hace los coaches para transmitir que están escuchando. Hay aspectos verbales y no verbales en esta actividad.

Indagar: herramienta clave es de ser capaz desarrollar suficiente información para lograr resultados positivos.

Reflejar: una tercera conducta que ayuda al coach que ayuda a obtener información es reflejar. De esta forma se comunica que se está escuchando, que se comprende lo que la otra persona dice o siente, que no se está juzgando y se desea que la otra persona proporcione información que considere que importa.

Afirmar: se focaliza en el resultado final del coaching, la mejora continua del aprendizaje expresa la creencia del coach sobre el deseo de la gente de ser competentes. Refuerza el sentido del logro en la otra persona y contribuye al compromiso de la mejora continua.

Disciplina: consiste en las habilidades anteriores, a fin de crear características esenciales de una reunión de coach, es decir asumir la responsabilidad por su propia conducta y aceptar la responsabilidad por el resultado de la interacción del coaching”

(Martinez, Jennifer, 2006)

1.05. Características que diferencian aun coach de un jefe.

Tabla 16 Características

Jefe	coach
Habla mucho	Escucha mucho
Dice	Pregunta
Arregla	Previene
Presume	Analiza
Busca el control	Busca el compromiso
Ordena	Desafía
Quiere razones	Busca resultados
Asigna la culpa	Asume la responsabilidad
Conserva la distancia	Hace contacto

(Guzman Hector, 2009)

1.06. Funciones que debe desempeñar el coachee

“Las funciones que el coachee realiza son las que en determinado momento se constituyen como el motor del programa de coaching, ya que es quien lleva el ritmo del mismo. Estas funciones son:

- cuestionarse a sí mismo constantemente,
- responder las preguntas formuladas por el coach
- planificar su carrera y desarrollo
- visualizar lo que desea alcanzar en un corto, mediano y largo plazo y,
- proponer las actividades que encuentra adecuadas para lograr la meta planteada.

1.07. Perfil y cualidades del coachee

Es el principal eje en el que giran los elementos del coaching, es decir, la relación, el coach y los procedimientos ya que el enfoque siempre será en él, en sus necesidades, aspiraciones y desarrollo.” (Funciones del Coachee Whitworth, 1998). .

1.08. Características básicas en un coachee:

1.- “El/la coachee tiene que ser una persona que sea consciente de que lo que hace es susceptible de mejora, con independencia de si lo que hacen en la actualidad lo hace bien o lo hace mal. En todo caso, es una persona que sabe que lo puede hacer mejor y que (y esto es muy importante) quiere hacerlo mejor.

2.- El/la coachee tiene que ser una persona con una mentalidad abierta, flexible, que no tenga unos patrones de pensamiento excesivamente rígidos. Cuanto más rígidos son los planteamientos de la persona, más difícil se torna el ejecutar los cambios, tanto en uno mismo como en su entorno.

3.- El/la coachee tiene que ser una persona que establezca una relación de confianza y sinceridad con el/la coach. Con esto no digo que desde la primera sesión la persona tenga que “desnudar” su alma, su mente y su corazón, porque de hecho es responsabilidad del coach el ganarse la confianza de su cliente, sesión tras sesión, hasta llegar a un punto en el que se consigue ese nivel de sintonía y confianza hacen que se generen cambios y mejoras en la persona.

4.- El/la coachee tiene que ilusionarse con los cambios que se avecinan en sus vidas. Es una constante ver que las personas fracasan en su intento de generar esos cambios, simplemente porque no son capaces de visualizar cómo será su vida futura después de haber emprendido la senda de los cambios.

5.- El/la coachee tiene que ser responsable en la tarea de ejercer cambios. De nada valdrá esa sensación de decir que sí, que harás todos los cambios que te has comprometido a generar, si finalmente se queda, tan solo en una buena declaración de intenciones.”

(Perfil Coaching Huertas, 2012)

5.04.-Taller

1.-Bienvenida.-Motivacion Trabajo en Equipo

<https://www.youtube.com/watch?v=f5acUrUZIMs&spfreload=10>

Duración: 3:07

2.- Reglas De Oro

- Por favor los celulares que tengan en silencio o apagados
- Respetar al momento de que una persona está hablando

3.- Video Del Tema.- Historia del coaching

<https://www.youtube.com/watch?v=H5S5ng6s5MU&spfreload=10>

Duración: 3:07

3.01.- Tema 1

Definición del coaching

3.02.- Tema 2

Tipos de coaching

3.30.-Tema 3

Funciones que debe desempeñar el coach

3.04.- Tema 4

Funciones que debe desempeñar el coach

3.05.- Tema 5

Análisis de los beneficios de aplicar el coaching

5.05. Diapositivas

Definición de coaching

El **Coaching** es una metodología que consigue el máximo desarrollo profesional y personal de las personas y que da lugar a una profunda transformación, generando cambios de perspectiva y aumento del compromiso y la responsabilidad, lo que se traduce en mejores resultados.

Es un proceso sistemático que facilita el aprendizaje y promueve cambios cognitivos, emocionales y conductuales que expanden la capacidad de acción en función del logro de las metas propuestas.

En ámbitos organizacionales, el **coaching** se afianza como una poderosa herramienta que potencia el liderazgo, facilita el desempeño y acompaña procesos de capacitación y entrenamiento a los efectos de garantizar la efectiva adquisición de las competencias

TIPOS DE COACHING

COACHING EJECUTIVO

SUS PRINCIPALES OBJETIVOS VAN DIRIGIDOS A POTENCIAR Y MEJORAR HABILIDADES PERSONALES:
MEJORAR LA COMUNICACIÓN CON LOS COLABORADORES
MEJOR GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS
EFECTIVIDAD EN LA TOMA DE DECISIONES
MAYOR EFICACIA EN LA GESTIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO

COACHING PARA GRUPOS Y EQUIPOS DE TRABAJO

EL OBJETIVO GRUPAL SERÁ AUMENTAR:
EL RENDIMIENTO PERSONAL DENTRO DE LOS EQUIPOS
EL RENDIMIENTO DE LOS EQUIPOS COMO UNIDAD DE TRABAJO
ASOCIAR LOS ESFUERZOS DEL EQUIPO DE TRABAJO

COACHING PARA DIRECTIVOS

EN ESTE PROGRAMA EL COACH VA JUNTO AL DIRECTIVO O MANAGER DURANTE TODA UNA JORNADA DE TRABAJO
POSTERIORMENTE EL COACH DA FEED BACK A SU PUPILO



Funciones que debe desempeñar el coach

Un coach es aquella persona que es el líder que se preocupa por planear el desarrollo personal y profesional de su grupo de trabajo.

Por lo tanto, deberá ser idealmente ejemplar, empático, honrado, íntegro, dispuesto al cambio, dedicado, paciente, interesado, buen escucha, perceptivo, consciente, atento, visionario, analítico, planificador, tolerante, confiable, asertivo, comprensivo, comunicador, motivador, positivo, entusiasta, seguro y observador.



Funciones que debe desempeñar el coachee

Las funciones que el coachee realiza son las que en determinado momento se constituyen como el motor del programa de coaching, ya que es quien lleva el ritmo del mismo. Estas funciones son:

questionarse a sí mismo constantemente,

responder las preguntas formuladas por el coach

planificar su carrera y desarrollo

visualizar lo que desea alcanzar en un corto, mediano y largo plazo.

proponer las actividades que encuentra adecuadas para lograr la meta planteada.



ALGUNOS DE LOS BENEFICIOS SON:

DESARROLLA HABILIDADES EN LOS INDIVIDUOS

CORRIGE EL DESEMPEÑO INSATISFACTORIO

FOMENTA RELACIONES LABORALES PRODUCTIVAS

AUMENTA EL RENDIMIENTO

MEJORA EL AMBIENTE DE TRABAJO

FORTALECE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

AYUDA A LA RETENCIÓN Y CAPTACIÓN DE MEJORES TALENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN



5.06. Retroalimentación

- ¿Si quedo claro la charla?
- ¿Si tienen alguna duda?
- ¿Si es necesario repetir algo?

5.07. Diseño de guía de Coaching para la empresa Hostal Pituquito.

Objetivo del diseño de guía del coaching para la empresa Hostal Pituquito en la Parroquia del Quinche.

Fortalecer el desarrollo de liderazgo y trabajo en equipo de los que ocupan cargos de jefaturas de la empresa a través de la implementación del diseño de guía de coaching, logrando así a las jefaturas con nuevos conocimientos, técnicas, metodologías y herramientas permitiéndoles desarrollar y mejorar las estrategias, orientándose las diferentes jefaturas desde la perspectiva del coaching. Consiguiendo así el mejoramiento de los trabajadores de áreas en lo personal y profesional reflejando un desenvolvimiento personalizado y motivándolos así el trabajo.

1.- Conformación de equipo de coaching para jefes de área de la empresa Hostal Pituquito

El equipo de coaching se encuentra dirigido por todos los jefes de las diferentes áreas de la empresa, en la cual será democrático llevando a una sana discusión para una toma de decisiones en bienestar para sí mismos.

1.1.El equipo de coaching está integrado por:

- Gerente General
- Jefe de Recursos Humanos
- Jefe de Finanzas
- Jefe de Recepcionistas
- Jefe de Mantenimientos

2.-Capacitacion equipo coaching jefes de área

Para la el equipo coaching jefes de área deberán ser capacitados por un profesional coach que les garantice que serán unos verdaderos coach que puedan guiar a sus coachee inculcando el coaching dentro de la empresa mejorando su desarrollo dentro de la organización en beneficio de si mismos.

Para ello deberá seguir los siguientes temas y formarse en:

- Coaching
- Elementos del coaching
- Cuando aplicar el coaching
- Inteligencia emocional
- Coach
- Como actuar un coach para los trabajadores
- Métodos de comunicación
- Trabajo en equipo

3.-Carta de compromiso por parte de jefes de las diferentes áreas de la empresa Hostal Pituquito

Los jefes de áreas deben comprender la gran importancia de su cargo dentro de la empresa, ya que a si mismo deberán ser éticos en sus actividades en beneficio equitativo dentro de sí misma.

EMPRESA HOSTAL PITUQUITO

CARTA DE COMPROMISO ETICO DE JEFES DE AREA

A partir de hoy _____, quien ocupa el puesto de _____ en la empresa Hostal Pituquito Parroquia el Quinche con su nombre _____ se comprometen a iniciar una relación de acompañamiento en la cual se brindará sugerencia y tutoría con los objetivos y metas que se tracen dentro de sí mismas, las cuales serán documentadas y formaran parte del presente contrato, se comprometerá a dar seguimiento a las actividades que surjan como resultado de los objetivos trazados.

- Se respetara los diferentes acercamientos hacia en coaching por parte de compañeros, alentare los esfuerzos y desempeños hacia los demás.
- No se hará ninguna manifestación publica sin ser veraz que no ocasione malos entendidos o reclamos de dicha gestión.
- Los problemas personales no afectaran dentro de las áreas en la área de trabajo que afecten como coach o las relaciones profesionales o si las circunstancias son mayores se buscara rápidamente ayuda profesional quien lo pueda sustituir en su área hasta su mejora.
- Organizare, mantendré y guardare los documentos de gran importancia promoviendo confidencialidad de sí mismo.
- Buscare evitar problemas con los demás compañeros o trabajadores buscando solución mejorando un clima organizacional.

Como coach me comprometo a seguir las reglas en honrar la carta de compromiso ético, guiando así con responsabilidad y ética hacia los coachee en su momento. Si no lo cumplo esta promesa o cualquier código ético de la carta de compromiso se llevara a cabo medidas en la toma de decisiones administrativas.

Quito _____

Firma:

Coach

4.- Fortalecimiento para el coach en su área

Es de gran importancia llevar a cabo un plan de acción para los jefes en las diferentes áreas mejorando sus fortalezas para un mejor desenvolvimiento en el desarrollo del coachee en beneficios equitativo dentro de la organización.

EMPRESA HOSTAL PITUQUITO FORMATO PARA EL MEJORAMIENTO DEL COACH GUIA PARA EL COACH

Funcionamiento con éxito

- ❖ Fijamiento claro y precisos de objetivos
- ❖ Manejo adecuado de la inteligencia emocional
- ❖ Aprender a escuchar al coachee
- ❖ Realizar retroalimentaciones si es necesario

- ❖ Adaptación de climas laborales
- ❖ Compromisos éticos
- ❖ Fomentar la comunicación
- ❖ Eficiente y eficaz

- ❖ Mejoramiento continuo
- ❖ Ser equitativo
- ❖ Respetar las opiniones de los demás

5.-Recomendaciones para el coach al escuchar al coachee

Es de gran importancia que el coach aprenda a escuchar las necesidades e inconvenientes que tiene el coachee ya que fluirá mejor la comunicación y se llevara a cabo un mejor desenvolvimiento en las áreas buscando rápidamente soluciones a dichos problemas.

**EMPRESA HOSTAL PITUQUITO
FORMATO PARA EL DESARROLLO DEL COACH AL ESCUCHAR
GUIA PARA EL COACH**

- * Aprender a escuchar al coachee cuando lo necesiten
- * Enfocarse en sus palabras estar atento hacia ellos.
- * Ser participativo hacia sus inquietudes
- * Hablar en el momento adecuado después de haber hablado el coachee
- * Saber escuchar la versión completa del coachee
- * Pedir clarificación o precisión en caso que no lo entendiera al coachee
- * Evitar soluciones inmediatamente o querer arreglar el problema presentado, esperar que el coachee termine su dialogo.

6.-Test para el desarrollo de preguntas hacia sus coachee

Las preguntas deben basarse al desarrollo de un aprendizaje como a una acción más entendible tanto como para jefe de área y el trabajador.

EMPRESA HOSTAL PITUQUITO FORMATO PARA EL DESARROLLO DE PREGUNTAS GUIA PARA EL COACH

- ✚ Preguntas abiertas orientas:
 - Al asunto
 - A la realidad
 - Al objetivo
 - Al compromiso
- ✚ Realizar preguntas que el coachee entienda la situación y encuentre sus propias respuestas a solucionar.
- ✚ Preguntas desarrolladas hacia un futuro y posibles soluciones si se encontrara algún inconveniente.
- ✚ Preguntas en las cuales le ayude a descubrir al coachee por sí mismo acelerando en mejores resultados.
- ✚ Las preguntas realizadas por el coach con calidad se verán reflejas del coachee con la claridad de la misma manera.
- ✚ El coach no necesita tener las respuestas el coachee tendrá las respuestas al momento de realizar su actividad.

7.- Comunicación con el coachee

La comunicación es de gran importancia en el ámbito laboral entre los empleados y superiores ya genera un buen ambiente laboral como una motivación necesaria para un desempeño positivo dentro de la organización.

**EMPRESA HOSTAL PITUQUITO
FORMATO PARA EL DESARROLLO DE UNA COMUNICACION
GUIA PARA EL COACH**

- ❖ **¿Dialógueme o cuénteme algo de usted?**
- ❖ **¿Qué es lo que le motiva estar en este momento en su área de trabajo?**
- ❖ **¿Cuál es su mayor desafío en estos momentos dentro o fuera de la empresa?**
- ❖ **¿Cuáles son sus planes en los próximos años?**
- ❖ **¿Se encuentra conforme en su área laboral?**
- ❖ **¿Sugerencias para mejorar el ámbito laboral?**
- ❖ **¿Conoce usted las actividades que realizan las diferentes áreas?**
- ❖ **¿Tiene claras cuáles son sus responsabilidades en su área de trabajo?**

8.-Realizaciones de cierre de retroalimentaciones de temas entre los coach y el coachee

Este formato ayudara a tomar más conciencia en los cierres de temas realización enfocándose en las respuestas brindadas buscando mejorar las necesidades del coachee para el desarrollo de sus actividades dentro de sí misma.

**EMPRESA HOSTAL PITUQUITO
DIAGNOSTICO PARA EL DESARROLLO DE INFORMACION
GUIA PARA EL COACH**

- **¿Se siente satisfecho con la sesión realizada?**

- **¿Ve usted de gran importancia la sesión dada?**

- **¿La sesión dada como lo puede aplicar?**

- **¿En que puede mejorar con la sesión dada?**

- **¿De la sesión dada que expectativas más falta para cubrir sus necesidades?**

- **¿Le parece correcta la sesión dada?**

- **¿Obtuvo alguna dificultad en el aprendizaje con la sesión dada?**

9.- Mejoramiento de metas con éxito del coach y coachee

Las metas son aquellas que guían nuestros planes como también en una toma de decisiones señalando acciones correctas como factor clave para una organización tanto para nuestras vidas para llegar al éxito.

**EMPRESA HOSTAL PITUQUITO
FORMATO PARA EL MEJORAMIENTO DE METAS
GUIA PARA EL COACH O COACHEE**

1. ¿Qué es lo que quiero eliminar o evitar?

2. ¿Cuál es mi reto que quiero solucionarlo?

3. ¿Qué es lo que me ocasiona problemas?

4. ¿Quiero ser o comportarme cómo?

5. ¿Cuáles cualidades te gustaría obtener?

6. ¿Siempre hace bien lo que quiere hacer?

7. ¿Tiene perseverancia a los objetivos planteados?

10.- Potencial empresarial del coach y el coachee

Con este formato podremos analizar si dispone la organización de un gran potencial en caso contrario se buscara mejorar las habilidades como las capacidades necesarias para aprovecharlas, formando así un potencial estratégico empresarial.

EMPRESA HOSTAL PITUQUITO FORMATO DE POTENCIAL DE LA EMPRESA GUIA PARA EL COACH O COACHEE

A= Siempre

B= Casi siempre

C= Nunca

+ ¿Te sientes realmente motivado por conseguir lo que quiere?

A B C

+ ¿Adminstras bien tú tiempo?

A B C

+ ¿Realiza trabajo en equipo en su área?

A B C

+ ¿Realiza apuntes escritos de información dada por jefes?

A B C

+ ¿Enfrenta problemas que se presenten?

A B C

+ ¿Es importante para ti importante tener un buen clima laboral?

A B C

+ ¿Te consideras tú una persona adaptable a cambios que se presenten?

A B C

✚ ¿Puede comunicarse con facilidad?

A B C

✚ ¿Tiene confianza consigo mismo y sus habilidades?

A B C

✚ ¿Realiza negocios fácilmente con éxito?

A B C

✚ ¿Te desempeñas bien en lo que realiza?

A B C

Puntajes

Asignando a cada una de las respuestas dadas.

A = 3 puntos

B = 2 puntos

C = 1 punto

- 27 o más puntos en adelante esto quiere decir que el potencial empresarial de los trabajadores se encuentra bien para un desarrollo de actividades con una buena base para seguir desarrollándose en sus áreas.
- De 18 puntos a 26 puntos esto quiere decir que si se necesita pulir pequeñas cosas de contar un planes estratégicos para mejorar el potencial económico, tecnológico y humano.
- Menos de 17 puntos se podrá observar que no hay lo suficiente de potencial en la empresa y que debería llevarse a cabo en mirar nuevos objetivos como la misiones y visiones de la empresa.

11.- Desarrollo para talleres

Este formato ayudara a llevarse a cabo de mejor manera los talleres hacia los coachee incrementando así pensamientos creativos en ellos se generara un mayor potencial de cambio alcanzando los objetivos, incrementando su productividad de la misma manera relacionándose con los demás.

EMPRESA HOSTAL PITUQUITO FORMATO DE TALLERES GUIA PARA EL COACH O COACHEE

✚ El taller deberá contar con:



✚ **En el tema o asunto a tratarse.**

En este punto se llevara a cabo el asunto a tratarse con los coachee dentro de la empresa que deberá focalizarse con precisión al tema como a la idea principal a tratarse para poder llevarse a cabo con éxito el taller.

¿

✚ **El objetivo del tema o asunto.**

Como objetivo deberá llevarse a cabo en el nuevo aprendizaje por parte de los trabajadores que se verá reflejado en el desempeño laboral de las diferentes áreas de la empresa, incrementando su productividad tomando nuevas decisiones de la mejor manera del coachee.

✚ **Información relevante y práctica.**

La información para los talleres hacia los coachee deberá ser relevante esto quiere decir de gran importancia que va hacer de útil y de mejoramiento para sí mismos, llevándose a cabo con un mejor aprendizaje con ejemplos prácticos para un mejor entendimiento para los coachee.

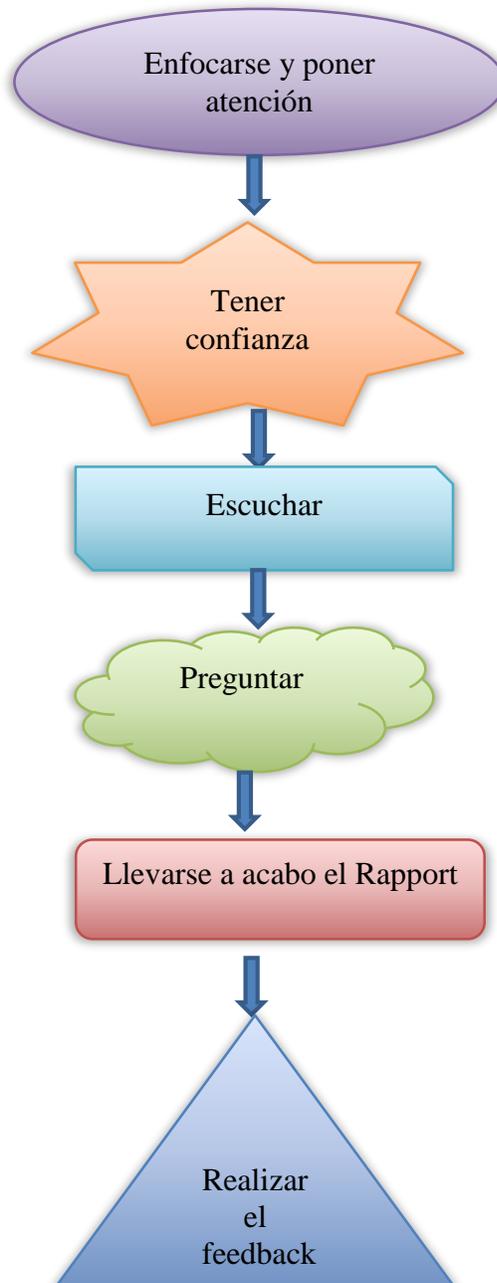
✚ **Realizar feedback al grupo.**

El feedback consistirá en realizar retroalimentaciones con los trabajadores y jefes puliendo si algo quedó inconcluso o dudas del interlocutor, incrementando así la comunicación y confianza entre trabajadores y jefes de áreas mejorando el clima organizacional.

✚ **Compromisos a seguir.**

Los compromisos a seguir será realizar compromisos con la empresa y consigo mismo en mejora del bienestar equitativo en el desarrollo tanto como la empresa, creando así planes estratégicos dentro de la misma.

✚ Características que debe tener el coachee al coach en talleres



12.- Evaluación de valores empresarial.

Este formato nos ayudara a analizar los valores con los que cuenta la empresa y cuales falta por inculcarlos y llevarlos a flote ya que son de gran importancia en el desarrollo de la empresa como también para el ser humano en formación y aprendizaje.

EMPRESA HOSTAL PITUQUITO FORMATO DE ANALISIS DE VALORES DE LA EMPRESA GUIA PARA EL COACH O COACHEE	
Puntualidad	
Calidad	
Consecuencia	
Justicia	
Comunicación	
Responsabilidad	
Originalidad	
Seguridad	
Libertad	
Trabajo en equipo	
Honestidad	
Disciplina	
Autocritica	
Perseverancia	
Pro actividad	
Aprendizaje	
Ética	

Integridad	
Confianza	
Respeto	
Liderazgo	
Reconocimiento	
Paz/ tranquilidad	
Orden	
Equidad	
Éxitos/ logros	
Eficiencia	
Crecimiento	
Contribución	
Innovación	
Confianza	
Compromiso	
Armonía	

13.- Modelo de sugerencias de los coachee.

Este formato nos ayudara a saber las necesidades de los trabajadores o jefes de aquellos que no se atreven a hablar por “x” motivos, así buscar solucionar dichos inconvenientes para la mejora empresarial donde será almacenado en un buzón específico sin nombre alguno de los trabajadores.

**EMPRESA HOSTAL PITUQUITO
FORMATO DE SUJERENCIA EMPRESARIAL
GUIA PARA EL COACH O COACHEE**

Área de la empresa _____

✚ ¿En qué forma no se está llevando a cabo con los objetivos de la empresa?

✚ ¿Cuáles son los recursos que le falta a la empresa?

✚ ¿Qué valores son los que le faltan a la empresa?

✚ ¿Qué es lo que le molesta en su área de trabajo?

✚ ¿Qué valor agregarías a su área?

✚ ¿Cuáles serían los cambios que realice tu jefe?

✚ ¿Cuál es el problema que te gustaría que lo solucionen?

✚ ¿Qué taller te gustaría que hagan?

✚ ¿Qué te gustaría que implemente en la empresa o área?

✚ ¿Cuáles son los materiales que hace falta en su área?

✚ ¿Qué es lo que está ocasionando problema a la empresa o área?

✚ ¿Cuáles serían las cualidades que te gustaría que tenga los jefes?

✚ Otras Sugerencias

CAPÍTULO VI

6.01. Recursos

a) Recursos Humanos

- Población: 6 personas
- Director: 1 persona
- Investigador: 1 personas
- Asesores: 3 personal de la empresa

b) Recursos Audiovisuales

- Computador Portátil
- Memory Flash
- Gigantografías

c) Infraestructura

- Sillas (10)
- Mesas (3)
- Vasos (10)
- Servilletas (1 paquetes)

d) Material de Apoyo

- Paquete de hojas boom (50)
- Esferográficos (6)
- Lápices (8)

6.02 Presupuesto

Tabla 17 Presupuestoa

Maquinarias y Equipos			
Cantidad	Descripción	Valor Unitario	Valor total
1 impresora	Epson	\$ 80,00	\$ 80,00
Suministros y Materiales			
3 esferos	Bic	\$ 0,35	\$ 1,05
1 lápiz	Minas	\$ 0,65	\$ 0,65
1 borrador	Pelikan	\$ 0,35	\$ 0,35
1 corrector	Bic	\$ 1,25	\$ 1,25
2 remas de boom	Papelería	\$ 9,00	\$ 9,00
1 cuaderno	Norma universitario	\$ 1,50	\$ 1,50
Recursos Humanos y Logística			
Total Parcial :		\$ 93,80	
(+)de Imprevistos :			
Total General:		\$ 93,80	

Elaborado por: Ruth Galarza

Tabla 18 Presupuestoa

Maquinarias y Equipos			
Cantidad	Descripción	Valor Unitario	Valor total
computadora	Huso	\$ 8,45	\$ 8,45
Infocus		\$10,00	\$10,00
Suministros y Materiales			
Esferos	Bic	\$ 3.80	\$ 3.80
anillado	Papelería	\$ 6,75	\$ 6,75
lapiz	Bic	\$ 1,25	\$ 1,25
Impresiones	Cyber	\$ 28.30	\$ 28.30
Hojas a cuadros	INEC	\$0,80	\$0,80
Otros Gastos			
Refrigerios		\$75,00	\$75,00
Capacitador		\$15,50	\$15,50
Recursos Humanos y Logística			
Total Parcial :	\$ 139,85		
(+)de Imprevistos :			
Total General:	\$ 139,85		

Elaborado por: Ruth Galarza

6.03. Cronograma

Tabla 19 Cronograma

Mes	Junio					Julio				Agosto				Septiembre			
Día	1	8	16	22	29	2	9	16	27	3	7	14	22	29	9	23	29
Aprobación del formulario 001	■																
Capítulo I Antecedentes		■															
Justificación			■														
Matriz T				■													
Capítulo II Mapeo de Involucrados					■												
Matriz de Análisis de Involucrados						■											
Conceptualización Matriz de Análisis de Alternativas							■										
Capítulo III Árbol de Objetivos y P.								■									
Capítulo IV									■								
Construcción de Diagrama Estrategias										■							
Revisión del Marco Lógico											■						
Capítulo V Propuesta Antecedentes												■					
Descripción de la Herramienta o M.													■				
Formulación del Proceso aplicación de la Propuesta														■			
Diseño de Guía															■		
Capítulo VI																	■
Capítulo VII																	■

Elaborado por: Ruth Galarza

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.01. Conclusiones

- La empresa Hostal Pituquito se encuentra con una deficiencia de liderazgo y el trabajo en equipo en las diferentes áreas de la organización presentando así como una debilidad para la empresa pudiéndose convertir en una oportunidad de cambio y el mejoramiento continuo de si misma.
- Se pudo notar también que los diferentes departamentos de jefaturas necesitan mas constantemente capacitaciones para poder desempeñar con sus trabajadores con el fin de obtener un mejor desempeño eficiente y eficaz dentro de la organización.
- El objetivo del diseño de guía esta dirigido principalmente a los jefes de diferentes áreas para fortalecer el desarrollo de liderazgo y trabajo en equipo, logrando así a las jefaturas con conocimientos, técnicas, metodologías y herramientas permitiéndoles desarrollar y mejorar las estrategias, orientándose las diferentes jefaturas desde la perspectiva del coaching dándole un seguimiento mas profundo a cada problema de la empresa.
- El coaching va mas alla de dirigir a un conjunto de personas si no que ayuda personalmente y laboral a cada uno de ellos logrando mas alla de altos niveles desempeñándose con compromisos, motivándose, guiándose y siendo

perseverante consigo mismo de la mejora continua día a día alcanzando objetivos de la mejor manera.

- Los jefes de diferentes áreas son coaches ya que son aquellos quienes motivan al personal para obtener el éxito en el desenvolvimiento laboral manteniéndoles siempre motivados inspirados trabajando en equipo para el cumplimiento de objetivos de la empresa con la mejora de toma decisiones.

7.02. Recomendaciones

- Se debe tomar en cuenta que cualquier medida que se tome en la empresa los resultados no se verán reflejados inmediatamente ya que se encontrara en un proceso de mejoramiento constantemente y necesita de su respectivo tiempo para su desarrollo como deberá ser evaluada constantemente de ella.
- Que se debe tomar en cuenta rápidamente las medidas necesarias para llevarse a cabo la capacitación a los jefes de áreas respecto al coaching y empezar a ejecutar la propuesta de guía para que poco apoco se vaya obteniendo la mejora de los trabajadores fortaleciendo asi la efectividad en las áreas laborales en los diferentes procesos de la organización.
- Que se realice un documento en el cual conste escrito los objetivos de la empresa y se los ubique en las diferentes áreas, que los trabajadores como jefaturas deben aplicar con el propósito del cumplimiento de si mismos fortaleciendo asi a la organización.
- Que las diferentes jefaturas de áreas coordinen con mas talleres, mesas redondas para una mejor vinculación entre ellos con los trabajadores para la difusión de nuevos objetivos y logros con eficiencia y eficacia en sus áreas laborales.

- Aplicar nuevas actividades que los sugieran los trabajadores mismos enfocándose como de motivación y entretenimiento de relajación dentro de las horas laborales para así que los empleados fluya una mejor comunicación de mejora para la empresa en una forma efectiva y conveniente para sí mismos dentro de la organización.

Bibliografía

- Perfil Coaching Huertas. (2012). Obtenido de <http://huertasconsulting.com/blog/coaching-existe-el-perfil-idoneo-del-coachee/>
- 2013-2017, B. V. (s.f.). *Senplades* . Obtenido de Senplades :
<http://documentos.senplades.gob.ec/Plan%20Nacional%20Buen%20Vivir%202013-2017.pdf>
- Metodos de la investigacion*. (2015). Obtenido de <https://prezi.com/hus4ylcg-m3w/copy-of-capitulo-6/>
- Bernal Torres, C. A. (2006). *Metodos* . En C. A. Bernal Torres, *Metodologia de la Investigacion* (pág. 56). Mexico.
- Borges, J. L. (s.f.). *Tecnicas de Recoleccion de Datos*. En E. R. Gutierrez, *El Usuario de la Informacion* (págs. 127-133). Universidad Estatal a Distancia .
- By Elena Abascal, I. G. (2005). *Analisis de Encuestas*. En I. G. By Elena Abascal, *Analisis de Encuestas* (pág. 14). España.
- coaching. (2013-2015). Obtenido de <http://www.significados.com/coaching/>
- coaching cognitivo. (2015). Obtenido de <https://Prezi.com/5fzr0pbfovww/coaching-y-coaching-cognitivo/>
- Datos, R. d. (9 de 9 de 2014). *Tecnicas de Recoleccion de Datos*. Obtenido de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Recoleccion-De-Datos/25804628.html>
- Desarrollo y Equilibrio Coaching. (2007). *Coaching*. Obtenido de <http://www.equilibroydesarrollo.com/impacto-del-coaching/breve-historia-del-coaching>

