

## Información Importante

La Universidad de La Sabana informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad de La Sabana.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento para todos los usos que tengan finalidad académica, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le de crédito al documento y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, La Universidad de La Sabana informa que los derechos sobre los documentos son propiedad de los autores y tienen sobre su obra, entre otros, los derechos morales a que hacen referencia los mencionados artículos.

**BIBLIOTECA OCTAVIO ARIZMENDI POSADA**  
UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
Chía - Cundinamarca

**PROCESO DE COACHING GERENCIAL APLICADO AL PROGRAMA  
ELECTRIFICACIÓN RURAL**

**ALEXANDRA LISSET MENDOZA ROZO**

**UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
ESPECIALIZACIÓN EN FINANZAS Y NEGOCIOS INTERNACIONALES  
CÚCUTA  
2015**

**PROCESO DE COACHING GERENCIAL APLICADO AL PROGRAMA  
ELECTRIFICACIÓN RURAL**

**ALEXANDRA LISSET MENDOZA ROZO**

**Trabajo de grado para optar por el Título de Especialista en Finanzas y  
Negocios Internacionales**

**OLGA TIBADUIZA LEÓN**

**Coordinadora del Programa de Coaching Gerencial**

**UNIVERSIDAD DE LA SABANA**

**ESPECIALIZACIÓN EN FINANZAS Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**CÚCUTA**

**2015**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	5
ASPECTOS GENERALES .....	6
1. MÓDULO I .....	7
1.1. Competencias Básicas del Coach .....	7
2. MÓDULO II .....	7
Coaching organizacional .....	7
2.1.2 ¿Cuáles son los objetivos principales al incluir <i>Coaching</i> Organizacional en la situación laboral de referencia? .....	7
2.1.3 ¿Cómo cree que el proceso de coaching facilitará o aportará a este proceso? .....	7
3. MÓDULO III .....	8
Realice una lista de los actores principales a intervenir en este proceso de <i>Coaching</i> . .....	8
3.1. Frente a cada actor, piense en cuáles son las preguntas y temas más relevantes sobre los que considera que se debe trabajar con cada actor: .....	8
4. MÓDULO IV .....	9
Modelos Mentales Creencias y Paradigmas .....	9
4.1. ¿qué imágenes u Holografías cree que es importante enriquecer o cambiar en los actores de la Situación Laboral Seleccionada? .....	9
4.2. ¿Qué imágenes u Holografías cree que es importante enriquecer o cambiar en los actores de la Situación Laboral Seleccionada? .....	10
5. MÓDULO V .....	11
Gerentes a Coaches .....	11
5.1. ¿Qué cree actitudes o competencias necesitan tener los líderes con personas a cargo vinculados en la situación Laboral seleccionada? .....	11
5.2. ¿Cómo, por medio del <i>Coaching</i> , los líderes podrían mejorar las relaciones laborales y/o la cercanía con sus equipos para el éxito en esta situación? .....	11

5.3 ¿Qué cambiaría en el estilo de conversación actual de los líderes con personas a cargo pensando en un modelo de conversación orientado al <i>Coaching</i> ? .....	11
6. MÓDULO VI.....	12
Coaching de equipos.....	12
6.1. Seleccione los equipos que intervienen en esta situación laboral seleccionada .....	12
6.2. ¿Cómo intervendría, por medio del coaching, a los equipos y en qué momentos?.....	12
7. MÓDULO VII.....	12
Coaching comercial .....	12
7.1 ¿Hay algún actor de la situación actual seleccionada al que se requiera fidelizar o vincular de una manera propositiva para conseguir el objetivo? .....	12
8. CONCLUSIONES .....	13
BIBLIOGRAFIA .....	14

## **INTRODUCCIÓN**

Coaching es una herramienta aplicable a las organizaciones y personas que busca desarrollar sus habilidades mediante la valoración y el aprendizaje para realizar la transformación de sus ideas a fin de descubrir el objetivo que desea realizar. En el Programa Electrificación Rural se quiere lograr una comunicación asertiva dentro del equipo de trabajo a través de esta herramienta que busca valorar el entorno para lograr generar un desempeño óptimo que genere mayor productividad e involucre a todos los actores para obtener un mejor desempeño organizacional.

## **ASPECTOS GENERALES**

El programa Electrificación Rural de CENS S.A. E.S.P. hace parte de la estrategia de responsabilidad social empresarial (RSE) de la empresa que beneficia a los hogares del sector rural del Departamento Norte de Santander llevándoles energía a sus comunidades de acuerdo a los convenios realizados conjuntamente con la Asociación de municipios del Catatumbo, Provincia de Ocaña y Sur del Cesar, Ministerio de Minas y Energía, Gobernación del Norte de Santander y Ecopetrol a fin de financiar los proyectos de electrificación en estas zonas que beneficiaran a 5 mil usuarios en el campo Norte santandereano.

## **1. MÓDULO I**

### **1.1. Competencias Básicas del Coach**

Según la situación seleccionada, describa las características o competencias necesarias para que un coach pueda intervenir positivamente en el proceso de *Coaching*, justificando esta necesidad dentro de la situación específica.

Falta de comunicación efectiva por parte del Coordinador del Programa, el cual no transmite la información requerida para desarrollar los procesos internos y a su vez para suministrar la información solicitada por los clientes internos y externos.

- Establecer acuerdos
- Capacidad de crear una relación espontánea con el cliente.
- Escucha activa.
- Comunicación directa y eficaz durante las sesiones de coaching
- Capacidad de integrar y evaluar
- Diseñar las acciones.
- Planificar y definir los objetivos.

## **2. MÓDULO II**

### **Coaching organizacional**

#### **2.1.2 ¿Cuáles son los objetivos principales al incluir *Coaching* Organizacional en la situación laboral de referencia?**

- Generar una comunicación asertiva donde se transmitan las ideas claras y oportunamente.
- Diseñar una cultura de aprendizaje dentro del programa a fin de promover la organización del equipo de trabajo que con lleve a efectuar cambios eficaces y vitales que promuevan el cumplimiento de los procesos administrativos y técnicos los cuales dan cumplimiento al desarrollo y mejoramiento del programa.

#### **2.1.3 ¿Cómo cree que el proceso de coaching facilitará o aportará a este proceso?**

- Valoración del entorno donde se observan las necesidades para realizar un plan de acción, el cual genere una oportunidad de mejora a fin de lograr un mejor desempeño y productividad para el programa.

- El coaching a través de las comunicaciones asertivas, hace que el Coachee se cuestione, confié en si mismo y logre buscar las respuesta a sus preguntas para tomar las decisiones que lo llevaran al éxito personal o profesional.
- El proceso del coaching facilitara la transformación dentro del equipo de trabajo, lo cual permitirá realizar la introducción de nuevos estilos de organizacionales que involucran a todos los colaboradores del programa para potencializar las habilidades de sus integrantes los cuales aportan al crecimiento colectivo, un mejor desempeño y clima organizacional.

**2.1.4 Describa los resultados que desea encontrar aplicando *Coaching Organizacional* a la situación laboral de referencia.**

- Una comunicación oportuna y asertiva por parte del Coordinador con el equipo de trabajo a fin de lograr los objetivos del programa.
- Un equipo de trabajo que incluya a todos sus colaboradores para que cada uno realice un trabajo de cooperación, confianza, apoyo a fin de ejecutar los procesos de manera precisa.
- Desarrollar un conjunto de acuerdos donde se estipulen los procedimientos a seguir una manera organizada y estandarizada hacia el objetivo.

**3. MÓDULO III**

**Realice una lista de los actores principales a intervenir en este proceso de *Coaching*.**

- Coordinador del Programa.
- Equipo de Trabajo.

**3.1. Frente a cada actor, piense en cuáles son las preguntas y temas más relevantes sobre los que considera que se debe trabajar con cada actor:**

**Comunicación asertiva.**

- Coordinador del Programa.

1. ¿Qué entiendes por comunicación?
2. ¿Qué es una comunicación asertiva?
3. ¿Cuáles son los componentes de una comunicación asertiva?
4. ¿Cuál es tu contribución para una comunicación asertiva?

5. ¿Cuáles son los métodos que emplearías para una comunicación asertiva con tu equipo de trabajo?
6. ¿Cómo defines el término de asertividad?
7. ¿Qué consideras fundamental dentro de una comunicación asertiva?
8. ¿Crees que el equipo de trabajo tiene una comunicación asertiva?

- Equipo de Trabajo.

1. ¿Cuál sería su aporte para mejorar la comunicación?
2. ¿Qué estrategias emplearías para una comunicación asertiva?
3. ¿Cómo logras la asertividad dentro de tus comunicaciones?
4. ¿Cómo afectaría tu relación laboral si tus comunicaciones no son asertivas?

#### **4. MÓDULO IV**

### **Modelos Mentales Creencias y Paradigmas**

#### **4.1. ¿qué imágenes u Holografías cree que es importante enriquecer o cambiar en los actores de la Situación Laboral Seleccionada?**

- Cada quien es responsable de sus funciones.
- Los colaboradores deben entregar la información inmediatamente a los jefes.
- Aquí tengo otras hojas de vidas.
- Tráigame la solución, no el problema.
- Si no es de planta no tiene poder.
- Si no firmo que pasa.
- Se debe hacer ya.
- Es urgente.
- Tiene que salir hoy mismo.

4.2. ¿Qué imágenes u Holografías cree que es importante enriquecer o cambiar en los actores de la Situación Laboral Seleccionada?

- Holografías que se deben cambiar



Holografías Enriquecedoras



## 5. MÓDULO V

### Gerentes a Coaches

#### 5.1. ¿Qué cree actitudes o competencias necesitan tener los líderes con personas a cargo vinculados en la situación Laboral seleccionada?

- Escucha activa.
- Coherente.
- Inspirador.
- Imparcial.
- Respeto.
- Se interesa en el Coachee.
- Perceptivo.
- Excelente memoria.
- Conocimiento.
- Experiencia.
- Credibilidad.

#### 5.2. ¿Cómo, por medio del *Coaching*, los líderes podrían mejorar las relaciones laborales y/o la cercanía con sus equipos para el éxito en esta situación?

- Trabajo en equipo.
- Comunicación asertiva.
- Establecer acuerdos.
- Feedback
- Dar ejemplo
- Cooperación
- Delegar.
- Realizar preguntas poderosas
- Analizar el entorno.

#### 5.3 ¿Qué cambiaría en el estilo de conversación actual de los líderes con personas a cargo pensando en un modelo de conversación orientado al *Coaching*?

- Crear empatía para generar vínculos de comodidad y confianza para obtener una comunicación fluida.

- Expresar al equipo de trabajo lo importante que son sus aportes para el fortalecimiento del clima organizacional y el desarrollo del programa.
- Realizar una comunicación asertiva para que los interlocutores obtengan la idea de que se quiere materializar.
- La comunicación sea dinámica con cada integrante del equipo.
- Ser un coordinador motivador que oriente al logro de las acciones.

## **6. MÓDULO VI**

### **Coaching de equipos**

#### **6.1. Seleccione los equipos que intervienen en esta situación laboral seleccionada**

- Técnico.
- Administrativo

#### **6.2. ¿Cómo intervendría, por medio del coaching, a los equipos y en qué momentos?**

- Mediante grupos primarios semanalmente donde se definan los objetivos a realizar y se establezcan las fechas en las cuales se deban cumplir.
- Crear espacios fuera del horario de trabajo donde se pueden realizar conversaciones y escuchar de manera individual en donde sus aportes sean evaluados de manera independiente.

## **7. MÓDULO VII**

### **Coaching comercial**

#### **7.1 ¿Hay algún actor de la situación actual seleccionada al que se requiera fidelizar o vincular de una manera propositiva para conseguir el objetivo?**

- Coordinador del Programa: Se involucre en el proceso de coaching para que aplique las herramientas y beneficios a fin de que logre una comunicación asertiva con el equipo de trabajo.

## **8. CONCLUSIONES**

Se crearon grupos primarios en donde se organizó a el equipo de trabajo para aplicar la técnica del coaching mediante la implementación de preguntas que busco definir el logro de generar una comunicación asertiva y fluida con los miembros de su equipo a fin de aumentar la confianza, responsabilidad y compromiso para efectuar los procesos técnicos y administrativos en el tiempo requerido.

El trabajo en equipo aumento debido a que los individuos identificaron el potencial de cada uno de los integrantes lo cual genero un aumento de confianza en las actividades que se desarrollan cada uno de estos mejorando el clima organizacional.

## BIBLIOGRAFIA

Definición del Coaching Gerencial.

<http://www.monografias.com/trabajos15/coaching-gerencial/coaching-gerencial.shtml>

HERNAN ALONSO, Gestión Humana. <http://alonsodelosangeles.com/>

MARIA PAULA ALONSO, Coaching Ejecutivo. <http://www.mariapaulaalonso.com/>

IRAIMA V. MARTÍNEZ M. Objetivos del Coaching gerencial. [http://www.portal-coaching.com/objetivos\\_coaching\\_gerencial.html](http://www.portal-coaching.com/objetivos_coaching_gerencial.html)