

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

CASO LABORAL PARA UN PROCESO DE COACHING

ANA MARIA CASTRO CAMARGO

UNIVERSIDAD DE LA SABANA

DIPLOMADO EN COACHING GERENCIAL

VILLAVICENCIO

2015

CASO LABORAL PARA UN PROCESO DE COACHING

ANA MARIA CASTRO CAMARGO

Trabajo Final Programa En Coaching Gerencial

UNIVERSIDAD DE LA SABANA

DIPLOMADO EN COACHING GERENCIAL

VILLAVICENCIO

2015

CONTENIDO

1. PLANTEAMIENTO DE LA SITUACIÓN LABORAL PARA UN PROCESO DE COACHING
2. MODULO I. COMPETENCIAS BASICAS DEL COACH
3. MODULO II. COACHING ORGANIZACIONAL
4. MODULO II. EL PODER DE LA CONVERSACIÓN – PREGUNTAS INTELIGENTES Y PODEROSAS
5. MODULO IV. MODELOS MENTALES, CREENCIAS Y PARADIGMAS
6. MODULO V. PNL Y COACHING
7. MODULO VI. GERENTES A COACH
8. MODULO VII. COACHING DE EQUIPOS
9. MODULO VIII. COACHING COMERCIAL
10. BIBLIOGRAFIA

1. PLANTEAMIENTO DE LA SITUACIÓN LABORAL PARA UN PROCESO DE COACHING

Seleccione una situación laboral (de carácter ejecutivo) de la empresa para la que trabaja u otra que conozca bien, en la que considere que se puede aplicar el proceso de Coaching como una herramienta, basado en esa situación, a medida que avanza el programa responda en el entregable final las siguientes preguntas.

El caso seleccionado para aplicar el programa de coaching gerencial, como una herramienta de crecimiento y desarrollo, pertenece a una situación que comúnmente se presenta en la Organización Bancolombia, para este caso en particular en una sucursal ubicada en la ciudad de Villavicencio, Meta.

La anterior situación se presentó al ser trasladado “JUAN GUILLERMO MARTÍNEZ” gerente de una de las sucursales de Villavicencio, a la ciudad de Bogotá, generando como consecuencia una vacante en este cargo. Normalmente para la convocatoria de esta vacante se postula a nivel nacional, pero en este caso se hizo de manera local, lo anterior generó que se le presentara la oportunidad de postularse al cargo a la señora “MARIA FERNANDA RIVAS”, de 37 años, casada, con dos hijos, con una antigüedad en la empresa de 13 años, siendo actualmente una de las mejores Ejecutivas Senior en la ciudad de Villavicencio, donde ha demostrado un alto grado de desempeño, honestidad y responsabilidad, sobre ejecutando las metas y el plan de gestión comercial asignado.

MARIA FERNANDA se desenvuelve en un ambiente laboral armonioso, ya que es una persona que siempre está dispuesta a orientar y compartir experiencias con sus compañeros cuando ellos así lo requieren, tiene una excelente habilidad para

desenvolverse ante situaciones difíciles que se presentan con los clientes, debido a que es una persona que se caracteriza por no dejarse llevar por el calor de las mismas, siempre sobrellevándolas de una manera adecuada y calmada, caracterizándola siempre su buen humor, lo que le permite tener la habilidad de encontrar siempre soluciones, logrando la satisfacción del cliente bajo los parámetros establecidos por la organización.

El gerente de zona el señor “PINZON”, jefe inmediato de “MARIA FERNANDA RIVAS”, es quien le comunica acerca de esta vacante y le manifiesta que ella es una de las personas más opcionadas para aspirar a esta vacante y su gran reto sería el manejo de personal a su cargo, ya que no contaba con este tipo de experiencia.

Tras un proceso de formación establecido por la entidad, “MARIA FERNANDA” se incorpora al cargo, logrando en los primeros 3 meses unos excelentes resultados con el equipo de trabajo que ha pasado a dirigir, superando las expectativas y resultados de su antecesor en el cargo.

Al transcurrir cierto tiempo se comienza a evidenciar que el carácter de “MARIA FERNANDA” había cambiado, ya no era la misma persona amable y cordial, salía tarde de la oficina, no contaba con la misma disponibilidad de tiempo para su equipo de trabajo, pues constantemente se encontraba ocupada, reflejándose como una persona cansada y de mal temperamento en varias ocasiones.

Lo anterior generó que se disminuyera el grado de compromiso de la mayoría de las personas de su equipo, generando un mal ambiente laboral e incluso en ciertos momentos algunas personas solicitaron un traslado de oficina. Ante esta

situación, su jefe inmediato el señor “PINZÓN”, Gerente de Zona, tuvo que intervenir, escuchando a todos los miembros del equipo de trabajo de “MARIA FERNANDA”, para identificar la causas que estaban generando dicha situación.

El señor “PINZON” después de realizar varias conversaciones con el equipo de trabajo y una en particular con “MARIA FERNANDA”, identifica que esta última a pesar de tener la experiencia, los conocimientos y las capacidades requeridas para el cargo, presenta dificultades en el desarrollo y manejo del equipo bajo su dirección. Además logro identificar principalmente que “MARIA FERNANDA” se involucra en la gran mayoría, por no decir en todos los cierres de negocios, lo que la llevo a ocupar la gran parte de su tiempo dejando de lado otras funciones, responsabilidades y compromisos a su cargo, que en su momento para ella eran secundarias, afectando incluso el tiempo que normalmente dedicaba a su familia.

Al identificar la posible falencia de “MARIA FERNANDA”, el señor “PINZON” la invito nuevamente a conversar ante la situación que se estaba presentando, con la finalidad de ayudarla, donde “MARIA FERNANDA” al principio se mostro reacia, manifestando que todo se encontraba bien, que se sentía bien en su cargo, que era una persona con gran experiencia y capacidad para desarrollarlo, pero en el fondo aparenta no ser consciente de que su actitud y desarrollo en el cargo, no es lo que la organización espera, generando un mal ambiente laboral con el equipo de trabajo así obtenga unos excelentes resultados frente a las metas propuestas.

El Señor “PINZON” le hace ver que para la organización es muy importante lograr los resultados esperados a través de las competencias que tiene cada individuo y donde va intrínsecamente ligado el talento humano, los valores y las capacidades de entender al otro ya que cada persona tiene diferentes puntos de vista logrando una armonía individual y grupal, con excelentes resultados.

2. MODULO I. COMPETENCIAS BASICAS 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.

De acuerdo a la situación planteada anteriormente las principales competencias que debe tener en cuenta el coach son:

- Crear conjuntamente la relación

Establecer confianza e intimidad con el coachee (“Maria Fernanda”), creando una relación mutua con respeto, respeto por su forma de ser y sus ideas, una comunicación eficaz a través de ser: Asertivo, con metáforas, preguntas para reflexionar, logrando una empatía, igualdad y flexibilidad; mostrando interés por su bienestar y futuro, demostrando integridad personal, honestidad y sinceridad, logrando llegar a sus áreas más sensibles con sus debida autorización.

Generando un entorno de seguridad, apoyo, confianza y respeto mutuo durante todo el proceso.

- Estar presente en el Coaching

Escuchar de manera activa al Coachee haciéndola sentir única e importante, demostrando siempre empatía, a través una escucha activa que nos permita identificar y comprender lo que dice en su comunicación verbal y no verbal, resumiendo y parafraseando para tener la certeza que se está entendiendo o comprendiendo lo que quiere decir, estimulando, reforzando la expresión de sus sentimientos, comprendiendo en esencia lo que quiere expresar, encontrando así las preguntas asertivas producto de esta buena escucha.

- Comunicar con efectividad

La escucha activa y la formulación de las preguntas asertivas o poderosas, a través de una comunicación directa y clara al aportar y compartir Feedback, teniendo un impacto positivo en la persona, indicando claramente los objetivos a donde se desea llegar con la sesión del coaching, revelaran la información necesaria para obtener los resultados deseados, permitiendo que el coachee cree consciencia.

- Facilitar aprendizaje y resultados

Crear consciencia en el coachee, logrando que así mismo identifique, cree o defina acciones durante el proceso de coaching, durante su vida o en el trabajo, definiendo acciones que le permitan practicar y profundizar en nuevos aprendizajes, revisando nuevas ideas y variedad de soluciones.

Crear compromisos y metas con resultados alcanzables, medibles, específicos y con fechas determinadas en lo que es importante para el coachee y dejándolo actuar con responsabilidad libremente.

3. MODULO II. COACHING ORGANIZACIONAL

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

A través del conocimiento de las habilidades, la sabiduría y recursos del coachee potencializar el desempeño propio en el desarrollo del talento humano, facilitando cambios positivos en sus acciones y que estos sean duraderos que conducen al éxito individual, del equipo y de la organización.

Para este caso en particular, “Maria Fernanda” es una persona idónea para el cargo y para la organización ya que cumple con las expectativas de la misma, pero al realizar el ascenso, se encontró con un gran reto, que ella no había experimentado y que en su momento considero que podría manejar ya que se considera una persona altamente exitosa. Su gran reto era seguir obteniendo excelente resultados acompañada ahora de su equipo de trabajo, ya que ahora dirigirá una oficina y tendrá personas a su cargo. Para lograrlo “Maria Fernanda” requiere aprender:

- A confiar en el equipo, de esta forma no solo trasladara tareas sino también responsabilidades que siempre irán en beneficio de la empresa.
- Involucrar al equipo, de esta manera permitirá balancear la carga de trabajo en diferentes personas y dará la oportunidad de que otras salgan de la rutina y abran camino en su desarrollo profesional, en este proceso es muy importante conocer muy bien a sus colaboradores para saber que trabajo asignarle a cada uno de acuerdo a sus habilidades o experiencias, dejando siempre claro cuál es el objetivo deseado.
- Evitar siempre dar un dictamen de cómo hacer las cosas, aquí es muy importante dejarles claro el objetivos, decirles cual es la finalidad de la tarea, mas no decirle como hacer la tarea, esto le permite dar mayor seguridad y confianza a sus colaboradores. Todo esto acompañado de una buena retroalimentación otorgando toda la información que el equipo requiera para el desarrollo de los objetivos.

De esta manera el equipo de trabajo sentirá el apoyo y motivación requerida para llevar a cabo las diferentes responsabilidades delegadas por Maria Fernanda.

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

Este proceso facilitara el autoconocimiento del coachee, desarrollando habilidades y sensibilidades para logra desarrollar capacidades prácticas para gestionar el trabajo, dirigir al equipo y trabajar colaborativamente; capacidad de diseño y

orientación para enfocar el trabajo personal y del equipo, fortaleza emocional para enfrentar riesgos, confusión y dificultades; también permitirá desarrollar competencias prácticas de diseño y focalización de un negocio específico.

¿Describa los resultados que desea encontrar aplicando coaching organizacional a la situación laboral en referencia?

Con este proceso se espera que Maria Fernanda tome consciencia, se sensibilice que la situación actual con su equipo de trabajo no puede seguir así y analice por sus propios medios que lo que debía hacer para mejorar en su nuevo rol como Gerente de Sucursal y por supuesto como persona en su vida, es ir desarrollando la habilidad de delegar poco a poco, mejorando las relaciones con su equipo de trabajo, bajo un ambiente armonioso con resultados exitosos y el buen humor que la caracterizaba, optimizando el tiempo y recuperando el que había perdido a su núcleo familiar.

4. MODULO III. EL PODER DE LA CONVERSACION / PREGUNTAS INTELIGENTES Y PODEROSAS

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

- Gerente de Sucursal

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

El Gerente de Sucursal tiene varias facetas; es el responsable del éxito o fracaso de los objetivos generales del crecimiento y adquisición de nuevos negocios, debe ser capaz de inspirar y guiar a su equipo de trabajo sobre la base de liderazgo, teniendo excelentes habilidades de comunicación con calidad y efectividad; debe tener la habilidad de delegar gran parte de sus funciones, no solo tareas sino también responsabilidades, sin perder el acompañamiento cuando así lo requiera el equipo, logrando los objetivos individuales y colectivos, siendo un equipo armonioso, feliz y con exitosos resultados.

- ¿Cómo te sientes en este nuevo cargo como Gerente de Sucursal?
- ¿Cómo te sientes liderando tu equipo de trabajo?
- ¿Qué emociones hay dentro de ti cuando hablas de esto?
- ¿Qué objetivos quieres alcanzar como líder?
- ¿Cuáles son las características de la situación actual de tu equipo de trabajo?
- ¿Qué harías de forma diferente para lograr transformar e influenciar de forma proactiva en tu equipo?
- ¿Qué distintos escenarios te puedes encontrar en este proceso de transformación?
- ¿De todos los escenarios posibles que ahora mismo tienes sobre la mesa, cuáles crees que son los más interesantes o relevantes para ti?
- ¿De acuerdo a lo que me acabas de decir, que resultados esperas lograr?
- ¿Cómo líder que cosas positivas crees que aportas a las personas que te rodean?
- ¿Qué te gustaría que pasara en tu equipo hoy que no esté sucediendo hasta el momento?
- ¿Qué consideras que como líder debes mejorar?
- ¿Cuáles crees que son las virtudes y debilidades que tu equipo ve en ti?
- ¿Qué resultados quieres conseguir hoy?
- ¿En qué medida estás comprometido con esto?
- ¿Qué acciones te ayudarían a conseguir tu objetivo?

- ¿Qué consejo te darías a ti mismo?
- ¿A qué obedece este comportamiento tuyo?
- ¿Entre resolver el conflicto, aceptarlo o resignarte, ¿qué prefieres?
- ¿De qué eres consciente ahora?
- ¿Qué has aprendido?
- ¿Cuál es la conclusión que sacas de todo esto?

5. MODULO IV. MODELOS MENTALES, CREENCIAS Y PARADIGMAS

¿Cuáles cree que son las principales creencias o paradigmas a los que se ven enfrentados los actores de la situación laboral seleccionada?.

Para este caso, las principales creencias o paradigmas para “Maria Fernanda” pueden ser:

Que por la experiencia que tiene como persona exitosa y cumplidora de sus logros, manejar un equipo de trabajo entraría a un segundo plano.

Se siente segura en este nuevo reto como Gerente de Sucursal y hasta sobrada ya que siente que tiene las habilidades y capacidades necesarias para ejercer el cargo, considerando que no es necesario algún tipo de capacitación en la gestión de manejo de personal.

Siente que debe inmiscuirse en casi todos los cierres de venta, ya que considera que si delega la venta no se va a cerrar, y quien mejor que ella para cerrar la venta.

Al creer que es ella la que debe realizar todos los cierres de ventas, por ende deberá permanecer más tiempo en la oficina, y de esta manera podrá cumplir los objetivos esperados.

Creer que los roles generalizados con su equipo de trabajo corresponden a que emiten juicios negativos sobre ella.

Que la experiencia laboral vale más que trabajar en los resultados del equipo.

Creer que no requiere de un trabajo en equipo interrelacionado para lograr los objetivos y metas propuestas.

Creer que la manera como está realizando su trabajo lo está haciendo bien, y que no requiere de ningún aspecto a mejorar.

Creer que si delega tareas y responsabilidades su equipo de trabajo no puede lograr los resultados esperados.

¿Qué imágenes u holografías cree que es importante enriquecer o cambiar en los actores de la situación laboral seleccionada?

Para “Maria Fernanda” es importante enriquecer holografías positivas como son:

Me siento merecedora de este cargo ya que cuento con las capacidades y habilidades requeridas para ocuparlo.

Pienso que lograre más éxitos si trabajo conjuntamente con mi equipo de trabajo.

Si aprendo a delegar tareas y responsabilidades de forma asertiva a mi equipo de trabajo, lograre mejores resultados.

Considero importante que de cada error que se comete es un paso hacia el camino del éxito, si y solo si soy consciente y aprendo de ellos.

Cuando empiece a delegar, tendré más tiempo para mi familia y para mí, lo que me permitirá no sentirme tan agotada y generar mejores resultados en el trabajo.

Ya que la Organización me apoya, realizare los cambios que se consideren pertinentes, ya que me enseñaran a mejorar, realizando mi trabajo de una manera más armoniosa, feliz y con plenitud en todos los aspectos.

Soy yo la que elijo si quiero seguir como venía trabajando, esta decisión no depende de los demás, sino únicamente de mi autorreflexión y consciencia de la situación actual y mes deseos de mejorar y crecer como persona.

6. MODULO V. PNL Y COACHING

Desde la meta-estructura propuesta por la Programación Neurolingüística, explique paso a paso lo que sucede con la mente del coachee cuando realiza con éxito un proceso de coaching.

La PNL (Programación Neurolingüística) acelera la consecución de los objetivos personales o profesionales. Se pone el foco en el subconsciente, para generar el estado emocional que conduce a conseguir lo deseado.

Ayuda a quienes quieren conseguir cambios importantes en su vida, desarrollando habilidades para cambiar hábitos, conductas y creencias limitantes.

Mejora la salud al superar estados emocionales negativos o depresivos.

Tanto el Coaching o la PNL, son consideradas técnicas que llevan al autoconocimiento, y las dos son aplicables a cualquier persona o equipo de trabajo que tenga clara la situación a la que quiere llegar aunque no sepa cómo hacerlo.

Con el Coaching se amplía la conciencia de la persona, con la PNL la percepción. Con el Coaching se trabaja con la mente consciente mientras que con la PNL se considera que se trabaja con la mente inconsciente, Con el Coaching el coachee dice lo que quiere, con la PNL genera el estado emocional para lograrlo... Son disciplinas complementarias con las que el cliente resuelve sus problemas haciendo que avance en la dirección que él decida”

Por lo anterior podríamos decir que el paso a paso de lo que sucede en la mente del coachee cuando La PNL es aplicada al coaching, ayuda al coach a entender mejor a su coachee, aprendiendo a detectar cuál es su sistema representacional. De esta manera, puede relacionarse con él siguiendo su mismo sistema verbal y crear así una mayor armonía y entendimiento entre ambos.

En cuanto al lenguaje no verbal, el coach aprende a “calibrar”, es decir, a interpretar los movimientos de los ojos, que le dan una idea clara del sistema representacional que utiliza el coachee en cada momento.

Mediante esta observación, el coach **inicialmente** creará el Rapport adecuado con su coachee, es decir una buena relación desarrollada a través de la confianza, comprensión, seguridad, honestidad, respeto y comunicación verbal y no verbal emulando el comportamiento del coachee. El Rapport es una de las destrezas que debe dominar un coach.

Logrando llevar al coachee a un estado de análisis profundo, que lo llevara a un estado de conciencia de su situación actual, identificando hacia dónde quiere llegar; no podríamos hablar en que tiempo podemos lograrlo, dado que cada coachee es un caso diferente no podemos hablar de tiempos ya que estos son variables.

Cuando el coachee identifique a dónde quiere llegar y habiendo tomado consciencia de ello, desarrollara por sí solo, de acuerdo a sus capacidades y habilidades un plan de acción, que lo lleve a ese estado final deseado, a su meta propuesta, de acuerdo a su propio desenvolvimiento y habilidades para lograr un nivel superior de desempeño, mejorando y aumentando la productividad o eficacia personal.

Mejorando así tanto las relaciones (Personales como laborales), mayor creatividad, una mayor optimización de las personas, de sus habilidades o sus recursos, mayor adaptabilidad al cambio siendo más flexible para lograrlo, logrando ser una persona más motivada y feliz.

Desde su criterio enumere los conceptos básicos de la PNL mas utilizados en el proceso de coaching. Explique su respuesta.

Para mí, los conceptos básicos de la PNL que más se utilizan en el proceso de Coaching son:

Lingüística: que vendría siendo el lenguaje relacionados con otros sistemas de comunicación no verbales, a través de los cuales nuestras representaciones neurológicas son codificadas, ordenadas e interpretadas.

Modelo Metal: se podría decir que son las representaciones internas de una realidad externa.

El Mapa: “Si en un salón, reunimos un grupo de 20 personas y preguntamos la definición de “Dinero”, cuantas definiciones obtendremos?”

Las personas perciben la realidad desde su propia subjetividad. Lo que llamamos realidad, no es más que la percepción que tenemos nosotros mismos del mundo. No hay mejores o peores mapa, existen mapas más amplios que otros

Rapport: Es cuando a través de la comunicación nos sincronizamos con la otra persona, generando un espejo y empatía, a través de la capacidad para saltar de nuestro propio mapa del mundo al mapa del mundo de la otra persona.

La PNL: se podría decir que es la elección de un plan de acción entre varias alternativas con el fin de encontrar la más adecuada a nuestro propósito para crecer personal y profesionalmente, y este proceso lo desarrollamos por conducto de nuestras neuronas, a través del lenguaje y otros sistemas no verbales, que permiten al sistema neural codificar, ordenar e interpretar esa información, con el propósito de ser útil, incrementando opciones y mejorando la calidad de vida.

Ancla: se podría decir que es cuando tenemos la capacidad de generar asociación a un estímulo externo que tenga estructura, puede ser: una palabra, una frase, un contacto o un objeto: algo de lo que vemos, oímos, tocamos, olfateamos, saboreamos o sentimos. Las anclas son muy potentes por que dan acceso instantáneo o estados de gran fuerza. Por medio del anclaje se crea un mecanismo de funcionamiento seguro, que se dispara automáticamente para crear el estado que uno desea en cualquier situación sin necesidad de pensarlo.

Creencia: Son aquellas generalidades que se piensa o expresan, que tenemos sobre nosotros mismos o sobre el mundo en general.

Presuposiciones: Se considera presuposición cuando tenemos creencias y expectativas sacadas de una experiencia personal. Ejemplo: “ lo entenderás cuando seas listo” (no eres listo) “.

7. MODULO VI. GERENTES A COACHES

¿Qué actitudes o competencias necesitan tener los lideres con personas a cargo vinculados en la situación laboral seleccionada?.

Las actitudes y competencias que considero debe tener un líder, ante la situación seleccionada son:

El líder debe tener una buena escucha para lograr una comunicación asertiva. Esta es una habilidad que se debe desarrollar en un ambiente adecuado siendo la comunicación fundamental para encausar el camino correcto y encontrar acertadamente la solución, ya que a través de la comunicación entiendo las necesidades de la persona y adonde quiere llegar.

Para este caso, es identificar lo que realmente está afectando a “Maria Fernanda” y por consecuencia a su equipo de trabajo, y encontrar la solución asertiva, manejando de manera adecuada las diferentes ideas y opiniones.

Tener Empatía para lograr conectarse con “Maria Fernanda” y lograr identificar realmente cuales y como está afectando sus sentimientos, para reconocer que situación le está afectando con el fin de ayudarlo a superarla y de fortalecer la relación con su equipo de trabajo.

El líder debe ser creativo, en este caso “Maria Fernanda” debe generar ideas innovadoras y llevarlas a cabo, no solo las propias sino también las del equipo, debe recoger todo el conocimiento del equipo y crear nuevas propuestas en beneficio común y exitoso.

El líder deber ser flexible y tener la capacidad de adaptarse a las nuevas situaciones y a los cambios que ocurran en los grupos que si lideran.

El líder debe tener la capacidad para fomentar una actitud motivadora, inspirar, orientar, marcar rumbos e impulsar a la acción para alcanzar los objetivos para las cuales se está trabajando y equilibrar las actitudes y aptitudes de los diferentes miembros del equipo logrando así los resultados esperados.

¿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?.

A través de un proceso de coaching, los líderes pueden conseguir la máxima eficiencia y la cohesión del equipo, resultado de una comunicación asertiva; en estas estos encuentros conversacionales el líder coach asiste el aprendizaje de nuevas maneras de ser y de hacer, necesarias para lograr un cambio paradigmático, empleando para ello técnicas de ayuda que le permiten crear un espacio de dialogo y reflexión para mejorar encontrando el camino más eficaz para alcanzar los objetivos fijados usando sus propios recursos y habilidades, logrando ayudar a sus empleados a mejorar sus destrezas de trabajo a través de elogios y retroalimentación positiva.

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

Considero que el modelo de conversación actual de los lideres, enfocándolo en un modelo conversacional orientado al coaching, el líder debe aprender a observar y escuchar; escuchándose primero a sí mismo en su interior, como el preguntarse: . ¿Quién es? ¿Cuál es su propósito? ¿Qué espera su equipo de él? ¿Qué espera su familia de él?, de esta manera aprenderá a escuchar a los demás de la siguiente forma: sin interrumpir; controlando criticar, juzgar, discutir; comprendiendo el contexto o circunstancias de la otra persona, observando el lenguaje corporal y evitando distraerse, logrando empatía, formando lazos emocionales, atreverse a soñar nuevas realidades de acuerdo de acuerdo a las ideas o propuestas del equipo y entender las necesidades de cada uno, desarrollando a su equipo de trabajo como individuos, valiosos, únicos para ayudarse mutuamente hacia la meta, logrando resultados fuera de lo común con un mejor desempeño.

8. MODULO VII. COACHING DE EQUIPOS

Seleccione los equipos que intervienen en esta situación laboral seleccionada.

El equipo en esta situación laboral expuesta está conformado por 8 personas que integran son: el Gerente de Sucursal, un Director operativo, tres asesores comerciales y tres cajeros.

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

El líder coach, deberá generar espacios y momentos en común acuerdo con el equipo, donde se logre compartir otras actividades diferentes a su rutina diaria laboral preferiblemente espacios que no sean laborales, donde su enfoque específico será aumentar la consciencia del equipo sobre su funcionamiento, su comunicación, sus pérdidas de productividad, la gestión ante sus conflictos, factores que hacen a un equipo productivo en su tarea: visión, valores, objetivos, foco resultados, toma decisiones, los roles que cada miembro adopta dentro del equipo, entre otros aspectos claves que se irán dando en estos espacios.

9. MODULO VIII. COACHING COMERCIAL

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

En la situación planteada, es imprescindible que se vincule al Gerente de Zona, El Señor “Pinzon”, ya que es el jefe inmediato de “Maria Fernanda”, ya que es su responsabilidad el funcionamiento y resultados de los Gerentes de cada Sucursal,

de esta manera debe ser una persona con la capacidad de identificar a tiempo los posibles problemáticas que se puedan presentar en las mismas, inspirando soluciones, basadas desde la consciencia de las personas, identificando roles y responsabilidades, logrando reencaminar las metas propuestas en el menor tiempo posible, desarrollando unos equipos del alto desempeño.

Ejemplifique cómo, desde el coaching comercial, trabajaría para que quienes aún no se han vinculado en el proceso puedan hacerlo viendo en él beneficios y ventajas.

Se dice que el coaching comercial es una de las modalidades más exploradas en la actualidad por los profesionales de marketing y las ventas.

Por lo anterior se podría decir que en el área de Caja de la sucursal (Operativos), donde tiene una gran parte de su equipo de trabajo (3 cajeros), se vinculen al proceso para que alcancen los siguientes objetivos comunes de la organización:

El líder coach les ayuda a descubrir habilidades desconocidas, proponiendo una mirada hacia su interior y les ayuda a buscar vías para sacar el mejor provecho de sus talentos.

Y cuando se trata de habilidades ya conocidas, el líder coach se centrara en cómo mejorarlas y perfeccionarlas de cara a una labor comercial.

En proceso de coaching comercial se encontraran ventajas como, aumento de la motivación, control y dominio de las emociones durante un proceso de negociación, eficacia en los procesos de atención a los clientes satisfaciendo las demandas de cada cliente, logrando un vínculo más duradero con los mismo clientes y logrando una mayor tolerancia hacia la frustración, ya que el líder coach entrena personas capaces de gestionar tanto los éxitos como los fracasos.

Trabajando así en el objetivo común y meta de la organización logrando un más alto desempeño del equipo.

BIBLIOGRAFIA

Presentaciones: Power Point de cada una de las sesiones de trabajo, proporcionadas por los docentes en el programa.

Tips para aprender a delegar, Por: Diana Fernández, CIUDAD DE MEXICO, CNN ESPASION,

Jueves, 02 de septiembre de 2010

EHow en Español, Lifestyle, Responsabilidades del gerente de sucursal de un banco, Escrito por carl wolf | Traducido por sofia loffreda.

Psicología y Mente: Entrevista, Boschetti: “El coaching ayuda a liberar todo el talento del cliente” , Lydia Boschetti en que nos habla de su profesión, el coaching.

Por Lucia Molet,, <http://coachingaccion.com>

Programación Neurolingüística, de Christian Santos.