



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Trabajo de titulación en la modalidad de proyectos de investigación previo a la obtención del título de Ingeniera de Empresas.

TEMA: “El Coaching en el Sector Cooperativo de la Provincia de Tungurahua”

AUTORA: Jacqueline Yolanda Báez Guerrero

TUTOR: Ing. Mg. Elías David Caisa Yucailla

AMBATO – ECUADOR

Abril 2017



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Elías David Caisa Yucailla

CERTIFICA:

En mi calidad de tutor del trabajo de titulación “**El Coaching en el Sector Cooperativo de la Provincia de Tungurahua**”. Presentado por la Srta. **JACQUELINE YOLANDA BAEZ GUERRERO** para optar por el título de Ingeniera de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el reglamento de títulos y grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

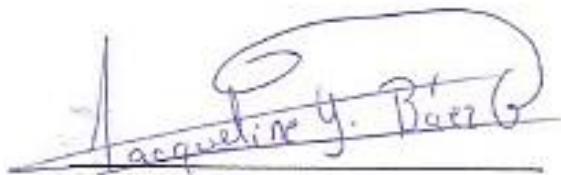
Ambato, 15 marzo 2017



Ing. Mg. Elías David Caisa Yucailla
TUTOR DE PROYECTO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **JACQUELINE YOLANDA BAEZ GUERRERO**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniera de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

A handwritten signature in blue ink that reads "Jacqueline Y. Báez Guerrero". The signature is written in a cursive style and is positioned above a horizontal line.

Srta. Jacqueline Yolanda Báez Guerrero.

C.I 1804977112

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. Mg. Washington Marcelo Gallardo Medina
C.I 1803415015



Ing. Mg. Manuel Roberto Soria Carrillo
C.I 1801499607

Ambato, 7 de Abril 2017

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto, con fines de difusión pública además apruebo la reproducción de este proyecto, dentro de las regulaciones de la universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Srta. Jacqueline Yolanda Báez Guerrero.
C.I 1804977112

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento infinito a la Universidad Técnica de Ambato, a mi querida Facultad de Ciencias Administrativas, al Ing. Mg. Elías David Caisa. quien fue mi tutor, a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato, por su gran colaboración al brindarme toda la información necesaria para llevar a cabo el presente proyecto.

JACQUELINE YOLANDA BÁEZ GUERRERO

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo primero a Dios que con su fortaleza y bendiciones me ilumina para culminar mi carrera.

A mis padres que siempre han estado a mi lado brindándome su apoyo incondicional y aconsejándome para seguir adelante en mi vida profesional.

A mi ángel Lucita que desde el cielo sé que me cuida y guía mis pasos en todo momento.

JACQUELINE YOLANDA BÁEZ GUERRERO

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	i
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	ii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
RESUMEN EJECUTIVO	xi
ABSTRACT	xii
1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Tema	1
1.2. Planteamiento del Problema	1
PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR 2013 – 2017	2
OBJETIVO 3.-Mejorar la calidad de vida de la población	2
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
2.1. Objetivo General	3
2.2. Objetivos Específicos.....	4
3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA (Estado del arte).	4
3.1. EL COACHING.....	4
3.2. GESTION EMPRESARIAL	9
3.3. DESEMPEÑO LABORAL.....	11
3.5. COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO.....	13
3.6. SOCIO	14
4. METODOLOGIA	14
4.1. ENFONQUE DE LA INVESTIGACION	14
4.2. MODALIDAD BASICA DE LA INVESTIGACION	15
4.2.1. Investigación Bibliográfica o Documental	15
4.2.2. Investigación de Campo	15
4.3. TIPO DE INVESTIGACION.....	15
4.3.1 Investigación Exploratoria	15
4.3.2 Investigación Descriptiva.....	16
4.3.3 Investigación Correlacional.....	16
4.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	17

4.5.2. Operación de la Variable Dependiente	20
4.6. PLAN DE RECOLECCION DE INFORMACION	21
4.7. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	22
5.1 ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	23
5.2 ANALISIS ESTADISITICO REGRESIÓN LINEAL	40
5.3. ANÁLISIS DE LOS ESTADÍSTICOS ENCONTRADOS.....	41
5.4.1. Presentación	42
5.4.2. Modelo de trabajo	42
5.4.3. Posibles temáticas a trabajar.....	43
5.4.4. Programa de Coaching	43
5.4.4.1. Etapa de Diagnóstico.....	43
5.4.4.2. Etapa de Entrenamiento de Competencias.....	44
7. RECOMENDACIONES	49
ANEXOS	52
PRESUPUESTO	52

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Poblacion y muestra	17
Tabla 2: Tamaño de la muestra	18
Tabla 3: Variable Coaching	19
Tabla 4: Variable Desempeño Laboral.....	20
Tabla 5: Plan de recolección de la información.....	21
Tabla 6: Pregunta 1	23
Tabla 7: Pregunta 2	24
Tabla 8: Pregunta 3	25
Tabla 9: Pregunta 4	26
Tabla 10: Pregunta 5	27
Tabla 11: Pregunta 6	29
Tabla 12: Pregunta 7	30
Tabla 13: Pregunta 8	31
Tabla 14: Pregunta 9	32
Tabla 15: Pregunta 10	33
Tabla 16: Pregunta 11	34
Tabla 17: Pregunta 12	35
Tabla 18: Pregunta 13	36
Tabla 19: Pregunta 14	37
Tabla 20: Pregunta 15	38
Tabla 21: Pregunta 16	39
Tabla 22: Regresion lineal	41
Tabla 23: ANOVA del modelo	41
Tabla 24: Coeficientes	41
Tabla 25: Presupuesto	52
Tabla 26: Cronograma valorado.....	53

INDICE GRÁFICOS

Gráfico 1: Pregunta 1	24
Gráfico 2: Pregunta 2	25
Gráfico 3: Pregunta 3	26
Gráfico 4: Pregunta 4	27
Gráfico 5: Pregunta 5	28
Gráfico 6: Pregunta 6	29
Gráfico 7: Pregunta 7	30
Gráfico 8: Pregunta 8	31
Gráfico 9: Pregunta 9	32
Gráfico 10: Pregunta 9	33
Gráfico 11: Pregunta 11	34
Gráfico 12: Pregunta 12	35
Gráfico 13: Pregunta 13	36
Gráfico 14: Pregunta 14	37
Gráfico 15: Pregunta 15	38
Gráfico 16: Pregunta 16	39
Gráfico 17: Regresion lineal	40
Gráfico 18: Programa de coaching	45

RESUMEN EJECUTIVO

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.”, (CCCA) es una institución financiera que brinda productos y servicios financieros con la más alta calidad, promoviendo el desarrollo socioeconómico de los socios, contamos con recursos humanos capaces y motivados para construir una organización sólida, rentable y segura. Siendo una entidad que profundiza el proceso de constitución de un sistema económico, social y solidario, en el que los seres humanos son el fin, una institución que debe tomar acciones estratégicas para mejorar de una manera exitosa su crecimiento.

Es por esta razón que el presente trabajo de investigación se ha enfocado en realizar un análisis a los socios y empleados de la cooperativa, con el fin de establecer las estrategias necesarias que permitan mejorar el rendimiento laboral en sus empleados con la implementación del coaching.

Los datos arrojados por esta investigación de campo aplicada a los empleados y socios de la cooperativa indican que es importante implementar un programa de coaching que según los estudios realizados ayudara a mejorar el rendimiento laboral de los empleados de la institución.

Es así que un programa de coaching en la “La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.”, (CCCA) se direcciona a mejorar el rendimiento laboral, de los empleados y de todas aquellas personas que forman parte de la institución y que miran un futuro de crecimiento para las instituciones financieras.

PALABRAS CLAVES:

COOPERATIVAS; COACHING; INVESTIGACIÓN; CÁMARA COMERCIO.

ABSTRACT

"The Savings and Credit Cooperative Chamber of Commerce Ambato Ltda." (CCCA) is a financial institution that provides financial products and services with the highest quality, promoting the socio-economic development of the partners, we have capable and motivated human resources. To build a solid, profitable and secure organization. Being an entity that deepens the process of constitution of an economic, social and solidary system, in which human beings are the end, an institution that must take strategic actions to improve its growth in a successful way.

It is for this reason that the present research work has focused on an analysis to the members and employees of the cooperative, in order to establish the necessary strategies to improve the work performance in their employees with the implementation of coaching.

The data provided by this field research applied to employees and members of the cooperative indicate that it is important to implement a coaching program that, according to the studies, will help improve the work performance of the institution's employees.

Thus, a coaching program in the "Savings and Credit Cooperative Chamber of Commerce of Ambato Ltda." (CCCA) is directed at improving the work performance of employees and all those who are part of the institution. And looking at a future of growth for financial institutions.

KEYWORDS:

COOPERATIVES; COACHING; INVESTIGATION; CAMERA COMMERCE.

1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Tema

“El Coaching en el sector Cooperativo de la Provincia de Tungurahua”

1.2. Planteamiento del Problema

En el sector cooperativo del Ecuador comprende a todas las cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales, y cultura en común mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en sus actividades y relaciones, se sujetarían los principios establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y de Sector Financiero Popular y Solidario, a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de un Buen Gobierno Corporativo.

El sistema cooperativo en épocas pasadas se identificaba por la autoayuda, solidaria y cooperación entre sus integrantes entre las diferentes actividades, fueron determinantes para iniciar lo que hoy se conoce como los principios del sistema cooperativo.

El cooperativismo promueve la gestión democrática y la eliminación del beneficio capitalista, esto además de defender el trabajo como factor generador de la riqueza. En la provincia de Tungurahua el sistema cooperativo vive una realidad de relaciones contractuales y comerciales que distan de la generosidad que debería darse, sobre todo de aquellos que por diversas circunstancias han alcanzado situaciones económicas y un status superior, entre comillas, en lo intelectual, en lo laboral, en lo monetario. Por otro lado, la gran mayoría de las personas viven con lo mínimo que necesitan para la subsistencia diaria, fuera del estado de bienestar al que deberían acceder todos en igualdad de oportunidades.

Es así que el sector cooperativo de ahorro y crédito ha visto la necesidad de implementar servicios financieros, como el microcrédito el mismo que permitirá que la población crezca social y económicamente, ya que el microcrédito no se limita a proveer servicios financieros solamente, sino que provee entrenamiento en el manejo del dinero, y toca aspectos tales como liderazgo, confianza, autoestima, educación y manejo de microempresas, aunque lo primordial es enfocar un ahorro y al manejo y administración de costos y gastos, las mismas que se basan fundamentalmente en confiar en la gente más pobre, otorgándoles pequeños préstamos con los cuáles puedan mejorar o iniciar una actividad económica genuina exigiendo como garantía únicamente el esfuerzo personal.

En las cooperativas de Ahorro y crédito de la provincia de Tungurahua existe un déficit cumplimiento de metas en lo referente a la administración de las mismas, se ha visto que existen muchas instituciones financieras que han sido intervenidas y en otras ocasiones cerradas, ya sea por falta de planificación estratégica, mala tomas de decisiones, falta de productividad, entre otros factores externos que afectan al rendimiento de las mismas , es por eso que se quiere desarrollar un procedimiento de coaching que ayude a mejorar el desempeño laboral en sector cooperativista y la comunidad se sienta conforme con el servicio adquirido dentro de cada institución.

PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR 2013 – 2017

OBEJTIVO 3.-Mejorar la calidad de vida de la población

La vida digna requiere acceso universal y permanente a bienes superiores, así como la promoción del ambiente adecuado para alcanzar las metas personales y colectivas. La calidad de vida empieza por el ejercicio pleno de los derechos del Buen Vivir: agua, alimentación, salud, educación y vivienda, como prerrequisito para lograr las condiciones y el fortalecimiento de capacidades y potencialidades individuales y sociales. La Constitución de la Republica, en el artículo 66 establece: “El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios”.

Por ello, mejorar la calidad de vida de la población es un proceso multidimensional y complejo. Entre los derechos para mejorar la calidad de vida se incluyen el acceso al agua y a la alimentación (art. 12), a vivir en un ambiente sano (art. 14), a un hábitat seguro y saludable, a una vivienda digna con independencia de la situación social y económica (art. 30), al ejercicio del derecho a la ciudad (art. 31) y a la salud (art.32). La calidad de vida se enmarca en el régimen del Buen Vivir, establecido en la Constitución, dentro del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social (art. 340), para la garantía de servicios sociales de calidad en los ámbitos de salud, cultura física y tiempo libre, hábitat y vivienda, transporte y gestión de riesgos.

El nivel de conocimiento sobre el plan del buen vivir por parte de los directivos de la junta de agua potable es limitado, existe total desconocimiento de lineamientos generales sobre los cuales se rigen los programas y proyectos que promuevan el buen vivir.

3.1. Promover el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios de atención que componen el Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social.

a. Normar, regular y controlar la calidad de los servicios de educación, salud, atención y cuidado diario, protección especial, rehabilitación social y demás servicios del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social, en sus diferentes niveles, modalidades, tipologías y prestadores de servicios.

e. Implementar sistemas de calidad con estándares normalizados que faciliten la regulación, el control y la auditoría de los servicios que componen el Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social.

f. Promover la certificación, la acreditación, el licenciamiento y/o la autorización, según corresponda, de la prestación de servicios que componen el Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social.

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Objetivo General

- Desarrollar un procedimiento de coaching que contribuya al mejoramiento del desempeño laboral en el sector cooperativo de la provincia de Tungurahua.

2.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente las funciones relacionadas al coaching como factor del mejoramiento del desempeño laboral.
- Diagnosticar el nivel de desempeño laboral en el sector cooperativista de la provincia de Tungurahua.
- Diseñar un procedimiento de coaching para cooperativas.
- Validar el procedimiento de coaching por vía de implementación parcial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato.

3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA (Estado del arte).

3.1. EL COACHING

El coaching es la habilidad de trabajar con varias personas que permiten obtener resultados fuera de lo normal y por ende aumentar su cometido. Este se fundamenta en una relación donde el coach concurre en la instrucción de novedosas formas de ser y hacer, necesarias para crear un cambio paradigmático o cultural (Talles, 2011).

Según (TOVAR, 2012), en su obra manifiesta que el coaching es la acción de preparar a un individuo o a un grupo de personas para su buen desempeño y dedicación disciplinaria, mediante ejercicios prácticos, tareas, capacidades del individuo incluyendo la función psíquica aplicando técnicas que mejoren los resultados.

Se considera de la misma manera al coaching como una metodología eficaz mediante la cual es posible brindar ayuda, a otra persona para que se realice y desempeñarse hasta el grado más elevado de sus capacidades (Soyentrepreneur, 2013)

Es el arte de mejorar el desempeño de otros (...) El proceso de coaching cierra la brecha entre el nivel de desempeño actual de un individuo o equipo y el nivel de desempeño deseado (VARELA & OLEA, 2011).

Según (Talles, 2011) resalta que: “el concepto que subyace a esta definición es que no habido coaching a menos que haya ocurrido un cambio positivo” (párr. 6).

La esencia del coaching (Coaching, s.f.) Expresa:

- Ayudar a las personas a cambiar la forma en lo que desean y a encaminarse en la dirección a la que dirigirse.
- El coaching ayuda en todo nivel a las personas a convertirse en quienes desean ser.
- El coaching construye conciencia, refuerza el poder de decisión y conduce al cambio.

Dentro de lo que se refiere al coaching este consta de varios principios como lo menciona (EEC Alumni, s.f.) Estos son:

- Nadie está en posesión de la verdad. La misma realidad puede observarse desde distintos puntos de vista y llegar a interpretaciones y, por tanto, conclusiones distintas pero iguales de legítimas.
- Las personas actúan de la mejor manera dentro de las posibilidades. El coaching facilita el descubrimiento de nuevas formas de hacer las actividades a partir del cambio de creencias limitantes.
- Todo individuo lleva un talento que desea ser revelado. La persona es completa, en su interior posee un inmenso potencial que desea ser expresado, el coaching ayuda de una manera más simple a que este potencial sea expresado.
- La persona puede cambiar. Los actos no se pueden modificar, pero si la manera de interpretarlos. Todo lo que no es genético se puede modificar.
- Confidencialidad. Nada de lo que exprese el coachee se propaga fuera de las sesiones de coaching, ni de ese entorno seguro.

Ser/Hacer. El coaching discrepa lo que hacemos de lo que somos. Determina que somos mucho más de lo que hacemos y que podemos elegir quien ser.

El proceso de coaching se centraliza en el desempeño, facilita las herramientas para alcanzar los tres propósitos destinados para los gerentes y los supervisores. Radica en cuatro fases a saber:

- ✓ Desarrollo de una dependencia de Sinergia.
- ✓ Utiliza los cuatro padrones del coaching fijado en el desempeño: Entrenamiento, resolver, problemas, ajustar el desempeño y mantener el desempeño.
- ✓ Desarrollo de trabajadores.
- ✓ Administrar premios que construyan el compromiso y fomentar el logro de resultados.
- ✓ En si los coaches ejecutan varias tareas: aconsejan, establecen dirección y dan feedback (Talles, 2011).

La utilización del coaching dentro del marco de las organizaciones es conocido como coaching de negocios (business coaching), coaching corporativo (corporate coaching) o coaching organizacional (organizational coaching).

Según (Gil, 2015) el coaching de negocios es un proceso que va dirigido a gerentes generales, gerentes estratégicos, vicepresidentes corporativos; presidentes de directorio o empresarios. Estos directivos tienen niveles de experiencia y desarrollo muy llevados, demostrada capacidad y resultados a lo largo de su vida en el mundo empresarial.

Produce cambios efectivos y duraderos en el emprendedor, en su equipo de labor, en sus negocios, y, en consecuencia, en los resultados económicos de la empresa y/o negocio (Guia del Emprendor , 2016)

Tiene como finalidad ayudar al cliente y a su negocio para lograr optimizar los resultados y obtener mayores ganancias. Esta finalidad abarca el liderazgo, gestión empresarial, y técnicas de administración y técnicas de administración, una mayor base de desempeño, mejores estrategias para poder enfrentar las decisiones internas y a la competencia externa, así como un mayor rendimiento global (Acosta, s.f.)

El coaching de negocios puede aplicarse a múltiples campos de acción dentro de una empresa. Entre esas áreas están:

✓ Planeación estratégica

El coaching con respectiva es bastante apropiado para entender y aprender a diseñar la planificación estratégica de manera participativa, forma parte de su esencia y sistema de aprendizaje. El enfoque de sus procesos es básico para determinarla y además aplicarla con resultados válidos (Palomeras, 2012) .

✓ Establecimientos de metas y planeación de acciones

El coach puede ayudar al coachee a identificar su nivel de auto eficiencia, permitiendo el contarte entre la percepción y la realidad, y haciendo más sencillo el desafío que conlleva los patrones de pensamiento limitantes, para que una vez determinados, se permita establecer un proceso de reemplazo de los mismos por otros elevadamente constructivo, productivo y altamente funcionales (Castillo) .

✓ Apoyo de gerentes para desarrollar sus habilidades y competencias con el fin de satisfacer los retos de la era de la información

La aplicación del coaching es uno de los recursos más eficientes con lo que dispone un gerente para canalizar el talento y la energía de su gente. Logra la convergencia de las necesidades de incremento personal de las personas a su cargo con las de incrementar al máximo su efectividad actual. (Moran, Rivera, Alabí, & Francisco, 2002).

✓ Establecimientos de contactos

Conduce al afianzamiento de buenas y nuevas relaciones entre gerentes y sus colaboradores (Moran, Rivera, Alabí, & Francisco, 2002).

✓ Identificación de nuevos objetivos de mercado y futuras oportunidad

La interesante perceptiva del coaching de negocios, ayuda al empresario a cambiar los modelos, pues los coaches de negocios se concentran un 80% en la persona y el 20% en el negocio (...) El objetivo que persigue es que su cliente, o coachee, entienda las definiciones de negocio, y que no solo la entienda, sino que la experimente y la viva (Gonzales, 2014).

Pese a que el coaching organizacional se está convirtiendo en una de las estrategias empresariales más utilizadas hoy en día, definirlo en forma precisa sigue siendo una tarea más complicada.

El coaching llena los espacios que se dejan abiertos en otras disciplinas profesionales dedicadas al desarrollo y aprendizaje humano, es una herramienta y metodología de la psicología de auto-actualización que el movimiento de potencial humano de la década de los setenta y setenta no descubrió. (HALL & Michael, 2010).

El coaching organizacional tiene como finalidad generar cambios en la forma de actuar, de relacionarse y comunicarse de los individuos. Supone a la organización como una red de conversaciones y su efectividad en la comunicación como determinante de su éxito o fracaso (Schiavo & Lopez, 2012)

De hecho, el coaching, es un enfoque actual e liderazgo que forma parte de la cultura empresarial de las más modernas y prosperas empresas. Trata de delegar personal que ayuden a otras en el desarrollo de sus capacidades en el campo empresarial y son una herramienta que permite acompañar y preparar a los futuros líderes mediante estrategias integradoras de todos los aspectos de la persona, para dirigirlos hacia una excelencia organizacional (Corte, 2004)

(MARSHALL, 2000), manifiesta que los beneficios del coaching modifican la actitud del empleado desde la perspectiva. ¿Qué logro con ello hasta qué logramos todos? Permite al usuario como coach, que sus esfuerzos rindan beneficios específicos. Se puede ser un coach exitoso de la siguiente manera.

- ✓ El coach efectivo ayuda desarrollar las habilidades de los empleados
- ✓ El coach efectivo ayuda a diagnosticar problemas de desempeño

- ✓ El coach efectivo ayuda a corregir el desempeño insatisfactorio o inaceptable
- ✓ El coach efectivo ayuda a diagnosticar un problema de comportamiento
- ✓ El coach efectivo ayuda a corregir el comportamiento insatisfactorio e inaceptable
- ✓ El coach efectivo fomenta las relaciones laborales productivas
- ✓ El coach efectivo centra su atención en brindar asesoría y consejería apropiadas
- ✓ El coach efectivo brinda oportunidades para dar a conocer el aprecio
- ✓ El coach efectivo estimula el comportamiento del auto coaching
- ✓ El coach efectivo mejora el desempeño y la actitud.

El coaching en sí, un medio estratégico para el siglo presente dado que el sujeto busca en la actualidad la superación personal con el fin de ser más productivo y aprovechar la vida al máximo en sus diferentes contextos (Lozano, 2008)

3.2. GESTION EMPRESARIAL

La gestión empresarial ocupa un lugar importante para el cumplimiento de los objetivos es decir es la base para la determinación y la satisfacción de las metas propuestas en los aspectos políticos, sociales y económicos que reclinan en la competencia que posea el administrador. Según Bachenheimer (2012) afirma “Es el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa.”

Es fundamental como lo indica (Importancia.org, s.f.) , ya que dicha gestión remite a la capacidad de un individuo, el empresario, de observar escenarios dentro de la economía que garantice una rentabilidad razonable como para generar en los mismos bienes y servicios (...) se destaca principalmente por buscar innovaciones que se conviertan en nuevas y mejores formas de producir, innovaciones que generen un quiebre con respecto al pasado.

La gestión empresarial consiste en perseguir y desarrollar nuevas estrategias para enfrentar los desafíos y las necesidades reales del mundo empresarial actual y a la vez optimizar recursos para alcanzar objetivos propuestos. Según el sitio wed blogspot

(2012). “La Gestión administrativa es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada tarea para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos”.

La gestión empresarial señala cuatro funciones, las cuales se convierten en pilares básicos dentro de la organización.

✓ Planificación

Como lo indica (Trujillo, 2012) la planificación consiste en combinar los recursos de la organización con el fin de prospectar los proyectos que se procuran alcanzar fundamentados en los objetivos propios de la empresa que resulten redituables para la organización.

✓ Organizar

Es la estructura técnica de las relaciones que se pueden dar entre las jerarquías, funciones y obligaciones de cada persona en una organización social para mayor eficiencia. Además, es el establecimiento de la distribución necesaria para la sistematización racional de los recursos, por medio de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el objetivo de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social (Solvar, 2015)

✓ Dirección

Dentro de esta se encuentra la ejecución de planes, la motivación y la supervisión para el alcance de metas y objetivos dentro de la organización (Cruz, 2013)

✓ Controlar

Según (Grandes Pymes, 2010) el control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento. EL control es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas.

3.3. DESEMPEÑO LABORAL

Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa, según el sitio web (EcuRed, 2016). Desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

El desempeño laboral es la manera en que los trabajadores ejecutan su labor. Ese se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales el empleador toma en cuenta aspectos como la capacidad de liderazgo, la gestión de tiempo, las habilidades organizativas y la productividad con el fin de analizar a cada empleado individualmente (...) la fijación de metas y objetivos es una forma de garantizar que el desempeño en el trabajo sea aceptable. El cumplimiento de los objetivos diarios dirige a los metas generales puedan mejorar la evaluación del desempeño laboral cuando llegue el momento de llevarla cabo ((Hose, s.f.).

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

Dentro del desempeño laboral existen factores que influyen o interviene en el mismo. Según (Laza, 2016) clasifica:

- ✓ La motivación: el dinero es un factor que motiva a los trabajadores, y se debe tener en cuenta si se trabaja por objetivos.
- ✓ Adecuación o ambiente de trabajo: es importante sentirse cómodo en el sitio de trabajo, ya que esto da mayores posibilidades de desempeñar el trabajo correctamente (...) la adecuación del trabajador al puesto de trabajo consiste en incorporarlo en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia necesarias para rendir en su puesto de trabajo de una manera eficiente.
- ✓ Establecimiento de objetivos: es una buena técnica para motivar a los empleados, ya que se determinan objetivos que deben ser cumplidos en un periodo de tiempo estipulado, tras el cual el empleado sentirá satisfacción al cumplir con las expectativas.
- ✓ Reconocimiento de trabajo: Los empleados a menudo se quejan porque cuando un trabajo está bien hecho no existe el reconocimiento debido, por tanto esa es una causa de desmotivación. Decirle a un trabajador que está cumpliendo adecuadamente permitirá que este se sienta satisfecho, es decir se sienta valorado.
- ✓ Participación del empleado: Si el empleado forma parte de la planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza, además quien es más apto para planificarlo, ya que es quien realiza el trabajo y por tanto quien puede mejorarlo.
- ✓ La formación y desarrollo profesional: Los empleados se sienten motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que aportar para fortalecer su formación es bueno para su rendimiento y prevenir riesgos de naturaleza psicosocial.

3.4. IDONEIDAD DEMOSTRADA

La idoneidad demostrada es el principio por el que se rige la administración para la determinación del ingreso de los trabajadores al empleo, su permanencia y promoción, así como su incorporación a cursos de capacitación y desarrollo. Comprende el análisis integral de los requisitos generales que implican:

- La realización del trabajo con la eficiencia, calidad y productividad requeridas.
- La experiencia y conocimientos demostrados en los resultados concretos obtenidos en su trabajo.
- El cumplimiento de las normas de conducta y disciplina establecidas y las específicas de los puestos de trabajo y de características personales que se exijan en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos.
- La demostración de habilidades y de la capacitación adquirida en el desempeño de los cargos establecidos. Solo se exigirá la calificación formal a través de los certificados de estudios o títulos, en correspondencia con los requisitos exigidos para el cargo.

En la evaluación del desempeño laboral se mide el grado en que cada trabajador mantiene su idoneidad y la eficacia y eficiencia con la que realizan sus actividades laborales durante un período de tiempo determinado y de su potencial desarrollo. (EcuRed, 2016)

3.5. COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO

Las cooperativas de ahorro y crédito son aquellas "cooperativas de servicio que tengan por objeto único y exclusivo brindar servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios". Para ello, entre otras actividades, pueden recibir depósitos de sus socios y de terceros; contraer préstamos con instituciones financieras nacionales o extranjeras y otorgar préstamos a sus socios, que se encuentren amparados por garantía hipotecaria. (BANCAFACIL, 2016).

Según (Ecuadorinmediato, 2016) El sistema cooperativo en Ecuador tiene una trayectoria de más de 100 años y que nació por la necesidad de encontrar mecanismos de servicios financieros, especialmente de ahorro y crédito, que antes eran bastante complicados de atender a varios sectores económicos, entre ellos, sectores que mostraban un mayor grado de pobreza y sectores rurales (...)

Indica que el sistema de cooperativo es bastante fuerte y presenta un nivel de solvencia importante "las cooperativas fundamentalmente no solo buscan obtener la

maximización y la rentabilidad del capital, no son organizaciones de capital sino son organizaciones de personas, que buscan mejorar las condiciones de vida de las personas. Por tal razón han logrado consolidarse.

3.6. SOCIO

Socio es el individuo que se une a otro para desarrollar algo en conjunto. Las personas que se vinculan con un objetivo en común (es decir, que se asocian) forman una sociedad. (DEFINICION, 2016).

Los socios pueden ser según (Pymes y autonomos, 2011) señala:

- ✓ El socio capitalista es quien capitaliza la propuesta de negocio y está en la disposición de asumir cierto riesgo económico.
- ✓ El socio ejecutivo suele ser un tanto más difícil de encontrar, con este se pretende conseguir el perfil profesional que complementa al del emprendedor para acelerar el proceso de desarrollo del proyecto a cambio de una participación en el negocio, en otras palabras, la persona que emprende se fija en el socio ejecutivo buscando ahorrar costes operativos.

4. METODOLOGIA

4.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACION

En el presente proyecto de investigación se empleará la modalidad cuali-cuantitativa de acuerdo al paradigma crítico- propositivo.

Se determina cuantitativa porque confía la mediación numérica, el conteo y el empleo de la estadística descriptiva para el análisis de interpretación de resultados que permitirán verificar la hipótesis. Además, es cualitativa porque se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, es decir mediante la observación para reconstruir la realidad del Coaching en el rendimiento laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.

4.2. MODALIDAD BASICA DE LA INVESTIGACION

Se aplicaron las siguientes modalidades de investigación:

4.2.1. Investigación Bibliográfica o Documental

De acuerdo con (Muñoz, 2011) se refiere a un análisis de la información escrita sobre un tema determinado tema, con el fin de entablar relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado presente del conocimiento en relación al tema de Estudio. Las consultas documentales pueden ser de: libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, registros, constituciones, etc.

4.2.2. Investigación de Campo

Se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objetos de estudio, es decir en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Comercio de Ambato Ltda. A través del contacto directo del investigador con la realidad; su finalidad es recolectar, registrar información primaria referente al problema en estudio.

4.3. TIPO DE INVESTIGACION

4.3.1 Investigación Exploratoria

Se puede determinar la aplicación de la investigación exploratoria, si se analiza el objetivo que tiene la investigación que se ha realizado, si su objetivo es examinar o explorar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no hay sido abordado nunca se está hablando de una investigación exploratoria. Además, si en la investigación se permite conocer y ampliar el conocimiento sobre un fenómeno para precisar mejor el problema a investigar, esta puede o no partir de una hipótesis previa, si el científico muestra flexibilidad, es decir, no es tedioso en la selección de información. Esta terminara cuando ya se determina la idea de las variables que determina relevantes, es decir cuando ya se conoce bien el tema. Todo conlleva que para saber que ese tratando de una investigación científica esta debe buscar

familiarizarse con un t3pico desconocido o poco estudiado (Introduccion a la investigacion de las Ciencias Sociales, 2013).

4.3.2 Investigaci3n Descriptiva

Seg3n Explorable (2013) indica que:

El Dise1o de investigaci3n descriptiva es un m3todo v3lido para la investigaci3n de temas o sujetos espec3ficos y como un antecedente a los estudios m3s cuantitativos. Aunque hay algunas preocupaciones razonables en relaci3n a la validez estadística , siempre y cuando las limitaciones sean comprendidas por el investigador, este tipo de estudio representa una herramienta cient3fica invaluable (p3rr. 5).

4.3.3 Investigaci3n Correlacional

Para comprobar la aplicaci3n de una investigaci3n correlacionar, se necesita determinar que se relacionen dos o m3s conceptos o variables en los mismos sujetos. Es decir, correlaci3n pudiendo determinar de qu3 tipo y cu3l es su grado de intensidad (cuan correlacionadas est3n). Si su objetivo principal es averiguar c3mo se puede comportar un texto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas, es decir, su prop3sito es predictivo, la predicci3n esta se denota que est3 apoyada en evidencias m3s firmes, a haber , en la constataci3n estadística de un v3nculo correlacionar (Introduccion a la investigacion de las Ciencias Sociales, 2013).

4.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de estudio está conformada de la siguiente manera:

Tabla 1: Población y muestra

DESCRIPCION	CANTIDAD
Personal Administrativo Gerencia y Sub Gerencia 3 Contabilidad 4 Auditoria 4 Control de Cajas 3 Talento Humano 1 Créditos 7 Control de Créditos 3 Cobranzas 1 Jurídico 2 Operativo 10 Quejas y Reclamos 2 Sistemas 2 Marketing 2	44
Socios	10.169
TOTAL	10.213

Fuente: Dirección de Personal

Elaborado por: Jacqueline Baez

Debido a que el segmento de la población socio de los socios es un número muy grande, es necesario calcular el tamaño de la muestra, por medio de la siguiente formula:

$$n = \frac{N}{E^2(N - 1) + 1}$$

En donde:

n = Tamaño de la muestra

N= Población: 10.169

E= error de muestreo = 5% = 0,05

$$n = \frac{10.169}{0,05^2(10.169 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{10.169}{0,0025(10.168) + 1}$$

$$n = \frac{10.169}{25,42 + 1}$$

$$n = \frac{10.169}{26,42} = 384,89$$

$$n = 385$$

Por lo tanto, el tamaño de la muestra es el siguiente:

Tabla 2: *Tamaño de la muestra*

DESCRIPCION	CANTIDAD
Personal Administrativo	44
Socios	385
Total	429

Elaborado por: Jacqueline Baez

4.5. OPERACIÓN DE LAS VARIABLES

4.5.1. Operación de la Variable Independiente

Tabla 3: Variable Coaching

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Coaching</p> <p>Es la habilidad de trabajar con varias personas que permiten obtener resultados fuera de lo normal y por ende aumentar su cometido. Este se fundamenta en una relación donde el coaching concurre en la instrucción de novedosas formas de ser y hacer, necesarias para crear un cambio paradigmático o cultural (Talles, 2011).</p>	<p>Habilidades</p> <p>Personas</p> <p>Resultados</p> <p>Cambio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Auto-conocimiento • Motivación • Comunicación • Proactivas • Lideres • Eficientes • Efectivos • Empresarial • Cultural 	<p>¿Constantemente usted reserve los problemas de la Cooperativa con?</p> <p>¿Cómo usted se identifica dentro de la Cooperativa?</p> <p>¿Cómo ha sido evaluado en la Cooperativa?</p> <p>¿Qué tipos de cambios ha realizado en la Cooperativa?</p>	<p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>

Elaborado por: Jacqueline Baez

4.5.2. Operación de la Variable Dependiente

Tabla 4: Variable Desempeño Laboral

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Desempeño Laboral</p> <p>Es el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyan a alcanzar los resultados que se esperan (EcuRed, 2016).</p>	<p>Conocimientos</p> <p>Experiencias</p> <p>Valores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Destrezas • Competencias • Excelentes • Buenas • Regulares • Responsabilidad • Puntualidad • Equidad 	<p>¿De qué tipo han sido las capacitaciones recibidas en la Cooperativa?</p> <p>¿Las capacitaciones brindadas por la Cooperativa han sido?</p> <p>¿Qué valores se inculcan dentro de la Cooperativa?</p>	<p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Elaborado por: Jacqueline Báez

4.6. PLAN DE RECOLECCION DE INFORMACION

Tabla 5: Plan de recolección de la información

PREGUNTAS	EXPLICACION
¿Para qué?	Conocer la importancia del coaching y desempeño laboral frente a la propuesta.
¿A qué persona o sujetos?	Al personal administrativo y socios de la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.
¿Sobre qué aspectos?	Capacitaciones a los empleados. Crecimiento de los servicios de la Cooperativa.
¿Quién?	Investigadora Srta. Jacqueline Báez
¿Cuándo?	Segundo semestre del 2017
¿Lugar de recolección de información?	Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio.
¿Cuántas veces?	Una sola vez
¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta
¿Con que?	Cuestionario
¿En qué situación?	En horas laborables

Elaborado por: Jacqueline Báez

4.7. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Luego de haber recolectado la información es necesario procesarla y encontrar con ella, las respuestas a las interrogantes que se plantean en la investigación, para ello la información será recopilada, revisada, y ordenada para eliminar posibles errores, en el número de encuestas aplicadas o en respuestas obtenidas, a la vez se codificarán las preguntas y respuestas para facilitar su tabulación.

Se utilizará un estadígrafo de regresión lineal mediante el cual se representará la información obtenida a través de encuestas, y con ello se logrará un correcto análisis e interpretación de resultados obtenidos.

Dicho estadígrafo permitirá realizar un análisis concreto basado en los siguientes puntos.

1. Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos.
2. Interpretación de resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
3. Establecimiento de las conclusiones y recomendaciones.

Para el trabajo de titulación se utilizó de las siguientes modalidades:

a. ANALÍTICO

Para la realización de este trabajo se utilizará el método analítico pues es necesario analizar la información recolectada mediante instrumentos de recopilación de datos como son las entrevistas y encuestas, que serán aplicadas a los directivos y empleados que laboran en instituciones financieras.

b. HISTÓRICO

Este método fue muy importante al momento de establecer los antecedentes del tema y del sector cooperativista. En esta etapa se consideraron puntos tales como la fecha de creación, números de socios, los integrantes de la Directiva y el trabajo que se ha realizado durante las administraciones anteriores en conjunto con los demás entes gubernamentales y privados.

c. CUANTITATIVO Y CUALITATIVO

Con este método cualitativo se establecerá ventajas a la propuesta planteada, analizando la problemática encontrada referentes al coaching y su relación en el desempeño laboral.

Una vez aplicado este método se obtendrán las variables y las correspondientes dimensiones e indicadores, los cuales serán de mucha ayuda para plantear las preguntas de la encuesta.

5. RESULTADOS

La presente investigación aportara al sector cooperativista ya que muchas instituciones financieras llegan a ser intervenidas por falta de cumplimiento de resultados ya sea por una verdadera planificación estratégica, con la implementación del Coaching pretendemos es trabajar en conjunto todos los niveles operativos de la institución financiera considerando que cada recurso especialmente el talento humano tiene algún aporte que puede ser necesario para el fortalecimiento de las mismas.

Ayudará a los directivos a obtener conocimientos fundamentales sobre Coaching, mediante esta propuesta se pretende mejorar la gestión administrativa a la vez que obtener información oportuna y razonable, que ayude a la toma de decisiones adecuadas a los gerentes para el cumplimiento de los objetivos institucionales y que exista un adecuado control.

5.1 ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

1. ¿Usted recibe charlas de orientación en la Cooperativa?

Tabla 6: Pregunta 1

PREGUNTA	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	60	14
De acuerdo	80	19
No lo tengo definido	87	20
En desacuerdo	156	36
Totalmente en desacuerdo	46	11
TOTAL	429	100

Elaborado por: Baez Jacqueline



Gráfico 1: Preguntar 1
Elaborado por: Báez Jacqueline

Análisis: De las 429 personas encuestadas, 60 personas que representan el 14% contestaron que están totalmente de acuerdo con las charlas que se dan en la Cooperativa, 80 personas que representan el 19% respondieron que están de acuerdo, 87 personas que representan el 20% no lo tienen definido, 156 personas que representan el 36% no están de acuerdo y 46 personas que representan el 11% están totalmente en desacuerdo.

Interpretación: Como se puede observar la mayoría de los empleados están en desacuerdo con que reciben charlas dentro de la empresa, por tanto, brindarles capacitaciones en todo aspecto dentro de la empresa, beneficiara al éxito de la misma.

2. ¿Conoce usted su meta y objetivo dentro de la Cooperativa?

Tabla 7: Preguntar 2

PREGUNTA	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	80	19
De acuerdo	130	30
No lo tengo definido	86	20
En desacuerdo	123	29
Totalmente en desacuerdo	10	2
TOTAL	429	100

Elaborado por: Baez Jacqueline

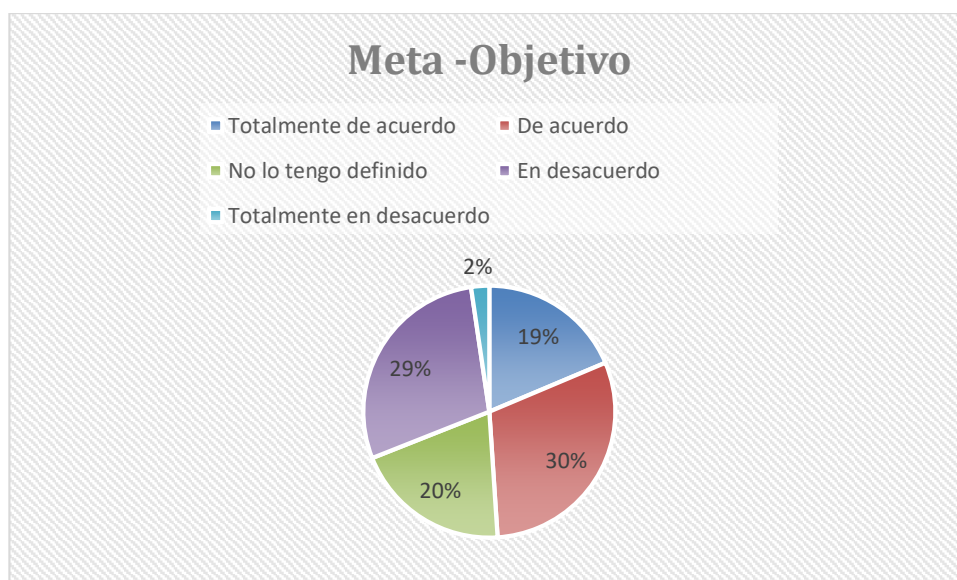


Gráfico 2: Pregunta 2
Elaborado por: Báez Jacqueline

Análisis: De las 429 personas encuestadas, 80 personas que representan el 19% contestaron que están totalmente de acuerdo en que conocen sus metas y objetivos dentro de la Cooperativa, 130 que representa el 30% respondieron que están de acuerdo, 86 personas que representan el 20% no lo tienen definido, 123 personas que representan el 29% no están de acuerdo y 10 personas que representan el 2% están totalmente en desacuerdo.

Interpretación: De acuerdo a los resultados del análisis, los empleados en una gran medida están de acuerdo con que conocen su meta y objetivo dentro de la Cooperativa, si embargo de la mano están también los empleados que opinan lo contrario, en este punto será necesario que aquellos empleados que no tienen bien definido la meta y el objetivo institucional, se les debe implementar un programa de acción que ayude a que todos los empleados y socios lo tengan bien definido.

3. ¿Le gustaría ampliar sus conocimientos dentro de la Cooperativa?

Tabla 8: Pregunta 3

PREGUNTA	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	224	52
De acuerdo	89	21
No lo tengo definido	53	12
En desacuerdo	27	6
Totalmente en desacuerdo	36	8
TOTAL	429	100

Elaborado por: Báez Jacqueline

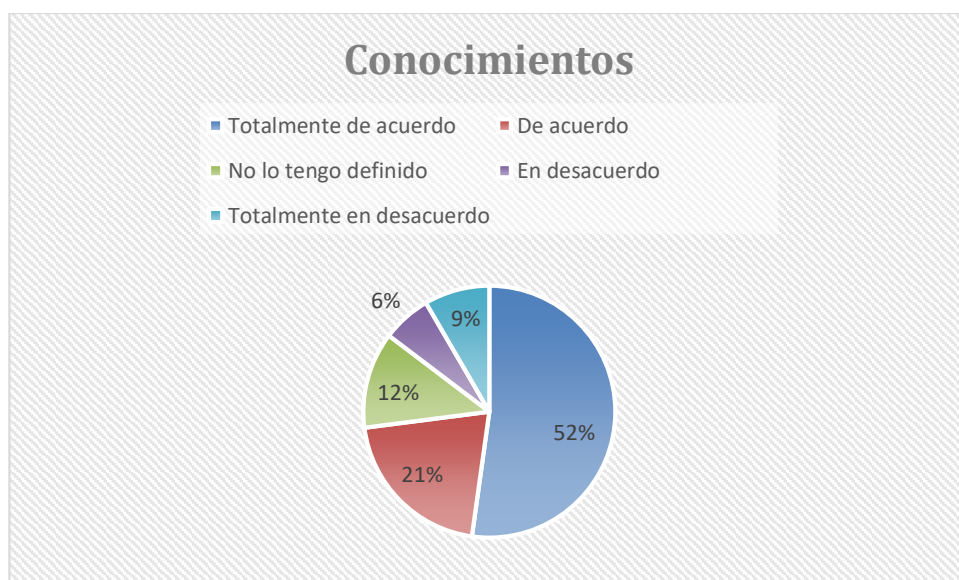


Gráfico 3: Pregunta 3
Elaborado por: Báez Jacqueline

Análisis: De las 429 personas encuestadas, 224 personas que representan el 52% contestaron que están totalmente de acuerdo con que les gustaría ampliar sus conocimientos dentro de la Cooperativa, 89 que representa el 21% respondieron que están de acuerdo, 53 personas que representan el 12% no lo tienen definido, 27 personas que representan el 6% no están de acuerdo y 36 personas que representan el 8% están totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

De las encuestas realizadas se puede determinar que es importante que los empleados estén constantemente recibiendo charlas de capacitación, las mismas que ayudan a contribuir el desempeño de la cooperativa y al mismo tiempo el crecimiento intelectual del talento humano.

4. ¿Constantemente usted resuelve los problemas del trabajo con facilidad?

Tabla 9: Pregunta 4

PREGUNTA	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	25	6
De acuerdo	120	28
No lo tengo definido	36	8
En desacuerdo	213	50
Totalmente en desacuerdo	35	8
TOTAL	429	100

Elaborado por: Báez Jacqueline

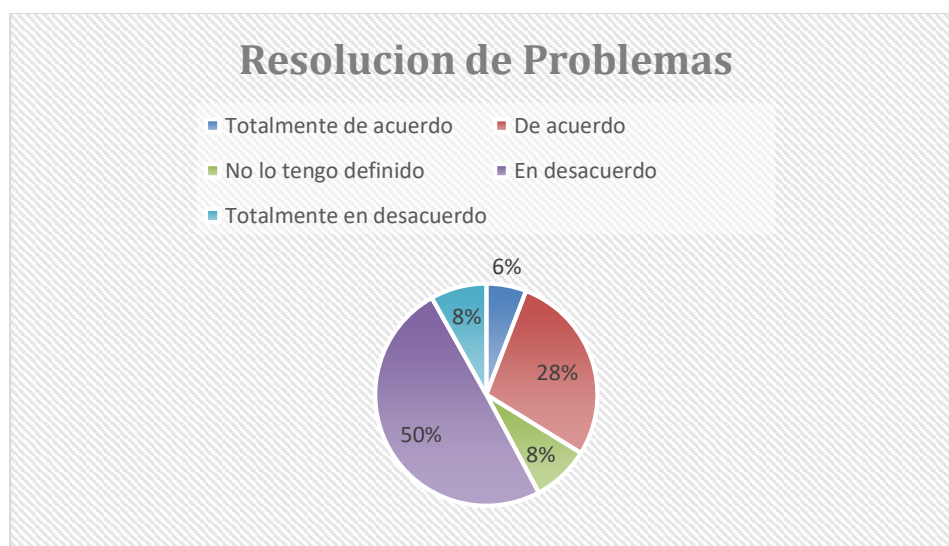


Gráfico 4: Pregunta 4
Elaborado por: Báez Jacqueline

Análisis: De las 429 personas encuestadas, 25 personas que representan el 6% contestaron que están totalmente de acuerdo con que constantemente resuelven los problemas de trabajo con facilidad dentro de la Cooperativa, 120 que representa el 28% respondieron que están de acuerdo, 36 personas que representan el 8% no lo tienen definido, 213 personas que representan el 50% no están de acuerdo y 35 personas que representan el 8% están totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

De la población encuestada se puede observar en la gráfica que la mayoría de las personas no pueden solucionar los problemas encontrados en la empresa por lo tanto hay que implementar estrategias para que el personal administrativo y los socios de la cooperativa puedan solucionar los problemas que van encontrado día a día.

5. ¿Ha sido evaluado constantemente el desempeño en la Cooperativa?

Tabla 10: Pregunta 5

PREGUNTA	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	100	23
De acuerdo	58	14
No lo tengo definido	160	37
En desacuerdo	84	20
Totalmente en desacuerdo	27	6
TOTAL	429	100

Elaborado por: Báez Jacqueline

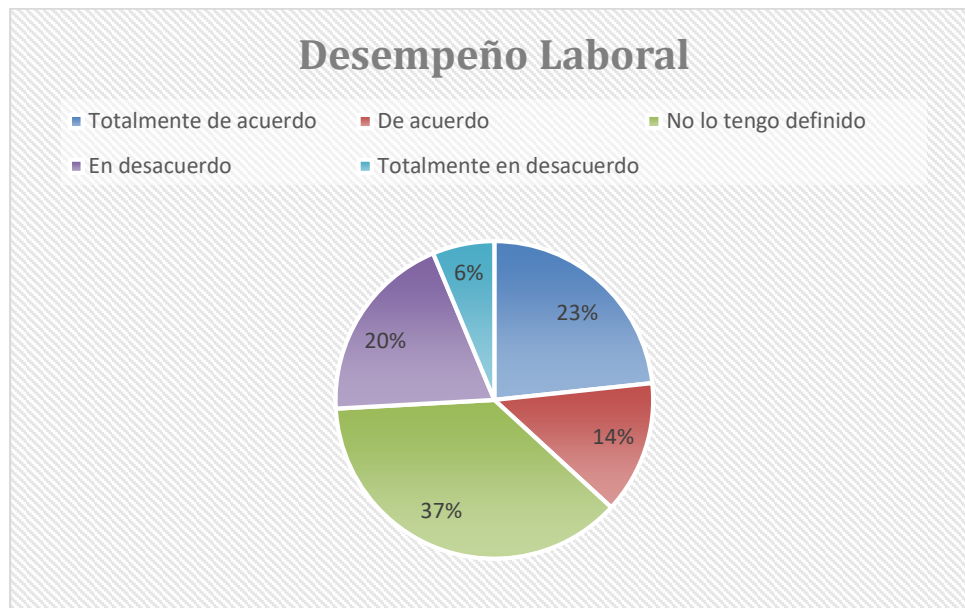


Gráfico 5: Pregunta 5
Elaborado por: Báez Jacqueline

Análisis: De las 429 personas encuestadas, 100 personas que representan el 23% contestaron que están totalmente de acuerdo con que ha sido evaluado constantemente el desempeño dentro de la Cooperativa, 58 que representa el 14% respondieron que están de acuerdo, 160 personas que representan el 37% no lo tienen definido, 84 personas que representan el 20% no están de acuerdo y 27 personas que representan el 6% están totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Se puede observar en la gráfica que muchos de los empleados no han sido evaluados constantemente, la cooperativa debe implementar estrategias que ayuden a tomar las mejores decisiones a las autoridades en el manejo y desempeño del talento humano, se debe considerar que la evaluación no es una amenaza para los trabajadores sino más bien una fortaleza para saber dónde estamos y corregir lo innecesario.

6. ¿La relación con sus compañeros es buena, y se siente parte del equipo de trabajo dentro de la Cooperativa?

Tabla 11: Pregunta 6

PREGUNTA	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	88	21
De acuerdo	105	24
No lo tengo definido	50	12
En desacuerdo	103	24
Totalmente en desacuerdo	83	19
TOTAL	429	100.0

Elaborado por: Báez Jacqueline

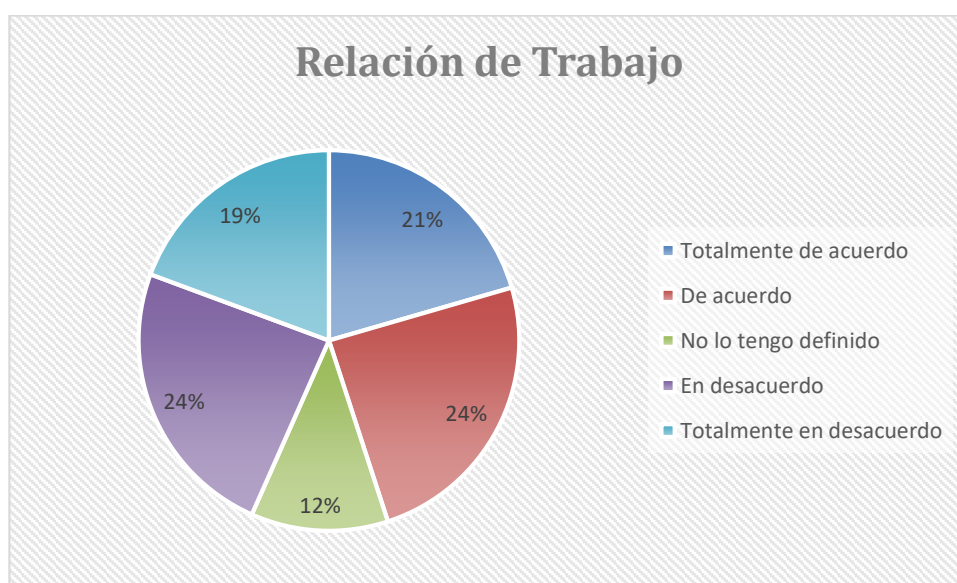


Gráfico 6: Pregunta 6

Elaborado por: Báez Jacqueline

Análisis: De las 429 personas encuestadas, 88 personas que representan el 21% contestaron que están totalmente de acuerdo con que la relación con sus compañeros es buena, y se sienten parte del equipo de trabajo dentro de la Cooperativa, 105 que representa el 24% respondieron que están de acuerdo, 50 personas que representan el 12% no lo tienen definido, 103 personas que representan el 24% no están de acuerdo y 83 personas que representan el 19% están totalmente en desacuerdo.

Interpretación: Del total encuestado existe una inconformidad de los empleados en el ambiente de trabajo ya que la mayoría está en desacuerdo con la relación laboral de sus compañeros ya que no existe una buena relación entre ellos y con la aplicación del coaching se puede mejorar el problema.

7. ¿Usted planifica periódicamente las actividades en el trabajo dentro de la Cooperativa?

Tabla 12: Pregunta 7

PREGUNTA	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	107	25
De acuerdo	115	27
No lo tengo definido	80	19
En desacuerdo	75	17
Totalmente en desacuerdo	52	12
TOTAL	429	100

Elaborado por: Báez Jacqueline

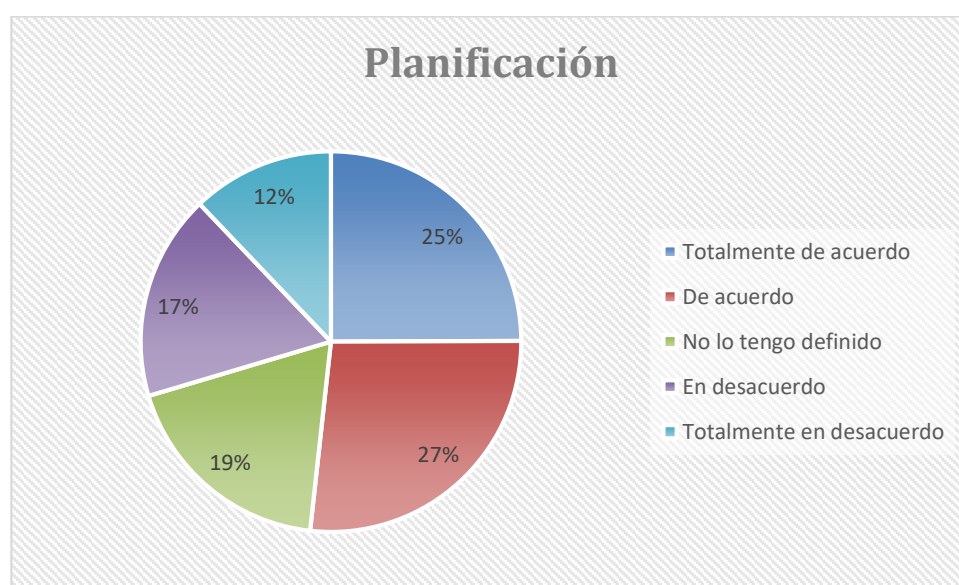


Gráfico 7: Pregunta 7

Elaborado por: Báez Jacqueline

Análisis: De las 429 personas encuestadas, 107 personas que representan el 25% contestaron que están totalmente de acuerdo con que planifica periódicamente las actividades en el trabajo dentro de la Cooperativa, 115 que representa el 27% respondieron que están de acuerdo, 80 personas que representan el 19% no lo tienen definido, 75 personas que representan el 17% no están de acuerdo y 52 personas que representan el 12% están totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

La mayoría de las personas planifican sus actividades periódicamente, dentro de la cooperativa, pero hay un porcentaje que no lo hace aun y es ahí donde la cooperativa debe aplicar estrategias con la finalidad de que el total de los empleados y socios sepan planificar.

8. ¿Se siente integrado a la Cooperativa como miembro activo e importante?

Tabla 13: Pregunta 8

PREGUNTA	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	89	21
De acuerdo	75	17
No lo tengo definido	123	29
En desacuerdo	119	28
Totalmente en desacuerdo	23	5
TOTAL	429	100

Elaborado por: Báez Jacqueline

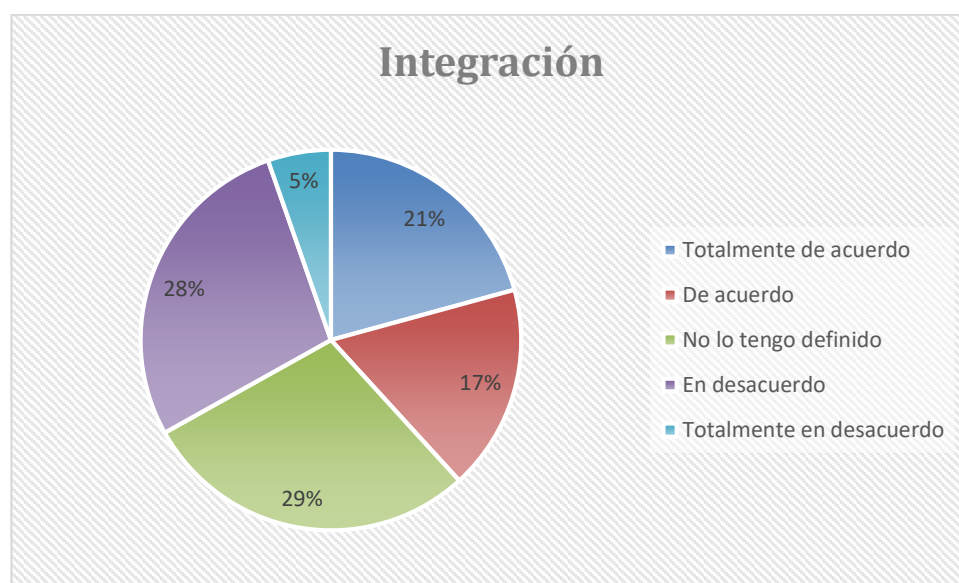


Gráfico 8: Pregunta 8

Elaborado por: Báez Jacqueline

Análisis: De las 429 personas encuestadas, 89 personas que representan el 21% contestaron que están totalmente de acuerdo con que se siente integrado a la Cooperativa como miembro activo e importante, 75 que representa el 17% respondieron que están de acuerdo, 123 personas que representan el 29% no lo tienen definido, 119 personas que representan el 28% no están de acuerdo y 23 personas que representan el 5% están totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

De la población encuestada la mayoría de los socios y trabajadores se sienten excluidos de la cooperativa debido a muchos factores o la falta de un programa de ayuda a mejorar la relación de empleados y socios de la institución.

9. ¿La Cooperativa cuenta con un clima laboral correcto?

Tabla 14: Pregunta 9

PREGUNTA	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	120	28
De acuerdo	125	29
No lo tengo definido	99	23
En desacuerdo	45	10
Totalmente en desacuerdo	40	9
TOTAL	429	100

Elaborado por: Báez Jacqueline

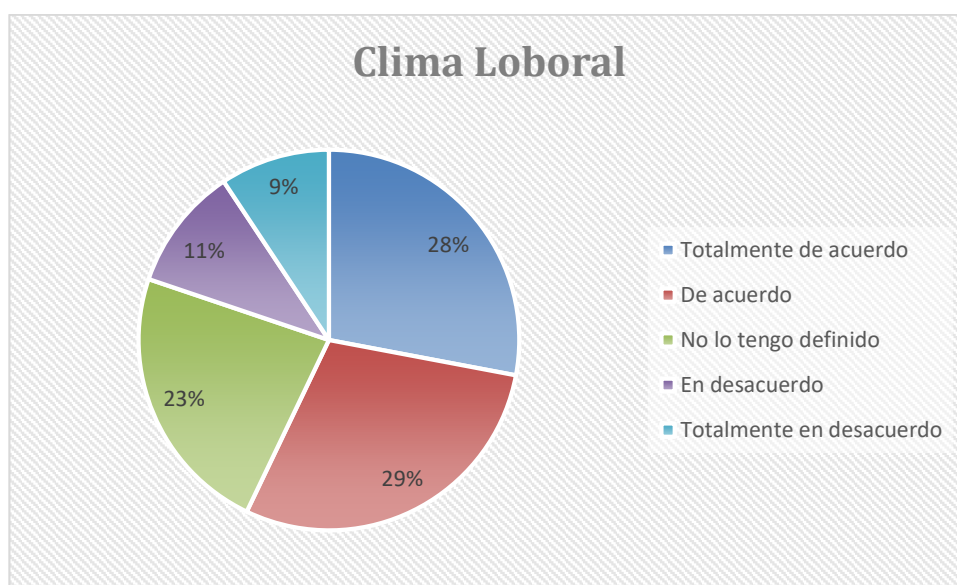


Gráfico 9: Pregunta 9

Elaborado por: Báez Jacqueline

Análisis: De las 429 personas encuestadas, 120 personas que representan el 28% contestaron que están totalmente de acuerdo con que la Cooperativa cuenta con un clima laboral correcto, 125 que representa el 29% respondieron que están de acuerdo, 99 personas que representan el 23% no lo tienen definido, 45 personas que representan el 10% no están de acuerdo y 40 personas que representan el 9% están totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

La mayoría de los encuestados respondieron estar de acuerdo con el clima laboral brindado por la cooperativa, pero este factor es muy necesario dentro del entorno empresarial pero las autoridades no deben descuidar este factor que es muy necesario dentro de las empresas ya que esto ayuda a crecer financieramente dentro de la provincia y del país.

10. ¿Está usted satisfecho en el puesto de trabajo que se le ha designado dentro de la Cooperativa?

Tabla 15: *Pregunta 10*

PREGUNTA	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	123	29
De acuerdo	120	28
No lo tengo definido	91	21
En desacuerdo	95	22
Totalmente en desacuerdo	0	0
TOTAL	429	100

Elaborado por: Báez Jacqueline

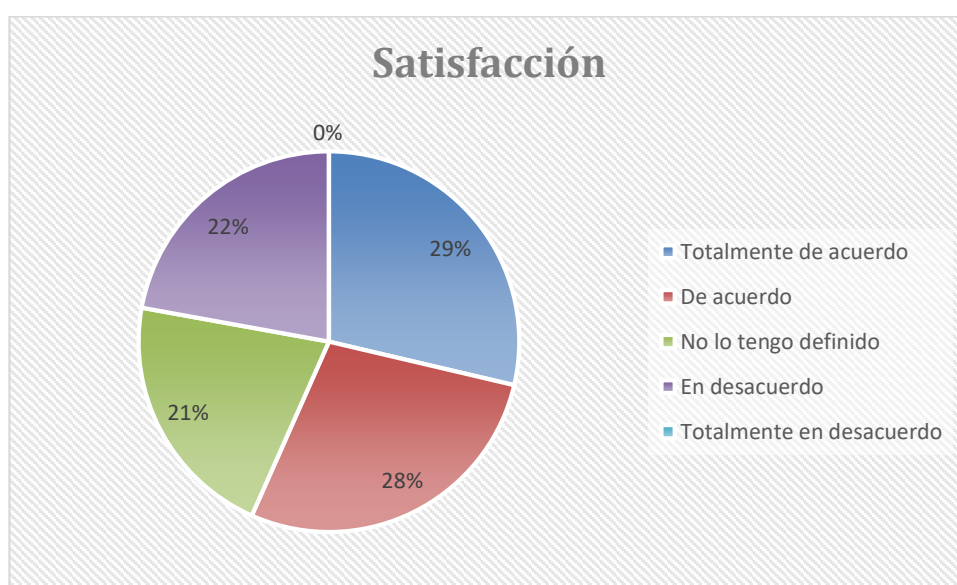


Gráfico 10: *Pregunta 9*

Elaborado por: Báez Jacqueline

Análisis: De las 429 personas encuestadas, 123 personas que representan el 29% contestaron que están totalmente de acuerdo con que está satisfecho en el pues de trabajo que se le ha designado dentro de la Cooperativa, 120 que representa el 28% respondieron que están de acuerdo, 91 personas que representan el 21% no lo tienen definido, 95 personas que representan el 22% no están de acuerdo y 0 personas que representan el 0% están totalmente en desacuerdo.

Interpretación: Del total de las personas encuestadas la mayoría casi en un 60% están satisfechos en su puesto de trabajo que tienen en las cooperativas, pero existe un porcentaje considerable del 40%, es decir que se deben buscar estrategias que ayuden a la cooperativa a tomar las mejores decisiones en cuanto al manejo del personal.

11. ¿La comunicación en la Cooperativa es clara y fluida entre los miembros?

Tabla 16: Pregunta 11

PREGUNTA	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	100	23
De acuerdo	116	27
No lo tengo definido	85	20
En desacuerdo	98	23
Totalmente en desacuerdo	30	7
TOTAL	429	100

Elaborado por: Báez Jacqueline

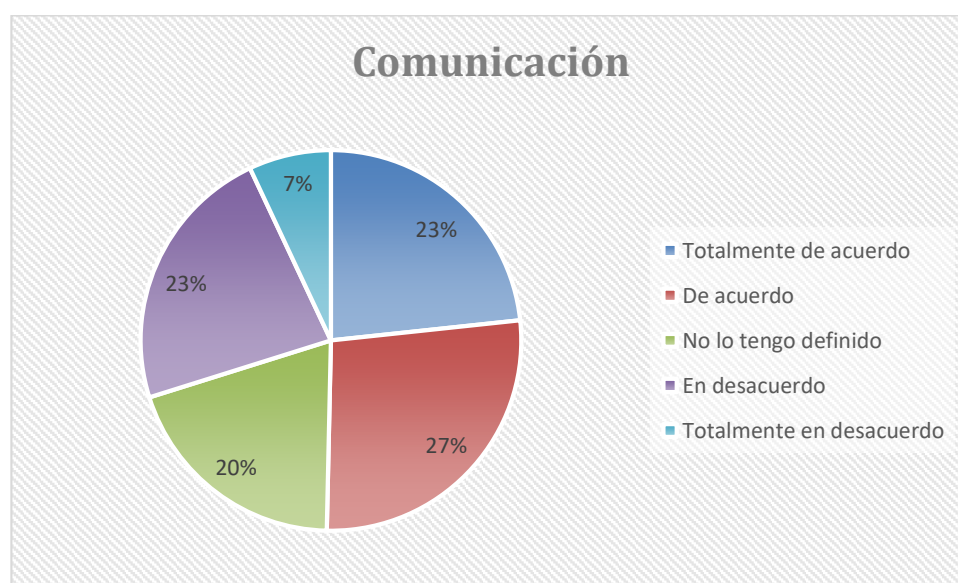


Gráfico 11: Pregunta 11

Elaborado por: Báez Jacqueline

Análisis: De las 429 personas encuestadas, 100 personas que representan el 23% contestaron que están totalmente de acuerdo con que la comunicación en la Cooperativa es clara y fluida entre los miembros, 116 que representa el 27% respondieron que están de acuerdo, 85 personas que representan el 20% no lo tienen definido, 98 personas que representan el 23% no están de acuerdo y 30 personas que representan el 7% están totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Del total de las encuestas realizadas el 50% manifestaron que existe una buena comunicación entre los empleados, pero existe la otra diferencia que no opina lo mismo, que factores interviene en el mismo es donde la empresa debe determinar para evitar este tipo de problemas.

12. ¿Existe un líder que ayude a mejorar la comunicación y la participación de los integrantes en la Cooperativa?

Tabla 17: *Pregunta 12*

PREGUNTA	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	117	27
De acuerdo	95	22
No lo tengo definido	125	29
En desacuerdo	35	8
Totalmente en desacuerdo	57	13
TOTAL	429	100

Elaborado por: Báez Jacqueline

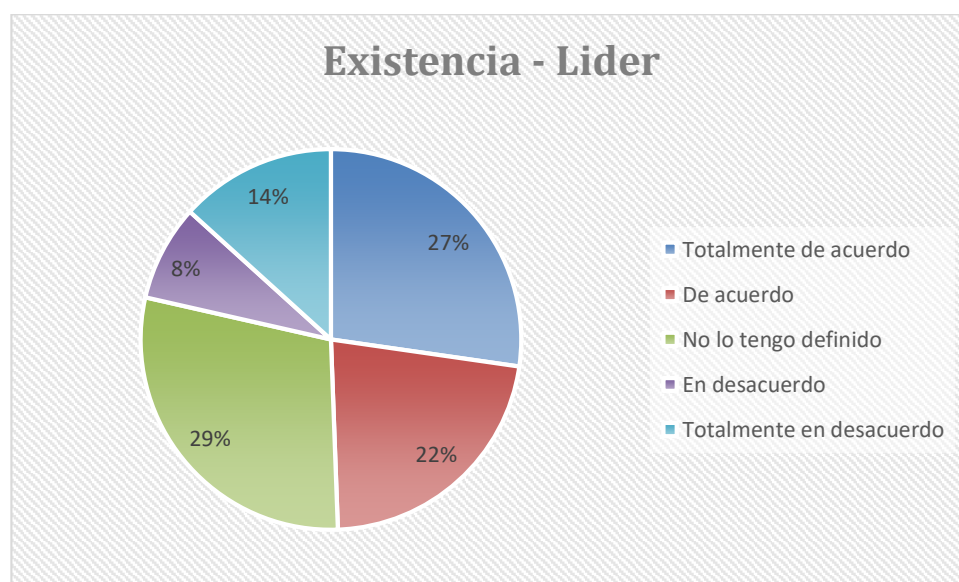


Gráfico 12: *Pregunta 12*

Elaborado por: Báez Jacqueline

Análisis: De las 429 personas encuestadas, 117 personas que representan el 27% contestaron que están totalmente de acuerdo con que existe un líder que ayude a mejorar la comunicación y la aprobación de los integrantes en la Cooperativa, 95 que representa el 22% respondieron que están de acuerdo, 125 personas que representan el 29% no lo tienen definido, 35 personas que representan el 8% no están de acuerdo y 57 personas que representan el 13% están totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Del total encuestado se pudo evidenciar que las personas no tienen bien definido que es un líder dentro de la organización hay que saber diferenciar lo que es un líder y un jefe, por eso es necesario aplicar capacitaciones constantes a los empleados y socios de la cooperativa.

13. ¿Usted toma decisiones propias para resolver los problemas dentro de la Cooperativa?

Tabla 18: Pregunta 13

PREGUNTA	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	88	21
De acuerdo	100	23
No lo tengo definido	130	30
En desacuerdo	86	20
Totalmente en desacuerdo	25	6
TOTAL	429	100

Elaborado por: Báez Jacqueline

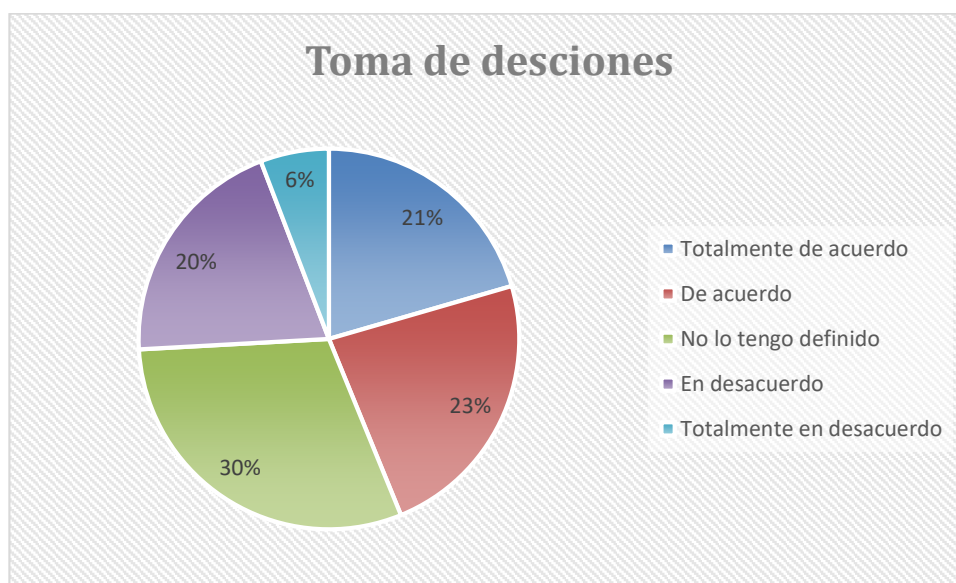


Gráfico 13: Pregunta 13

Elaborado por: Báez Jacqueline

Análisis: De las 429 personas encuestadas, 88 personas que representan el 21% contestaron que están totalmente de acuerdo con que toma decisiones propias para resolver los problemas dentro de la Cooperativa, 100 que representa el 23% respondieron que están de acuerdo, 130 personas que representan el 30% no lo tienen definido, 86 personas que representan el 20% no están de acuerdo y 25 personas que representan el 6% están totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Existe un porcentaje considerable cuando tienen que tomar decisiones, las personas no evalúan las consecuencias al momento de buscar soluciones que le permitan decidir o aplicar en las resoluciones del problema.

14. ¿Usted considera que tiene la actitud necesaria para brindar ayuda a los demás?

Tabla 19: Pregunta 14

PREGUNTA	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	150	35
De acuerdo	160	37
No lo tengo definido	56	13
En desacuerdo	21	5
Totalmente en desacuerdo	42	10
TOTAL	429	100

Elaborado por: Báez Jacqueline

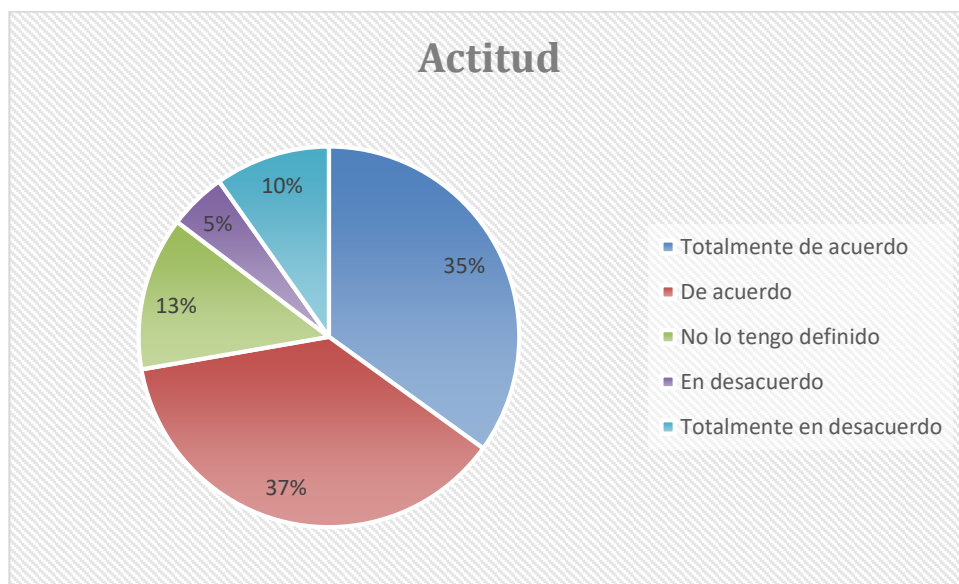


Gráfico 14: Pregunta 14

Elaborado por: Báez Jacqueline

Análisis: De las 429 personas encuestadas, 150 personas que representan el 35% contestaron que están totalmente de acuerdo con que considera que tiene la actitud necesaria para brindar ayuda a los demás dentro de la Cooperativa, 160 que representa el 37% respondieron que están de acuerdo, 56 personas que representan el 13% no lo tienen definido, 21 personas que representan el 5% no están de acuerdo y 42 personas que representan el 10% están totalmente en desacuerdo.

Interpretación: De las personas encuestadas la mayoría de las personas considera que tienen la actitud necesaria para ayudar a los demás, pero se debe tomar en cuenta que al buscar soluciones están deben estar analizadas de cuál será el efecto o consecuencia al aplicar la alternativa de solución.

15. ¿La empresa fomenta la integración en sus colaboradores con actividades de esparcimiento, familiares, entre otras?

Tabla 20: *Pregunta 15*

PREGUNTA	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	93	22
De acuerdo	99	23
No lo tengo definido	112	26
En desacuerdo	85	20
Totalmente en desacuerdo	40	9
TOTAL	429	100

Elaborado por: Báez Jacqueline

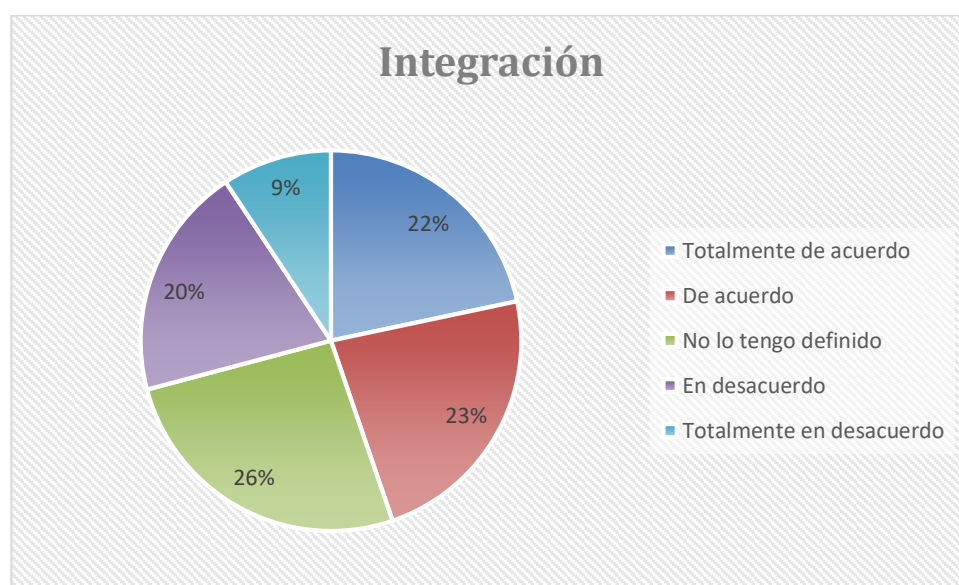


Gráfico 15: *Pregunta 15*

Elaborado por: Báez Jacqueline

Análisis: De las 429 personas encuestadas, 93 personas que representan el 22% contestaron que están totalmente de acuerdo con que la empresa fomenta la integración en sus colaboradores con actividades de esparcimiento, familiares, entre otras, 99 que representa el 23% respondieron que están de acuerdo, 112 personas que representan el 26% no lo tienen definido, 85 personas que representan el 20% no están de acuerdo y 40 personas que representan el 9% están totalmente en desacuerdo.

Interpretación: Según la encuesta realizada se puede observar en la gráfica correspondiente que en cuanto a integración del personal es muy débil, la cooperativa debe aplicar técnicas partiendo desde el principio de trabajo en equipo solo ahí podrá tener resultados positivos en el crecimiento de la misma.

16. ¿Considera usted que desarrollar un programa de Coaching dentro de la Cooperativa ayudara a mejorar el desempeño laboral?

Tabla 21: Pregunta 16

PREGUNTA	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	204	48
De acuerdo	140	33
No lo tengo definido	50	12
En desacuerdo	25	6
Totalmente en desacuerdo	10	2
TOTAL	429	100

Elaborado por: Báez Jacqueline

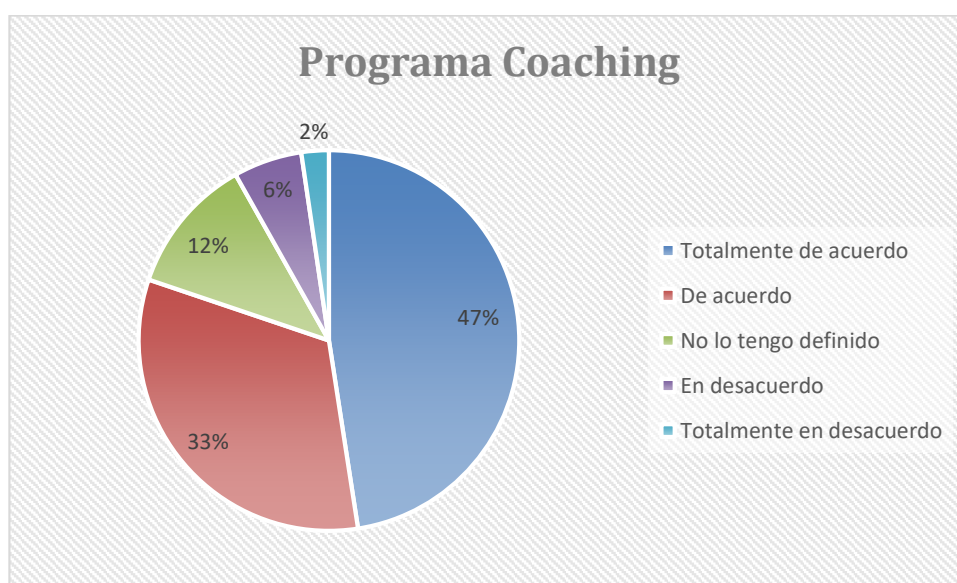


Gráfico 16: Pregunta 16

Elaborado por: Baez Jacqueline

Análisis: De las 429 personas encuestadas, 204 personas que representan el 48% contestaron que están totalmente de acuerdo con que desarrollar un programa de Coaching dentro de la Cooperativa ayudara a mejorar el desempeño laboral, 140 que representa el 33% respondieron que están de acuerdo, 50 personas que representan el 12% no lo tienen definido, 25 personas que representan el 6% no están de acuerdo y 10 personas que representan el 2% están totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Del total investigado se puede decir que la mayoría de la población está de acuerdo que aplicando un programa de coaching este ayudara a a misma a ser más competitiva dentro del segmento cooperativista.

5.2 ANALISIS ESTADISTICO REGRESIÓN LINEAL

Las observaciones según Lind (2012), se dispondrán en dos columnas, de modo que en cada fila figuren la abscisa x y su correspondiente ordenada y. La importancia de las distribuciones bidimensionales radica en investigar cómo influye una variable sobre la otra. Esta puede ser una dependencia causa efecto, como la necesidad de implementar un programa de coaching da lugar al rendimiento laboral de los empleados y socios de las Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato.

Las preguntas que se han tomado en cuenta para aplicar la regresión lineal son:

3. ¿Le gustaría ampliar sus conocimientos dentro de la Cooperativa?

10. ¿Considera usted que desarrollar un programa de Coaching dentro de la Cooperativa ayudará a mejorar el desempeño laboral?

Gráfico: Regresión Lineal

GRAPH SCATTERPLOT(BIVARIATE) = Conocimientos WITH Desempeño.

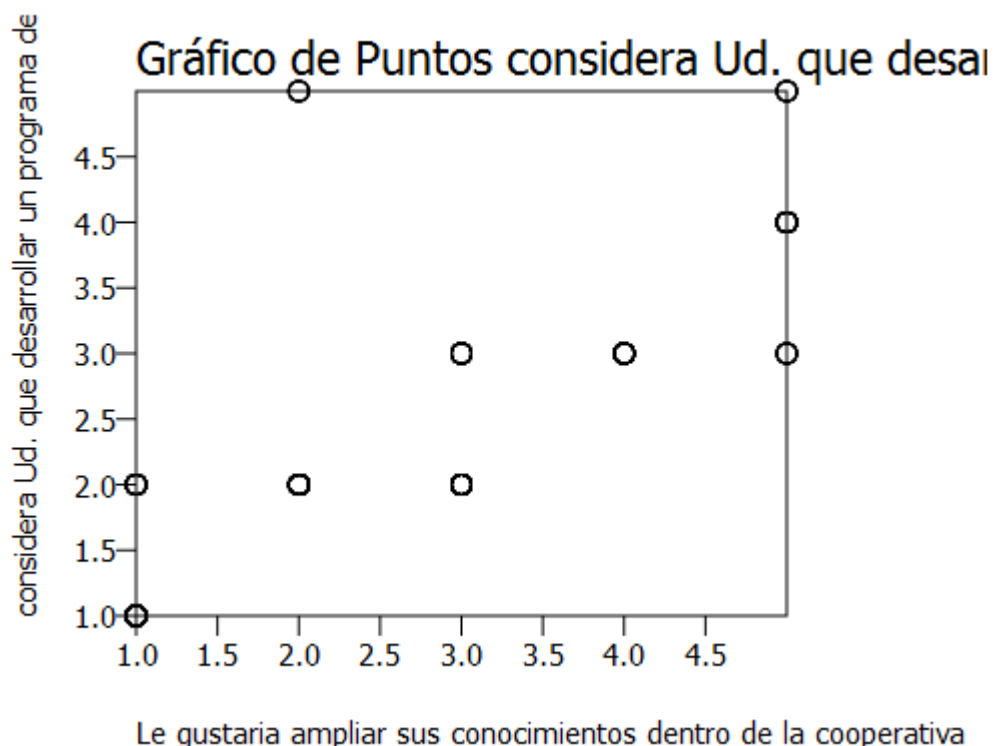


Gráfico 17: Regresion lineal
Elaborado por: Báez Jaqueline
Fuente: Propia

Regresión Lineal

REGRESION
 /VARIABLES= Conocimientos X
 /DEPENDENT=Desempeño Y
 /METHOD=ENTER
 /STADISTICS=COEFF R ANOVA

Tabla 22: Regresion lineal

R	R. Cuadrada	R Cuadrada Ajustada	Error standard del estimador
.88	.77	.77	.48

Elaborado por: Báez Jaqueline

Fuente: Propia

ANOVA del modelo (considera Ud. que desarrollar un programa de Coaching dentro de la cooperativa ayudará a mejorar el desempeño)

Tabla 23: ANOVA del modelo

	Suma de Cuadrados	Df	Cuadrado Medio	F	Sign
Regresión	333.84	1	333.84	1463.66	.000
Residual	97.39	427	.23		
Total	431.2	428			

Elaborado por: Báez Jaqueline

Fuente: Propia

Coefficientes (considera Ud. que desarrollar un programa de Coaching dentro de la cooperativa ayudará a mejorar el desempeño)

Tabla 24: Coeficientes

	Coeficientes No Estandarizados		Coeficientes Estandarizados	t	Sign
	B	Error Estándar	Beta		
(constant)	.47	.04	.00	11.09	.000
Le gustaría ampliar sus conocimientos dentro de la cooperativa	.69	.02	.88	38.26	.000

Elaborado por: Báez Jaqueline

Fuente: Propia

5.3. ANÁLISIS DE LOS ESTADÍSTICOS ENCONTRADOS

R^2 Expresa la proporción de la varianza de variables de la variable dependiente que esta explicada por la variable independiente, el coeficiente de determinación toma un valor bajo (su máximo es 1), R^2 indica que el 0.77 % de la variación de desarrollar un programa de Coaching en la cooperativa (Y) esta explicada por gusto de ampliar os conocimientos dentro de la misma (X).

Coefficiente de correlación múltiple (R)

Interpretación:

Si $r = 0$ no existe correlación entre las variables

Si $0,00 \leq r \leq 0,20$ existe correlación no significativa

Si $\pm 0,20 \leq r < \pm 0,40$ existe una correlación baja

Si $\pm 0,40 \leq r < \pm 0,70$ existe una correlación significativa

Si $\pm 0,70 \leq r < \pm 1,00$ existe una correlación alta

Si $r = 1$ existe una correlación perfecta positiva

Si $r = -1$ existe una correlación perfecta negativa

En nuestro caso el valor de R es 0.77, lo que nos expresa que existe una correlación alta entre las variables en estudio, ampliar los conocimientos dentro de la cooperativa y desarrollar un programa de coaching que mejore el desempeño laboral.

5.4. PROGRAMA DE COACHING

5.4.1. Presentación

Ponemos a disposición para su empresa, un programa de Coaching que permite potenciar el desempeño laboral de los empleados y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato que ocupan cargos estratégicos. Por ese motivo nuestra Coach, ofrece un plan de entrenamiento personalizado alineado con los objetivos de entidad financiera. Enfrentar y resolver conflictos, comunicarse con asertividad y efectividad, promover climas de trabajo positivos, gestionar las emociones y relaciones al interior del equipo, recibir y entregar feedback que estimule el aprendizaje y el desarrollo del equipo, gestionar el compromiso, entre otras, son todas habilidades relevantes de desarrollar para conseguir disminuir la rotación laboral y mejorar el desempeño.

5.4.2. Modelo de trabajo

El Coaching es un proceso de acompañamiento y aprendizaje individual en el que el colaborador aprende a través de una metodología basada en conversaciones y prácticas guiadas, a desenvolverse en un contexto de manera diferente, debido a que desarrolla competencias claves que necesita para enfrentar con éxito desafíos y para fortalecer su motivación

5.4.3. Posibles temáticas a trabajar

Se identifica el problema y se trabaja sobre algunas temáticas específicas.

- Disposición al aprendizaje, adaptación al cambio, de la incertidumbre.
- Delegación de tareas, gestión del compromiso para lograr los objetivos del área.
- Pro actividad y Gestión de sí mismo.
- Gestión de la confianza al interior del equipo.
- Pensamiento estratégico versus tiempo dedicado a la operación.
- Apertura a la crítica y a la retroalimentación permanente.
- Gestión de equipo, que involucra y promueve un liderazgo participativo.
- Gestión emocional, manejo de ansiedades y conflictos.
- Habilidades para realizar ofertas y pedidos efectivos.
- Gestión de las relaciones y del clima laboral
- Habilidades de comunicación efectiva, tipos de conversación, escucha activa. Entre otra situación específica que requiera de una intervención profesional

5.4.4. Programa de Coaching

5.4.4.1. Etapa de Diagnóstico

A través de una metodología de conversaciones de coaching con diversos profesionales de la empresa, se identifican los espacios de aprendizaje del colaborador para fortalecer su compromiso e identificación con la empresa.

- ✓ Una reunión para generar acuerdos en torno a necesidades, expectativas y compromisos. Levantamiento de necesidad de coaching, sólo con las áreas.
- ✓ Dos sesiones de coaching diagnósticas con colaboradores, para construir el vínculo de trabajo, explicar las características del proceso de coaching y profundizar en el diagnóstico de competencias.
- ✓ Dos entrevistas con profesionales de la cooperativa: al menos con dos ejecutivos; para profundizar en el diagnóstico de competencias
- ✓ Aplicación de la encuesta, para ser utilizado como herramienta diagnóstica y de trabajo durante el proceso de coaching, para definir y acordar plan de trabajo de coaching.

5.4.4.2. Etapa de Entrenamiento de Competencias

Etapa de desarrollo y fortalecimiento de las competencias requeridas a través de sesiones de coaching, lecturas y guías de trabajo.

- ✓ Siete sesiones de coaching semanales, de 1.5 horas de duración. Se llevarán a cabo en la cooperativa Cámara de Comercio de Ambato
- ✓ Línea abierta a distancia entre el colaborador/a y el Coach.
- ✓ Se complementará el trabajo de coaching con Guías de Aprendizaje y Lecturas específicas que promoverán el aprendizaje de los nuevos conocimientos y ejercicios para el desarrollo de las competencias directivas estratégicas.
- ✓ En cada sesión de coaching se revisará el Plan de Acción individual, y el coach irá asignando tareas que serán monitoreadas a lo largo del proceso de coaching.
- ✓ El ejecutivo hará uso de un Cuaderno del Coachee donde irá registrando su plan de trabajo, tareas, acuerdos y aprendizajes.
- ✓ Una Reunión con Jefatura Directa para analizar los avances generales de los procesos.

5.4.4.3. Etapa de Evaluación

Al terminar el proceso de coaching se evalúa en conjunto con el colaborador y jefatura directa, los avances alcanzados y desafíos emergentes.

Informe final que retroalimentará directamente al coachee; revisando los objetivos originales, los niveles de cumplimiento y las causas del éxito o fracaso en cada punto.

Una Reunión final con la Gerencia General de ser solicitado, con entrega de informe.

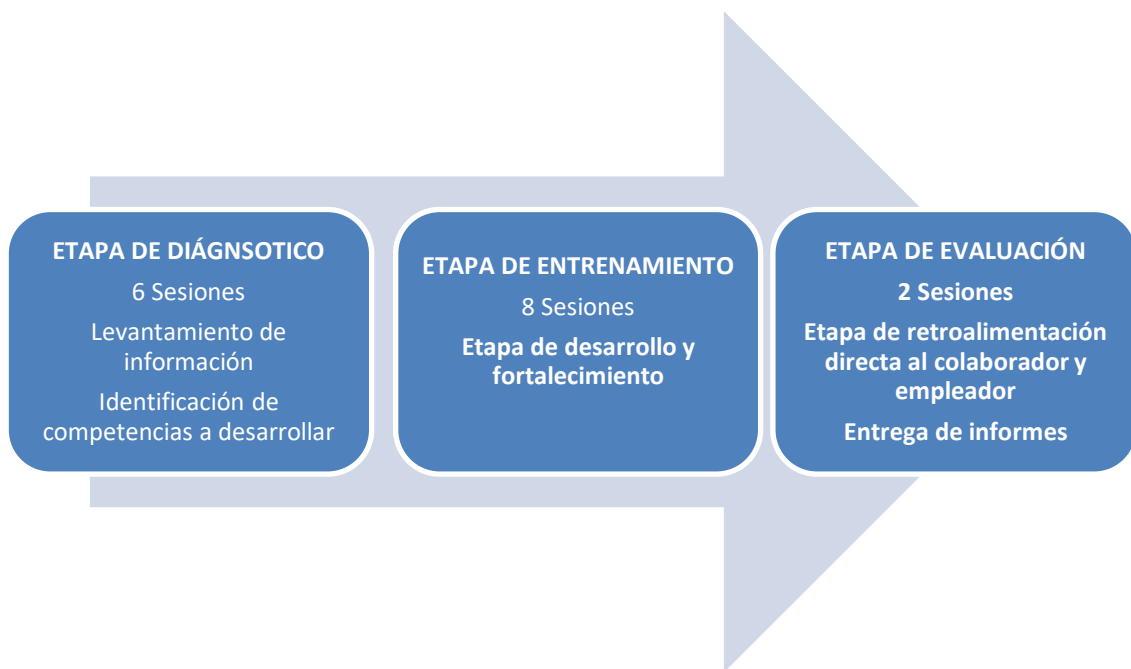


Gráfico 18: Programa de coaching
Elaborado por: Báez Jaqueline
Fuente: Propia

5.5. Discusión de Resultados

En relación al objetivo general con las encuestas realizadas a los socios y empleados de la cooperativa se puede definir que la aplicación del procedimiento del coaching contribuye al mejoramiento del desempeño laboral.

Pascal (2009) Manifiesta que el Coaching 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.

Durante nuestra investigación hemos llegado a la conclusión de que toda organización debe brindar a sus colaboradores charlas de orientación que motiven y promuevan el desarrollo de las metas colectivas tanto de los colaboradores y de la empresa fomentando un compromiso colectivo.

Con relación a la muestra encuestada se puede analizar que la mayoría de las personas encuestadas consideran que son útiles la implementación de las charlas, capacitaciones que la empresa debe ofrecer en beneficio del talento humano.

Pascal (2009) sostiene que el Coaching (charlas de orientación) es una metodología que permite 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.

De acuerdo a la investigación realizada consideramos que las charlas de orientación son útiles e importantes para los colaboradores ya que esto les permite ampliar y desarrollar sus conocimientos y habilidades laborales, facilitándoles el cumplimiento de los objetivos y su crecimiento laboral.

Mostacero (2014) manifiesta que “Un coach es tu socio en el logro de objetivos personales. Tu entrenador en herramientas comunicacionales y de vida, que te acompaña en la generación de cambios. Sostén incondicional de éxitos y errores. Guía en desarrollo personal. Co-diseñador en la creación de nuevos proyectos. Aliento en tiempos tormentosos. Es quien te despierta cuando estás dispuesto a escuchar tu propia alarma.”

Durante nuestra investigación se ha podido observar que una parte de los colaboradores no tienen aún definidos sus objetivos personales, por lo cual el coaching será una herramienta muy importante en su desarrollo laboral que permitirá que todos los colaboradores definan bien sus objetivos personales y los trabajen en conjunto con los objetivos generales de la cooperativa, buscando siempre en desarrollo mutuo, entre las partes.

Farfán (2014), sostiene que el coaching es la afinidad entre las partes (coach y coachee) "para que esta herramienta del Management (refiriéndose al coaching) sea exitosa es sumamente importante que exista química entre quien la imparte y quien la recibe"

De acuerdo a la investigación realizada, es muy importante que toda información y conocimiento que se imparte dentro de la empresa permita que tanto los colaboradores como los jefes puedan interactuar y transmitir libremente todo conocimiento que ayude en el rendimiento laboral.

Pascal (2009), manifiesta que 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.

De acuerdo a la investigación realizada, toda herramienta trabajada a través del coaching permitirá a los colaboradores a mejorar laboralmente, y así mismo al mejorar laboralmente incrementaran sus conocimientos generales, permitiéndoles así una superación continua.

Hopkins (2014), sostiene que "Busca (el coaching) no sólo la transformación o la mejora continua del ejecutivo, sino un cambio trascendente o una modificación importante".

De acuerdo a la investigación realizada, el coaching no busca solamente ayudar a las personas a resolver una problemática, lo que busca es que exista un cambio importante en la vida de las personas, con lo cual poco a poco, el colaborador pueda mejorar, identificar mejor los problemas y las alternativas de solución y de esta forma poder solucionar todas las situaciones que se le presenten en beneficio colectivo tanto de la empresa como de los colaboradores.

Herrera (2014) concluye que la retención de personal no es un tema exclusivo del departamento de recursos humanos. Se trata en realidad de un problema que afecta a toda la organización y, por esta razón, es importante que sea entendido como tal, ya que todos los directivos de la organización deben estar comprometidos en la solución.

De acuerdo a la investigación realizada opinamos que es importante que los colaboradores conozcan la trayectoria de la cooperativa para la cual laboran. Ya que eso muestra mucho interés por el lugar en donde laboran.

Las relaciones con los superiores, los compañeros y los subalternos en el trabajo pueden ser, para bien, una fuente de satisfacción y realización personal y, para mal, una rutina desgastante e incluso enfermiza. Por tal motivo es ideal que la gerencia propicie y facilite la evolución de los grupos de trabajo para que se conviertan en equipo de trabajo.

Chiavenato (2013), manifiesta que se debe elegir un estímulo adecuado para que un colaborador mejore su rendimiento. Este estímulo debe de estudiarse muy bien en base al ciclo motivacional y la pirámide de motivación.

Consideramos que un salario insuficiente desmotiva a los colaboradores que los sufren y puede provocar problemas en la organización. En este caso, todos los trabajadores se sienten satisfechos o muy satisfechos con su salario, pero siempre debemos recordar que el salario es una pequeña parte dentro de la motivación laboral.

Consideramos que es importante el reconocimiento del logro de metas, ya que esto influye en los compañeros de trabajo. A las personas les enorgullece darse cuenta de que su trabajo ha ayudado a alcanzar las metas. Enfatizar el logro de metas les recuerda a los colaboradores que el éxito es posible y esto les da energía para labores futuras.

6. CONCLUSIONES

De acuerdo a la investigación que hemos realizado se puede llegar a la conclusión de que toda cooperativa debe brindar un Programa de Coaching, debido a que es una herramienta que permite a los colaboradores de las instituciones financieras hacer un cambio en sus perspectivas y aumentar el compromiso de responsabilidad que se traduce en mejores resultados para las mismas.

Al finalizar la investigación se puede observar que los trabajadores no demuestran su compromiso e identificación con la cooperativa, debido a la demasiada rotación laboral, cuyo factor principal que motiva a renunciar a los empleados de la cooperativa es el incumplimiento del pago de horas extras, falta de bonos, incentivos, viáticos que reciben por la institución

El coaching puede dar una nueva orientación a las cooperativas, inyectándolas las energías para alcanzar las metas, incentivar el crecimiento económico y llevar al fortalecimiento de las instituciones financieras.

El coaching ayuda a fortalecer el aprendizaje de los empleados de la cooperativa dándoles seguridad y confianza en lo que hacen, lo que logra que exista más productividad por parte de ellos.

7. RECOMENDACIONES

Los gerentes o jefes de áreas deben trabajar constantemente con todos los miembros de su equipo para identificar las diferentes competencias que poseen e incentivar el trabajo en equipo, que hoy en días es el principio más fundamental para llegar al éxito, de esta manera se debe controlar las asistencias de los socios y empleados a las sesiones de coaching que deben ser constantes y obligatorias, para que todos obtengan los mismos conocimientos, conozcan sus derechos y su compromiso con la cooperativa.

Se debe trabajar por fortalecer el clima laboral de la cooperativa y no descuidarse de este tema, hay que mantener armonía y ambientes considerables con los empleados ya que ellos lo consideran su segundo hogar, de esta manera se puede cumplir con los objetivos institucionales de una manera eficiente, con el lema de “Un empleado feliz, es un empleado eficiente”.

Los empleados y socios no se sienten identificados con la cooperativa al máximo por eso se debe implementar el programa de coaching, para que esto sirva de ayuda en la creación del vínculo Cooperativa-Employado, la recomendación sería que este programa se exija a todos sus socios y empleados de las diferentes áreas, secciones de la institución, la cooperativa debe mejorar sus incentivos y brindar a sus empleados mejores oportunidades, ya que estas influyen en el estado de animo de cada persona y su rendimiento laboral.

El coaching es un instrumento que se debería usar en cualquier etapa del ciclo de vida de una institución financiera o no financiera, pública o privada. No hay que esperar a que exista malestar laboral para aplicar nuevas estrategias, sino se debería considerarse de una forma obligatoria y constantemente la aplicación de nuevos cambios empresariales que ayuden a que las instituciones financieras lleguen al éxito y puedan desarrollar destrezas y habilidades en los empleados.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, R. (s.f.). *COACH latinoamérica*. Obtenido de <http://www.coachlatinoamerica.com/blog/mindset-empresarial/conoces-las-diferencias-entre-coaching-de-negocios-y-coaching-de-vida-objetivos-personales-liderazgo-coaching-de-negocios-clientes/>
- BANCAFACIL. (16 VIERNES de SEPTIEMBRE de 2016). *BANCAFACIL*. Obtenido de SITIO EDUCATIVO SBIF: <http://www.bancafamil.cl/bancafamil/servlet/Contenido?indice=1.5>
- Castillo, M. (s.f.). *Innovacione educativa*. Obtenido de http://innovacioneducativa.upm.es/jimcuc_09/comunicaciones/02_22-45_Coaching_Creencias.pdf
- Cazau, P. (2013). *Introduccion a la investigacion de las Ciencias Sociales*. 194.
- Chiavenato, I. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Coaching. (s.f.). *Internationalcoachingcommunity*. Obtenido de <http://www.internationalcoachingcommunity.com/es/que-es-el-coaching>
- Corte, J. d. (2004). *La Figura del Coaching en el Ambito Laboral*. 5.
- Cruz, J. (18 de Julio de 2013). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>
- DEFINICION. (16 VIERNES de SEPTIEMBRE de 2016). *DEFINICION.DE*. Obtenido de <http://definicion.de>
- Ecuadorinmediato. (28 de Octubre de 2016). *Suerintendencia de economia popular y solidaria debe elar por los ahorros de los ciudadanos depositados en cooperativas*. *Ecuadorinmediato*, pág. párr. 5. Obtenido de http://www.ecuatorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=2818751080
- EcuRed. (16 VIERNES de SEPTIEMBRE de 2016). *ECURED*. Obtenido de ECURED CONOCIMIENTO CON TODOS Y PARA TODOS: https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral
- EEC Alumni. (s.f.). *EEC Alumni*. Obtenido de <http://www.escuelacoaching.com/eec/que-es-coaching/26>
- Farfán. (2014). *"Counching en empresas de servicios"*. Perú: X. 3° Edición Publigráfico.
- Gil, F. (2015). *Entre el coaching ejecutivo y el coaching de negocios*. *SemanaEconomica*, párr. 2.
- Gonzales, G. (2014). *Grandes Pymes*. Obtenido de <http://www.grandespymes.com.ar/2014/02/11/coaching-de-negocios-el-desarrollo-personal-no-es-personal/>
- Grandes Pymes. (10 de Marzo de 2010). *Grandes Pymes*. Obtenido de <http://www.grandespymes.com.ar/2010/03/10/el-control-administrativo-su-importancia/>
- Guia del Emprendor . (27 de Octubre de 2016). *Guia del Emprendor* . Obtenido de <http://www.guiadelemprendedor.com.ar/coaching-de-negocios.html>
- HALL, M., & Michael, D. (2010). *META COACHING* . MÉXICO: TRILLAS.
- Herrera. (2014). *Estudio exploratorio descriptivo sobre prácticas de coaching desde el punto de vista del coache* . Bogotá : Universidad de Bogotá.
- Hopkins. (2014). *El Coaching Transformación a la mejora continua del ejecutivo*. Argentina: Lantauro.
- Hose, C. (s.f.). *eHOW en español*. Obtenido de http://www.ehowenespanol.com/definicion-desempeno-laboral-info_149860/
- Importancia.org. (s.f.). *Importancia una guia de ayuda*. Obtenido de <http://www.importancia.org/gestion-empresarial.php>
- Laza, M. (9 de Enero de 2016). *Workmeter*. Obtenido de

- <http://es.workmeter.com/blog/bid/225512/Mejorando-el-desempe-o-laboral-de-los-trabajadores>
- Lind, D. (2012). *Estadística Aplicada a la Economía y los Negocios*. México: Mc Graw Hill.
- Lozano, L. (2008). *El coaching como estrategia para la formación de competencias profesionales*, 130.
- MARSHALL, J. (2000). *COACHING EFECTIVO*. COLOMBIA: Mc Graw Hill.
- Mocatero. (2014). *Un Coach 2014*. México: Mc. Graw Hill.
- Moran, L., Rivera, M., Alabí, M., & Francisco, W. (Octubre de 2002). *Universidad Francisco Gavidá*. Obtenido de <http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/7572/3/334.2-L533d-CAPITULO%20II.pdf>
- Muñoz, E. M. (2011). *Fundamentos de Investigación*. México: Alfaomega.
- Palomeras, J. (27 de Septiembre de 2012). *Pymeware*. Obtenido de <http://www.pyme.com.mx/articulosin.php?IDitem=175&IDseccion=2>
- Pymes y autonomos. (18 de Enero de 2011). *Pymes y autonomos*. Obtenido de <http://www.pymesyautonomos.com/vocacion-de-empresa/socio-capitalista-vs-socio-ejecutivo>
- Schiavo, V., & Lopez, A. (2012). Gestionando la confianza desde el coaching organizacional como medio de prevencion de conflictos. 1.
- Solvar, J. (25 de Junio de 2015). *El proceso administrativo*. Obtenido de http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36395567/El_Proceso_Administrativo_voIII_-_SE-jwf.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1477684996&Signature=ZUetC41w8iJdRWc4Cw89W2r%2FSnk%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEl_Proc
- Soyentrepreneur. (15 de Mayo de 2013). *Entrepreneur*. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/265964>
- Talles, M. (28 de Junio de 2011). *Aprende a pensar*. Obtenido de <http://aprendamos.aprenderapensar.net/2011/06/29/hola-mundo/>
- TOVAR, M. (2012). *EL COACHING EN LA ESCUELA*. MEXICO: TRILLAS.
- Trujillo, C. (31 de Mayo de 2012). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/ingenieria-en-gestion-empresarial/>
- VARELA, R., & OLEA, P. (2011). *EL COACHING ORGANIZACIONAL Y SUS APLICACIONES*. MEXICO: PEARSON.

ANEXOS

PRESUPUESTO

Tabla 25: Presupuesto

Cantidad	Concepto	V. Unitario	V. Total
RECURSOS HUMANOS			
1	Asesor	500	500,00
1	Investigador	0,00	0,00
SUBTOTAL			\$ 500,00
RECURSOS MATERIALES			
90	Movilización Pasajes, Taxi	1,00	90,00
20	Carpetas	0,50	10,00
4	Resmas	5,00	20,00
300	Copias	0,03	9,00
10	Útiles de Oficina	2,00	20,00
SUBTOTAL			\$ 149,00
RECURSOS TECNOLOGICOS			
1	Impresora	200,00	200,00
100	Internet hora	2,00	200,00
2	Paquetes informáticos	1,00	100,00
SUBTOTAL			\$ 510,00
OTROS			
	Imprevistos		100,00
SUBTOTAL			\$ 100,00
TOTAL PRESUPUESTO			\$ 1.259,00

Elaborado por: Jacqueline Báez

CRONOGRAMA VALORADO

Tabla 26: Cronograma valorado

Etapa	Tiempo de Ejecución																												Recursos Necesarios				
	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril								
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
Presentación del proyecto	X	X	X	X																													Bibliografía, recursos humanos, Pc, papel impreso, recursos financieros.
Fundamentación teórica					X	X	X	X	X	X	X	X																					Información, bibliografía, recursos humanos, Pc, papel impreso,
Diagnóstico													X	X																			Información, bibliografía, recursos humanos,,
Propuesta de soluciones															X	X																	Información, bibliografía, recursos humanos, Pc, papel impreso, recursos financieros
Validación teórica																	X	X															Bibliografía, recursos humanos
Aplicación práctica																			X	X	X												Recursos humanos, recursos financieros
Escritura informe final																					X	X	X										Pc, papel impreso, recursos financieros.
Presentación del informe final																									X	X							Papel impreso, recursos humanos, recursos financieros.

Elaborado por: Jacqueline Báez

ENCUESTA

TEMA: EL COACHING EN EL SECTOR COOPERATIVO EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA

Responda todas las preguntas marcando solo una opción:

- Se pide responder con la mayor sinceridad.
- Las respuestas son totalmente anónimas.

Marque con una X las respuestas que usted crea conveniente.

Totalmente de acuerdo = T.A En desacuerdo = E.D
De acuerdo = D.A Totalmente en desacuerdo = T.D
No lo tengo definido = N.D

OPCIONES DE RESPUESTA		T.A	D.A	N.D	E.D	T.D
N.	PREGUNTAS					
1	¿Usted recibe charlas de orientación en la Cooperativa?					
2	¿Conoce usted su meta y objetivo dentro de la Cooperativa?					
3	¿Le gustaría ampliar sus conocimientos dentro de la Cooperativa?					
4	¿Constantemente usted resuelve los problemas del trabajo con facilidad?					
5	¿Ha sido evaluado constantemente el desempeño en la Cooperativa?					
6	¿La relación con sus compañeros es buena, y se siente parte del equipo de trabajo dentro de la Cooperativa?					
7	¿Usted planifica periódicamente las actividades en el trabajo dentro de la Cooperativa?					
8	¿Se siente integrado a la Cooperativa como miembro activo e importante?					
9	¿La Cooperativa cuenta con un clima laboral correcto?					
10	¿Está usted satisfecho en el puesto de trabajo que se le ha designado dentro de la Cooperativa?					
11	¿La comunicación en la Cooperativa es clara y fluida entre los miembros?					
12	¿Existe un líder que ayude a mejorar la comunicación y la participación de los integrantes en la Cooperativa?					
13	¿Usted toma decisiones propias para resolver los problemas dentro de la Cooperativa?					
14	¿Usted considera que tiene la actitud necesaria para brindar ayuda a los demás?					
15	¿La empresa fomenta la integración en sus colaboradores con actividades de esparcimiento, familiares, entre otras?					
16	¿Considera usted que desarrollar un programa de Coaching dentro de la Cooperativa ayudara a mejorar el desempeño laboral?					