



Mundo Organizacional  
Español e Investigación Organizacional



Capital Contable  
Español e Investigación Contable



Centro de Investigación  
y Desarrollo Ecuador



Centro de Estudios  
Transdisciplinarios Bolivia  
CET-BOLIVIA

VII Congreso Internacional de  
INVESTIGACIÓN EN  
**CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

*“La Administración y la Responsabilidad  
Social Empresarial”*

Expositor



Egresada del Instituto Tecnológico de Veracruz. Profesor del Programa Educativo de Sistemas Computacionales Administrativos. Actualmente estudia el Doctorado en Gestión de Proyectos y colaboradora del Cuerpo Académico de Aplicaciones de las Tecnologías de Información.



## Introducción

Según Leonard, T. (1999), menciona que, en ámbitos organizacionales, el coaching se afianza como una poderosa herramienta que potencia el liderazgo, facilita el desempeño y acompaña procesos de capacitación y entrenamiento a efectos de garantizar la efectiva adquisición de las competencias.

Hasta hace poco las empresas necesitaban soluciones de recursos humanos para sostener el crecimiento.

Ahora el nuevo desafío es aprovechar mejor esos recursos y, lo más importante, pensar estratégicamente. Buscar un proceso donde se reciba todo el apoyo y la guía que se necesita, para mejorar el proceso de cambios organizacionales.



## Objetivo de Estudio

El objetivo de esta investigación es Proponer una estrategia de Coaching para el personal de los hoteles del perímetro “A” de la ciudad de Veracruz, de acuerdo a sus necesidades de liderazgo.



## Metodología de la Investigación

Se adoptó una metodología mixta, utilizando tanto técnicas cuantitativas como cualitativas.

Se manejaron fuentes de información primarias (como la entrevista y observación), y secundarias para los datos cuantitativos (revisión bibliográfica, estadísticas).

Se aplicó un cuestionario que estuvo conformado por 35 preguntas el cual permitió conocer las conductas y actitudes que caracterizan a los colaboradores.



## Discusión y Resultados

Se aborda el análisis de los resultados por departamento:

✓ Departamento de Alimentos y Bebidas: se presenta un fenómeno de individualismo, desde el alto mando hasta los colaboradores, estrés laboral por parte del jefe inmediato, el liderazgo en este departamento es autoritario, los trabajadores tienen mucha responsabilidad pero poca supervisión, se encuentran desmotivados y sin acompañamiento laboral.

✓ Departamento de División Cuartos: se observa una falta de supervisión por parte de la jefatura, llegan a sus objetivos individualmente. La falta de motivación, de supervisión y de planeación los obliga a trabajar contra reloj la mayor parte del tiempo.



## Discusión y Resultados

✓ Departamento de Ventas: hay un equipo de trabajo que va encaminado hacia un objetivo en común, se aplica el liderazgo experto por el dominio, conocimiento y experiencia que tiene cada uno de sus integrantes, hay desmotivación laboral, poco participativos en eventos de capacitación y adiestramiento para mejora de su equipo.

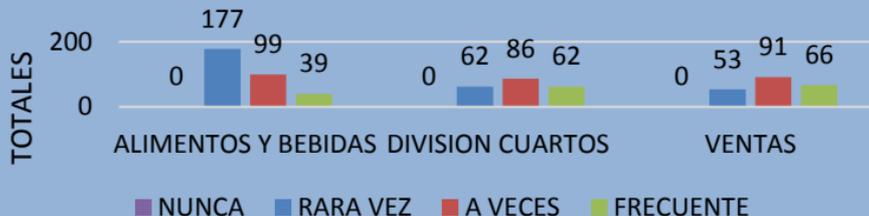
✓ Finalmente, se observa que existe falta de actitud proactiva por parte de algunos colaboradores, derivado de que los superiores no ejercen un liderazgo sino que mayormente eligen el autoritarismo, esto provoca que no exista cohesión para el trabajo en equipo.



## Discusión y Resultados

En la gráfica 1 se presenta el resumen de los resultados obtenidos en los 3 departamentos estudiados.

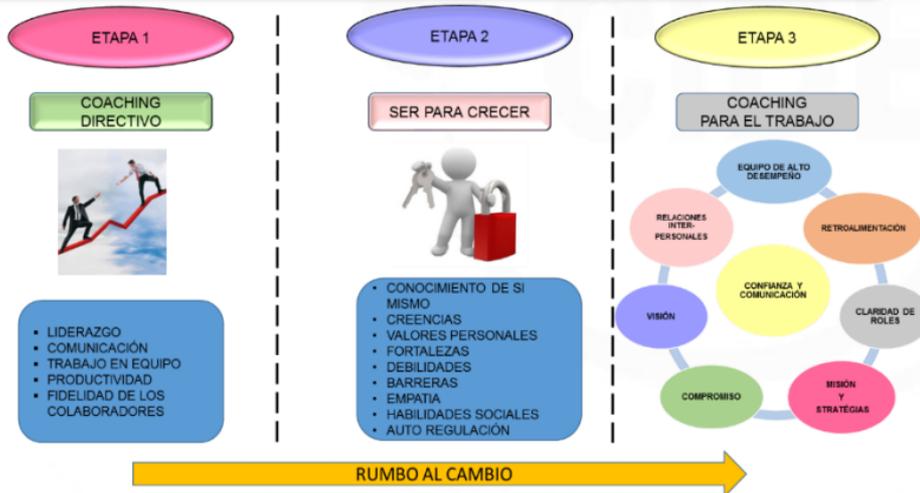
### TEST DE EVALUACIÓN DEL LIDER COMO COACH AL PERSONAL OPERATIVO DE LOS HOTELES DEL PERÍMETRO A DE LA...



## Discusión y Resultados

A continuación se presenta la propuesta de estrategia de coaching al personal de los Hoteles del perímetro A de la Ciudad de Veracruz.

PROPUESTA DE COACHING PARA POTENCIALIZAR LAS CAPACIDADES DE LOS COLABORADORES DE LOS HOTELES DEL PERÍMETRO A DE LA CIUDAD DE VERACRUZ.



## Discusión y Resultados

✓ La propuesta de una estrategia de coaching dentro de una empresa es para lograr potenciar la motivación, el desempeño y aumentar la productividad de los colaboradores de los Hoteles del perímetro A de la Ciudad de Veracruz.

✓ Ante los cambios de comercialización, se requiere en las organizaciones diseñar un programa de capacitación que incluya un diagnóstico de las necesidades de liderazgo, permitiendo conocer la modalidad de la estrategia que requiere la organización, debe estar basada en métodos, instrumentos y material adecuado para transmitir la importancia de la filosofía del coaching dentro de la empresa.



## Conclusiones

En numerosas ocasiones se diseña el programa de coaching de forma tal que perdure en el tiempo, quienes lo reciben en un primer momento se conviertan a su vez en coaches de sus colegas en una segunda fase.

Esta alternativa es sumamente interesante en empresas que requieran un alto grado de compromiso por parte de sus colaboradores, siendo el coaching una forma muy eficaz de fortalecer la cultura interna y desarrollar vínculos entre las distintas personas y la organización.

Se considera que a partir de la propuesta de coaching en el área de comercialización, se presentan cambios a nivel organizacional, específicamente en aquellos Hoteles del perímetro A de la Ciudad de Veracruz, teniendo como resultado mejorar su productividad y rendimiento, por lo que necesita que los trabajadores sean totalmente competitivos y proactivos.





VII Congreso Internacional de  
INVESTIGACION EN  
**CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

*“La Administración y la Responsabilidad  
Social Empresarial”*

Ingresa a

**[www.cidecuador.com](http://www.cidecuador.com)**

una vez finalizado el evento podrás encontrar  
esta presentación en su respectiva página web