

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 EN LA GERENCIA PYME

XIOMARA STELLA BOTELLO CABALLERO

UNIVERSIDAD DE LA SABANA
ESPECIALIZACION EN GERENCIA COMERCIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2015

PROCESO DE COACHING EN LA GERENCIA PYME

XIOMARA STELLA BOTELLO CABALLERO CODIGO 201214467

Trabajo presentado como opción de grado

Profesora
OLGA TIBADUIZA

UNIVERSIDAD DE LA SABANA
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA COMERCIAL
SAN JOSÉ CÚCUTA
2015

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	
1. PROCESO DE COACHING EN LA GERENCIA PYME	5
1.1 SITUACION LABORAL	5
1.2 COMPETENCIAS BASICAS DEL COACH	5
1.3 COACHING ORGANIZACIONAL	6
1.3.1 ¿Cuáles son los objetivos principales al incluir <i>Coaching</i> Organizacional en la situación laboral de referencia?	6
1.3.2.¿Cómo cree que el proceso de <i>Coaching</i> facilitará o aportará a este proceso?	6
1.3.3 Describa los resultados que desea encontrar aplicando <i>Coaching Organizacional</i> a la situación laboral de referencia	6
1.4 EL PODER DE LA CONVERSACIÓN/ PREGUNTAS INTELIGENTES Y PODEROSAS	7
1.4.1 Actores principales a intervenir	7
1.4.2 Temas más relevantes	7
1.4.3 Preguntas poderosas	7
1.5 CREENCIAS Y PARADIGMAS	8
1.5.2 Principales creencias o paradigmas	8
1.5.3 Imágenes u Holografías para cambiar	8
1.5.4 Imágenes u holografías a enriquecer	9
1.6 GERENTES A COACHES	9
1.6.1 Actitudes o competencias que necesitan tener los líderes con personas a cargo vinculados en la situación laboral seleccionada	9
1.6.2 ¿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?	9
1.6.3 ¿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>?	9
1.7 COACHING DE EQUIPOS	10
1.8 COACHING COMERCIAL	10
2. CONCLUSIONES	11
BIBLIOGRAFÍA	12

INTRODUCCION

En la actualidad, cada vez más empresas entienden que la motivación de los empleados es de vital importancia para que la organización consiga sus objetivos en un ambiente laboral sano.

Es aquí donde el coaching gerencial juega un papel importante en la organización, pues permite que desde el reclutamiento y selección hasta cada proceso de trabajo en los diferentes departamentos, sea desarrollado de manera óptima maximizando el desarrollo profesional y personal de los colaboradores o coachees.

A continuación, se describe el proceso de coaching gerencial aplicado en una situación laboral de una entidad financiera, específicamente en la gerencia pyme de la ciudad de Cúcuta.

1. PROCESO DE COACHING EN LA GERENCIA PYME

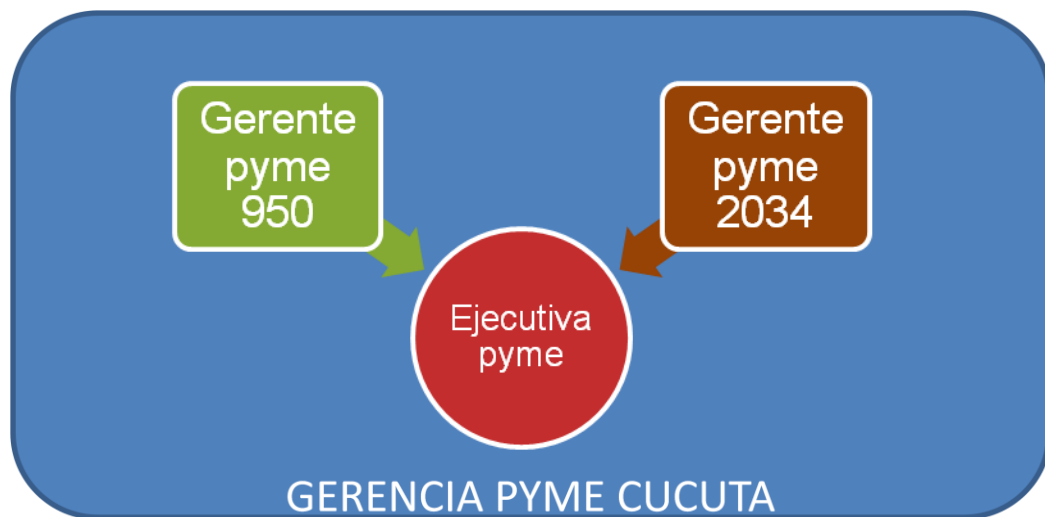
1.1 SITUACION LABORAL

La gerencia pyme en Cúcuta está conformada por dos gerentes pyme y una ejecutiva pyme que apoya operativamente la labor comercial de ambos gerentes.

Los gerentes pyme han observado el trabajo de la ejecutiva y se han detectado reprocesos, demoras en algunas labores y queja de algunos clientes

La ejecutiva argumenta que tiene mucho trabajo y no le alcanza el tiempo

Hay dos gerencias pyme y una ejecutiva pyme que depende de los dos gerentes como se observa en la siguiente imagen



1.2 COMPETENCIAS BASICAS DEL COACH

Establecer acuerdos. Acuerdos de la ejecutiva con sus jefes y consigo misma en el orden del trabajo diario y en el manejo del tiempo

Establecer confianza e intimidad. Para que la ejecutiva pueda explicar tranquilamente su realidad y el trato con sus jefes y clientes

Escucha activa. Para determinar todas las situaciones que rodean al cargo de la ejecutiva junto con sus responsabilidades y oportunidades de mejora

Cuestionar con fuerza. Para lograr que la ejecutiva interiorice la situación y sea consciente de las oportunidades de mejora

Comunicación directa y eficaz. Para un buen desarrollo del proceso de manera que logre que la ejecutiva exprese claramente su situación y genere compromisos claros

Se necesita orientar la atención de la gente de la empresa hacia las prioridades reales del cliente y focalizarlas a toda la organización.

1.3 COACHING ORGANIZACIONAL

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

Permitir que la ejecutiva detecte sus oportunidades de mejorar

Ayudar a la ejecutiva a organizar su trabajo

Manejar el tiempo de trabajo y la prioridad en las labores

Mejorar la atención con el cliente

1.3.2.¿Cómo cree que el proceso de *Coaching* facilitará o aportará a este proceso? Facilitará la relación de la ejecutiva con los gerentes pyme y con los clientes

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

Permitirá que la ejecutiva mejore su productividad y la atención al cliente

Crearé un ambiente de trabajo menos tenso y con mejor comunicación

1.4 EL PODER DE LA CONVERSACIÓN/ PREGUNTAS INTELIGENTES Y PODEROSAS

1.4.1 Actores principales a intervenir. Para este proceso de coaching el actor principal es la ejecutiva pyme

1.4.2 Temas más relevantes

Las labores diarias del cargo

Labores que generan reproceso

Situaciones que quitan tiempo

Prioridad en las tareas

Inconvenientes con los clientes

1.4.3 Preguntas poderosas

¿Cuáles son las labores diarias del cargo?

¿Cuáles labores generan reproceso?

¿Qué situaciones le quitan tiempo?

¿Cómo podría priorizar las tareas?

¿Cuánto tiempo debe dedicar diariamente a cada labor para ser productiva?

¿Cómo le pueden ayudar sus jefes para optimizar su trabajo?

¿Qué le molesta de los clientes?

¿Considera qué es posible manejar a los clientes durante momentos de tensión?
Cómo podría hacerlo?

1.5 CREENCIAS Y PARADIGMAS

1.5.1 Principales creencias o paradigmas

El día no alcanza para nada

Nunca tengo tiempo

1.5.5 Imágenes u Holografías para cambiar

Todos los clientes son problemáticos

Los jefes quieren que yo les haga todo

El celular suena todo el tiempo

Hay procedimientos muy demorados

1.5.6 Imágenes u holografías a enriquecer

El ambiente de trabajo es agradable

Me gusta la empresa donde trabajo

Mi trabajo es importante

1.6 GERENTES A COACHES

1.6.1 Actitudes o competencias que necesitan tener los líderes con personas a cargo vinculados en la situación laboral seleccionada

Amabilidad

Comunicación asertiva

Comprensión

Manejo del estrés

Excelentes relaciones interpersonales

1.6.2 ¿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? En el proceso del coaching se hace conciencia de la responsabilidad de cada persona con su cargo y con el desempeño del equipo y de la importancia de la buena comunicación con el equipo que permite un mejor ambiente laboral

1.6.3 ¿Qué cambiaría en el estilo de conversación actual de los líderes con personas a cargo pensando en un modelo de conversación orientado al

Coaching? Las conversaciones de los líderes serían orientadas a escuchar más y a dar menos órdenes, hablando con tono de voz adecuado y de manera positiva

1.7 COACHING DE EQUIPOS

El equipo que interviene en esta situación laboral seleccionada sería el equipo de la gerencia pyme en Cúcuta conformado por la ejecutiva pyme y los dos gerentes pyme. Se intervendría, por medio del Coaching de de equipos, al inicio del día laboral y al final del primer día de la semana. También, coaching fuera de la oficina una vez al mes

El alcance de esta investigación será la ciudad de Cúcuta, donde se encuentran la empresa, el mercado y los clientes, y sobre ellos se desarrollará toda la estrategia del servicio al cliente.

1.8 COACHING COMERCIAL

En la situación actual seleccionada que se requiera fidelizar o vincular de una manera propositiva al gerente de zona, que es el jefe inmediato de los gerentes pyme.

El gerente de zona puede aplicar el coaching a su equipo comercial de gerentes pyme y además se vería beneficiado en el cumplimiento de las metas de su zona si su equipo de Cúcuta tiene un mejor desempeño

2. CONCLUSIONES

El coaching gerencial aplicado en la gerencia pyme permitió al gerente pyme (coach) y a la ejecutiva pyme (coachee) mejorar su productividad al organizar y optimizar los procesos y funciones de los cargos

En el desarrollo del coaching, se aplicaron todos conceptos y herramientas aprendidas en el diplomado de Coaching Gerencial de la Universidad de la Sabana que se venían trabajando en cada clase recibida

Durante el proceso de coaching, el coach (gerente pyme) tuvo la oportunidad de mejorar sus habilidades de liderazgo, así como la escucha activa y la comunicación directa y eficaz. Así mismo, la ejecutiva pyme (coachee) logró optimizar su puesto de trabajo al priorizar las actividades diarias y organizar semanalmente las demás tareas del cargo.

BIBLIOGRAFÍA

www.coachinghallinternational.com

www.alonsodelosangeles.com

www.mariapaulaalonso.com