



Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas

Coaching organizacional Como herramienta de apoyo para mejorar la fidelización de los clientes en la industria de seguros en la ciudad de Guatemala.

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Hector David Rodriguez Sandoval

Guatemala, agosto 2020

Coaching organizacional como herramienta de apoyo para mejorar la fidelización de los clientes en la industria de seguros en la ciudad de Guatemala.

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Hector David Rodriguez Sandoval

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

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

Guatemala, agosto 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 Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

M. Sc. Ingrid Sucely de León Piedrasanta de Díaz

Coordinadora



Guatemala octubre de 2019

Señores

Facultad de ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del artículo científico titulado **Coaching Organizacional Como Herramienta de Apoyo para mejorar la fidelización de los clientes en la industria de seguros en la ciudad de Guatemala**, y confirmo que respete los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigne 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,

Hector David Rodriguez Sandoval

Licenciatura en Administración de Empresas

Carné No. 201300601

REF.:C.C.E.E.LAE. A01-PS.013.2020

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.
GUATEMALA, 31 DE JULIO DE 2020.**

DICTAMEN

Asesora: M.Sc. Noelia Figueroa Duarte

Revisor: M.Sc. Silda Iliana Miranda Medina

Artículo científico titulado: "Coaching organizacional Como herramienta de apoyo para mejorar la fidelización de los clientes en la industria de seguros en la ciudad de Guatemala."

Presentada por: Héctor David Rodríguez Sandoval.

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

En el grado de: Licenciado en Administración de Empresas.

M.A. Ronaldo Antonio **DECANO**
Decano
Facultad de Ciencias Económicas


Guatemala, 26 octubre 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

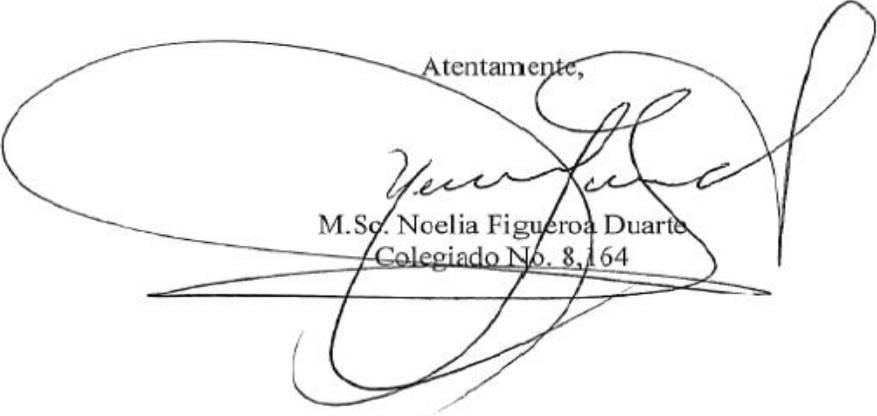
Estimados Señores:

En relación al trabajo de artículo científico titulado, **Coaching Organizacional Como Herramienta de Apoyo para mejorar la fidelización de los clientes en la industria de seguros en la ciudad de Guatemala**, realizado por Hector David Rodríguez Sandoval, carné 201300601 estudiante de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la asesoría 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
Colegiado No. 8,164

Guatemala, 02 de diciembre 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

En relación al trabajo del artículo científico con el tema: **Coaching organizacional Como herramienta de apoyo para mejorar la fidelización de los clientes en la industria de seguros en la ciudad de Guatemala**, realizado por Héctor David Rodríguez Sandoval, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, con carné 201300601, he procedido a la revisión 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

Contenido

	Página
Abstract	i
Introducción	ii
1. Metodología	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	2
1.3 Objetivos de investigación	2
1.3.1 Objetivo General	2
1.3.2 Objetivos Específicos	2
1.4 Definición del Tipo de Investigación	3
1.4.1 Investigación Descriptiva	3
1.5 Sujeto de investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	3
1.7 Definición de la muestra	3
1.7.1 Empleo de muestra finita o infinita	3
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	4
1.9 Recolección de datos	4
1.10 Procesamiento y análisis de datos	4
2. Resultados	5
2.1 Presentación de resultados	5
3. Discusión y conclusiones	23
3.1 Extrapolación	23
3.2 Hallazgos y análisis general	27
3.3 Conclusiones	28
Referencias	29
Anexos	

Abstract

La industria aseguradora en Guatemala actualmente se encuentra en constante crecimiento dentro del país, se tiene varios tipos de seguros como los son de gastos médicos, vida y seguros automovil, actualmente la obtención de un seguro se ve afectado por la falta de información de parte de las empresas aseguradora o corredores de seguros. El objeto del presente trabajo es determinar si a través del coaching organizacional como herramienta de apoyo puede mejorar la preferencia de los clientes u fidelización, para poder fortalecer las ventas, atraer nuevos cliente potenciales y ofrecer un excelente servicio.

En el presente trabajo se logra determinar qué factores afectan o interfieren en las empresas y sus colaboradores, son factores que intervienen en la perdida para obtener la atención adecuada hacia los clientes.

La finalidad de las empresas aseguradoras es la prevención de riesgos mediante su cobertura y mejora los procesos, esto ayuda a incrementar ingresos, productividad y competitividad, dentro de esta política de mejoramiento continuo se debe contar con una planeación estratégica que implemente acciones necesarias para obtener los resultados planificados.

Introducción

El coaching organizacional es una herramienta para ayudar a las organizaciones y a los colaboradores que trabajan en ella, para ser más eficientes, influye en la capacidad de adaptación, productividad, para realizar determinadas tareas, para el mejor aprovechamiento de los recursos y tiempo.

Se refiere a un método nuevo que consiste en la resolución de problemas o dificultades, en la persecución y logros de objetivos permitiendo desarrollar al personal profesionalmente a mejorar las comunicaciones haciéndolas más fluidas, se profundiza en el conocimiento aumentando el discernimiento y su rendimiento.

La presente investigación busca demostrar si el coaching puede actuar como instrumento para que las empresas aseguradoras y corredores de seguros puedan aplicar los procesos para capacitar a sus colaboradores, sobre cómo funciona el producto o servicio que proporcionan, también para la fidelización de los clientes y la obtención de más mercados.

El primer capítulo, metodología, se plantea el problema se indican que es el coaching como se aplica y como puede apoyar a la estructura de una compañía mejorando sus tácticas, y desarrollar nuevos planes de aplicación para el giro del negocio.

El segundo capítulo, muestra el resultado de la obtención de información en forma gráfica a través de las entrevistas y encuestas realizadas a las diferentes empresas aseguradoras, gerentes de áreas, jefes de departamentos y colaboradores.

El tercer capítulo, extrapolación, hallazgos y análisis en general, después de haber desarrollada toda la información obtenida a través de los instrumentos y se centra en aquellos aspectos más relevantes que se han extraído de los resultados obtenidos.

Capítulo 1

Metodología

1.1. Planteamiento del Problema

El coaching organizacional es una herramienta que impulsa tanto a líderes como a los colaboradores en una empresa en un aprendizaje permanente ampliando su rendimiento, para su mejoramiento, también actúa como un instrumento eficaz para poder detectar problemas que surgen dentro de las empresas, tanto entre colaboradores como en los diferentes departamentos en la cual está compuesta una organización u empresa.

El coaching puede apoyar a optimizar las estructuras de una compañía y las relaciones con los colaboradores, no sólo se aplica en el entorno particular, sino que se puede utilizar como proceso dentro de las empresas, formando parte de los objetivos de recursos, de forma que permite mejorar las estrategias de funcionamiento en una empresa.

El coach radica en guiar a la organización para que identifique y estudie las dificultades que afectan a los colaboradores para poder brindar mejores planes de acción a los clientes, está orientado a enriquecer el desempeño profesional y de las competencias que se necesitan para obtener nuevas destrezas o habilidades.

Para desarrollar el crecimiento de los negocios, la administración realiza esfuerzo para la búsqueda e implementación de una herramienta con el objeto de mejorar las preferencias de los clientes, es por eso que es significativo que se tenga un instrumento de soporte para poder mantener y atraer a nuevos usuarios.

El sector de aseguradoras en el país emplea este tipo de herramientas para fortalecer las competencias sobre todo de las ventas, que tienen el contacto directo con el mercado, a efecto de, ayudar a mejorar las capacidades de comunicación, negociación y coordinación, a ejercitar habilidades de liderazgo y desarrollar la inteligencia emocional de los colaboradores, para resistir problemas, frustraciones, enojos, y revolver situaciones con mayor seguridad, así mismo como tratar y minimizar los niveles de estrés.

El seguro es un tema complejo y existen diferentes tipos de los más comunes son los siguientes: de automóviles, gastos médicos y de vida los cuales se pueden adquirir a través de agencias de ventas de vehículo, préstamos bancarios o cuando quieren tener un respaldo económico ante cualquier tipo de situación o eventualidad por enfermedad o accidente que ponga en riesgo la salud o vida.

A veces la empresa aseguradora comete el error de no capacitar a sus colaboradores o agentes de ventas de la forma en que se constituye una póliza de seguros y sus diferentes ramos y muchas veces la falta de conocimiento de una póliza y sus coberturas al no leer las condiciones generales, también de parte del corredor de seguros, no instruyen al cliente o beneficiario de cómo funciona y que coberturas aplican cuando se requiere realizar un reclamo.

Esto hace que las personas o clientes no sepan cómo funciona en realidad una póliza de seguros, esto causa molestia con los usuarios y provoca que cambien de compañía buscando un mejor servicio.

Tomando en consideración lo antes expuesto se considera importante llevar a cabo la investigación y así poder dar respuesta a la problemática.

1.2. Pregunta de Investigación

¿Cómo el coaching organizacional puede brindar apoyo a la industria de seguros, para dar un mejor servicio y mejorar la fidelización de los clientes?

1.3. Objetivos de Investigación

1.3.1. Objetivo general

Establecer si a través del coaching organizacional como herramienta de apoyo puede mejorar la fidelización de los clientes en la industria de seguros en la ciudad de Guatemala.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la falta de información de parte de las empresas aseguradoras y de los corredores de seguros a los clientes.

- Establecer el riesgo en el que incurren las empresas aseguradoras ante la creciente competencia.
- Determinar si la empresa tiene un programa de capacitación para sus colaboradores.

1.4. Definición del tipo de investigación

1.4.1. Investigación descriptiva

El tipo de investigación que se utilizara es la descriptiva porque comprende el análisis e interpretación del uso de datos para detallar el comportamiento de los sujetos y conocer las situaciones actuales.

1.5. Sujeto de investigación

- Gerentes de las diferentes áreas de las empresas de seguros.
- Colaboradores de las empresas aseguradoras.

1.6. Alcance de la investigación

1.6.1. Temporal

La investigación se realizó en el periodo del 06 de julio al 30 de noviembre de 2019, haciendo un total de 5 meses.

1.6.2. Geográfico

La investigación se realizó en las zonas 4, 9, 10 y 13 de la ciudad de Guatemala.

1.7. Definición de la muestra

1.7.1. Empleo de muestra finita o infinita

Se decidió utilizar este tipo de muestra para el cuestionario o encuesta a colaboradores en base a los datos proporcionados o recabados, listado de trabajadores o de puestos de las empresas aseguradoras.

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot q}{E^2}$$

$$Z^2 = 1.75^2$$

$$P = 0.6$$

$$q = 0.4$$

$$e = 0.08$$

$$n = 1.75$$

$$n = \frac{1.75^2 (0.4) (0.6)}{0.08^2} = 114.$$

1.8. Definición de los instrumentos de investigación

Se utilizaron dos instrumentos para la recolección de datos, una entrevista a profundidad para los gerentes y jefes de áreas de las empresas y un cuestionario para los colaboradores.

1.9. Recolección de datos

Para la recolección de datos se procedió a contactar con las empresas aseguradoras y corredores de seguros y solicitar autorización para poder entrevistarlos y poder pasar las encuestas a sus colaboradores, se envió un Link en el cual ellos accedían a la entrevista y encuesta electrónicamente respondiendo las preguntas y automáticamente recibimos las repuestas, este sistema iba graficando al recibir las respuestas, se optó por esta forma para minimizar el tiempo y agilizar el proceso.

1.10. Procesamiento y análisis de datos

Se utilizó la herramienta de Google Forms, esta herramienta nos permitió obtener resultados y automáticamente recibir las gráficas de los resultados.

Capítulo 2

Resultados

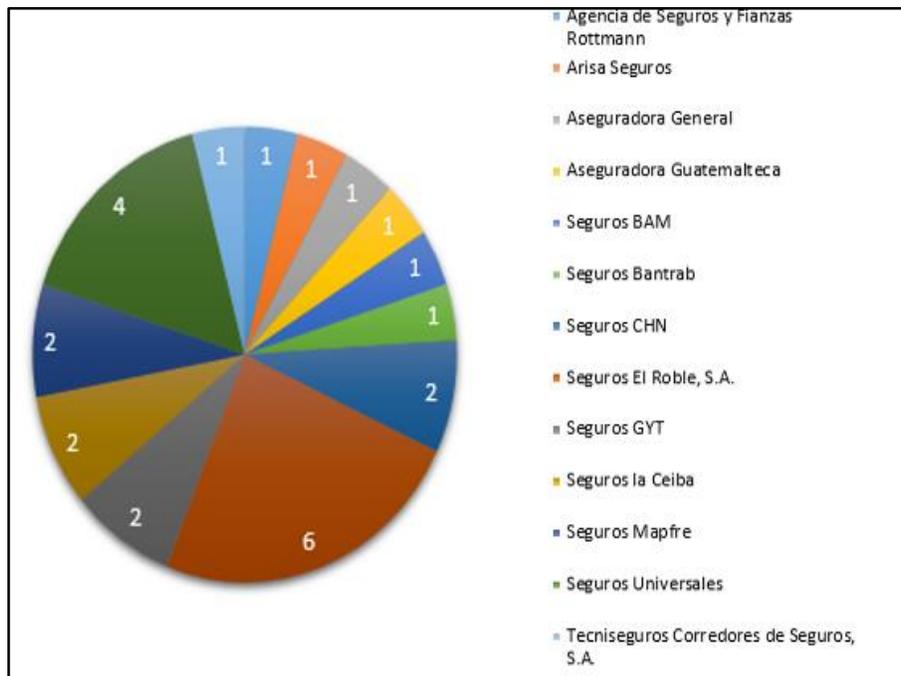
2.1. Presentación de resultados

De acuerdo a los dos instrumentos aplicados a los investigados, se tienen las siguientes apreciaciones:

De la entrevista, se demuestran los resultados siguientes:

Gráfica 1

1. ¿Indique en que empresa de seguros trabaja actualmente?

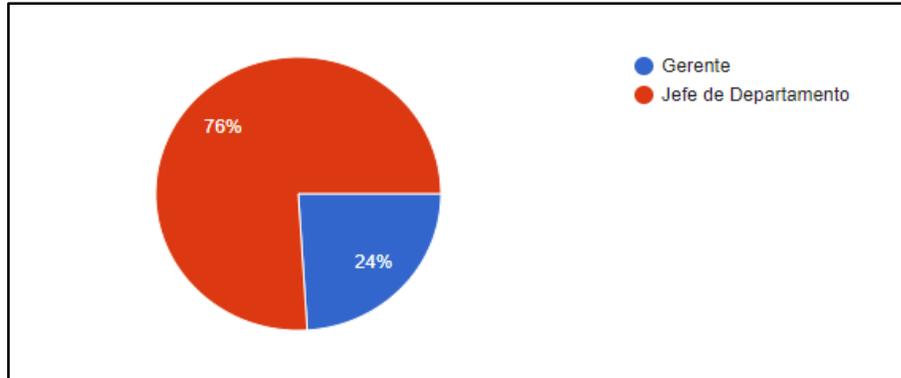


Fuente: elaboración propia 2019

Se entrevistaron a 25 personas entre gerentes y jefes de los diferentes de departamento y áreas.

Gráfica 2

2. ¿Qué puesto ocupa dentro de la empresa?



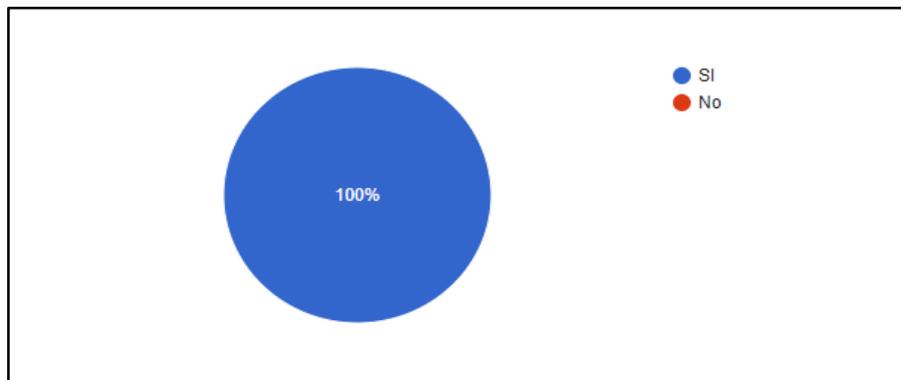
Fuente: elaboración propia 2019

El 76% de las personas entrevistadas son jefes de departamentos.

El 24% son gerentes de áreas.

Gráfica 3

3. ¿Tiene colaboradores a su cargo?

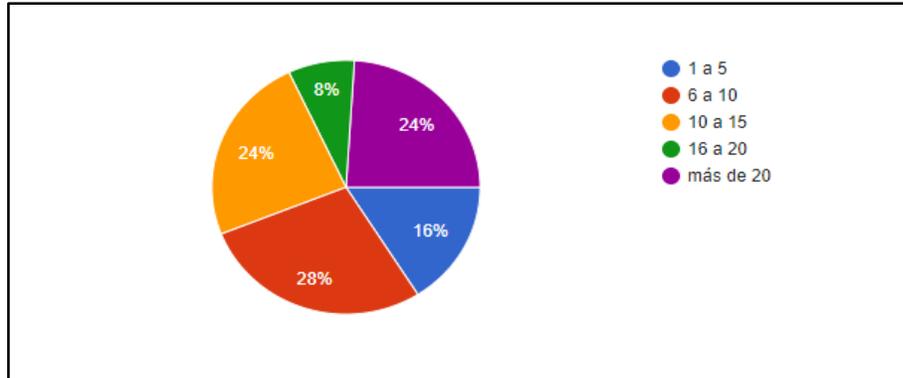


Fuente: elaboración propia 2019

El 100% de las personas entrevistadas indicaron tener colaboradores a su cargo.

Gráfica 4

4. ¿Cuál es el No. de colaboradores a su cargo?



Fuente: elaboración propia 2019

El 28% indicó que tienen de 6 a 10 colaboradores a su cargo.

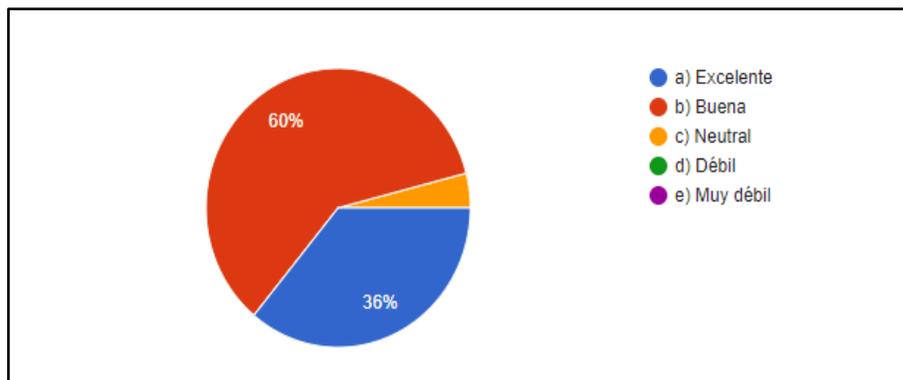
El 24% indicó que tiene 11 a 15 colaboradores a su cargo.

El 16% de las personas entrevistadas indicó que tienen a su cargo colaboradores de 1 a 5.

El 8% tienen de 16 a 20 y el 24% indicó que tienen más de 20 colaboradores.

Gráfica 5

5. ¿Cómo considera que es la relación con sus colaboradores?



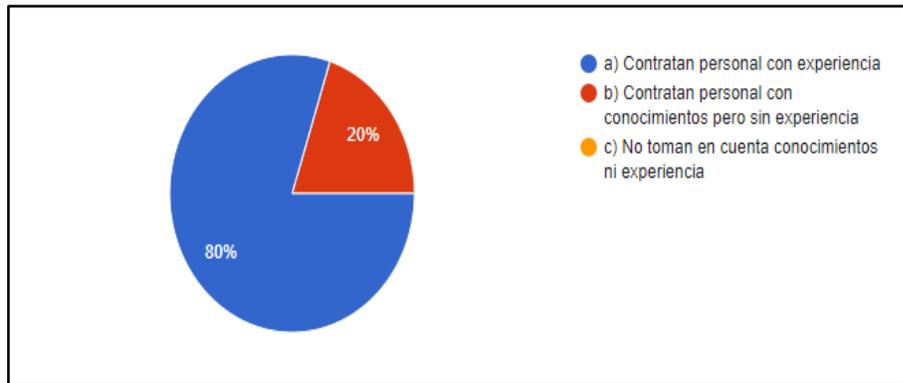
Fuente: elaboración propia 2019

El 60% reveló que es buena y el 4% indicó ser neutral su relación.

El 36% indicó que tienen una relación excelente con sus colaboradores.

Gráfica 6

6. ¿Cuál es su opinión sobre los colaboradores que se integran a la empresa, en cuanto al área de conocimiento y experiencia?



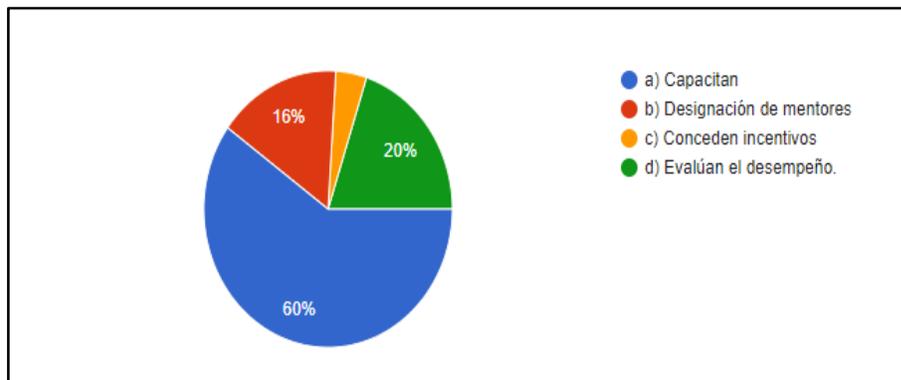
Fuente: elaboración propia 2019

El 80% indicó que contratan personal con experiencia.

El 20% indicó que contratan personal con conocimiento pero sin experiencia.

Gráfica 7

7. ¿Cómo fortalecen las competencias del personal?



Fuente: elaboración propia 2019

El 60%, indicó que capacitan a sus colaboradores.

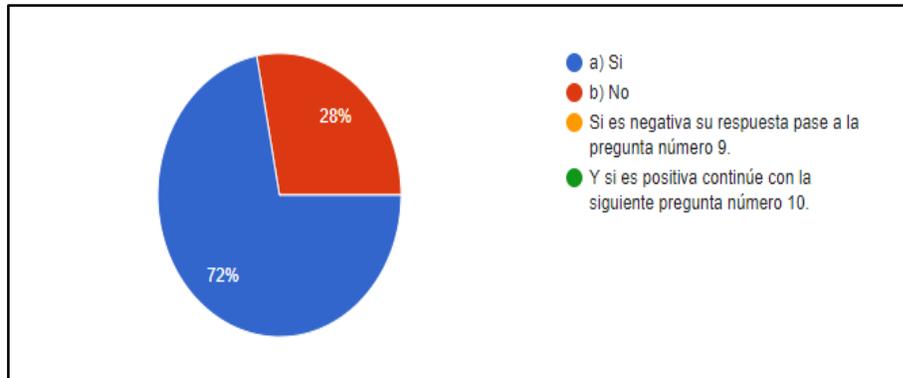
El 20%, evalúan el desempeño.

El 16%, indicaron designación de mentores.

El 4% conceden incentivos.

Gráfica 8

8. ¿Existen programas de coaching dentro de la empresa?



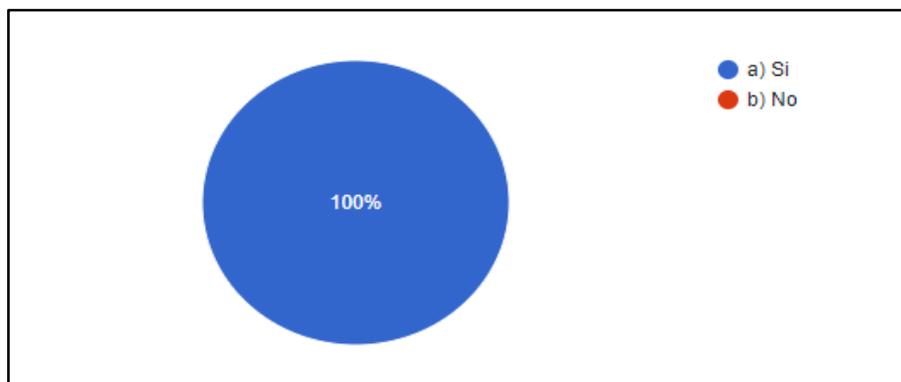
Fuente: elaboración propia 2019

El 72%, indicó que si existen programas de coaching en la empresa.

El 28%, indicó que no existen programas.

Gráfica 9

9. Si la respuesta a la anterior pregunta es no, considera que es necesario que se implementen programas de coaching.

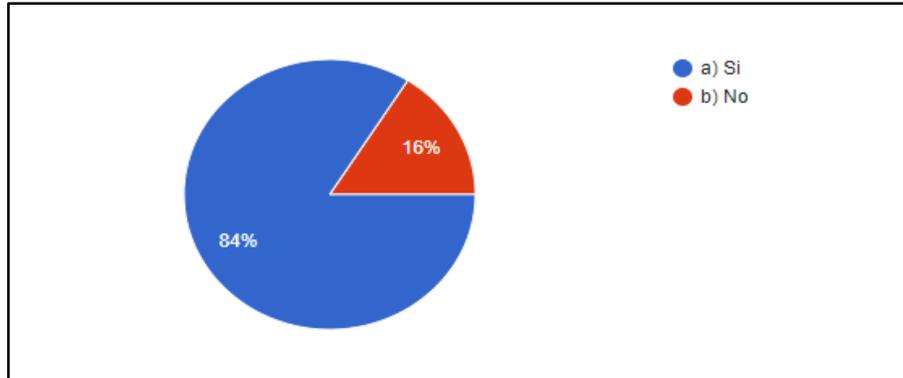


Fuente: elaboración propia 2019

El 100%, indicó que si considera que es necesario que se implemente programas.

Gráfica 10

10. ¿Realiza la organización programas de capacitación?



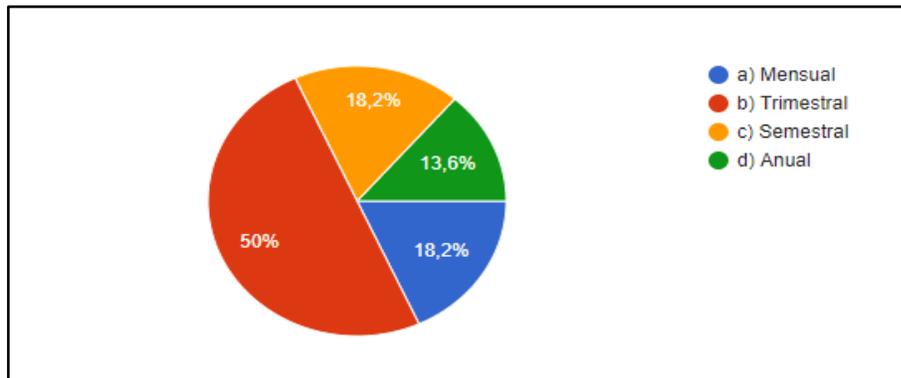
Fuente: elaboración propia 2019

El 84%, indicó que si realizan programas de capacitación.

El 16% indicó que no.

Gráfica 11

15. ¿Con que frecuencia los realizan?

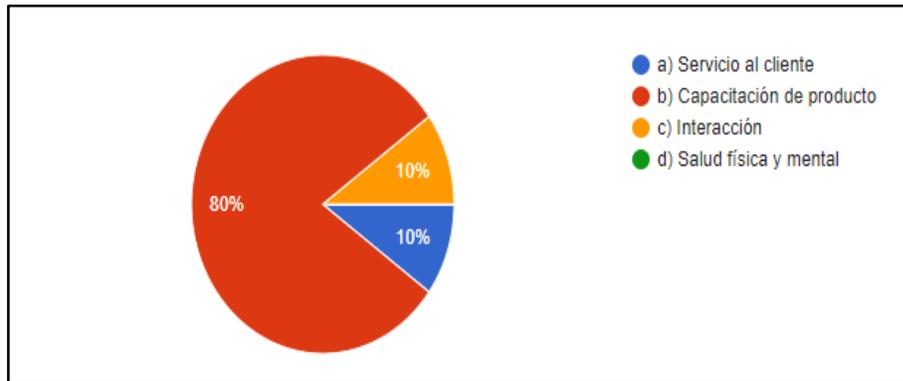


Fuente: elaboración propia 2019

El 50%, indicó que trimestral, el 18,2%, semestral, el 18,2%, mensualmente y el 13,6%, anual.

Gráfica 12

2. Si la respuesta de la pregunta No. 10 es No, qué programas de capacitación considera que necesitan sus colaboradores.



Fuente: elaboración propia 2019

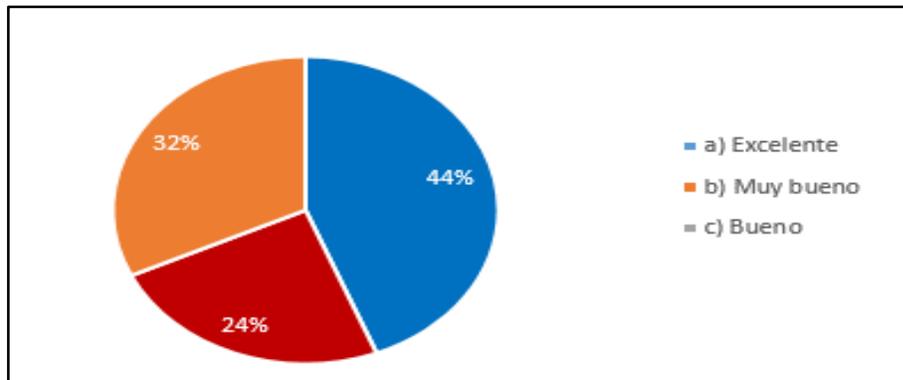
El 80%, indicó que necesitan capacitación de producto.

El 10% interacción.

El 10%, en servicio al cliente.

Gráfica 13

13. ¿Cómo considera la cultura organizacional de su organización?



Fuente: elaboración propia 2019

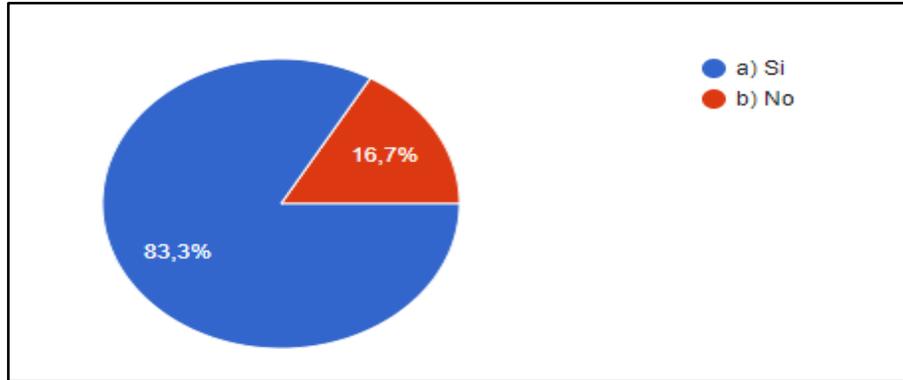
El 44%, considera que es excelente.

El 32%, indicó que es muy bueno.

El 24%, indicó que es bueno.

Gráfica 14

14. ¿Considera que la empresa necesita cambios en el área donde se desenvuelve?



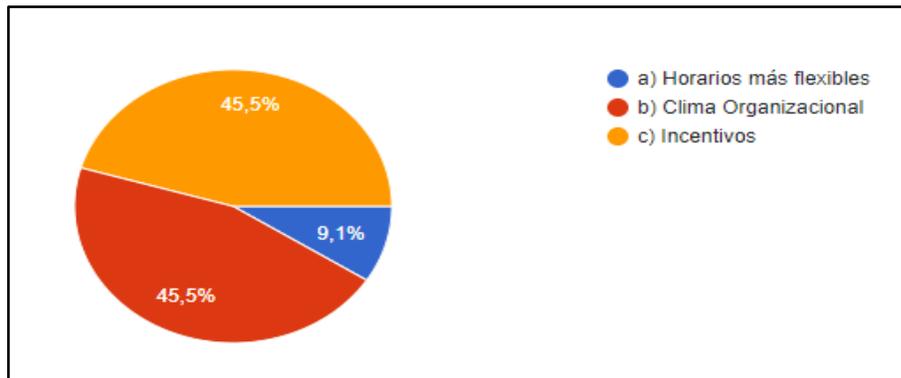
Fuente: elaboración propia 2019

El 83.3%, indicó que si considera que la empresa necesita cambio.

El 16.7%, indicó que no.

Gráfica 15

15. Si la respuesta es sí, qué tipo de cambios considera que necesita



Fuente: elaboración propia 2019

El 45.5%, indicó que los cambios que necesitan son incentivos.

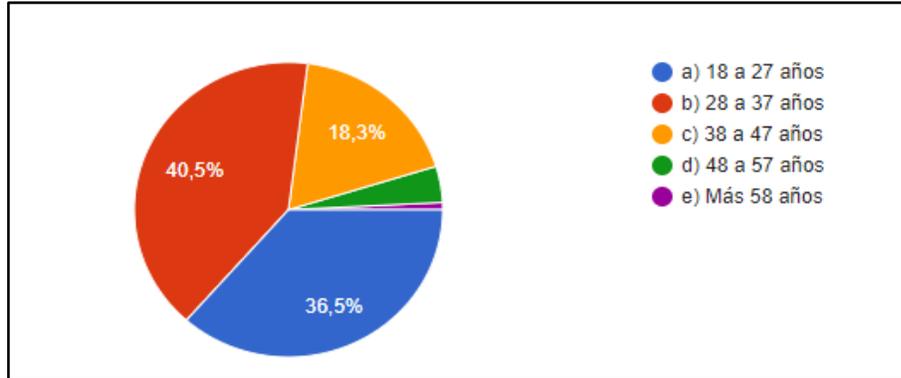
El 45.5%, indicó que necesitan cambios en el clima organizacional.

El 9.1%, horarios más flexible.

Encuesta

Gráfica 1

1. Indique que rango de se encuentra.



Fuente: elaboración propia 2019

El 40.5% de los encuestados está en un rango de 28 a 37 años.

El 36.5% está en un rango de 18 a 27 años.

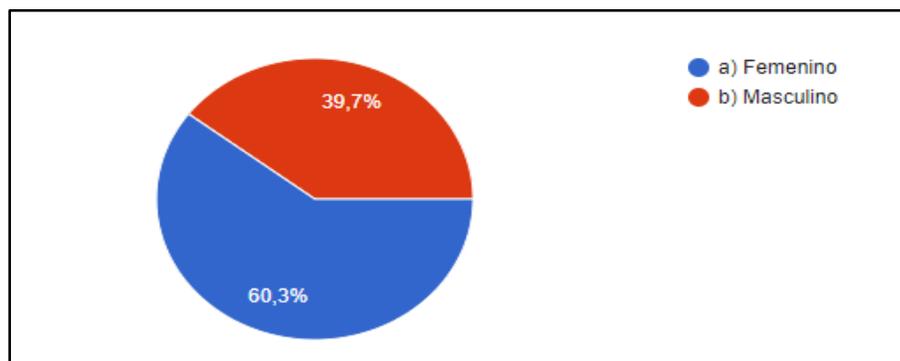
El 18.3% está en un rango de 38 a 47 años.

El 3.9% está en un rango de 48 a 57 años.

El 0.8% está un rango de más de 58 años.

Gráfica 2

2. Indique género.



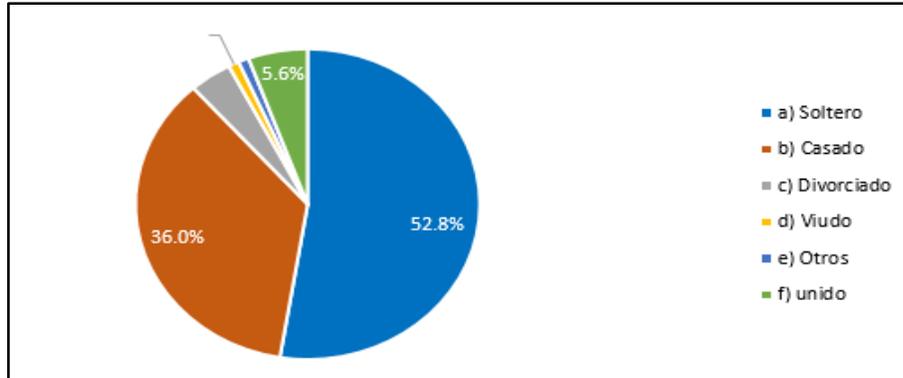
Fuente: elaboración propia 2019

El 60.3% de las personas encuestadas son de sexo femenino.

El 37.7% de las personas encuestadas son de sexo masculino.

Gráfica 3

3. Estado Civil.



Fuente: elaboración propia 2019

El 52.8%, de las personas encuestadas indicaron ser solteras.

El 36% es casado.

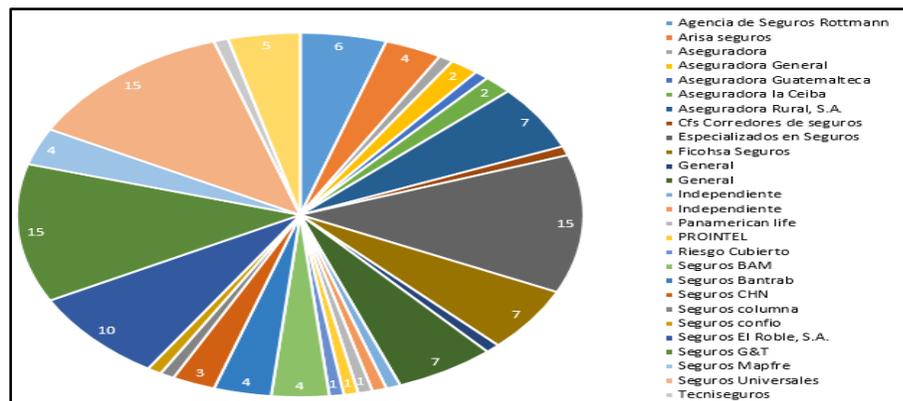
El 5.6 es unido.

El 4%, es divorciado.

El 1% específico viudo y otros.

Gráfica 4

4. ¿En qué empresa de seguros labora actualmente?

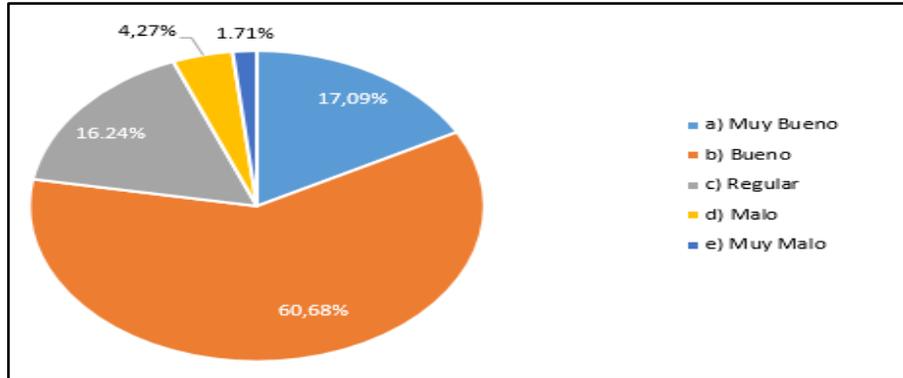


Fuente: elaboración propia 2019

Se encuestaron a 120 persona de las diferentes aseguradoras y corredores de seguros en Guatemala.

Gráfica 5

5. ¿Cómo considera el crecimiento laboral dentro de la empresa?

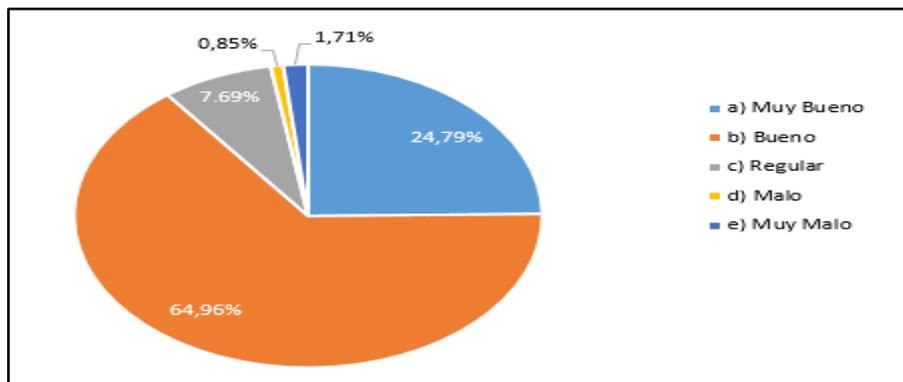


Fuente: elaboración propia 2019

El 60,68%, indicó que es bueno, el 17,09%, crecimiento laboral es muy buena, el 16,24% regular, el 4,27%, malo y el 1,71% muy malo.

Gráfica 6

6. ¿Cuál es la apreciación sobre la relación con sus compañeros dentro de la empresa?

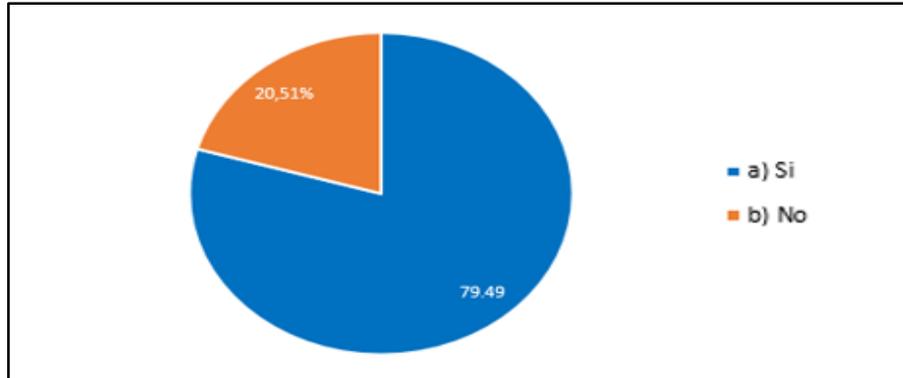


Fuente: elaboración propia 2019

El 64,96%, reveló que su relación es buena, 24,79%, que su relación es muy buena, 7,69%, que su relación es regular, 1,71%, que su relación es muy malo y 0,85%, indicó que su relación es malo.

Gráfica 7

7. ¿Se le ha otorgado capacitación para desempeñar su trabajo?



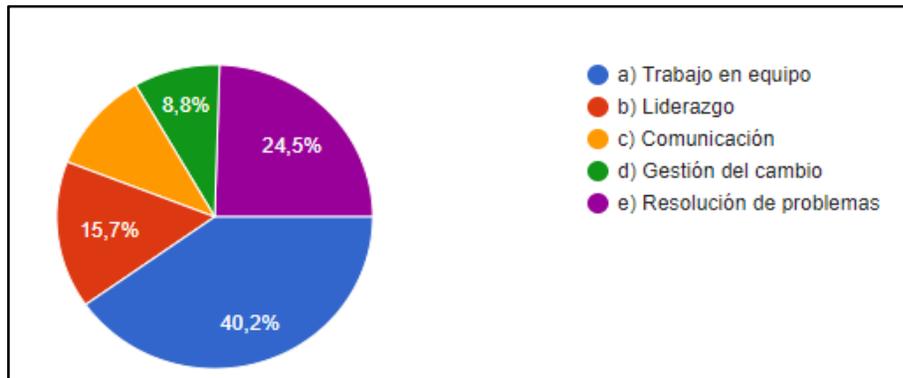
Fuente: elaboración propia 2019

El 79.49%, de los encuestados indicó que si se les ha otorgado capacitación.

El 20.51%, indicó que no.

Gráfica 8

8. Si responde Si, sobre qué temas ha sido capacitado, anotar cuáles.

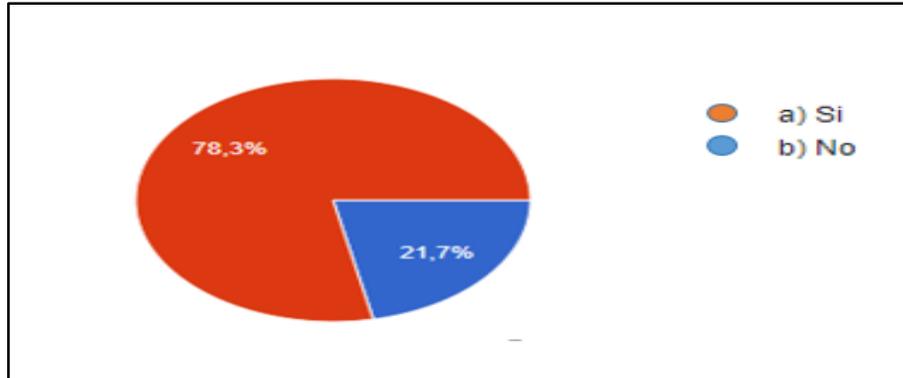


Fuente: elaboración propia 2019

El 40.2% indicó que ha sido capacitado en trabajo en equipo, el 15.7% en liderazgo, el 10.8% en comunicación, el 8.8% en gestión del cambio, y 24.5 % en resolución de problemas.

Gráfica 9

9. Si respondió No, indique si ha tenido dificultades para desempeñar su trabajo.



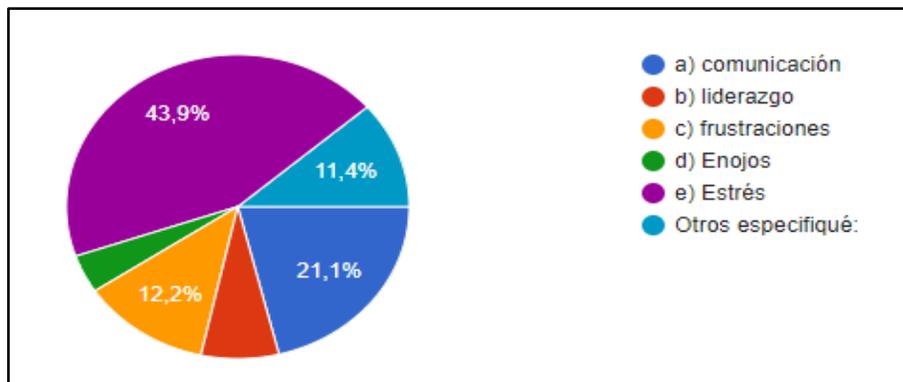
Fuente: elaboración propia 2019

El 78.3%, de los encuestados indicó que si ha tenido dificultades para desempeñas su trabajo sin capacitación.

El 21.7%, indicó que no han tendió dificultades en la realización de su trabajo.

Gráfica 10

10. Indique qué factores le afectan para realizar su trabajo eficientemente dentro de la empresa.

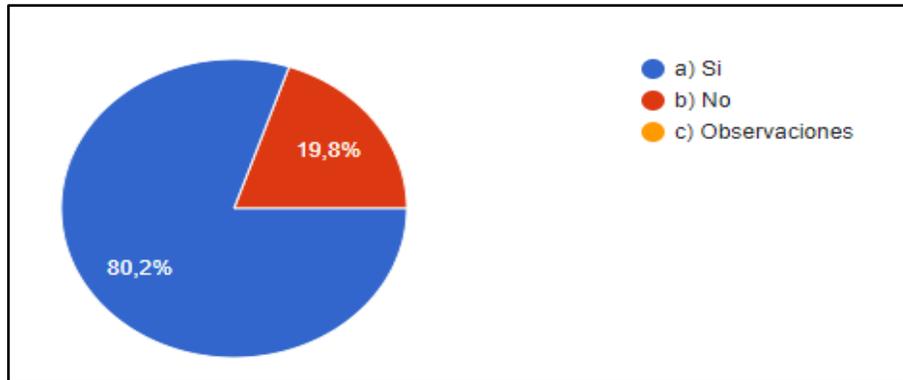


Fuente: elaboración propia 2019

El 43.9%, indicó que es el estrés lo que más les afecta, 21.1%, de los encuestados indicó que la comunicación, el 12.2%, que las frustraciones, 7.3%, refirió que el liderazgo y 4.1%, indicó que enojos.

Grafica 11

11. ¿Conoce que es el Coaching?



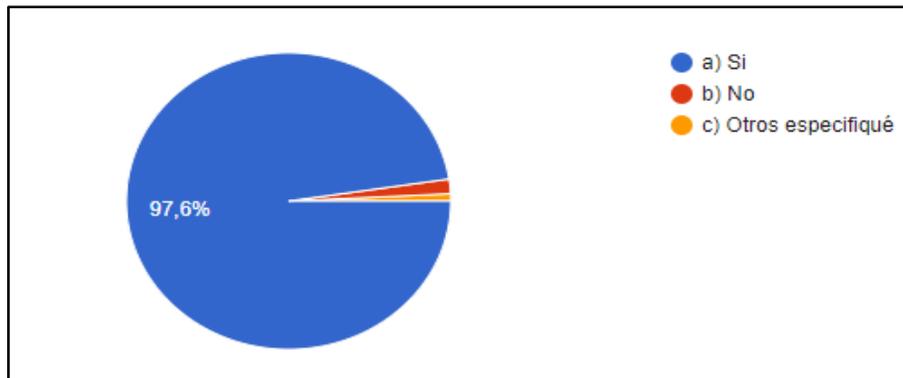
Fuente: elaboración propia 2019

El 80.2% indicó que si conoce lo que es el coaching.

El 19.8% indicó que no conoce lo que es coaching.

Gráfica 12

12. ¿Le gustaría recibir algún tipo de coaching para mejorar su desempeño dentro de la empresa?



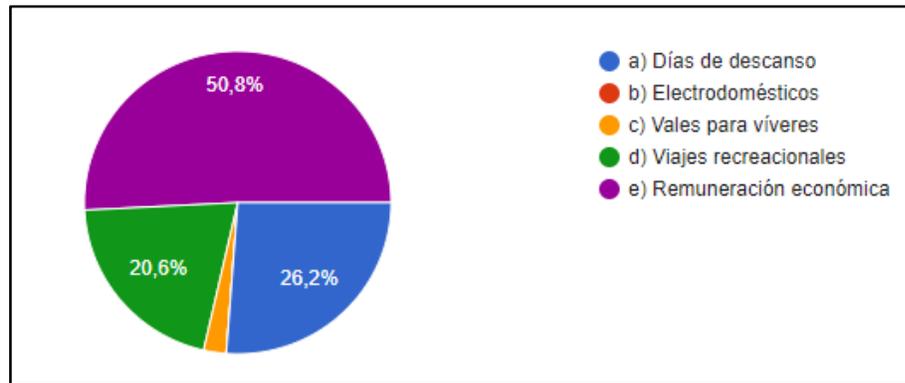
Fuente: elaboración propia 2019

El 97.6%, de las colaboradores encuestados indicó que si le gustaría recibir algún tipo de coaching.

El 1.6%, indicó que no y el 1.6%, no respondió.

Gráfica 13

13. ¿Qué tipo de incentivos le gustaría recibir en compensación a su buen desempeño dentro de la empresa?

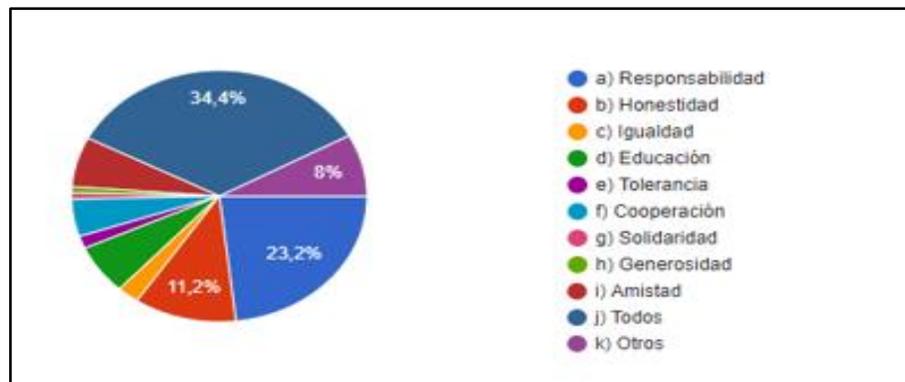


Fuente: elaboración propia 2019

El 50.8%, prefiere la remuneración económica, el 26.2%, refirió que días de descanso, el 20.6%, indicó que viajes y recreaciones y el 2.4%, vales de víveres.

Gráfica 14

14. ¿Qué valores se practican dentro de la empresa donde labora?

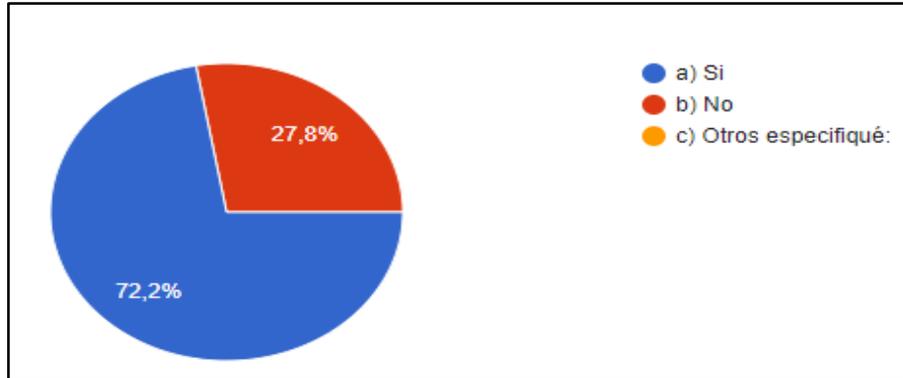


Fuente: elaboración propia 2019

Según datos obtenidos en la investigación indicaron que los valores que se practican dentro de la empresa, 34.4% refirió que se practican todos los valores, 23.2% responsabilidad, 11.2% honestidad, 6.4% educación, 4.8% cooperación, 2.4% honestidad, 1.6% tolerancia, y el 0.8% solidaridad, generosidad, amistad.

Gráfica 15

15. ¿Realizan evaluación de desempeño constantes dentro de la empresa?



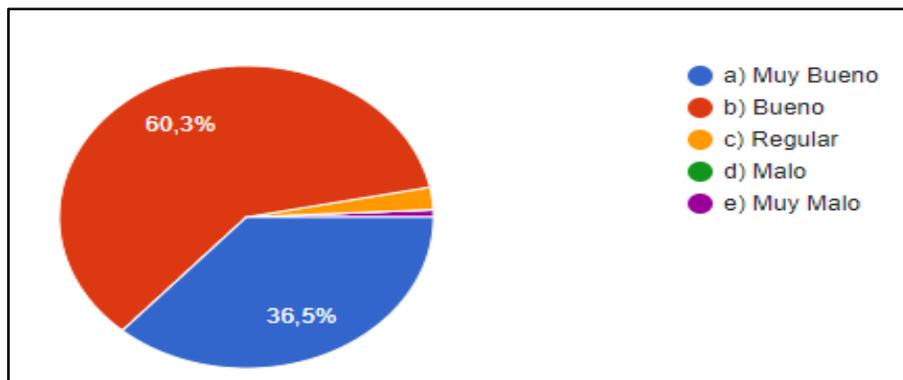
Fuente: elaboración propia 2019

El 27.8% de los encuestados indicó que no.

El 72.2% indicó que sí.

Gráfica 16

16. ¿Cómo califica su desempeño dentro de la empresa?



Fuente: elaboración propia 2019

El 60.3%, indicó que su desempeño en la empresa es bueno.

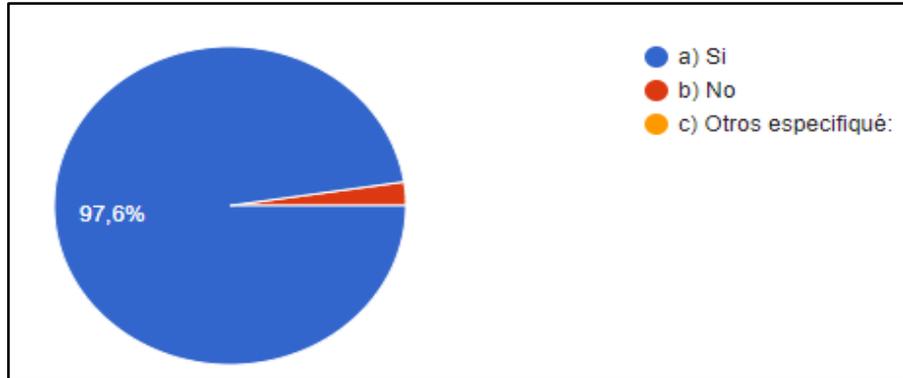
El 36.5%, de los encuestados indicó que su desempeño en la empresa es muy bueno.

El 2.4%, refirió que regular.

El 1%, muy malo.

Gráfica 17

17. ¿Considera que trabajar en equipo mejora el desarrollo de la empresa?



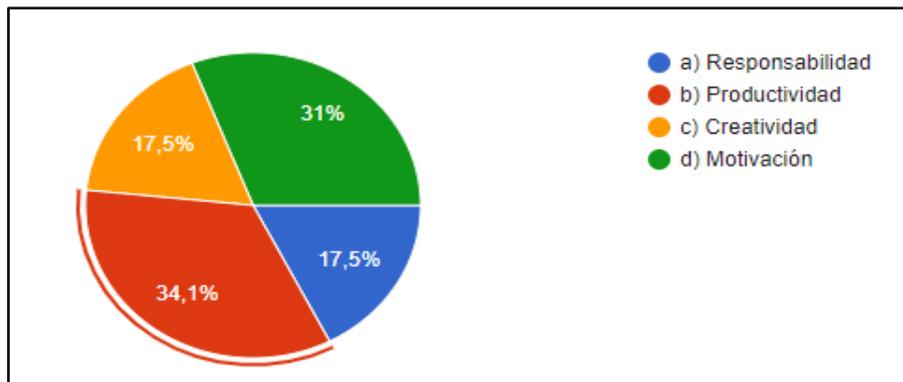
Fuente: elaboración propia 2019

El 97.6% indicó que trabajara en equipo mejora el desarrollo de la empresa.

El 2.4% indicó que no.

Gráfica 18

18. ¿Cuál sería su contribución a la empresa para mejorarla?



Fuente: elaboración propia 2019

Según la información obtenida la contribución de los colaboradores es:

34.1%, productividad.

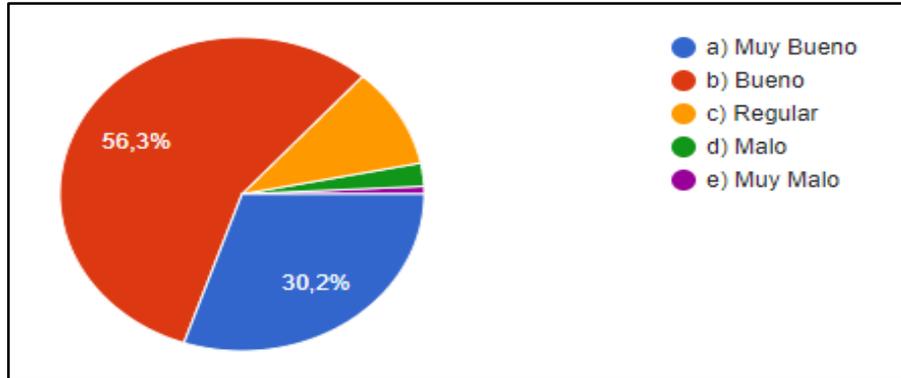
31%, motivación.

17.5%, responsabilidad.

17.5%, creatividad.

Gráfica 19

19. ¿Cómo considera la relación con su jefe?

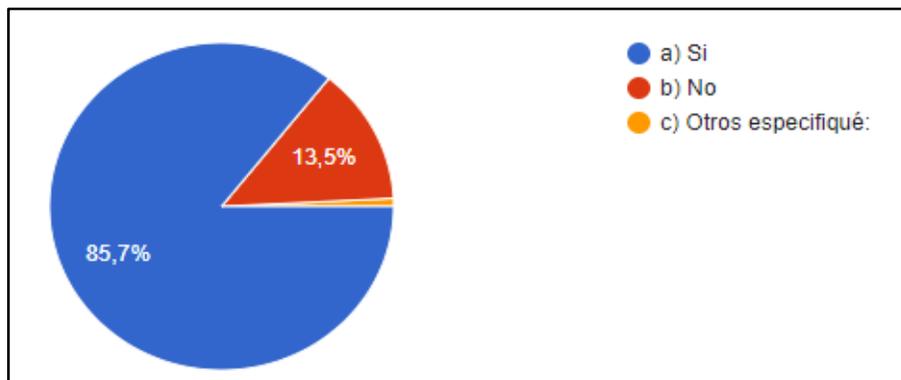


Fuente: elaboración propia 2019

El 56.3%, indicó bueno, el 30.2%, indicó que muy bueno, el 10.3%, regular, 2.4%, malo, y el 0.8%, refirió muy malo.

Gráfica 20

20. ¿Conoce usted si existe algún manual de procedimientos o reglamento interno de la empresa?



Fuente: elaboración propia 2019

El 85.7% de los encuestados indicó que si existe un manual.

El 13.5% indicó que no.

El 0.8% no especifico.

Capítulo 3

Discusión y conclusiones

3.1. Extrapolación

Según información obtenida en la investigación en la pregunta No. 8 de la entrevista el 72%, y de las personas entrevistadas indicaron que en la empresa donde trabajan existen programas de coaching, y el 28% indicó que no, esto es algo favorable para las empresas ya que sus colaboradores si conocen lo que es el coaching y esto es de gran beneficio para su mejor desempeño.

El Coaching Empresarial así como el Personal provee de herramientas al individuo para romper paradigmas, comprometerse y actuar de una manera distinta a la que estaba acostumbrado, logrando resultados inesperados en su vida profesional y personal.

Significa transformar lo imposible en posible, lograr desempeños considerados impensables, obteniendo en consecuencia un mejor liderazgo, desenvolvimiento gerencial y bienestar para la persona y su empresa.

<http://www.searchyasociados.com/desarrollo-de-personal-capacitacion-y-coaching>

Según información obtenida en la investigación en la pregunta No. 10 el 84% de las personas entrevistadas indicaron que si realizan programas de capacitación, y el 16% indicó que no, esto es beneficioso para las empresas ya que tiene control sobre sus colaboradores, entre más capacitado tenga a su personal hay mayor eficiencia.

Los beneficios de poner en marcha programas de capacitación de personal son numerosos. Por un lado, se consigue así atacar las carencias dentro de la organización, logrando mejores resultados (más ventas, más clientes, mayor productividad, mejor atención al cliente, menos gastos, etc.) para el conjunto de la compañía. De otra forma, contar con buenos programas de capacitación de personal es una forma de atraer y retener talento, de mejorar el ambiente laboral y de asegurar de que los empleados sigan progresando en sus carreras.

<https://www.game-learn.com/guia-paso-a-paso-para-hacer-un-programa-de-capacitacion-de-personal-de-una-empresa/>

Según información obtenida en la investigación en la pregunta No. 13 de la encuesta el 44% indicó excelente la cultura organizacional, el 28% indicó que es bueno, el 24% indicó que muy bueno, la cultura de la organización es algo fundamental ya con se sientan las bases los valores, normas, estrategias, todo esto es para ayuda alcanzar el comportamiento optimo o requerido de los colaboradores.

Según Chiavenato (2009) afirma: La cultura representa el universo simbólico de la organización, proporciona un referente de normas de desempeño a los trabajadores e influye en la puntualidad, la productividad y la preocupación por la calidad del servicio al cliente. La cultura expresa la identidad de la organización. Se construye a lo largo del tiempo e impregna todas las prácticas; así constituye un complejo de representaciones mentales y un sistema coherente de significados que une a todos los miembros en torno de los mismos objetivos y la misma forma de actuar. Es el hilo conductor entre el presente y el pasado y contribuye a la permanencia y la cohesión de la organización. Así, los miembros de la organización aprenden, transmiten y comparten la cultura. En otras palabras, la cultura organizacional representa las normas informales y no escritas que orientan el comportamiento de los miembros de una organización en su quehacer diario y que dirige sus acciones para alcanzar los objetivos de la organización.

En el fondo, la cultura es la que define la misión y genera el nacimiento y el establecimiento de los objetivos de la organización. (P. 177, 178).

Según información obtenida en la investigación en la pregunta No. 7 de la encuesta el 79.49% de la personas indicó que si reciben capacitación, y el 20.51%, indicó que no, esto es bueno ya que las empresa se preocupan por el adiestramiento hacia sus colaboradores.

Según Chiavenato (2009) afirma: La capacitación casi siempre ha sido entendida como el proceso mediante el cual se prepara a la persona para que desempeñe con excelencia las tareas específicas del puesto que ocupa.

Actualmente la capacitación es un medio que desarrolla las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras, a efecto de que contribuyan mejor a los objetivos organizacionales y se vuelvan cada vez más valiosas. Así, la capacitación es una fuente de utilidad, porque permite a las personas contribuir efectivamente en los resultados del negocio.

En estos términos, la capacitación es una manera eficaz de agregar valor a las personas, a la organización y a los clientes. Enriquece el patrimonio humano de las organizaciones y es responsable de la formación de su capital intelectual. (P.371).

Según información obtenida en la investigación en la pregunta No. 11 de la encuesta el 80.20% indicó que si conoce el Coaching, y el 19.80% indicó que no, esto es favorable para las empresas porque esto un término no desconocido para los empleados.

Según Koontz, Wihrich, Cannice (2012) afirma: El desarrollo en el puesto es un proceso sin fin, un buen ejemplo de esto es el entrenamiento deportivo: para que sea efectivo, el asesoramiento y la orientación (coaching), que es responsabilidad de cada gerente de línea, debe hacerse en un clima de confianza entre el superior y quienes están en desarrollo; se requiere paciencia y juicio de los superiores, quienes deben ser capaces de delegar autoridad, reconocer y dar crédito por el trabajo bien hecho. Los asesores y orientadores ejecutivos (o coaches) efectivos desarrollarán las fortalezas potenciales de los subordinados y los ayudarán a superar sus debilidades. El asesoramiento y la orientación (coaching) requieren tiempo, pero si se hacen bien ahorrarán tiempo y dinero, además de que impedirán errores costosos de los subordinados. Así, a la larga, beneficiarán a todos: al superior, a los subordinados y a la empresa. (P.349).

Según información obtenida en la investigación en la pregunta No. 13 de la encuesta el 50.8% de los encuestados indico que prefieren recibir un incentivo de remuneración económica, ya que en la actualidad la situación económica del país es carente y la canasta básica es cada vez más costosa.

Chiavenato (2009) afirma: El dinero es un factor que motiva a las personas, siempre y cuando se utilice de forma correcta. La recompensa económica debe ser oportuna y entregarse en el momento indicado y en la medida correcta. No obstante, las recompensas que no son económicas ofrecen a las organizaciones una estupenda vía para motivar a sus colaboradores. El reconocimiento, la aprobación social, la satisfacción de las expectativas, el clima organizacional agradable y la camaradería son grandes motivadores. (P. 317).

Según información obtenida en la investigación en la pregunta No. 17 de la encuesta el 97.60% de los encuetados indicaron que si es necesario el trabajo en equipo y es una herramienta de acción, con el fin de alcanzar objetivos dentro de las empresas, los beneficios del trabajo en equipo favorece la creatividad, mejora el desempeño, acorta tiempo, evita el estrés, mejora la productividad y por ende los resultados.

Según Maxwell (2001) afirma: Usted no puede resolver los problemas de mañana con soluciones de hoy. Si quiere que el equipo triunfe cuando enfrente nuevos retos, debe prepararlo. Eso significa ayudar a los iniciadores a maximizar sus potenciales y capacitar a las personas en la banca para que se conviertan en iniciadores cuando se presente la oportunidad. Si usted tiene responsabilidad de liderazgo para su equipo, entonces tome la iniciativa de asegurarse que todos en el equipo estén creciendo y mejorando. (P. 106).

3.2. Hallazgos y análisis general

Las compañías de seguros que operan en Guatemala, tienen una mayor predominancia en la contratación de servicios del género femenino, lo cual se constata con la encuesta practicada que indica que un 60.3%, del género femenino y el 39.7% del masculino, esto tiene relevancia, ya que trata de una industria en la cual se creería tendría mayor presencia los hombres ante las mujeres lo cual también demuestra que las mujeres incursionan en esta industria sin ningún impedimento.

El 80.20% que conoce el coaching y el 97.60% indicó que si les gustaría recibir algún tipo de coaching, esto les ayudaría a realizar mejor su trabajo a resolver conflictos y desarrollarse más profesionalmente dentro de la organización.

Cuando se habla de incentivos se pudo observar que el 50.80%, de las personas encuestadas están de acuerdo que un incentivo económico es lo más aceptable para ellos, esto viene a solventar muchas necesidades y esto los alienta a mejorar su rendimiento dentro de la empresa y por ende su productividad.

El 97.60% de las personas encuestadas indicaron que trabajar en equipo mejora el desarrollo de la empresa esto es favorable para las empresas aumenta la creatividad, fortalece sus capacidades, mejora del desempeño y aumenta la productividad, la lluvia de ideas puntos de vista de cada persona ayuda a compartir el conocimiento, ayuda al aprendizaje e involucra a las personas en la toma de decisiones.

3.3. Conclusiones

1. Luego de concluida la presente investigación se logró determinar que el coaching puede ser utilizado como herramienta de apoyo para la fidelización de clientes en la industria de seguros, es un apoyo que sirve de ayuda para que los colaboradores de una empresa u organización puedan extender su potencial personal y profesional, ya a través de la aplicación cambie la perspectiva del trabajo en equipo.
2. Establecer programas de capacitación para los colaboradores y así facilitar de mejor manera la información sobre el producto o servicio, que proporciona la empresa y poder proporcionar una mejor asistencia de información exacta a los clientes sobre las diferentes pólizas de seguros que existen, condiciones y exclusiones.
3. La creciente competencia viene a dar un duro golpe a las compañías nacionales, por el ingreso de empresas extranjeras mejor capacitadas esto influye de manera negativa para las empresas nacionales.
4. Se determinó que la mayoría de las empresas tiene programas de capacitación, sin embargo, se logró establecer que no tiene un programa para medir la satisfacción del colaborador o incentivos, esto sería de gran ayuda para mejorar la contribución del colaborador hacia la empresa, esto se comprobó debido a que muchas personas encuestadas indicaron que necesita un cambio de ambiente en su área de trabajo.

Referencias

Chiavenato I. (2009). Administración del recurso humano. **Gestión del Talento humano.** (Tercera edición) México, D.F.: McGRAW-HILL.

Gamelearn, (2018, 25 de junio), **Guía paso a paso para hacer un programa de capacitación de personal de una empresa.** Recuperado de <https://www.gamelearn.com/guia-paso-a-paso-para-hacer-un-programa-de-capacitacion-de-personal-de-una-empresa/>

Henric-Coll Michel. (2003, Agosto 20). Qué es coaching empresarial y cuáles son sus instrumentos. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/que-es-coaching-empresarial-y-cuales-son-sus-instrumentos/>

Koontz, H. Wehrich, H. Cannice, M. (2012). **Administración, Una perspectiva Global y Empresarial.** México, D.F.: McGRAW-HILL.

Las claves del coaching organizacional. (2014, 30 de septiembre). **El blog de retos para ser directivo.** Recuperado de <https://retos-directivos.eae.es/las-claves-del-coaching-organizacional/>

Libertad para el negocio. (2017. 30 de marzo). Diferencia entre coaching y capacitación. Recuperado de <https://www.amexempresas.com/libertadparatunegocio/diferencia-coaching-capacitacion/>

Maxwell, J. C., (2001). Las 17 leyes incuestionables del trabajo en equipo, **12 La ley de la banca de apoyo.** Miami, FL (EE. UU): Editorial Caribe.

Mba & educativa ejecutiva. (2018, 25 de abril). **Crear una cultura de coaching organizacional**. Recuperado de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/como-crear-una-cultura-de-coaching-organizacional>

Search & asociados. **Desarrollo de personal, capacitación y coaching**. Recuperado de <http://www.searchyassociados.com/desarrollo-de-personal-capacitacion-y-coaching/>

Anexos

Anexo No. 1

Universidad Panamericana Licenciatura en Administración de Empresas Egreso II



Entrevista

La presente entrevista está dirigida a los gerentes y jefes de áreas

Se solicita responder las siguientes preguntas como apoyo al desarrollo para la investigación denominada **Coaching organizacional como herramienta de apoyo para mejorar la fidelización de los clientes en la Industria de Seguros en la ciudad de Guatemala**. No le tomará mucho tiempo responder, lo cual debe ser de forma honesta ya que los mismos serán manejados de manera confidencial.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere que refleja mejor su situación, marcando con una "X" la respuesta que corresponda.

1. ¿Indique en que empresa de seguros trabaja actualmente?

2. ¿Qué puesto ocupa dentro de la empresa?

Gerente

Jefe de Departamento

3. ¿Tiene colaboradores a su cargo?

|

- a) Si
- b) No

4. ¿Cuál es el No. de colaboradores a su cargo?

- a) 1 a 5
- b) 6 a 10
- c) 10 a 15
- d) 16 a 20
- e) más de 20

5. ¿Cómo considera que es la relación con sus colaboradores?

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Neutral
- d) Débil
- e) Muy débil

6. ¿Cuál es su opinión sobre los colaboradores que se integran a la empresa, en cuanto al área de conocimiento y experiencia?

- a) Contratan personal con experiencia
- b) Contratan personal con conocimientos pero sin experiencia
- c) No toman en cuenta conocimientos ni experiencia

7. ¿Cómo fortalecen las competencias del personal?

- a) Capacitan
- b) Designación de mentores
- c) Conceden incentivos
- d) Evalúan el desempeño.

8. ¿Existen programas de coaching dentro de la empresa?

a) Si

b) No

Si es negativa su respuesta pase a la pregunta número 9.

Y si es positiva continúe con la siguiente pregunta número 10.

9. Si la respuesta a la anterior pregunta es no, considera que es necesario que se implementen programas de coaching.

a) Si

b) No

10. Realiza la organización programas de capacitación.

a) Si

b) No

Respuesta positiva, continúe a la pregunta número 11

Si responde negativamente pase a la pregunta número 12

11. ¿Con qué frecuencia los realizan?

a) Mensual

b) Trimestral

c) Semestral

d) Anual

12. Si la respuesta a la anterior pregunta es No, qué programas de capacitación considera que necesitan sus colaboradores.

a) Servicio al cliente

b) Capacitación de producto

c) Interacción

d) Salud física y mental

13. Cómo considera la cultura organizacional de su organización.

a) Excelente

b) Muy bueno

c) Bueno

d) Mala

e) Indiferente

14. ¿Considera que la empresa necesita cambios en el área donde se desenvuelve?

- a) Si
- b) No

15. Si la respuesta es sí, qué tipo de cambios considera que necesita.

- a) Horarios más flexibles
- b) Clima Organizacional
- c) Incentivos

Muchas gracias por su colaboración

Anexo No. 2

Universidad Panamericana Licenciatura en Administración de Empresas Egreso II



Encuesta

La presente encuesta está dirigida a los colaboradores de la empresa.

La presente encuesta tiene como propósito, determinar cómo se aplica el coaching en las empresas de seguros para la investigación denominada **Coaching organizacional como herramienta de apoyo para mejorar la fidelización de los clientes en la Industria Seguros en la ciudad de Guatemala**. Para ello se le pide responder a todas las preguntas con sinceridad y absoluta libertad.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere que refleja mejor su situación, marcando con una "X" la respuesta que corresponda.

1. Indique en que rango de edad se encuentra.

- a) 18 a 27 años
- b) 28 a 37 años
- c) 38 a 47 años
- d) 48 a 57 años
- e) Más 58 años

2. Indique Género.

- a) Femenino
- b) Masculino

3. Estado Civil.

- a) Soltero
- b) Casado
- c) Divorciado
- d) Viudo
- e) Otros

4. ¿En qué empresa de seguros labora actualmente?

5. ¿Cómo considera el crecimiento laboral dentro de la empresa?

- a) Muy Bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

6. ¿Cuál es la apreciación sobre la relación con sus compañeros dentro de la empresa?

- a) Muy Bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Se le ha otorgado capacitación para desempeñar su trabajo?

- c) Si
- d) No

8. Si responde Si, sobre qué temas ha sido capacitado, anotar cuáles

- a) Trabajo en equipo
- b) Liderazgo
- c) Comunicación
- d) Gestión del cambio
- e) Resolución de problemas

9. Si respondió No, indique si ha tenido dificultades para desempeñar su trabajo

- a) Si
- b) No

10. Indique qué factores le afectan para realizar su trabajo eficientemente dentro de la empresa.

- a) comunicación
- b) liderazgo
- c) frustraciones
- d) Enojos
- e) Estrés

d) Otros especifique: _____

11. ¿Conoce que es el Coachig?

- a) Si
- b) No
- c) Observaciones _____

12. ¿Le gustaría recibir algún tipo de coaching para mejorar su desempeño dentro de la empresa?

- a) Si
- b) No
- c) Otros especifique: _____

13. ¿Qué tipo de incentivos le gustaría recibir en compensación a su buen desempeño dentro de la empresa?

- a) Días de descanso
- b) Electrodomésticos
- c) Vales para víveres
- d) Viajes recreacionales
- e) Remuneración económica

14. ¿Qué valores se practican dentro de la empresa donde labora?

- a) Responsabilidad
- b) Honestidad
- c) Igualdad
- d) Educación
- e) Tolerancia
- f) Cooperación
- g) Solidaridad
- h) Generosidad
- i) Amistad
- j) Todos
- k) Otros

15. Realizan evaluación de desempeño constantes dentro de la empresa.

- a) Si
- b) No
- c) Otros especifiqué: _____

16. Como califica su desempeño dentro de la empresa.

- a) Muy Bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

17. Considera que trabajar en equipo mejora el desarrollo de la empresa.

a) Si

b) No

c) Otros especifiqué: _____

18.Cuál sería su contribución a la empresa para mejorarla

a) Responsabilidad

b) Productividad

c) Creatividad

d) Motivación

19. Cómo considera la relación con su jefe.

a) Muy Bueno

b) Bueno

c) Regular

d) Malo

e) Muy Malo

20. Conoce usted si existe algún manual de procedimientos o reglamento interno de la empresa.

a) Si

b) No

c) Otros especifiqué: _____

Muchas gracias por su atención.