

2017

# COACHING Y EMPOWERMENT

FUNDAMENTOS DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA  
MARIELA DENISSE REBOLLO ALTAMIRA

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE ORIZABA | MAESTRÍA EN INGENIERÍA ADMINISTRATIVA

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
COACHING .....	2
EMPOWERMENT .....	6
BENEFICIOS DEL COACHING .....	8
¿QUIÉN PUEDE SER UN COACH? .....	9
IMPLEMENTACIÓN DEL EMPOWERMENT.....	11
AGRADECIMIENTOS Y TEMA DE TESIS .....	13
BIBLIOGRAFÍA.....	13

Hecho por: L.A Mariela Denisse Rebollo Altamira

Asesor: Dr. Fernando Aguirre y Hernández

## LAS NUEVAS TENDENCIAS EN EL MUNDO EMPRESARIAL COACHING Y EMPOWERMENT

### INTRODUCCIÓN

Dos palabras de origen inglés que fácilmente nos recuerdan grandes momentos deportivos como el de Clint Eastwood, en la película One Million Dollar Baby, interpretando a uno de los más valiosos “coaches” que han existido en el mundo de Hollywood, y es que entrenar y preparar a una mujer para competir en un deporte, que por regla general le pertenece a los hombres, es algo increíble, sin mencionar los premios y reconocimientos que ganaron por la misma, y podríamos seguir recordando momentos parecidos, sin embargo, es necesario comprender el significado real de estas palabras, para poder aplicarlas adecuadamente en el mundo de los negocios.

Y es que ya habiendo comprobando su respectiva importancia en el mundo deportivo, ¿por qué no habría de suceder lo mismo dentro de las organizaciones? Sabemos coloquialmente que para llegar a un nivel más alto en cualquier cosa que estemos haciendo, necesitamos disciplina, compromiso, esfuerzo, así como rodearnos de las personas correctas, aquellas personas que son más experimentadas que nosotros, en fin, necesitamos a nuestros respectivos “coaches”, de manera que combinando su experiencia y sagacidad, con nuestra determinación y talento, se puedan lograr cosas aún mejores, de las que ya se habían conseguido.

En el presente artículo, se explicará en qué consiste el coaching y empowerment dentro de las organizaciones, así como su funcionamiento.

## COACHING

En su portal (Emprende Pyme, 2010) indica que El coaching es un conjunto coordinado de acciones orientadas a mejorar el desenvolvimiento de una persona, de manera que llegue a alcanzar su pleno potencial o que redefina la perspectiva acerca de su potencial.

En la empresa, el coaching es una forma sistemática de adiestramiento en todas las labores, y es llevado a cabo por un profesional externo, un compañero de trabajo o por el supervisor del empleado.

Generalmente, el coaching busca desarrollar habilidades como comunicación, resolución de problemas, trabajo en equipo o ventas. También se utiliza con frecuencia para mejorar características personales como la asertividad.

En su artículo (Meza, 2015) menciona que El coaching es una metodología dialógica, que por medio de preguntas en una serie de pasos, ayuda al individuo a encontrar y esclarecer respuestas en torno de su desempeño laboral, empresarial y de vida.

Son respuestas que de momento te son difíciles de observar, por estar inmerso en el mismo sistema con el que trabaja, ser el que ejecuta y define los pasos a seguir.

En su página web (Coaching Empresarial México, 2017) nos dice que El Coaching es un proceso moderno que responde a las características del mundo contemporáneo, mediante el cual un Coach acompaña a su cliente (Coacheé) a establecer sus metas y objetivos y un plan de acción para lograrlos. Durante este proceso el Coacheé descubre su potencial y lo libera, empoderándose para vencer el autosabotaje y alcanzar sus metas y niveles óptimos de desempeño. Adicionalmente, la persona asume su responsabilidad en la construcción de su historia, de una manera libre y con visión de futuro.

El Coaching hace que la persona salga de su zona de confort y venza los obstáculos que se le presentan en su camino y crezca. El Coaching es para todo aquel que abraza el cambio y desee una vida más satisfactoria.

**Hecho por: L.A Mariela Denisse Rebollo Altamira**

**Asesor: Dr. Fernando Aguirre y Hernández**

El Coaching es un proceso que se deriva del mundo de los deportes, concretamente del entrenamiento a los deportistas y, posteriormente, pasó a la empresa. Tim Gallwey, Padre del Coaching, era un entrenador de tenis y se concentró en lo que él llamó "El Juego Interno", en esa batalla que todo deportista tiene que librar con sus propias limitaciones mentales, por lo tanto el atleta tiene dos adversarios: un oponente externo y el interno, y si quiere ganar tiene que ganar primero "El Juego Interno".

Durante el Coaching, el Coach facilita que la persona supere sus propios obstáculos, creencias limitantes y autosabotaje, para obtener los resultados deseados.

También nos menciona que existen 3 tipos de Coaching:

1. Ejecutivo
2. De Equipo
3. Personal

### **1. Coaching Ejecutivo**

"El retorno de la inversión es de 6 veces el costo del Coaching Ejecutivo en el rendimiento, calidad y satisfacción de los directivos que participan en estos programas."

El Coaching Ejecutivo tiene como objetivo acelerar el desarrollo integral de líderes, impactar en su desempeño, liberar su potencial y que ellos a su vez lo hagan con sus colaboradores y/o equipos de trabajo, y dirigir su compañía o área de competencia de una manera rentable, competitiva, ética, responsable y sostenible. Adicionalmente, ayuda a los ejecutivos a alinear sus objetivos personales, profesionales y los corporativos, de tal manera que logren una vida más satisfactoria.

Tarea fundamental del ejecutivo es el aspecto estratégico, por lo cual un proceso de Coaching Ejecutivo debe tomar en consideración este factor y hacer que el

**Hecho por: L.A Mariela Denisse Rebollo Altamira**

**Asesor: Dr. Fernando Aguirre y Hernández**

individuo salga de su zona de confort llevándolo a la innovación como bandera de su actuar dentro de la empresa moderna.

Durante un verdadero proceso de Coaching Ejecutivo, el Coach acompaña, apoya, reta y crea espacios de reflexión, a través de preguntas poderosas, que permiten que el Coacheé venza sus limitaciones para obtener resultados medibles y sostenidos.

El hecho de que los ejecutivos ocupen los puestos más altos no significa que hayan alcanzado su máximo potencial, el Coaching para Ejecutivos potencia el desempeño de los líderes y hace que la empresa logre los resultados deseados. También permite que los ejecutivos tengan equilibrio en sus vidas, el cual muchas veces es afectado por su propio trabajo.

## **2. Coaching de Equipo**

“La característica fundamental de un equipo relativamente no alineado es el desperdicio de energía. Por el contrario, cuando un equipo logra mayor alineamiento surge una dirección común y las energías individuales se armonizan.” Peter M. Senge

El Coaching de Equipo busca alinear a los individuos con una Visión compartida, de tal manera que tengan enfoque, rumbo y un porqué. El equipo toma conciencia de sus fugas de energía y las transforma en motores que impulsan su desempeño. Es un proceso de acompañamiento para el logro del máximo rendimiento colectivo.

El Coaching de Equipo es una poderosa herramienta para romper la armonía aparente del grupo y hacer surgir el diálogo y la discusión productiva, es un caminar hacia la sinergia de tal manera que el rendimiento sea superior al de la suma de las partes.

En el Coaching de Equipo, el Coach provoca que los integrantes vivan cada una de las fases por las que atraviesa un grupo para llegar a cohesionarse como

**Hecho por: L.A Mariela Denisse Rebollo Altamira**

**Asesor: Dr. Fernando Aguirre y Hernández**

equipo y enfrentar los cambios desde una nueva óptica que permita al equipo crecer, innovar y hacer.

La participación del líder del equipo en este proceso es fundamental para el éxito del mismo y para que éste logre gestionar al equipo y alcanzar niveles óptimos de desempeño.

### **3. Coaching Personal**

El Coaching Personal es también conocido como Coaching de Vida. Es un tipo de Coaching en el que el Coacheé, acompañado por su Coach, establece objetivos personales, es decir, de su propia vida (cambio de hábitos, desarrollo de habilidades, familia, relaciones interpersonales, carrera, etc...). Está dirigido a cualquier persona que desee un cambio en su vida y tomar las riendas de ésta, logrando a través del proceso de Coaching verse y reconocerse bajo un nuevo esquema de identidad que le permita tener una mejor relación con su entorno y consigo mismo y, por lo tanto, una vida más satisfactoria con posibilidades de futuro.

En el Coaching de Vida la persona toma conciencia del mundo que ha construido y de que lo puede cambiar para tener una vida más plena. El Coacheé toma, por lo tanto, las riendas de su vida y la dirige hacia donde quiere con la versión de sí mismo que le permite lograr lo que desea.

“No vemos las cosas tal como son, Las vemos tal como somos.” Talmud

En el Coaching de Vida la persona crece y derriba las barreras que no le han permitido lograr sus metas y tener una vida más satisfactoria.

## EMPOWERMENT

En su artículo (SoyEntrepreneur, 2011) indica que el empowerment en una empresa se basa en delegar poder y autoridad a los subordinados y transmitirles el sentir de que los trabajadores son dueños (y responsables) de su propio trabajo.

Es un proceso por medio del cual se puede maximizar la utilización de las diversas capacidades, destrezas, habilidades y competencias del capital humano de la empresa.

Mediante el empowerment se pueden alcanzar los beneficios óptimos de la tecnología, pues los miembros de los equipos de trabajos, y la organización tendrán un completo acceso y uso de información crítica; poseerán la tecnología, habilidades, responsabilidad y autoridad para utilizar la información y llevar a cabo la organización.

También alude a la buena estrategia de gestión que es este tipo de técnica, ya que reemplaza la vieja estructura piramidal por equipos auto dirigidos. Así, la información se comparte con todos y las personas tienen la oportunidad y la responsabilidad de dar lo mejor de sí consiguiendo empleados más motivados y comprometidos. Todo esto se refleja en una empresa más eficiente, con mejores resultados y mayor calidad.

El empowerment es totalmente recomendado para aplicarlo en el plan de un negocio, desde el principio si lo que se desea es recorrer un camino exitoso y tener una compañía eficiente.

(Manríquez, Ramírez, & Guerra, 2010) señalan en su artículo que el término empowerment significa habilitar, conceder, permitir una iniciativa a cierta persona para actuar por sí misma y propiciar la iniciativa en otros. Se entiende que el empowerment es sinónimo de cultura de participación que requiere del concurso de todos para alcanzar objetivos de calidad donde las organizaciones quebranten

**Hecho por: L.A Mariela Denisse Rebollo Altamira**

**Asesor: Dr. Fernando Aguirre y Hernández**

esquemas y paradigmas en cuanto a decisiones, estilos de liderazgo, equilibrio en la utilidad-beneficio dentro del eje patrón-trabajador, planeación de vida y carrera del personal y, sobre todo, en los procesos de comunicación e integración de grupos humanos de trabajo en torno a los valores y la cultura organizacional. Otros aspectos que se consideran en las definiciones de dicho concepto incluyen ofrecer mayor autonomía a los empleados al compartir con ellos información relevante y darles control sobre los factores que influyen en su desempeño laboral (Davis y Newstrom, 2000); asimismo, establecerlo como un proceso estratégico que busca una relación de socios entre la organización y su gente, aumentar la confianza, responsabilidad, autoridad y compromiso para servir mejor al cliente (Jaffe y Scott, 2007).

## BENEFICIOS DEL COACHING

En su artículo (Meza, 2015) menciona 6 beneficios que se pueden conseguir mediante el coaching, que serán descritos a continuación:

1. Ampliar la visión: Al ser parte del sistema en el que se ejecutan y definen las acciones posibles, el coachee (individuo que se beneficia del coaching) en ocasiones no puede apreciar los distintos factores que pueden estar obstaculizando su camino.
2. Encontrar creencias limitantes y trabajarlas: Como muchas veces hemos platicado en otros artículos, son nuestras creencias las que definen nuestros actos, y éstas, en ocasiones, pueden ir en contra de nuestros objetivos aun sin saberlo.
3. Generar estrategias distintas: Como parte del proceso de diálogo entre el coach y el coachee, se consigue encontrar oportunidades y caminos alternos a los comunes o tradicionales, lo que permite nuevas perspectivas a la hora de buscar y conseguir objetivos, incluso estimulando al individuo hacia la producción de resultados sin precedentes.
4. Reforzar el compromiso y motivar al individuo: En el coaching, una de las claves es reforzar todas las ideas claves que hacen que un individuo haga lo que requiere hacer, “no porque tenga que hacerlo, sino porque quiere, porque en el propio proceso encuentra muchas razones y emociones que se alinean en favor de conseguir su objetivo, lo que lo mantiene motivado y centrado para conseguirlo”. También predispone a las personas a la colaboración generando, junto con ellas, consenso relacionado con las acciones a realizar.
5. Establecer seguimientos mediante acciones claras: Si algo nos brinda la metodología del coaching es subrayar lo que tenemos y no tenemos que hacer, y definir líneas de acción claras y contundentes.

**Hecho por: L.A Mariela Denisse Rebollo Altamira**

**Asesor: Dr. Fernando Aguirre y Hernández**

6. Brindar acompañamiento: No cabe duda que pedaleamos más fuerte cuando alguien nos está viendo y acompañando en el camino, haciéndonos sentir más seguros de que llegaremos a la meta.

## ¿QUIÉN PUEDE SER UN COACH?

En su página oficial la (Asociación Mexicana de Coaching, 2017) menciona que:

Un Coach es un individuo certificado en metodologías de acompañamiento, que posibilita de una manera creativa y reflexiva a su cliente desarrollando habilidades, aprendizajes y nuevas posibilidades en él, generando nuevos estados mentales y comportamientos hacia el logro de objetivos obteniendo resultados favorables tanto individuales como colectivos.

Y que su trabajo se centra en ayudar al cliente a:

- Crear conciencia de su realidad y sus posibilidades
- Descubrir su potencial, recursos internos y externos para maximizar su desempeño
- Trabajar en los recursos no existentes y necesarios para el logro de sus metas, desarrollándolos
- Favorecer la elección en la toma de decisiones
- Mejorar resultados en el desempeño de las personas
- Obtener la mejor versión de la persona
- Aumentar la confianza y autoestima del cliente
- Retar sus propios límites
- Motivarlo hacia el descubrimiento de soluciones y estrategias para obtener mejores resultados en sus objetivos
- Empoderar a la persona hacia acciones, cambios y creencias
- Promover y acelerar el desarrollo y obtención de resultados más satisfactorios
- Respetar las elecciones del cliente

**Hecho por: L.A Mariela Denisse Rebollo Altamira**

**Asesor: Dr. Fernando Aguirre y Hernández**

- Generar aprendizajes
- Reconocer y tomar la responsabilidad de su actuar.
- Llevar a la acción

mensajes; sin embargo, el estilo puede ser influenciado por el comportamiento, las creencias, costumbres y otros aspectos empleados en la comunicación.

## IMPLEMENTACIÓN DEL EMPOWERMENT

(SoyEntrepreneur, 2011) menciona una serie de pasos necesarios para desarrollar un plan empowerment eficaz y a corto plazo:

1. Permitir a los equipos intercambiar información con libertad. La información es importante, ya que cualquier iniciativa exitosa al respecto se basa en una mejora en la comunicación.
2. Verificar los recursos que dispone la empresa, y si es necesario, obtener algo de dinero como parte del plan.
3. Analizar al personal, descubrir qué pueden ofrecer, qué les gusta y en qué son buenos después de ayudarlos a enlazar sus talentos con los objetivos que se establecen.
4. Tener muy claro el punto de partida. Es muy difícil comenzar a valorar a las personas a menos que se sepa de dónde provienen. Lo primero que se observa en la organización es la cultura organizacional, que significa en qué forma se hacen las cosas, si la organización es muy jerárquica y se resiste al cambio.
5. Debido a que facultar significa permitir a las personas asumir responsabilidades, es necesario pensar en los obstáculos que se encuentran en el camino.
6. Hacer una lluvia de ideas personal. Ponerse en lugar de los demás o bien buscar la barrera que cada uno enfrenta.
7. Reunir al grupo y comenzar a descubrir cosas de ellos y ver cuáles son las barreras que creen enfrentar. No se deben descalificar o eliminar las ideas de nadie ni tratar de rebatir las barreras que se proponen.
8. Desarrollar una lista de actividades para la eliminación de barreras. Anota todas las barreras que sean posibles de eliminar de inmediato, a mediano y

**Hecho por: L.A Mariela Denisse Rebollo Altamira**

**Asesor: Dr. Fernando Aguirre y Hernández**

largo plazo y luego enumerar en orden de importancia y ver si se atacaron con éxito.

9. Identifica los talentos ocultos. El objetivo es provechar al máximo las habilidades y experiencias del equipo y utilizarlo con mayor regularidad y eficacia. Crea mecanismos de ayuda y confianza para todos los colaboradores.
10. Redactar los objetivos. Éstos deben ser específicos para la persona y para la tarea con que se relaciona, de modo que la persona sepa que se espera de ella. También deben ser medibles.

## AGRADECIMIENTOS Y TEMA DE TESIS

Agradezco a Dios todas sus bendiciones, igualmente por la oportunidad de trabajar en el proceso de mejorarme a mí misma. Agradezco al Instituto Tecnológico de Orizaba, a la Maestría de Ingeniería Administrativa, a la materia de Fundamentos de Ingeniería Administrativa, por retarme cada día a ser mejor como profesionista.

Tema: Coaching y Empowerment como Herramientas de Desarrollo de las Organizaciones.

Objetivo: Establecer la importancia de estas herramientas dentro de la organización a través de campañas de concientización y capacitación del personal.

## BIBLIOGRAFÍA

Asociación Mexicana de Coaching. (2017). ¿Quién es un Coach? Recuperado el 8

de marzo de 2017, a partir de

<http://www.amco.org.mx/index.php/en/explore/layouts>

Coaching Empresarial México. (2017). ¿qué es coaching? Recuperado el 8 de

marzo de 2017, a partir de

<http://www.coachingempresarialmexico.mx/page2>

Emprende Pyme. (2010, marzo 5). ¿Qué es el Coaching? Recuperado a partir de

<http://www.emprendepyme.net/que-es-el-coaching.html>

Manríquez, M. R., Ramírez, M. del R. T., & Guerra, J. F. (2010). El empowerment

como predictor del compromiso organizacional en las Pymes. Recuperado

**Hecho por: L.A Mariela Denisse Rebollo Altamira**

**Asesor: Dr. Fernando Aguirre y Hernández**

el 8 de marzo de 2017, a partir de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39512458006>

Meza, A. (2015, diciembre 15). 6 beneficios que te brinda el coaching. Recuperado

el 8 de marzo de 2017, a partir de [https://www.forbes.com.mx/6-beneficios-](https://www.forbes.com.mx/6-beneficios-que-te-brinda-el-coaching/)

[que-te-brinda-el-coaching/](https://www.forbes.com.mx/6-beneficios-que-te-brinda-el-coaching/)

SoyEntrepreneur. (2011, marzo 16). Cómo hacer empowerment en tu empresa.

Recuperado el 8 de marzo de 2017, a partir de

<https://www.entrepreneur.com/article/264077>