

EL COACHING COMO ESTRATEGIA PARA IMPULSAR EL FORTALECIMIENTO DE LIDERAZGO EN EL BANCO AGRARIO OFICINA DE LA SIERRA – CAUCA.

Lina Paola Toro Castro
Sandra Camila Hurtado Córdoba¹

Resumen

“El coaching es una técnica de dirección, cuya finalidad es desarrollar el potencial de las personas, fortalecer la confianza, autoestima y el crecimiento personal” El presente artículo busca realizar una investigación acerca del coaching como estrategia para impulsar el fortalecimiento de liderazgo. El coaching es conocido como una herramienta para el desarrollo del talento individual y de equipos de trabajo a través de un liderazgo, incluyendo un estilo para que los grupos de trabajo mejoren su desempeño y talento. El propósito principal de este artículo fue establecer una estrategia para el desarrollo de las competencias de gestión, desempeño y resultado, con el fin de mejorar la calidad del servicio del área de asesoría y consultoría de la entidad del Sistema financiero Banco Agrario del municipio de Sierra-Cauca , durante la participación de en un programa de coaching que permitirá mejorar el desempeño gerencial y talento de los grupos de trabajo en un área del banco.

Abstract

"Coaching is a management technique, whose implementation is to develop people's potential, strengthen confidence, self-esteem and personal growth" This article seeks to conduct research about coaching as a strategy to boost leadership development. Coaching is known as a tool for the development of individual talent and work teams through leadership, including a style for working groups that improve their performance and talent. The main purpose of this article was to establish a strategy for the development of management, performance and results competencies, in order to improve the quality of the service of the advisory and consulting area of the entity of the Banco Agrario Financial System of the municipality of Sierra -Cauca, during the participation of a coaching program that will improve the managerial performance and talent of the work groups in an area of the bank.

¹ Estudiantes de administración de empresas de la fundación Universitaria de Popayán en opción de grado “seminario de investigación en coaching empresarial”

INTRODUCCIÓN.

El mercado actual requiere de constantes cambios conforme a la demanda y oferta de productos y servicios ofrecidos. Se requiere un adecuado manejo del tiempo, del espacio, de la publicidad, del trabajo en equipo, y del liderazgo del líder del equipo.

En el sector bancario, como en muchos otros, es indispensable mantener a los empleados satisfechos con los beneficios que les ofrece la empresa, así como desarrollar un liderazgo acertado para el manejo y trabajo en equipo, con el fin de lograr persuadir a los empleados y que ellos se direccionen hacia el cumplimiento de las metas propuestas.

En el desarrollo de este trabajo, se pretende dar a conocer la importancia que tienen los directores de oficina en el Banco Agrario de la Sierra Cauca, puesto que estos son los articuladores entre el cliente interno (jefes directos, alta gerencia, personal a cargo) y externo (consumidores financieros) del banco.

De los directores depende el manejo del equipo de las oficinas, así como la toma de decisiones, de igual manera deben rendirle cuentas de sus resultados a la gerencia alta, tomando como base los lineamientos, procesos y procedimientos generales del banco, así como los requisitos y limitaciones de cada producto ofrecido al mercado.

Se ha detectado que se cuenta con excelentes funcionarios en el banco, con una calidad humana especial y con capacidades y destrezas importantes que deben ser reconocidas por ellos mismos y puestas en marcha para mejorar cada día los indicadores por oficina.

El Banco Agrario de Colombia S.A., entidad financiera estatal, abrió sus puertas al público con el objetivo principal de prestar servicios bancarios al sector rural. Actualmente, a través de sus 749 sucursales financia actividades rurales, agrícolas, pecuarias, pesqueras, forestales y agroindustriales. Es una de las principales entidades financieras del país, que brinda prestamos servicios financieros a clientes en diferentes segmentos (agropecuario, empresarial, oficial, consumo y micro finanzas), con un amplio portafolio de productos y servicios.

El Banco Agrario brinda a los consumidores financieros información suficiente, cierta, clara y oportuna sobre los productos y servicios, derechos y deberes del banco y de los consumidores financieros, para lograr relaciones más seguras y equitativas

Actualmente, una de las sucursales del Banco Agrario del municipio de la sierra cauca, presenta algunas dificultades en el área de asesoría y consultoría como: carencia de

comunicación asertiva y falta fortalecimiento de habilidades y competencias, haciendo más complejo alcanzar la eficacia y efectividad en los procesos para lograr los objetivos y fortalecer la calidad del servicio.

Entonces, ¿Puede el coaching aportar como estrategia para impulsar el fortalecimiento de liderazgo en el área de asesoría y consultoría del Banco Agrario?

Lograr que el banco, aplique el coaching como estrategia para el fortalecimiento del liderazgo, es importante porque permitirá cambiar el esquema tradicional de gerencia a un modelo de liderazgo donde más que hacer que los empleados realicen sus funciones, es hacer que ellos quieran hacerlo, abriendo espacios para que los empleados utilicen todo su talento e inteligencia generando información asertiva oportuna y tomando decisiones que lleven a la organización a ser más eficaz y efectiva, uniendo fuerzas individuales y desarrollando la sinergia que les permitirá lograr los objetivos.

Se realizara un tipo de investigación descriptiva que intentara recopilar información cuantificable para ser utilizada en el análisis estadístico de la muestra de población, en este caso nuestra población es el Banco Agrario de la Sierra – Cauca, área de asesoría y consultoría, conformada por 4 colaboradores (director comercial, asesor comercial, asesor de micro finanzas y cajero), en el que se utilizara un medio de instrumento como lo es la encuesta que ayudara analizar la situación actual del banco, en cuanto a posicionamiento en el mercado, y cómo influye en ello, el liderazgo de cada director en el que ejerce en su equipo de trabajo.

De acuerdo a lo anterior formular el coaching como estrategia para impulsar el fortalecimiento de liderazgo en el Banco Agrario de la Sierra – Cauca, logrará organizar el interior de la empresa, y se trabajara de manera coordinada, donde todos los miembros del equipo empezaran a aportar ideas, y ayudaran a visualizar nichos de mercados desatendidos o insatisfechos. Cuando esto se obtiene, llegara el impacto en el consumidor final, ya que con buenos argumentos y solución a las inquietudes del cliente, éste volvera satisfecho en busca de más productos.

Lo previo, no indica que el Banco Agrario, tenga dificultades absolutas con todos sus directores de oficina o que ningún director sea líder en su oficina, lo que se pretende dar a conocer y se busca investigar para lograr mejorar la participación en el mercado del banco,

es aumentar las habilidades y competencias gerenciales en el equipo de trabajo teniendo en cuenta que las oficinas son la cara de la institución, y éstas están a cargo de los directores de oficina. Así mismo, se pretende que el Banco consiga un posicionamiento importante y que sea la primera opción para sus clientes. Por lo tanto, para lograrlo, es importante que el banco invierta tiempo, dinero y espacio en la capacitación o retroalimentación constante a sus directores de oficinas, acerca de estrategias gerenciales actuales, ya que ellos son la articulación entre el cliente interno y externo.(Flórez & Andrea, 2015).

1. Marco Teórico.

1.1. Algunos aspectos conceptuales sobre el coaching.

El coaching consiste en liberar el potencial de una persona para incrementar al máximo su desempeño. Consiste en ayudarlo a aprender en lugar de enseñarle.

Según (Whitmore, 2004), conceptualiza que "el coaching es una conducta empresarial que está en el extremo opuesto del "orden y mando". Es una habilidad, un arte quizá, que requiere una profunda comprensión y una dilatada práctica si se pretende extraer todo su asombroso potencial". (pág. 102)

"El Coaching se ha convertido en un sistema de liderazgo integral, un conjunto de principios de direccionamiento y movilización humana y empresarial hacia el logro de resultados".(Mauricio Molano, 2000).(pág. 137).Es un sistema integral y continuo para el desarrollo de talentos individuales y un enfoque diferente que cambia el trabajo "obligación" hacia el trabajo entrenamiento, alegría y desarrollo.

Partiendo de las anteriores definiciones, podemos considerar el Coaching como una metodología moderna que permite a los individuos desarrollar todo su potencial. No da soluciones, ayuda a formular las preguntas correctas para que sea la persona quien aprenda de sí mismo y genere sus propios aprendizajes.

De esta forma se tendrán líderes con autonomía y capaces de responder a cualquier desafío sin necesidad de esperar la revisión y supervisión de sus tareas. El Coaching para los colaboradores del banco será una gran guía para encontrar la mejor forma de resolver problemas y crecer profesionalmente; permitirá cumplir los Objetivos y generar valor a la organización, construyendo equipos de alto desempeño.

1.2.El impacto del coaching en las organizaciones.

Respecto a los cambios que han sufrido las organizaciones actualmente, el coaching ha surgido como una necesidad cada vez más demandada por los gerentes organizacionales y los demás miembros de la organización, suponiendo un paradigma que facilita el cambio personal, y que se centra especialmente en el desarrollo del directivo.

Este nuevo ciclo de constantes cambios supone un reto para las nuevas organizaciones y sus dirigentes, surgiendo la necesidad de desarrollar líderes, que como señala,(Casado, 2003),

Deben ser individuos capaces de crear y transformar contextos organizativos retadores y atractivos. Los líderes de hoy han de poder crear en su organización una ventaja competitiva y un valor añadido, tienen que ser conscientes de los cambios, y se han de adaptar lo mejor posible modificando su forma de funcionar, para mejorar su efectividad, productividad y competitividad.(pág. 25)

Es por eso que las organizaciones necesitan líderes que actúen como formadores de nuevos guías, directivos capaces de proveer a la organización con nuevas maneras de realizar un óptimo acompañamiento a sus subalternos para generar visiones prospectivas, un excelente ambiente laboral y abrir espacios inexplorados de indagación y creación conjunta. Este líder está íntimamente comprometido con una visión amplia de sus propias posibilidades y de las personas que forman la organización, al tiempo que se muestra permanentemente involucrado en eliminar los obstáculos que impiden la excelencia en el desempeño y el aprendizaje de sus colaboradores.

1.3.El coaching y el liderazgo para la formación de competencias y habilidades.

El liderazgo se considera un proceso fundamental en las organizaciones, y más cuando se guía los esfuerzos de grandes grupos sociales, con culturas, pensamientos y acciones diversas.

Muchos han sido los autores que lo han definido dicho concepto, concibiéndolo como un proceso de influencia entre líderes y seguidores para lograr objetivos organizacionales por medio del cambio. De estos autores se cita a (Lussier, 2005) .(pág. 103);quien define el liderazgo como “la capacidad y el proceso mediante el cual un individuo influye sobre la conducta de los demás, con el fin de lograr los objetivos propuestos”. También, en la misma línea, (French y Bell, 1978) expone que:

El liderazgo es un proceso altamente interactivo y compartido, en éste los miembros de todos los equipos desarrollan habilidades en un mismo proceso; implica

establecer una dirección, visión y estrategias para llegar a una meta, alineando a las personas y al mismo tiempo motivándolas. (pág. 64)

Siendo así el líder una persona con la capacidad de tener una visión clara del futuro y de dirigir a un grupo de individuos por medio de estrategias motivacionales para fomentar el desarrollo de habilidades y competencias entorno a una visión.

En ocasiones, las empresas carecen de un buen liderazgo, por ende el coaching puede ser una alternativa para formar personas capaces de tomar decisiones que conlleven a fortalecer el buen desempeño en sus labores.

El coaching se ha convertido en una herramienta que aporta y contribuye al desarrollo de estrategias que favorecen el crecimiento personal y profesional de quienes se esfuerzan por conseguir proactivamente el éxito; por lo tanto, este puede entenderse como un proceso integral que busca ayudar a las personas a producir resultados extraordinarios en sus vidas, carreras, negocios y organizaciones; a través del cual se mejora el desempeño, se profundiza en el conocimiento de sí mismos y mejora la calidad de vida, proporcionando un aprendizaje que genera transformación de comportamientos sostenidos en el tiempo, con acciones y reflexiones continuas.

1.4.El coaching en el sector financiero.

En las entidades financieras se busca que los empleados tengan como parte de la cultura el buen y excelente servicio al cliente, logrando constituir protocolos preferenciales en cada empresa que demuestren un sello único en cada una, logrando que diariamente sus empleados lo realicen, añadiendo valor en el servicio prestado, logrando que sean proactivos y que el cliente sienta que tiene un interlocutor único para satisfacer todas sus necesidades con el que siempre va a poder contar. (Kaufman, 2012).

La importancia que tiene la capacitación continua del personal en el área comercial es fundamental, esta nos permite conocer sus habilidades de aprendizaje de los productos en general, pero también el conocimiento de las habilidades de cada persona,

2. Datos de campo.

la investigación se enfoca en el análisis de 4 encuestas dirigidas al 100% del talento humano del área de asesoría y consultoría del Banco Agrario de la Sierra- Cauca, basado en aspectos conceptuales del coaching y situación actual de la empresa, con seis preguntas cerradas elección única ,buscando reseñar las características del objeto de estudio.

2.1. Presentacion y analisis de resultados.

Posterior a la aplicación de las encuestas, es necesario interpretar las respuestas de una forma estadística con el uso de gráficas y porcentajes que ayuda a representar y analizar la información generada por las preguntas.

Pregunta 1.

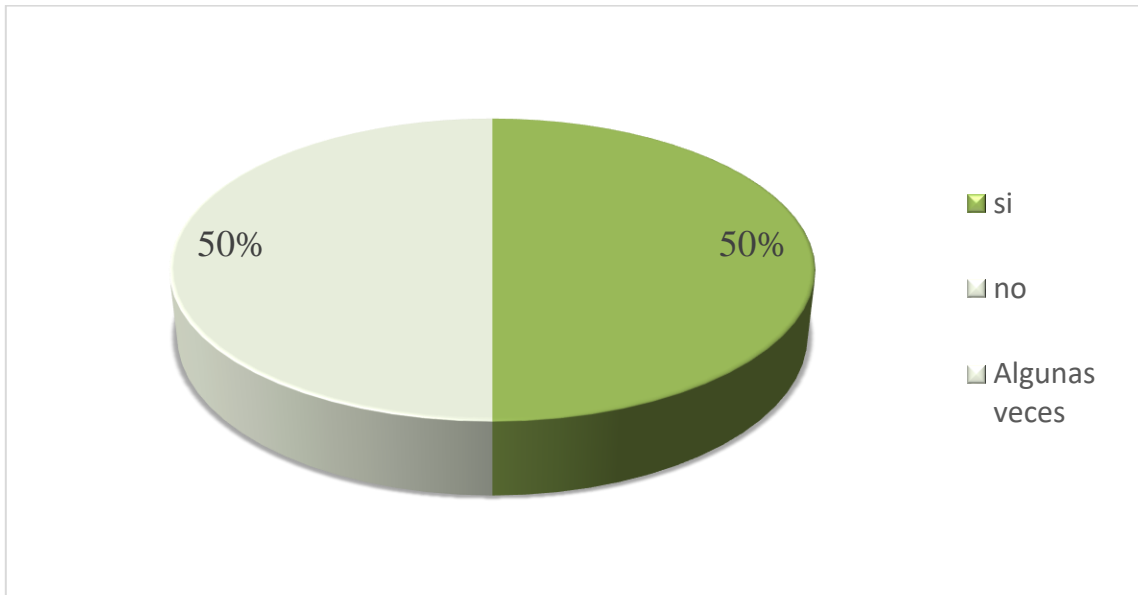
¿Tiene usted algún conocimiento sobre el coaching?

Tabla 1

DETALLE	TOTAL	PORCENTAJE
Si	2	50%
No	2	50%
Algunas veces		
TOTAL	4	100%

Fuente: Trabajo de campo 2019

Grafica 1. Conocimiento sobre el coaching.



Fuente: Propia

Interpretación

De acuerdo a las respuestas brindadas por las personas encuestadas podemos evidenciar que el 50%, tienen algún conocimiento sobre el coaching. Esto significa que se puede convertir en una ventaja para la empresa, ya que permitiría a los colaboradores más factibilidad de fortalecer el desarrollo de las competencias personales, el reconocimiento, el incremento de responsabilidades y mejora de rendimientos;

Pregunta 2:

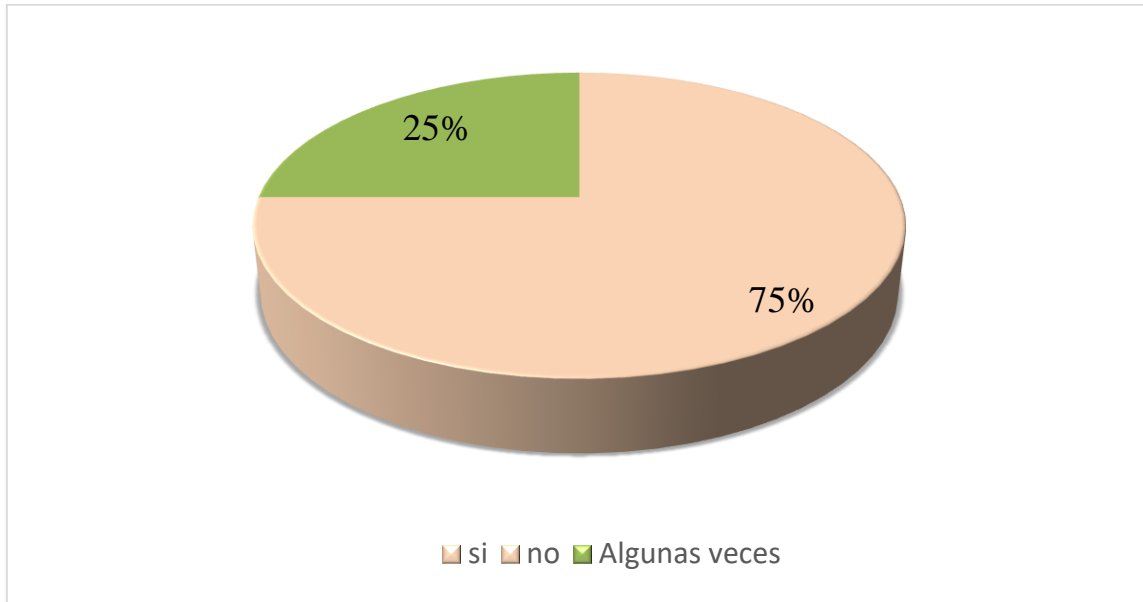
¿Considera que su Líder realiza un buen acompañamiento, seguimiento, motivación y genera mayor compromiso por parte de los empleados?

Tabla 2

DETALLE	TOTAL	PORCENTAJE
Si	3	75%
No		
Algunas veces	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente: Trabajo de campo 2019

Grafica 2. Consideraciones del líder



Fuente: Fuente propia

Interpretación

De acuerdo a la gráfica podemos identificar que el 75% de los empleados no han tenido un buen acompañamiento por parte de su líder, evidenciando que en la mayoría del tiempo no hay suficiente seguimiento y motivación de parte de él, lo cual hace que el compromiso sea menor para poder cumplir las metas estipuladas por la organización. Pero el 25% de los empleados si están de acuerdo con el acompañamiento y seguimiento que su líder les ha brindado. esto quiere decir que se debe fortalecer la capacidad de toma de decisiones la forma de gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un equipo de trabajo para lograr la calidad en el servicio.

Pregunta 3:

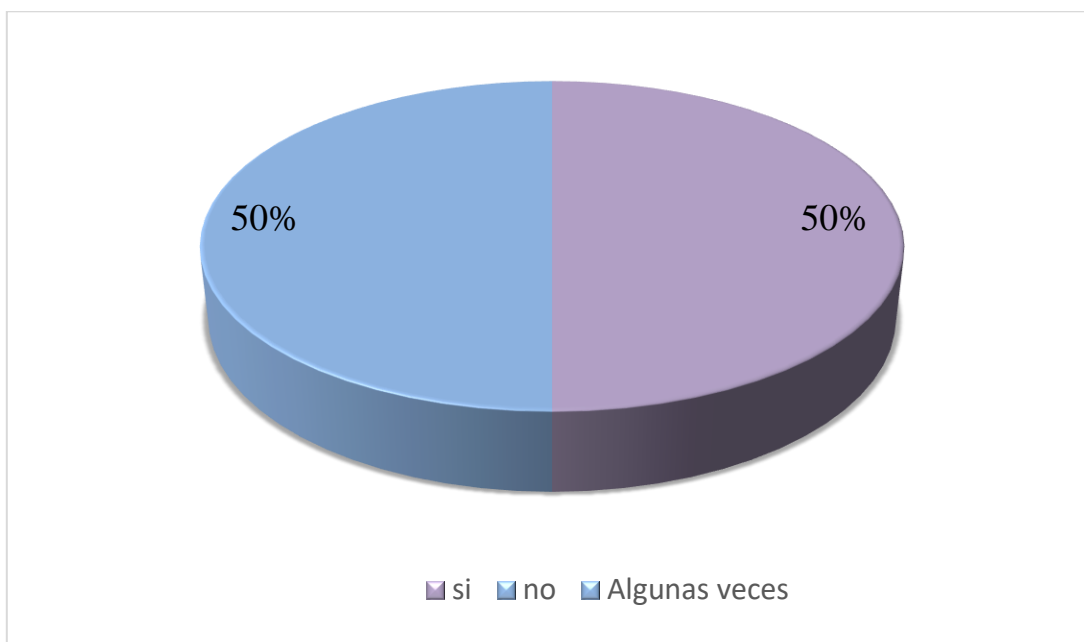
¿El Banco agrario, Oficina sierra Cauca, cuenta con las herramientas necesarias para medir los resultados y alcanzar nuevos horizontes de desarrollo en el crecimiento individual y profesional de cada uno de sus colaboradores dentro de la organización?

Tabla 3

DETALLE	TOTAL	PORCENTAJE
Si	2	50%
No		
Algunas veces	2	50%
TOTAL	4	100%

Fuente: Trabajo de campo 2019

Grafica 3. Herramientas necesarias para medir y alcanzar los resultados



Fuente: Propia

Interpretación.

El este gráfico podemos evidenciar que hay un 50% de los encuestados manifiestan que si cuentan con las herramientas necesarias para medir sus resultados, alcanzar las metas propuestas y así crecer individual y profesionalmente dentro de la organización y el otro 50% consideran que la empresa no les ha brindado las suficientes herramientas para su crecimiento interno como externo.

Pregunta 4

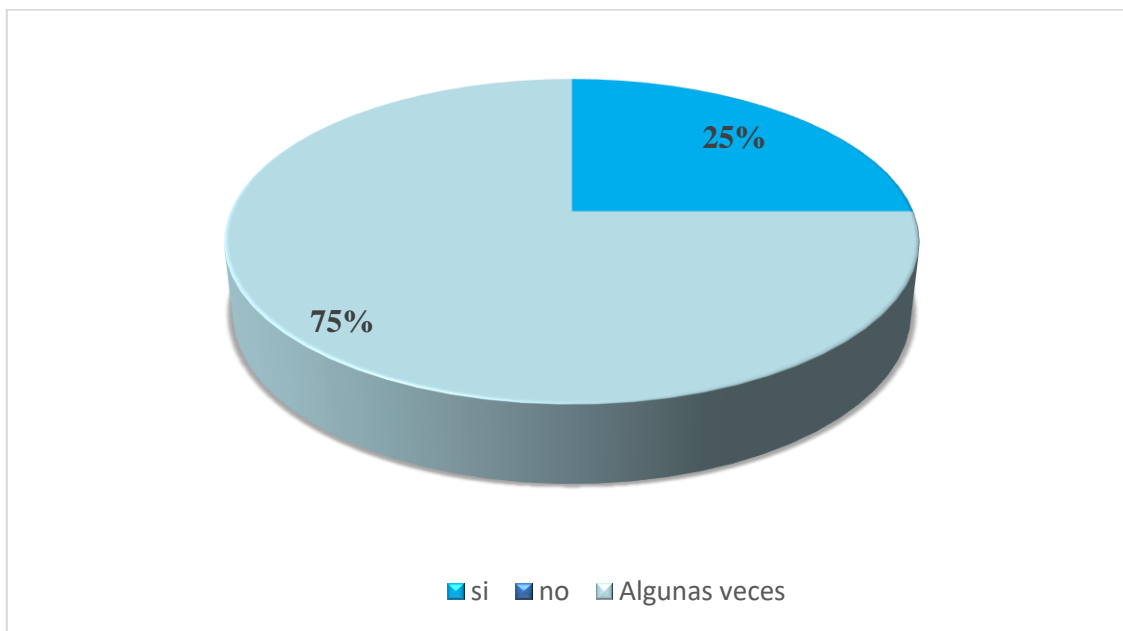
¿Siente que el Banco se ha preocupado por fortalecer las relaciones laborales, la formación del personal, la comunicación interna y por el bienestar de sus trabajadores?

Tabla 4

DETALLE	TOTAL	PORCENTAJE
Si	1	25%
No		
Algunas veces	3	75%
TOTAL	4	100%

Fuente: Trabajo de campo 2019

Grafico 4.Fortalecer relaciones laborales.



Fuente: Propia

Interpretación.

De acuerdo al gráfico podemos evidenciar que el banco ocasionalmente se preocupa por fortalecer las relaciones personales, la comunicación interna y el bienestar de sus colaboradores. Esto quiere decir que es importante la implementación de un estilo de liderazgo que permita cambios positivos tanto para la organización como para cada uno de sus colaboradores, los cuales lograra que se sientan satisfechos realizando sus labores, reflejando el crecimiento continuo de la organización.

Pregunta 5:

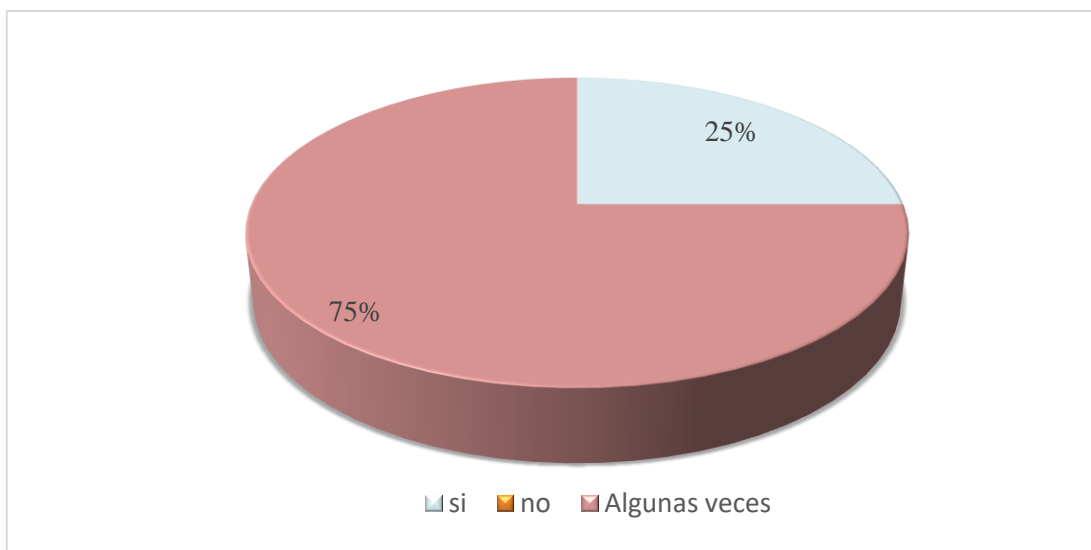
¿Se siente a gusto trabajando en equipo, se siente motivado y considera que han mejorado las relaciones de trabajo con sus compañeros de trabajo?

Tabla 5

DETALLE	TOTAL	PORCENTAJE
Si	1	25%
No		
Algunas veces	3	75%
TOTAL	4	100%

Fuente: Trabajo de campo 2019

Grafica 5.Trabajo en equipo.



Fuente: Propia

Interpretación.

De acuerdo al gráfico podemos evidenciar que el 75% de los colaboradores de la oficina en mención no siempre están a gusto y motivados con la forma de trabajar en equipo por lo que se considera que no hay buenas relaciones entre los compañeros. Esto significa que es muy importante mantener una buena relación en el ambiente de trabajo ya que es un factor que adquiere una parte fundamental, que ayuda repercutir no solo a la satisfacción personal del trabajador sino también a la productividad de la empresa,

Pregunta 6:

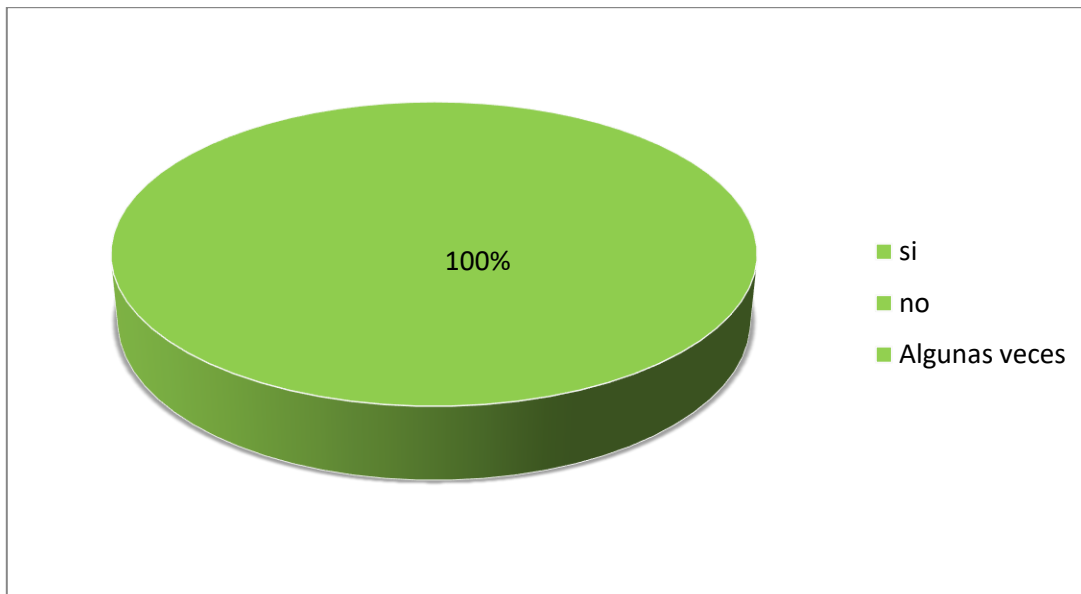
¿Cree que es importante evaluar el desempeño de los colaboradores, para la toma de decisiones de la organización y mejorar la calidad de sus servicios?

Tabla 6

DETALLE	TOTAL	PORCENTAJE
Si		
No		
Algunas veces	4	100%
TOTAL	4	100%

Fuente: Trabajo de campo 2019

Grafica 6.Desempeño de los colaboradores.



Fuente: Propia

Interpretación.

De acuerdo a esta gráfica podemos identificar que hay que mejorar el 100% de la evaluación de desempeño de los colaboradores al momento de tomar decisiones importantes para la organización con el fin de mejorar la calidad en el servicio hacia los clientes tanto internos como externos.

Evaluar el desempeño del trabajador es un componente fundamental para las empresa, porque ayuda a implementar estrategias y afinar la eficacia

Conclusiones

Se pretende a través del coaching ser más productivo y competitivo en el mundo de los negocios para lo cual fue creada la entidad; teniendo en cuenta que no solo son necesarias las competencias profesionales sino también y cada vez más, las habilidades, destrezas, actitudes, cualidades, aptitudes, valores y principios que posee el ser humano, que en muchas ocasiones son el detalle que marca la diferencia entre el éxito o fracaso. El proyecto beneficia al banco agrario oficina la sierra, si se tiene en cuenta que el coaching como instrumento de liderazgo y aplicación de estrategias para hacer más eficaz y efectivas las operaciones, logrando con ello una mayor supervivencia, rentabilidad y crecimiento.

La comunicación es la clave del éxito de una empresa en la que existe un buen ambiente de trabajo. El buen ambiente se define en parte, por la motivación que tiene un trabajador en la empresa y por la ilusión que tiene en su rutina diaria. Cuanto más feliz es un empleado mayor es su rendimiento laboral. Pues bien, a veces, la ilusión muere de la mano de la comunicación agresiva que se utiliza en algunas empresas en las que se confunde el poder con el poder absoluto.

Por el contrario, la verdadera clave del éxito reside en una comunicación asertiva que implica respeto a la hora de transmitir un mensaje. Es decir, no se trata de valorar el talento propio sino también, el ajeno. De este modo, es posible aprender de los demás

Recomendaciones

El trabajo en equipo es una herramienta, un útil, valioso sólo si se tiene en cuenta y se emplea bien en el asunto, sitio y momento adecuado.

Para solucionar los posibles conflictos, el personal puede recurrir a exponer libre y sinceramente sus quejas o a pedir un replanteamiento de los métodos de trabajo actuales. Como colaborador o líder hay que ser positivo, resolver los conflictos con todos los compañeros del grupo y darle una solución a los problemas.

La empresa tiene obligaciones y responsabilidades sociales que cumplir. Por lo tanto, es necesario que con los beneficios proteja su capital recompense equitativamente a sus accionistas, remunere apropiadamente a sus colaboradores, también al desarrollo a través de nuevas inversiones y contribuya a mejorar el nivel moral y la capacidad productiva del trabajador.

Tener presente que la habilidad para motivar puede desarrollarse también a través de la significación con que investimos a las tareas, programas y proyectos que realiza los miembros de un equipo.

La motivación y el desempeño aumentan cuando las personas tienen unos objetivos, metas y proyectos, aunque estos sean diferentes, lo ideal es realizar una retroalimentación acerca de su rendimiento. De ahí que un colaborador se siente motivado cuando es comprendido y aceptado por su líder dado que conoce sus expectativas y necesidades.

Para ser un buen líder en la empresa se debe fomentar la existencia de una comunicación efectiva al interior de la organización, que priorice el conocimiento de la misión, objetivos y tareas de la misma, con el fin de que los empleados se sientan motivados, respaldados y que se pueda ejercer el control correctamente.

Bibliografía

- Barahona, F. (s. f.). *Administracion 10 Robbins Coulter*. Recuperado 30 de enero de 2020, de https://www.academia.edu/20236958/Administracion_10_Robbins_Coulter
- CASADO. (2003). *COACHING DIRECTIVO: DESARROLLANDO EL LIDERAZGO, FUNDAMENTOS Y PRACTICA DEL COACHING | MARIANO VILALLONGA | Comprar libro 9788434448360*. casadellibro. <https://www.casadellibro.com/libro-coaching-directivo-desarrollando-el-liderazgo-fundamentos-y-practica-del-coaching/9788434448360/878901>
- Chávez Carrillo, C. (2015). *Diccionario de recursos humanos, técnicas organizacionales y teorías administrativas*. <http://site.ebrary.com/id/11125752>
- Condo, A., & Javier, C. (2015). “*CAPACITACIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN CAMIONETAS «SAN ISIDRO»*”. <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/12809>
- CRESPO, A. R., ALAMILLO, M. A. T., & ORTUÑO, B. R. (2012). *EL CELADOR Y EL TRABAJO EN EQUIPO*. Lulu.com.
- Fernández, E. G. (2015). *UF0346—Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Editorial Elearning, S.L.
- Flórez, B., & Andrea, G. (2015). El liderazgo organizacional, como pilar en la toma de decisiones para la alta gerencia. *Weber, M (2009). Encyclopadia Britanica Online*. <http://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/6978>
- French y Bell. (1978). *LIDERAZGO COMPARATIVO.docx—LIDERAZGO French y Bell(1996 Knootz Harold y Heinz Weinhrich(2007 Burns(1978 Human and Partners(2013 El liderazgo es un*. <https://www.coursehero.com/file/33690033/LIDERAZGO-COMPARATIVOdocx/>
- García, M. de G. R., & Navarro, M. S. (2017). *Fundamentos empresariales* (Edición: 2). ESIC Editorial.

- Jesús, B. M. M. (2016). *GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CLIMA LABORAL*. Editorial UNED.
- Koontz, H., Weihrich, H., Cannice, M. V., Yfarraguerri Villarreal, L., Anzola González, E., Herrero Díaz, M. J., & Nagore Cázares, G. (2017). *Administración: Una perspectiva global, empresarial y de innovación. - 15 edición* (Decimoquinta edición). McGraw-Hill Educación.
- Lozano Correa, L. J. (2008). El coaching como estrategia para la formación de competencias profesionales. *Revista EAN*, 63, 127. <https://doi.org/10.21158/01208160.n63.2008.447>
- LUSSIER. (2005). *Liderazgo. Teoría, Aplicación y Desarrollo de Habilidades 6a. Ed. Lussier*. Issuu. https://issuu.com/cengagelatam/docs/liderazgo_lussier_issuu
- luz M chavez vallejo. (s. f.). *Luz M Vallejo Chávez ESPOCH 2016 Gestión del talento humano*. *Gestión del talento humano*. Recuperado 30 de enero de 2020, de <https://www.coursehero.com/file/38626295/gesti%C3%B3n-del-talento-humanopdf/>
- Martín, E. M. A. (2018). *Motivación*. Editorial Elearning, S.L.
- Mauricio Molano. (2000). *Coaching en acción de Gilberto Salazar Triviño - Mauricio Molano*. Camacho: Mc Graw Hill 0 9789584100962 Encuadernación de tapa blanda - Tik Books ME. <https://www.iberlibro.com/Coaching-acci%C3%B3n-Gilberto-Salazar-Trivi%C3%B1o-Mauricio/30113641041/bd>
- RAMÍREZ, A. B. A. (2018). *Organización de eventos empresariales*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Vélez, C. (2017). *MF1789_3—Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas*. Editorial Elearning, S.L.
- Whitmore. (2004). *COACHING: EL METODO PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO DE LAS PERSONAS JOHN WHITMORE*. [https://www.tagusbooks.com/leer?isbn=9788449324581&li=1&idsource=30013\(2\)286-302.pdf](https://www.tagusbooks.com/leer?isbn=9788449324581&li=1&idsource=30013(2)286-302.pdf). [http://www.spentamexico.org/v3-n2/3\(2\)%20286-302.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n2/3(2)%20286-302.pdf)

Anexos



Estudiantes de administración de empresas de la fundación Universitaria de Popayán en opción de grado "seminario de investigación en coaching empresarial"

Encuesta dirigida al talento humano del área de asesoría y consultoría del banco Agrario - sede Sierra Cauca.

1. ¿Tiene usted algún conocimiento sobre el coaching ?
 - a. ___ Si
 - b. ___ No

 2. ¿Considera que su Líder realiza un buen acompañamiento, seguimiento, motivación y genera mayor compromiso por parte de los empleados?
 - a. Si ___
 - b. No ___
 - c. Algunas Veces ___

 3. ¿El Banco agrario, Oficina sierra Cauca, cuenta con las herramientas necesarias para medir los resultados y alcanzar nuevos horizontes de desarrollo en el crecimiento individual y profesional de cada uno de sus colaboradores dentro de la organización?
 - a. Si ___
 - b. No ___
 - c. Algunas Veces ___

 4. ¿Siente que el Banco se ha preocupado por fortalecer las relaciones laborales, la formación del personal, la comunicación interna y por el bienestar de sus trabajadores?
-

- a. SI __
- b. No __
- c. Algunas Veces ____

5. ¿Se siente a gusto trabajando en equipo, se siente motivado y considera que han mejorado las relaciones de trabajo con sus compañeros de trabajo?

- a. SI __
- b. No __
- c. Algunas Veces ____

6. ¿Cree que es importante evaluar el desempeño de los colaboradores, para la toma de decisiones de la organización y mejorar la calidad de sus servicios?

- a. SI __
- b. No __

¡Gracias por su colaboración!