



Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Administración de empresas

**Coaching como herramienta para incrementar la productividad en las  
empresas ferreteras en la zona 8 de Mixco**

(Artículo científico- Trabajo de graduación)

Heber Giovanni Pineda Molina

Guatemala, octubre 2020

**Coaching como herramienta para incrementar la productividad en las  
empresas ferreteras en la zona 8 de Mixco**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Heber Giovanni Pineda Molina

M. Sc. Silda Miranda Medina (**Asesora**)

M. Sc. Noelia Figueroa Duarte (**Revisora**)

Guatemala, octubre 2020

## **AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M. A. César Augusto Custodio Cóbar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

## **AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**

Decano

**M Sc. Ana Rosa Arroyo García**

Coordinadora

Guatemala, agosto del 2020

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado **“Coaching como herramienta para incrementar la productividad en empresas ferreteras en la zona 8 de Mixco”** y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Heber Giovanni Pineda Molina

Licenciatura en Administración de Empresas

ID 000041994

REF.:C.C.E.E. PEI .CT.17001-PS.0011.2020

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 28 DE ABRIL 2020  
ORDEN DE IMPRESIÓN**

**Tutor:** M.Sc. Silda Iliana Miranda Medina

**Revisor:** M.Sc. Noelia Figueroa Duarte

**Carrera:** Programa de Equivalencias Integrales- Administración de Empresas

**Artículo Científico titulado:** "Coaching como herramienta para incrementar la productividad en las empresas ferreteras en la zona 8 de Mixco"

**Presentada por:** Heber Giovanni Pineda Molina

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

**En el grado de:** Licenciado



M.A. Ronaldo Girón  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas

Guatemala, 16 de diciembre 2019

Señores

Universidad Panamericana

Presente

Estimados señores

En relación al trabajo del artículo científico con el tema **Coaching como herramienta para incrementar la productividad en las empresas ferreteras en la zona 8 de Mixco** realizado por Heber Giovanni Pineda Molina, de la carrera de Licenciatura Administración de Empresas, con carné 201604856 he procedido a la asesoría del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo, establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

  
M.Sc. Silda Iliana Miranda Medina  
Colegiado 8455  
Tel: 58252144

Guatemala, 31 de marzo de 2020

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana Ciudad.

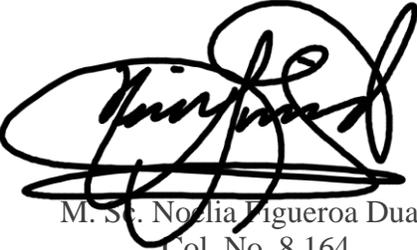
Estimados Señores:

En relación al trabajo de artículo científico titulado, **Coaching como herramienta para incrementar la productividad en las empresas ferreteras en la zona 8 de Mixco**, realizado por Heber Giovanni Pineda Molina, carné 201604856, estudiante de Licenciatura en Administración de empresas, he procedido a la revisión del mismo, observando que cumple con los requisitos establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

Atentamente,



M. Sc. Noelia Figueroa Duarte  
Col. No. 8,164

## **Dedicatoria**

### **A Dios**

Por darme la fortaleza y sabiduría para poder  
lograr las metas en esta etapa de mi vida

### **A mi familia**

Por estar incondicionalmente a mi lado, dándome el  
apoyo necesario para no desfallecer y poder lograr mis  
metas

# Contenido

	<b>Página</b>
<b>Abstract</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>Capítulo 1</b>	
<b>Metodología</b>	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	2
1.3 Objetivos de la investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Tipo de investigación	3
1.4.1 Investigación descriptiva	3
1.5 Sujeto de investigación	3
1.6 Alcances de la investigación	3
1.6.1 Temporal	4
1.6.2 Geográfica	4
1.7 Definición de la muestra	4
1.7.1 Empleo muestra finita o infinita	4
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	4
1.9 Recolección de datos	4
1.10 Procesamiento y análisis de datos	4
<b>Capítulo 2</b>	
<b>Resultados</b>	5
2.1 Presentación de resultados	5

## **Capítulo 3**

<b>Discusión</b>	16
3.1 Extrapolación	16
3.2 Hallazgos y análisis general	22
3.3 Conclusiones	26
<b>Recomendaciones</b>	27
<b>Referencias</b>	28

## **Abstract**

Este artículo científico realizó una introspección sobre el tema del Coaching como herramienta para incrementar la productividad en las empresas ferreteras en el sector de la zona 8 de Mixco, se buscó resaltar la importancia del capital humano en el ámbito empresarial y exponer los puntos de interés, que permitieron fundamentar las técnicas de desarrollo personal y profesional competitivas necesarias para generar un cambio que ayude al fortalecimiento progresivo del sector ferretero dedicado a la comercialización de productos para la construcción, reuniendo para ello la información pertinente que facilitó ampliar el punto de vista del lector sobre el tema de coaching y su repercusión en los ambientes empresariales que permiten la adaptabilidad a los cambios actuales producto de una globalización, trasladándolo directamente hacia el desempeño de los colaboradores para alcanzar metas y descubrir las oportunidades de mejora y crecimiento en el sector. El objetivo principal se enfoca en ser los líderes del segmento de mercado en el cual compiten, para alcanzar así los objetivos organizacionales planteados por los productores nacionales y distribuidores internacionales.

## **Introducción**

La productividad a nivel empresarial es un tema que preocupa mucho al sector económico activo del país, sobre todo en un mundo tan competitivo y globalizado como el de ahora donde los niveles de exigencia son cada vez más altos, y el mundo de la tecnología avanza a pasos agigantados se hace necesario realizar esfuerzos mucho mayores por permanecer activos y vigentes dentro de cualquier mercado. Este es un tema que preocupa tanto a propietarios de negocios como a empleados y demás colaboradores el simple hecho de existir y sobrevivir ante tanta competencia.

Es por ello que es necesaria una herramienta que permita detectar y acceder a esos paradigmas, que determinen el modo en que cada persona interpreta la realidad. Y poder brindar nuevas interpretaciones que hacen posible lograr resultados excelentes en las culturas de las organizaciones. Actualmente existen muchas herramientas que permiten ir a la vanguardia de este mundo competitivo y globalizado como lo es el COACHING empresarial que no es más que lograr resultados eficaces, motivar y satisfacer a los empleados, independientemente del cargo que tengan en la empresa para lograr una mayor efectividad en las labores diarias que realizan.

El Coaching opera sobre la concepción del ser humano que expande los límites de lo que se consideraba posible, sosteniendo en potencia la toda posibilidad de mejora continua que genere un alto rendimiento sobre cualquier actividad que se realice.

El objetivo general del presente trabajo se encuentra enfocado en la existencia del coaching en las empresas ferreteras como herramienta que promueva el desarrollo del talento humano, y la forma en la que afecta la carencia de la misma en los diferentes departamentos.

El presente documento se encuentra dividido en tres capítulos, en el primero se define el planteamiento del problema, el tipo de herramienta de investigación a utilizar, los alcances del mismo y hacia donde se enfoca. En este mismo capítulo se definen los objetivos específicos del trabajo a realizar. Luego se presentan los resultados obtenidos luego de la aplicación de la herramienta así como las gráficas y la explicación de cada una de ellas, y por último en el capítulo tercero se presentan la discusión de los resultados obtenidos de la misma.

# Capítulo 1

## Metodología

### 1.1 Planteamiento del problema

La globalización ha jugado un papel de desarrollo importante en las sociedades productivas para algunas empresas pequeñas, medianas y multinacionales. Preguntas de cómo competir actualmente? cómo generar mayor rentabilidad? Recae considerablemente en la parte humana, en tres aspectos importantes: fuerza física, fuerza mental e intelectual. Las exigencias en lograr alcanzar los objetivos de las estrategias, dan lugar a torbellino y ruidoso ambiente de trabajo organizacional, que anula metas personales de crecimiento y sentido de propósito. Robert E. Thayer (2005) afirma: que hay cuatro estados primarios de energía humana en los que en dos de ellos disminuye las capacidades y prioridades que pueden alterar la inteligencia emocional como lo son la tensión alta y cansancio tenso; en cambio los otros dos sirven para aclarar y fortalecer la inteligencia emocional como lo son energía tranquila y cansancio tranquilo.

El ambiente organizacional se vuelve un conjunto de dificultades en donde prioritariamente se encuentran todas las obligaciones laborales y personales a eso se le llama tensión alta; paralelo a ello se encuentran aquellos factores que aportan valor y desarrollo a la persona, esto se conoce como tensión baja.

El tema de coaching, es un término que se ha puesto de moda en estos últimos veinte años en los círculos empresariales, como una forma de mejora del rendimiento del recurso humano, que es uno de los motores principales, que las organizaciones emplean para lograr cualquier cantidad de objetivos previamente diseñados.

La industria ferretera en Guatemala ha alcanzado niveles importantes de comercialización de productos que abarcan áreas importantes, como la tecnológica, química, ecológica e industrial, esto por las condiciones económicas estables del sector construcción. Esta participación acelerada de las empresas, genera una figura importante donde recae la permanencia en el mercado de las mismas, y es la parte gerencial que se desarrolla en empirismo en la mayoría de empresas. Basar

el accionar en el “orden y mando” genera cierto malestar en los colaboradores que a la vez son incapaces de decir la verdad por muy incómoda que esta parezca. Es por ello que es necesario que existan líderes que inyecten esa energía y liderazgo que pueda impulsar a las empresas a seguir adelante para liberar el potencial de las personas y elevar al su rendimiento.

Se trata de aprender el arte de la buena gestión y a comprender su importancia por medio de planteamientos de preguntas que eleven la conciencia y la responsabilidad de los empleados para seguir una determinada secuencia de objetivos; que puedan generar acciones inmediatas para todos los individuos de la organización. En síntesis la práctica de esta herramienta es una habilidad esencial que todas las personas que dirigen un equipo deben cultivar.

Por todo lo anteriormente expuesto es necesario determinar si las prácticas de Coaching pueden convertirse en una herramienta de apoyo para incrementar la productividad y rendimiento de las empresas del sector ferretero.

## 1.2 Pregunta de investigación

¿Pueden las prácticas del Coaching mejorar la productividad y en rendimiento del personal de las empresas del sector ferretero?

## 1.3 Objetivos de investigación

### 1.3.1 Objetivo general

Determinarla existencia de algunas de las prácticas de coaching organizacional que se utilizan en las empresas ferreteras.

### 1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar si los colaboradores de empresas ferreteras ubicadas en la zona 8 de Mixco conocen el término de Coaching así como su implementación.
- Describir las estrategias que utilizan actualmente las empresas ferreteras para el logro de metas que promueven un efectivo desempeño laboral, en sus colaboradores.

- Determinar si el Coaching es una herramienta eficaz para el aumento de la productividad en los colaboradores de empresas ferreteras así como los resultados que con lleva a su práctica en el día a día.

## 1.4 Tipo de investigación

El tipo de investigación que se utilizó para el desarrollo de este trabajo es descriptiva que incluye Abarca todo tipo de recolección científica de datos con el ordenamiento, tabulación, interpretación y evaluación de estos.

### 1.4.1 Investigación descriptiva

El tipo de investigación que se utilizará será descriptiva, la cual “busca especificar las propiedades, las característica y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández Sampieri, 2014, p. 92)

## 1.5 Sujeto de investigación

El estudio lo conforman 150 colaboradores en los siguientes puestos: Dependencia de Mostrador, ventas y Personal Operativo del sector Ferretero. El 100% de la población lo conforman hombres y mujeres que oscilan entre las edades de 19-65 años sin importar religión ni estado civil.

## 1.6 Alcance de la investigación

El estudio abarcará al Sector Ferretero de zona 8 de Mixco San de Cristóbal, Guatemala; que permitirá conocer su sistema actual de trabajo y las prácticas que pueden determinar su éxito empresarial.

### 1.6.1 Temporal

El tiempo estimado para dicha investigación se encuentra entre 6 a 8 meses, dependiendo del tiempo que la organización brinde.

### 1.6.2 Geográfico

Dicha operación geográfica se realizara dentro de las instalaciones de diferentes ferreterías, ubicadas en el Sector de Ciudad San Cristóbal zona 8 de Mixco, Guatemala.

## 1.7 Definición de la muestra

### 1.7.1 Empleo muestra finita o infinita

Para la presente investigación se realizará un censo debido a que son 15 empresas con un aproximado de 10 colaboradores cada una los que son los que conforman las empresas que comercializan productos del sector ferretero y construcción en la zona 8 de Mixco Ciudad San Cristóbal.

## 1.8 Definición de los instrumentos de investigación

Para la recopilación de información de la investigación se utilizarán los siguientes instrumentos:

- Cuestionarios electrónicos

## 1.9 Recolección de datos

Se procederá a realizar los 150 cuestionarios electrónicos a los sujetos de investigación utilizando para ello herramientas digitales.

## 1.10 Procesamiento y análisis de datos

Los resultados obtenidos dentro del proceso de investigación se presentan en el siguiente capítulo.

## Capítulo 2

### Resultados

#### 2.1 Presentación de resultados

En el presente capítulo se dará a conocer el resultado obtenido de la investigación de campo realizado en las empresas ferreteras ubicadas en la zona 8 de Mixco Ciudad San Cristóbal Guatemala. En específico con el personal del área de ventas, atención al cliente y de campo.

Personal que se considera de vital importancia para la operatividad de este tipo de empresas ya que son los que tienen el contacto directo con los clientes y tienen de primera mano la generación de ingresos para éste tipo de organizaciones.

En total fueron entrevistadas 150 personas entre hombres y mujeres quienes tienen contacto directo con clientes y representan la fuerza directa de ventas. Tienen a su cargo el manejo de más de 1,000.00 productos diversos y distribuidos entre más de 700 marcas tanto nacionales como importadas, entre las que se puede mencionar, Durman, Stanley, Trupper, Cementos Progreso, Multiperfiles, S.A. Gerfor, IncesaStandar, Niágara entre otras marcas las cuales el personal tiene el compromiso de promover entre los clientes que visitan las distintas ferreterías del sector en mención.

Aspectos demográficos.

Con respecto a los aspectos demográficos de las personas entrevistadas se indica que el 70% de los entrevistados fueron de sexo masculino, el 30% restante femenino. El 53% corresponden entre las edades de 19 a 28 años de edad un 27% corresponden a edad de 29 a 40 años de edad y el 20% restante de 41 años en adelante.

Con lo que respecta a escolaridad el 75% de los entrevistados indicaron tener como escolaridad mínima diversificada, un 13% indica tener estudios universitarios y el 10% indicaron haber alcanzado la escolaridad del nivel secundaria y un último 2% indicaron haber obtenido únicamente la escolaridad de sexto primaria.

Entre los resultados obtenidos dentro de la investigación se obtuvieron los siguientes resultados:

La mayoría de los entrevistados indicó no tener conocimiento alguno de lo que es el término Coaching o sus herramientas, así como sus beneficios, pero al momento de darles una pequeña explicación de lo que eso significa y de lo importante que podría ser para una organización que es como en la que ellos trabajan sería mejor conocerla e indican que si les serviría y ayudaría mucho para su desempeño.

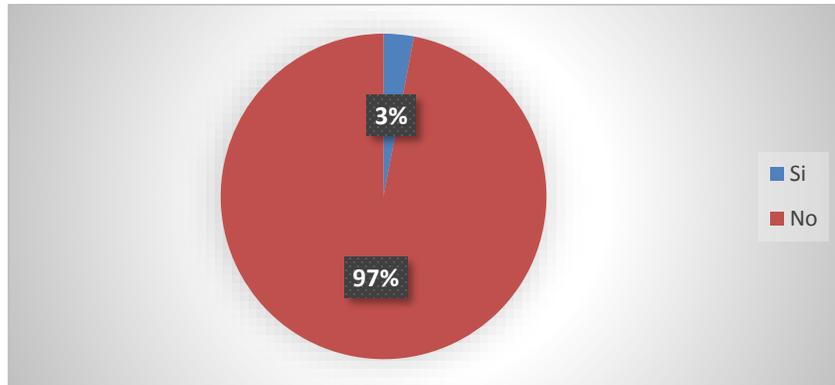
El 90% de los entrevistados indican que necesitan más apoyo por parte de sus jefes superiores inmediatos para el desempeño de sus actividades así como más supervisión y que los ambientes laborales sean mejores y las posibilidades de crecimiento a nivel personal e institucional sean factibles en el corto o mediano plazo.

Se les consultó al 100% de los entrevistados luego de darles una explicación de lo que es el Coaching empresarial e indicó que para este tipo de negocios donde tanto las ventas como la atención al cliente son el motor fundamental de la economía y la sostenibilidad de dichas empresas es importante que se invierta en este tipo de iniciativas incluida una capacitación constante para el personal tanto de nuevo ingreso como el ya existente con nuevas y mejores prácticas empresariales.

La entrevista consta de trece preguntas de selección múltiple, las cuales se presentan los resultados a continuación.

Gráfica No. 1

¿Sabe usted lo que es el coaching?

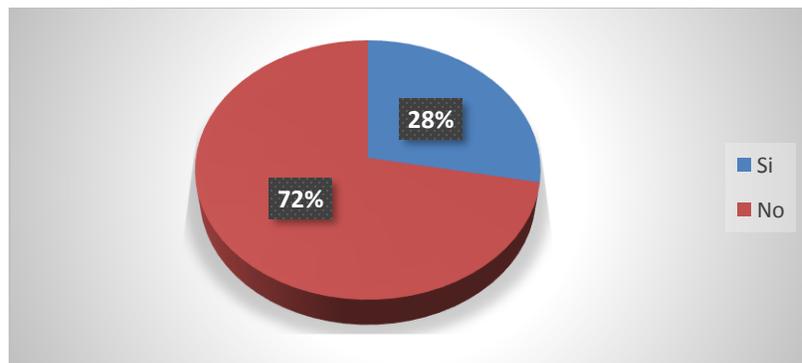


Fuente: creación propia, año 2019

El 97% indicó que no conoce la herramienta Coaching y el 3% indicó que si.

Gráfica No. 2

¿Ha recibido usted algún tipo de capacitación dentro de su organización?

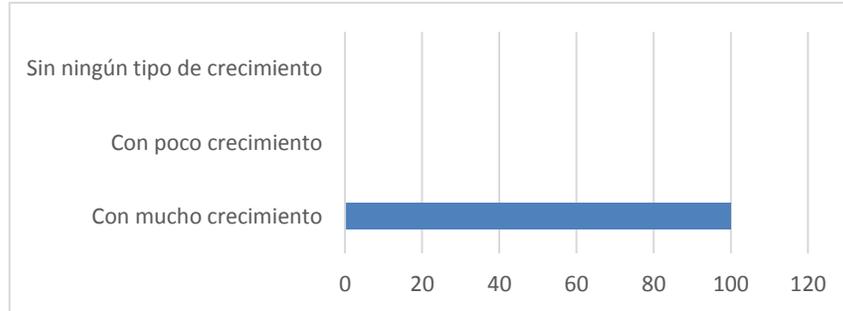


Fuente: creación propia, año 2019

El 72% de los entrevistados indicó no haber recibido nunca algún tipo de capacitación y el 28% dijo que si.

Gráfica No. 3

¿Cómo imaginas el futuro de la empresa en la que labora?

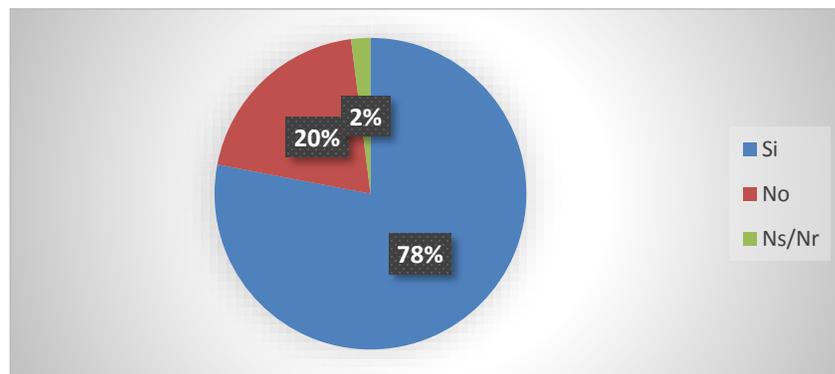


Fuente creación propia, año 2019

El 100% de los entrevistados indicó imaginar con mucho crecimiento la empresa en la cual labora.

Gráfica No. 4

¿Estaría usted dispuesto a formar parte de un proceso de Coaching para incrementar la productividad de la empresa en la que trabaja?

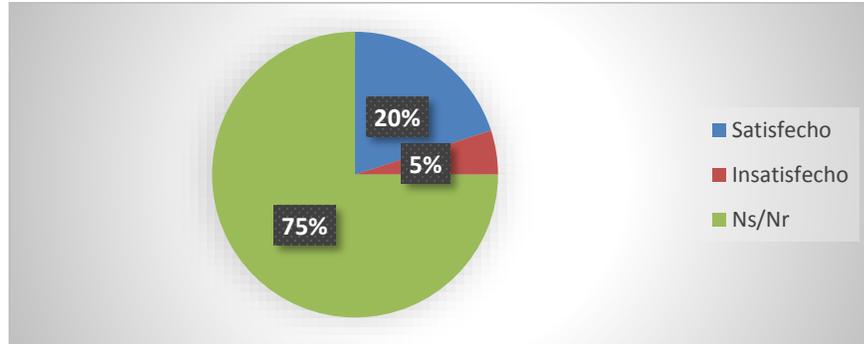


Fuente: creación propia, año 2019

El 78% de los entrevistados indicó estar de acuerdo con participar en un proceso de coaching empresarial, el 20% indicó que no está interesado y un último 2% indicó estar indeciso.

Gráfica No. 5

¿Cómo te sientes en la posición que ocupas actualmente en tu empresa?

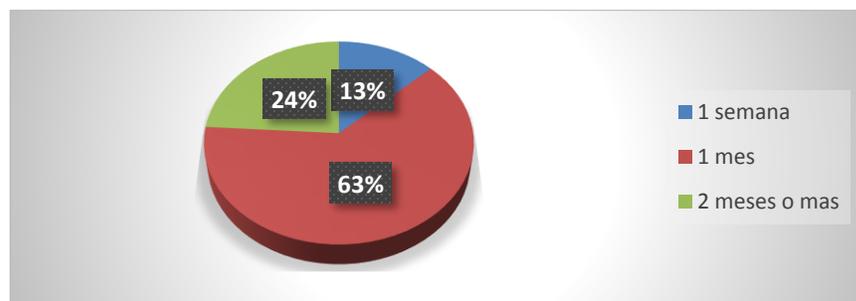


Fuente: creación propia, año 2019

El 75% de los entrevistados manifestó su indecisión acerca de su satisfacción en el puesto que ocupa actualmente. Un 20% indicó estar satisfecho y un 5% indicó no estarlo.

Gráfica No. 6

¿En cuánto tiempo te planteas obtener algún resultado favorable luego de haber iniciado el proceso?

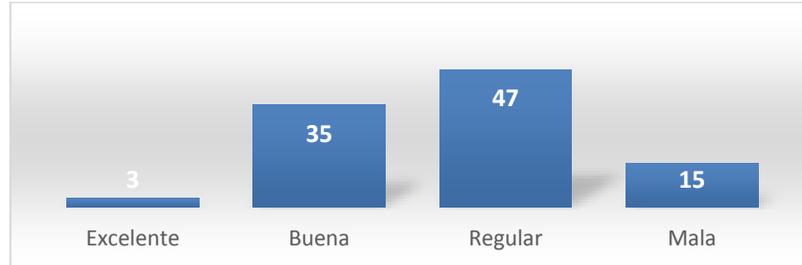


Fuente: creación propia, año 2019

Según la gráfica el 63% de los entrevistados indicó esperar tener resultados satisfactorios del proceso en cuestión de un mes, el 24% en 2 meses o más y el 13% en una semana.

Gráfica No. 7

¿Cómo es la relación con tus compañeros de trabajo?

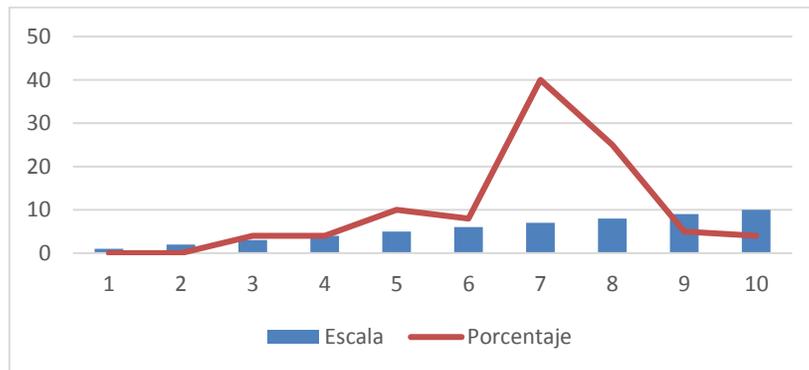


Fuente: creación propia, año 2019

Según el resultado que muestran las gráficas, el 47% de los entrevistados indicó que la relación con sus compañeros de trabajo es regular, seguido de un 35% que indicó que es buena. Un 15% indicó tener mala relación con sus compañeros de trabajo y solamente un 3% indicó que esta es excelente.

Gráfica No. 8

Del 1 al 10 ¿Qué nota le das a tu relación con la empresa?

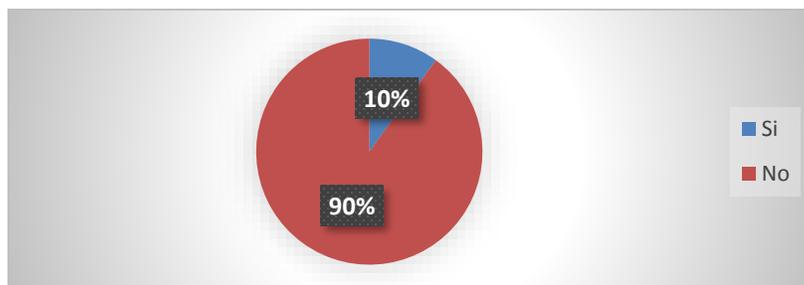


Fuente: creación propia, año 2019

Según la escala arriba presentada el 40% de los entrevistados le dio una puntuación de 7 a 8 en una escala de 10 como máximo a su relación con la empresa, a lo cual esta se considera aceptable.

Gráfica No. 9

¿Es este el trabajo de tus sueños?

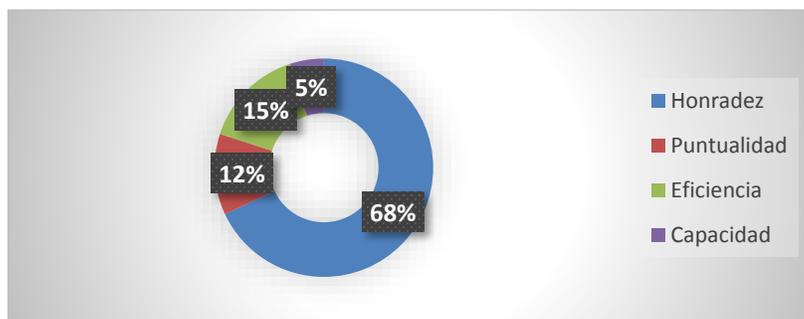


Fuente: creación propia, año 2019

El 90% de los entrevistados indicó que en definitiva el trabajo que tienen actualmente no es el de sus sueños, contra un 10% que indicó que sí.

Gráfica No. 10

¿Cuál de estas cualidades hacen de ti un empleado indispensable?

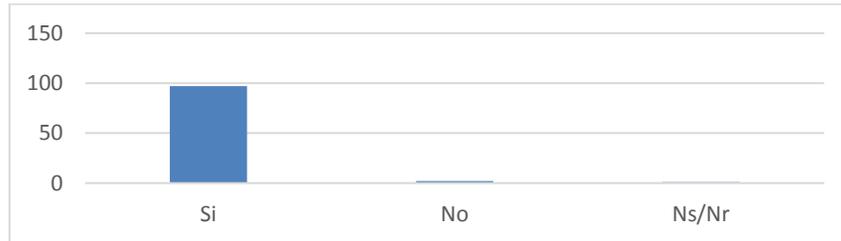


Fuente: creación propia, año 2019

Según el resultado obtenido, el 68% de los entrevistados indicó que la honradez es el valor más grande que tiene para ser un buen empleado. Le sigue con un 15% la eficiencia en su trabajo, luego un 12% la puntualidad, valorando con únicamente un 5% la capacidad para desarrollar su trabajo.

Gráfica No. 11

¿Estaría dispuesto a aceptar el acompañamiento continuo de una persona en su labor diaria en su puesto de trabajo?

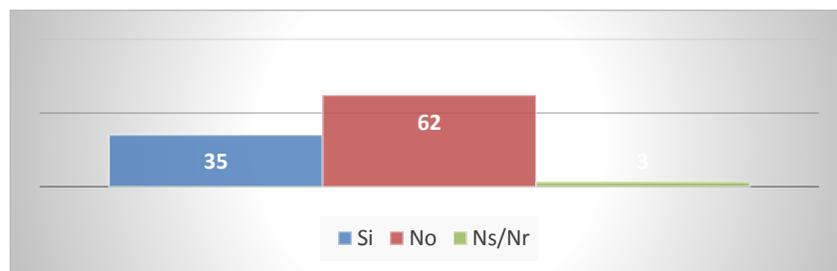


Fuente: creación propia, año 2019

Según el 97% de los entrevistados, indicó estar de acuerdo con el acompañamiento en su puesto de trabajo, con un 2% que indicó no estar de acuerdo y un 1% manifestar desconcierto ante dicho cuestionamiento.

Gráfica No. 12

¿Estaría dispuesto a aceptar nuevas formas de hacer sus actividades por parte de su acompañante?

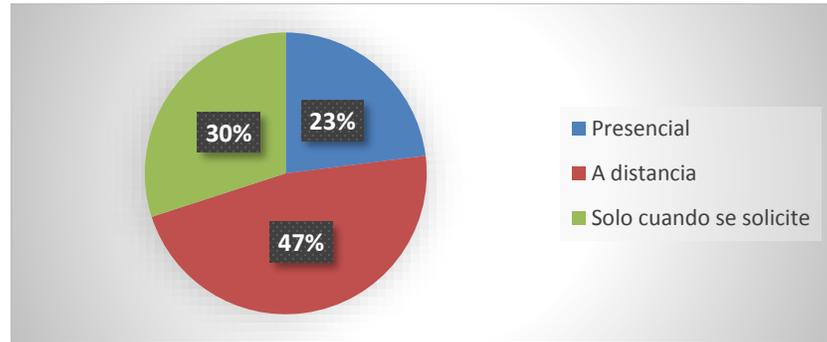


Fuente: creación propia, año 2019

Según el 62% de los entrevistados indicó no estar de acuerdo con aceptar nuevas formas de hacer sus actividades por parte de algún acompañante, contra un 35% que indicó si estar de acuerdo en dicha aceptación.

Gráfica No. 13

¿Cómo le gustaría que le dieran ese acompañamiento continuo?

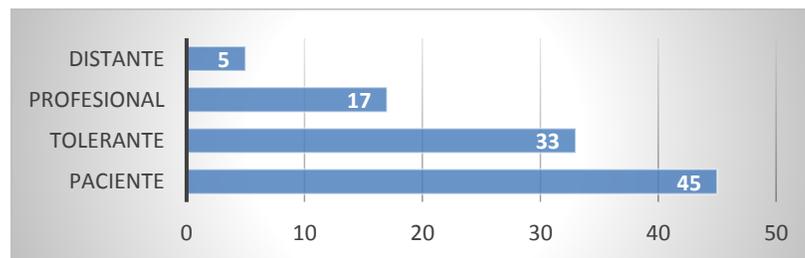


Fuente: creación propia, año 2019

Según el resultado de la encuesta, lo cual se muestra dividida la decisión de los participantes. Esta quedó con un 23% de acompañamiento presencial, un 47% a distancia, y otro 30% solo cuando éste sea necesario.

Gráfica No. 14

¿Qué cualidades quisiera que tuviera su entrenador empresarial?

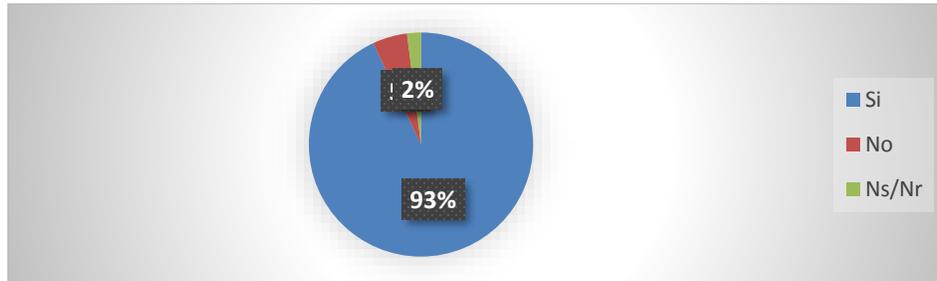


Fuente: creación propia, año 2019

Según lo muestra el resultado de la gráfica y en las opciones presentadas, el 45% desea a un entrenador paciente. Un 33% desea que este sea tolerante y solo un 5% le interesaría que este fuera distante.

Gráfica No. 15

¿Cree que podría mejorar su labor en el trabajo si contara con una capacitación constante a través de acompañamiento personal?

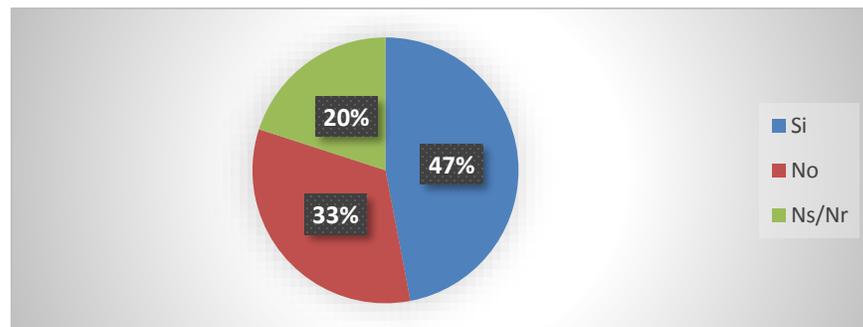


Fuente: creación propia, año 2019

En la gráfica se muestra que la mayoría de los entrevistados indicó estar de acuerdo con una capacitación constante a través de acompañamiento personal.

Gráfica No. 16

¿Cree que la empresa necesita de esta herramienta de coaching (acompañamiento continuo en el proceso de mejora empresarial)?

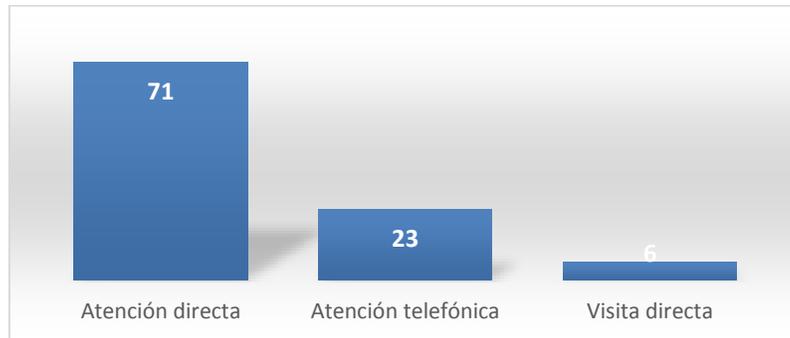


Fuente: creación propia, año 2019

Las respuestas al respecto están bastante divididas, un 47% indica que si contra un 33% indica que no, y un final 20% de indecisos.

Gráfica No. 17

¿Qué estrategias utiliza actualmente la empresa en la que usted trabaja para el logro de las metas?

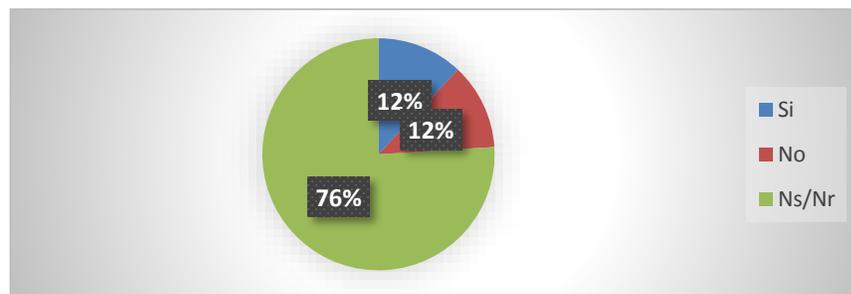


Fuente: creación propia, año 2019

Según el resultado de la entrevista el 71% de los entrevistados indicó que utiliza la atención directa como medio para lograr sus metas.

Gráfica No. 18

¿Cree usted que la herramienta de Coaching empresarial ayudará a la productividad de la empresa?



Fuente: creación propia, año 2019

Según el resultado de la entrevista, el 76% demostró estar indeciso con respecto a que si esta herramienta ayudará a la productividad de la empresa.

## Capítulo 3

### Discusión

#### 3.1 Extrapolación

Según los resultados obtenidos en las entrevistas se obtuvieron los siguientes resultados

La pregunta No. 1. Esta se podría decir que es la pregunta más básica pero importante de toda la investigación y la que determinará el análisis final del documento. Tomando en cuenta el nivel de escolaridad de más del 50% de los entrevistados es relativamente bajo es hasta cierto punto lógico que no tengan mayores conocimientos referentes al tema del Coaching.

Según la investigación realizada por Paloma Conde Hernand en la Ciudad de Madrid España con respecto a que si las empresas saben lo que es un Coaching concluyo que: El tamaño de la organización es relevante para la comercialización de coaching de equipos, ya que empresas con un número de empleados inferiores a 20, son organizaciones en las que el coaching de equipos es desconocido y no lo consideran interesante, a pesar de tener equipos de 5 -8 personas en algunos casos.

En organizaciones con un número de empleados  $>20$ , el conocimiento del coaching es mayor, hecho que consideramos tiene que ver con que no todas las funciones de RR.HH son delegadas en gestorías, como ocurría en las empresas con empleados 20 empleados es mayor, la gran mayoría de las organizaciones encuestadas o creen saber la diferencia de forma errónea, o no la saben.

De igual forma el lado positivo de esta respuesta es que el personal al momento de no tener mayores conocimientos al respecto, podrán apreciar y percibir de mejor forma un proceso de éste tipo, el cual podría ser de beneficio y de provecho tanto para sus vidas personales como profesionales.

El 3% de las personas que si tienen conocimiento al respecto es porque poseen nivel académico universitario, el cual ya han pasado por un proceso de este tipo o han tenido conocimiento de alguna empresa que ya haya pasado por un proceso igual o en alguna materia universitaria hayan tenido contacto con éste concepto.

Según el resultado obtenido de la entrevista referente a la pregunta No. 2 el 72% de los entrevistados indico nunca haber recibido algún tipo de capacitación o curso de motivación alguna lo cual indica niveles alarmantes dentro de sus organizaciones. Es importante mencionar que el Recurso Humano es el principal activo de toda organización. Y este debe de estar motivado y preparado para prestar sus servicios.

Según la empresa HR Managemet runa Obtener a los candidatos apropiados para los puestos requeridos no es una tarea fácil, y una vez que se cuenta con el personal que formará parte de ese gran equipo de trabajo es necesario continuar con su desarrollo y estabilidad profesional dentro de la compañía.

El mantener completa la plantilla, así como el interés que tenían los candidatos, suele ser el verdadero reto y para cumplirlo se requiere incrementar sus habilidades y actualizar sus conocimientos a este proceso le llamamos “capacitación”.

Es importante hacer ver que tomando en cuenta el nivel de escolaridad de las personas entrevistadas y que laboran en este tipo de empresas y que es muy bajo, es necesario complementar sus conocimientos y escolaridad de otra forma y esta puede ser a través de talleres de motivación o de capacitación. Indicaron la mayoría de los entrevistados que las capacitaciones que reciben es por parte de los proveedores para posicionamiento de marca y que en muy pocas ocasiones lo gerentes o dueños de las ferreterías para las que laboran permiten algún tipo de capacitación y cuando esta se da es proporcionadas en su mayoría por el Instituto Guatemalteco de Capacitación y Productividad (INTECAP).

En la pregunta No. 3 Es interesante ver que el 100% de los entrevistados indico que les gustaría ver que la empresa en la que ellos laboran va creciendo poco a poco hasta tener un crecimiento exponencial ante sus competidores. A lo cual todos están conscientes que para dicho crecimiento se necesita mucho trabajo, entereza, esfuerzo dedicación y sobre todo apoyo de sus directivos. Según el artículo presentado por Noé Chávez Hernández con el tema involucrar y comprometer al empleado: clave del éxito en una organización es indispensable establecer un sistema de Motivación e incentivos que cubran las expectativas reales de los miembros de la empresa: Tener estrategias motivacionales es básico para que los empleados se involucren y comprometan. Se

deben crear hábitos institucionales en los que diariamente se valore el esfuerzo del trabajador y sobre todo se humanice el trato en la relación laboral, la clásica palmadita en el hombro es un detalle que anima al miembro del grupo y más si quien la proporciona tiene una jerarquía importante en la organización.

Están conscientes de igual forma que si sus empresas logran un importante crecimiento, este se traducirá en mejores oportunidades laborales, mejores compensaciones salariales, mejor calidad de vida para sus familias y mejorar en inversión tanto en infraestructura como de materia prima y producto final para la venta.

El resultado de esta pregunta resulta bastante positivo ya que ello demuestra la apertura y disposición que pueda tener el personal existente dentro de las empresas a que dichos negocios crezcan y apoyar a las gerencias en todo lo que ello necesite para lograr el objetivo.

Todos los entrevistados al visualizar con mucho crecimiento sus empresas demuestran que tienen identidad en el lugar donde trabajan, que desean estabilidad laboral.

Según el resultado de la pregunta No. 4 y lo que muestra la gráfica, positivamente el 78% de los entrevistados estaría dispuesto a participar en proceso de Coaching para amentar la productividad de la empresa en que trabaja, ya que se sienten plenamente identificados, a lo cual en su momento se le resolverían todas las dudas o interrogantes que pudieran llegar a tener.

El 20% que le sigue son personas afirman desconocer al dicho tema y les genera cierta suspicacia a lo cual no se atreverían y sería con el grupo que habría que trabajar más como institución para convencerlos que es una excelente medida y el 2% restante no creen en el proceso y desconfían al 100% en ello.

Según Monroy Navarro Alvaro en su tesis Coaching y Desempeño laboral concluyo en que La aplicación de Coaching se relaciona de forma positiva en el desempeño laboral de los trabajadores ya que incrementa el índice de ventas, el número de clientes y el número de visitas que se realizan, además que permite el logro de metas organizacionales y hace que los trabajadores sean más productivos en su actividad laboral.

Queda claro que con estas respuestas las empresas ferreteras de la zona bajo investigación tienen un terreno fértil y de gente con disposición para poder iniciar un proceso de Coaching que ayude a mejorar la productividad de sus empresas.

Con respecto a la pregunta No. 5 Según Robbins (2008): Las primeras teorías de la relación entre la satisfacción y el rendimiento quedan resumidas, en esencia, en la afirmación de que un trabajador contento es un trabajador productivo. Gran parte del paternalismo de los administradores de las décadas de 1930, 1940 y 1950 (que formaban equipos de boliche y uniones de crédito, organizaban días de campo, proporcionaban asesoría a los empleados y capacitaban a los supervisores para que desarrollaran su sensibilidad a los intereses de sus subordinados) pretendían que los trabajadores estuvieran contentos. En este caso se observa que el resultado obtenido fue de bastante indecisión lo que indica que las personas no están al 100% satisfechas ni motivadas con su función dentro de la organización, lo que requiere mayor atención empeño y esmero por parte de los gerentes y propietarios. Lograr que los colaboradores estén plenamente contentos y satisfechos con estar trabajando y haciendo lo que hacen.

Con respecto a la gráfica No. 11 y Según Balzán Yilly en su libro Acompañamiento pedagógico del supervisor y desempeño docente en III etapa de Educación Básica:

Indica que en cuanto a la función orientación, se puede decir que, los supervisores deben restringir sus consejos a factores que afectan exclusivamente el desempeño laboral de un empleado. El desempeño del personal puede ser afectado por muchos problemas personales como la salud física y emocional, drogadicción y dificultades familiares. En este sentido, el supervisor debe enfocar la orientación sobre aquellos aspectos del problema que están relacionados con el desempeño. En tal virtud los entrevistados indicaron si estar dispuestos a aceptar dicho acompañamiento siempre y cuando lleve el componente de acompañamiento personal ya que este tiende a afectar

de forma directa su desempeño laboral, indican que este debe de ser integral y no solo profesional.

En la pregunta No. 12 En líneas generales, el coaching refuerza la autoestima de las personas y auto confianza, la aplicación de la función orientación mejora el proceso de toma de decisiones, es necesario utilizar debidamente su preparación y a consecuencia de esto se propiciará el alcance más rápido y efectivo de los objetivos. Siliceo (2006) a este respecto las personas entrevistadas estarían dispuesta a aceptar las nuevas formas siempre y cuando estas no sean invasivas o pongan en riesgo su vida privada y al contrario se les ayude en la resolución de sus conflictos tanto personales como laborales.

En la pregunta No. 13 Mosley y otros (2005) refieren que entre las funciones del supervisor son también la "selección de metas y de cursos futuros de acción. Incluye también la toma de decisiones idóneas para lograr los resultados deseados" (p.9). Por tanto, un supervisor en sus funciones debe programar su trabajo estableciendo prioridades, dirigir o delegar funciones procurando estas sean claras específicas y completas, controlar y evaluar constantemente para detectar en qué grado se están obteniendo los objetivos que se han planteado, en tal caso tomar medidas correctivas para que subsanen todos los problemas y desarrollar sus propias aptitudes y habilidades constantemente. Pero para ello es necesario tener fuerte presencia en las instalaciones de la empresa y la mayoría de los entrevistados indico que prefieren que este sea a distancia para no sentirse tan invadidos en las oficinas. Por lo tanto al momento de la implementación del mismo es necesario hacerles ver la importancia que tiene la presencia de los entrenadores dentro de las oficinas.

En la pregunta No. 14 cuando se habla acerca de las cualidades ideales de un entrenador empresarial, la empresa Time Manager indica que Un buen coach sabe focalizar las conductas que pueden ser mejoradas y fija los objetivos conforme a estas. El lenguaje claro y directo es indispensable para comunicar cuáles son las falencias que existen, y contagia al equipo a trabajar para mejorar aquellas debilidades en el desempeño que posean. Y los entrevistados indicaron necesitar un coach bastante paciente que comprenda las diversas situaciones y sea capaz de apoyar en la resolución de conflictos cuando así se requiera.

Con respecto a la pregunta 15 de la importancia de la capacitación empresarial el autor Cota Luévano, Jesús Alberto indica que se considera a la capacitación como una herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados, por excelencia, nos puede ayudar a tener sistematizadamente un proceso en el que nos podría facilitar el cambio necesario para que el personal de la empresa tenga mejor visión de las ventajas y beneficios del mismo. El contar con una capacitación eficiente permite a la empresa tener innovación, el desarrollo de estrategias competitivas, corporativas y funcionales, apoyado en el uso de tecnologías de información, con un sentido ético y de responsabilidad social. Coincide con la respuesta de los entrevistados, tanto los investigadores como el personal que labora en la empresa, consideran que si es más que importante la capacitación constante dentro de la organización.

En la gráfica No. 16 con respecto a la necesidad como herramienta de coaching en la empresa El coachin es un nuevo paradigma, en donde exige un nuevo conjunto de competencias entre las que se incluyen las gerencias de las personas y las tareas. Evers, Rush y Berdrow (1998), definen competencia como "Asegurar que se realice el trabajo que debe ser realizado, por las personas apropiadas y midiendo y evaluando los resultados, contrastándolos con los objetivos prescritos.

Con respecto a los entrevistados, indicaron de igual forma que si es necesaria este clase de herramientas, indicando al igual que el señor Berdow que en definitiva esta sirve para aumentar la productividad, rendimiento y el bienestar de los colaboradores dentro de la empresa.

Según Bancoldex de Colombia, proporcionaron estrategias para que las empresas logren sus metas las cuales son:

- Modernícese: ¿Cómo renovar su empresa?
- Innove: Procesos para conseguir innovación empresarial
- Capacite a su personal para mejorar la competitividad
- Aplique la administración por procesos, no por funciones

- Conviértase en un motivador efectivo

Y con respecto a la pregunta No. 17 la estrategia más importante para los colaboradores es la atención directa que se les da a los clientes, acompañando estos esfuerzos con técnicas modernas de atención y capacitación

En la pregunta No. 18 cuando se habla acerca de si el Coaching empresaria ayudará a la productividad de la empresa los expertos indican que: Se considera que el coaching en las empresas es un entrenamiento que desarrolla habilidades que mejoran la actividad profesional en pos de la consecución de los objetivos corporativos.

En otras palabras, esta “es la relación profesional, en la que el objetivo, es desarrollar y maximizar el talento y el potencial de un empleado, en línea con los valores y los objetivos que en la empresa hayan sido establecidos” (New Tandem, 2017). En virtud de lo cual los entrevistados al no saber mucho acerca del tema la respuesta fue indecisa, pero luego de explicarles las virtudes de dicho programa indicaron estar de acuerdo con la implementación del mismo.

### 3.2 Hallazgos y análisis general

Es importante en este punto hacerse la pregunta base de la investigación, es si es o no importante el Coaching en las empresas ferreteras que están ubicadas en el sector de la zona 8 de Mixco Ciudad San Cristóbal. Y la respuesta está a ojos vista de los resultados obtenidos en la entrevista realizada. Las empresas ferreteras basan su éxito no solo en la variedad de los productos que tengan disponibles para sus clientes que dicho sea de paso debe de ser variado, ya que el sector de la construcción es cada vez más sofisticado, utiliza herramientas más moderna algunas fáciles y otras complejas de utilizar.

Otro factor importante de hacer ver es el nivel de asesoramiento que se le debe de brindar al cliente que adquiere estos productos ya que muchos llegan solicitando algún tipo de ayuda y de asesoría en cómo utilizar o aplicar ciertos productos en que cantidades. Lo cual puede ser bastante similar

a una farmacia en la cual la persona llega con alguna consulta y éste debe de salir con algún tipo de solución.

Es por ello la importancia del rol del asesor o del personal a cargo de atender al cliente en este tipo de negocios, ya que si no cuentan con la preparación, inducción y motivación adecuada al momento de realizar su trabajo, en definitiva éste no será óptimo, no sabrán asesorar a los clientes en que productos son los adecuados para sus necesidades y el cliente saldrá del establecimiento no solo con algún producto no adecuado o que no le sirva, si no que saldrá por demás insatisfecho, incómodo y lo más seguro que es que no regrese, será un cliente perdido a futuro.

Las empresas ferreteras actualmente enfocan sus esfuerzos en inversiones fuertes en infraestructura y en tener una amplia gama de productos diversos, lo cual se considera prudente y aceptable pero es muchas veces no es suficiente sobre todo cuando al cliente no se le brinda el apoyo y asesoramiento adecuado en temas de productos de construcción. A lo cual se hace importante brindar el acompañamiento necesario al personal a cargo de la atención al público procurando la satisfacción plena de los clientes.

En el negocio ferretero todo el personal debe de participar de forma activa en el giro principal del negocio, que es la venta de los productos. Y en este punto los propietarios de las ferreterías deben de realizar importante esfuerzos económicos para mejorar la productividad del personal que labora en sus ferreterías, ello permitirá un aumento considerable a corto plazo de las finanzas propias de los negocios.

Otro factor a tomar en cuenta bastante determinante es el hecho de la sobre oferta del segmento existente en el sector. Luego de realizar el análisis de campo se determinó que solo en el área del boulevard principal de Ciudad San Cristóbal zona 8 de Mixco, existen más de 10 opciones ferreterías, a lo que se puede traducir en una sobre oferta del mismo.

En la actualidad no existe una asociación ni gremial que una a las ferreterías de la zona a lo cual se traduce en una libre competencia del mismo en el cual los clientes buscarán la mejor opción y comprarán donde se sientan más cómodos y mejor atendidos.

En el estudio realizado se determinó que todas las estructuras administrativas de las ferreterías analizadas son bastante pequeñas y las líneas de mando directas, esto se refiere a que solo existe la línea de mando de propietario a los colaboradores, y no hay quien verifique ni evalúe de forma directa e inmediata si el personal está o no realizando su trabajo como corresponde por lo tanto se recomienda que todas las ferreterías cuenten con un jefe o algún tipo de supervisor administrativo con experiencia en el ramo ferretero sin incluir al propietario para que se ocupe de verificar que todos los procesos administrativos se estén ejecutando como corresponda y que al personal se le esté atendiendo de forma adecuada así como supervisar y evaluar todos los procesos de capacitación y evaluación para el personal.

Es importante de igual forma un gestor administrativo ya que de implementarse algún tipo de programa de Coaching empresarial, debe haber alguien que lo supervise y este motivando al personal de forma constante y reportar cualquier tipo de hallazgo al gerente o propietario del mismo.

Los roles directivos dentro de las ferreterías es importante no solo para la supervisión de la operatividad de las mismas si no como entes generadores de negocios a gran escala.

Al tratar el tema del coaching con el personal operativo que trabaja en las ferreterías se pudo observar que el nivel de escolaridad de los mismos es bastante bajo, muchos de ellos no llegan ni al bachillerato, mucho menos se puede esperar que tengan algún tipo de estudios universitarios. Por lo tanto el tema de coaching como tal no lo conocen en su totalidad. Ahora bien el tema de productividad si lo conocen y lo entienden muy bien en la mayoría de los casos, lo que tiende a favorecer la implementación del mismo.

Al momento de realizar las entrevistas y de analizar las respuestas, se observa que el personal que trabaja en las ferreterías no ha recibido ningún tipo de capacitación en temas de productividad ni motivación, a lo cual se alzan las alertas para el personal directivo de las ferreterías ya que estos podría perjudicar directamente la productividad misma del personal y la forma en la que están trabajando actualmente. Muchos de ellos llevan bastante años laborando para las ferreterías sin ningún tipo de capacitación o algún tema de actualización, solo el que brindan los proveedores los

cuales son muy escasos y esporádicos y no cumplen con un eficiente plan de carrera para el personal que labora en las ferreterías.

Las personas entrevistadas indicaron de forma positiva que les gustaría observar un crecimiento importante en la empresa para la cual laboran. Pero necesitan las herramientas necesarias para ello. Al indagar un poco más sobre este tema se determinó que lo que el personal necesita es más motivación, mayor apoyo por parte de los propietarios y de las personas a quienes les reportan. Una carga laboral acorde a sus capacidades físicas sin extralimitar sus horarios, que el personal pueda ser atendido y que sus sugerencias laborales puedan ser escuchadas y tomadas en cuenta podría ayudar mucho más no solo en su desempeño laboral, si no en mejorar la rentabilidad misma del negocio.

Luego de apoyar en la definición de lo que a Coaching empresarial se refiere y dar una explicación de sus objetivos, límites, alcances y demás bondades se hizo la consulta de si el personal estaría de acuerdo en participar en un programa de coaching empresarial, a lo que la mayoría de los entrevistados indicó que si estarían de acuerdo y si participarían siempre y cuando sea en un horario acorde a sus capacidades y no interrumpa su jornada laboral, comprobándose la efectividad del programa y que este sea de beneficio tanto para su superación personal y profesional en apoyo a la empresa en la que laboran.

### 3.3 Conclusiones

- Es necesario que el personal que trabaja en las ferreterías ubicadas en el sector de Ciudad San Cristóbal zona 8 de Mixco, reciban capacitaciones, motivaciones y demás apoyos que sean de relevancia para ejercer sus funciones, ya que tienen a su cargo atender al público y sobre todo darles a conocer herramientas tan importantes como lo es el Coaching empresarial para la mejora de su productividad..
- Es importante hacer ver que la mejor publicidad es la que va de boca en boca, y esto se logra únicamente a través de un excelente servicio y atención al cliente por medio de una motivación constante al personal a cargo de ello. Por lo tanto las gerencias o propietarios de este tipo de negocios deben de realizar importantes esfuerzos por mantener un balance y equilibrio en el lograr el buen desempeño de su personal.
- En síntesis lo que requieren estas ferreterías es aumentar la productividad de su personal, y para ello pueden valerse de una herramienta tan importante como lo es el coaching empresarial, la cual puede ser puesta en marcha por medio de profesionales capacitados y especializados que apoyen en esta gestión.

## **Recomendaciones**

- Al momento de la puesta en marcha del programa de Coaching realizar tres evaluaciones, una inicial otra intermedia y una al finalizar el mismo para evaluar los avances, resultados e impactos que tuvo este, ya sea positivo o negativo en la organización y en el recurso humano.
- Hacer ver a los propietarios de las ferreterías lo importante que es la productividad de su personal y de las herramientas que un mundo globalizado y moderno como éste exige y existen y el coaching es uno de ellos, por lo tanto es una herramienta eficaz para lograr dicho objetivo.
- Evaluar los propuestos de las organizaciones, ya que un programa de éste tipo si no se sabe canalizar como es debido puede ser bastante costoso y golpear las finanzas de las empresas, por lo tanto se debe establecer la disponibilidad que puedan tener las ferreterías a todo nivel.
- Realizar una segunda encuesta al momento de finalizar el programa de coaching, midiendo el nivel de satisfacción tanto de los clientes internos como externos.

## Referencias.

- Abramo, L. Godoy, L & Todaro, R. (2011). Desempeño laboarral de hombres y mujeres: opinan los empresarios. . España: Trillas primera edicion.
- Achaerandio, L. (2006). Metodologia de la investigacion. Guatemala: Trillas segunda edicion.
- Castillo, H. (2010). El desempeño laboral de los directivos, procedimiento general para su gestión en unidades de ciencia y técnica en instituciones de educación superior.
- Chiavenato, I. (2009). Administracion de recursos humanos. Mexico: Prenticehall hispanoamericana s.a.
- Gajardo, L. (17 de 7 de 2007). Alcanzando el exito empresarial. Heraldo , pág. 24.
- Gonzalez, M. (2006). Habilidades directivas. España: Innova.
- Hodgetts, R. (2004). Comportamiento en las organizaciones. Mexico: McGraw Hill.
- Lazzati, D. (2008). Coaching herramienta de administracion moderna. Argentina: Granica s.a.
- Todaro, A. y Godoy, F. (2007). Servicio al cliente. España: Hempkins.
- Urquijo, J. (2008). Remuneracion del trabajo. Venezuela: Texto C.A.
- Alvarez, P. (2007). <http://www.coachingmagazineinternational.com/archivos/los-miedosinherentes>. Recuperado el 18 de Febrero de 2013
- Castellanos, J. (2010). El desempeño laboral de los directivos. Procedimiento general para su gestión en unidades de ciencia y técnica en instituciones de educación superior. Recuperado el 4 de 2 de 2013, de <http://www.eumed.net/ce/2010a/cccm2.htm>.
- Mateos, M. (2010). Diez consejos para acertar con el coaching. Expansion y empleos. [http://archivo.expansionyempleo.com/2010/05/04desarrollo\\_de\\_carrera/127294799.html](http://archivo.expansionyempleo.com/2010/05/04desarrollo_de_carrera/127294799.html). Recuperado el 10 de febrero de 2013

- Roca, A. (2005). El coaching. espacio humano. <http://www.institutoquorum.com/ques.elcoaching.asp>. . Recuperado el 12 de Febrero de 2013
- Spitz, G. (2010). Mejorar el desempeño de la fuerza de trabajo. Learning review latinoamerica.<http://www.learningreview.com/mejora-de-desempeñohumano/articulos-y-entrevistas/224-mejorar-el-desempee-la-fuerza-de.trabajo>. Recuperado el 15 de febrero de 2013
- Vecino, J. (2010). El coaching, mas alla de la moda. revista de gerencia. <http://www.degerencia>
- Villa, J. (2010). Manual de coaching como mejorar el rendimiento de las personas. España: Profit editorial.
- Werther, W. y Davis, K. (2000). Administracion de personal y recursos humanos. Mexico: McGraw Hill.

## **Anexos**

## Anexos

### Diseño del cuestionario.

Dirigido a los colaboradores de las empresas ferreteras en ciudad San Cristóbal zona 8 de Mixco

Objetivo: Determinar los conocimientos acerca del Coaching empresarial y si los colaboradores reciben por parte de los propietarios de los negocios en los que trabajan algún tipo de capacitación y asesoría en general.

1. ¿Sabe usted lo que es el coaching?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

2. ¿Ha recibido usted algún tipo de capacitación o curso de motivación dentro de su organización?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

3. ¿Cómo imaginas el futuro de la empresa en la que labora?

Si ningún crecimiento \_\_\_\_\_ Con poco crecimiento \_\_\_\_\_ Con mucho crecimiento \_\_\_\_\_

4. ¿Estaría usted dispuesto a formar parte de un proceso de Coaching para incrementar la productividad de la empresa en la que trabaja?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Ns/Nr \_\_\_\_\_

5. ¿Cómo te sientes en la posición que ocupas actualmente en tu empresa?

Satisfecho \_\_\_\_\_ Insatisfecho \_\_\_\_\_ Ns/Nr \_\_\_\_\_

6. ¿En cuánto tiempo te planteas obtener algún resultado favorable luego de haber iniciado el proceso?

1 semana\_\_\_\_ 1 mes\_\_\_\_ 2 meses o más\_\_\_\_

7. ¿Cómo es la relación con tus compañeros de trabajo?

Excelente\_\_\_\_ Buena\_\_\_\_ Regular\_\_\_\_ Mala\_\_\_\_

8. Del 1 al 10 ¿Qué nota le das a tu relación con la empresa?

1\_ 2\_ 3\_ 4\_ 5\_ 6\_ 7\_ 8\_ 9\_ 10\_

9. ¿Es este el trabajo de tus sueños?

Si\_\_\_\_ No\_

10. ¿Cuál de estas cualidades hacen de ti un empleado indispensable?

Honradez\_\_ Puntualidad\_\_ Eficiencia\_\_ Capacidad\_\_\_\_

11. ¿Estaría dispuesto a aceptar el acompañamiento continuo de una persona en su labor diaria en su puesto de trabajo?

Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_ Ns/Nr\_\_\_\_\_

12. ¿Estaría dispuesto a aceptar nuevas formas de hacer sus actividades por parte de su acompañante?

Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_ Ns/Nr\_\_\_\_\_

13. ¿Cómo le gustaría que le dieran ese acompañamiento continuo?

Presencial\_\_\_\_ A distancia\_\_\_\_ Solo cuando se necesite\_\_\_\_\_

14. ¿Qué cualidades quisiera que tuviera su entrenador empresarial?

Distante\_\_\_ Profesional\_\_\_ Tolerante\_\_\_\_\_ Paciente\_\_\_

15. ¿Cree que podría mejorar su labor en el trabajo si contara con una capacitación constante a través de acompañamiento personal?

Si \_\_\_ No\_\_\_ Ns/Nr\_\_\_\_\_

16. ¿Cree que la empresa necesita de esta herramienta de coaching (acompañamiento continuo en el proceso de mejora empresarial)?

Si \_\_\_ No\_\_\_ Ns/Nr\_\_\_\_\_

17. ¿Qué estrategias utiliza actualmente la empresa en la que usted trabaja para el logro de las metas?

Atención Directa\_\_\_ Atención Telefónica          Visita Directa\_\_\_\_\_

18. ¿Cree usted que la herramienta de Coaching empresarial ayudará a la productividad de la empresa?

Si \_\_\_ No\_\_\_ Ns/Nr\_\_\_\_\_