
Estrategias de Coaching en la Relación Gerencia - Colaboradores del Sector de Transporte de Pasajeros del Municipio de Granada, Meta

Angiee Lisseth Arias Varón
Blanca Yamile Escalante Restrepo
Mercy Yiceth Ramírez Peña

Corporación Universitaria del Caribe – CECAR
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Administración de Empresas
Modalidad a Distancia
Villavicencio
2021

Estrategias de Coaching en la Relación Gerencia - Colaboradores del Sector de Transporte de Pasajeros del Municipio de Granada, Meta

Angiee Lisseth Arias Varón
Blanca Yamile Escalante Restrepo
Mercy Yiceth Ramírez Peña

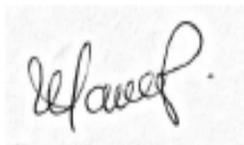
Proyecto de grado como requisito para optar al título de Administrador de Empresas

Directora
Dra. Martha Cecilia Méndez Prada
Doctora en Gobiernos Locales y Desarrollo Regional

Corporación Universitaria del Caribe – CECAR
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Administración de Empresas
Modalidad a Distancia
Villavicencio
2021

Nota de Aceptación

Nota: Aprobado (cuatro coma tres) 4,3



Director

Yeimis Alzate CI

Evaluador 1



Evaluador 2

Al Todopoderoso, por concederme el esfuerzo, la voluntad y la sabiduría, hasta alcanzar este gran escaño de mi vida. A mi familia e hijo por su apoyo incondicional.

Angiee Lisseth Arias Varón.

Dedicada a Dios primeramente por darme la fortaleza y pasión por esta carrera; a mi esposo, hermano, padres y suegros por la paciencia y apoyo a mi hijo, quien es mi motor. Ellos son lo más importante.

Blanca Yamile Escalante Restrepo.

A Dios por conducir mi vida y poder culminar este sueño profesional. A mi familia e hijo, gracias por su tiempo que les pertenecía.

Mercy Yiceth Ramírez Peña.

Agradecimientos

Es gratificante haber logrado este sueño, donde numerosas personas y empresas del sector transporte apoyaron incondicionalmente el proceso investigativo.

Dra. Martha Cecilia Méndez Prada. Directora Proyecto.

Las empresas de transporte de pasajeros del municipio de Granada, que fueron receptivos y apoyaron ampliamente con la información, su participación activa y dinámica hasta haber culminado dicha meta.

Gracias a la Corporación Universitaria del Caribe, por contribuir a la formación profesional, a través de los docentes que compartieron su conocimiento. Al igual los compañeros de estudio, por brindar su experiencia personal y laboral en la formación.

A todos ellos bendiciones.

Las autoras.

Tabla de Contenido

| | |
|--|----|
| Resumen | 11 |
| Abstract | 12 |
| Introducción..... | 13 |
| 1. Problema de Investigación..... | 14 |
| 1.1 Formulación del Problema..... | 16 |
| 2. Justificación | 17 |
| 3. Objetivos..... | 19 |
| 3.1 Objetivo General | 19 |
| 3.2 Objetivos Específicos | 19 |
| 4. Marco Referencial | 20 |
| 4.1 Antecedentes | 20 |
| 4.2 Marco Teórico..... | 21 |
| 4.2.1 Generalidades sobre la Gerencia y su Relación con los Colaboradores..... | 21 |
| 4.2.2 Resiliencia Empresarial | 21 |
| 4.2.3 El coaching en el Entorno Empresarial | 22 |
| 4.2.4 Origen del Coaching..... | 22 |
| 4.2.5 Conceptualización del Coaching..... | 22 |
| 4.2.6 Coaching según las Escuelas y Corrientes..... | 22 |
| 4.2.7 Los Beneficios del Coaching | 23 |
| 4.2.8 Método Delphi | 23 |
| 4.3 Marco Conceptual | 23 |
| 5. Metodología..... | 26 |
| 5.1 Enfoque de Investigación | 26 |
| 5.2 Tipo de Investigación | 26 |
| 5.3 Método de Investigación | 26 |
| 5.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información..... | 26 |
| 5.4.1 Fuentes Primarias | 26 |
| 5.4.2 Fuentes Secundarias | 27 |
| 5.5 Población | 27 |
| 5.6 Muestra..... | 27 |
| 5.7 Instrumentos para el Análisis de la Información | 27 |

| | |
|--|----|
| 5.8 Procedimiento Relación de Información | 28 |
| 5.9 Variables de la Investigación..... | 28 |
| 6. Resultados..... | 29 |
| 6.1 Caracterización de las Empresas del Sector Transporte de Pasajeros del Municipio de Granada, Meta..... | 29 |
| 6.2 Descripción de las Estrategias del Coaching Aplicadas en las Empresas del sector Transporte..... | 40 |
| 6.3 Proponer Estrategias de Coaching para el Sector Transporte..... | 42 |
| 7. Conclusiones | 44 |
| 8. Recomendaciones..... | 45 |
| Referencias Bibliográficas..... | 46 |

Lista de Figuras

| | | |
|------------|--|----|
| Figura 1. | Árbol de problemas..... | 15 |
| Figura 2. | ¿La gerencia o administración de cada una de las empresas da a conocer a todos los actores los principios corporativos que posee cada una?..... | 29 |
| Figura 3. | ¿Considera usted que la relación gerencia – colaboradores actúa bajo la administración empírica? | 30 |
| Figura 4. | ¿La gerencia facilita o da a conocer a sus colaboradores los objetivos y metas?.... | 31 |
| Figura 5. | ¿La experiencia como administrador le ha permitido conocer las estrategias del coaching en pro de mejorar la relación gerencia – colaboradores?..... | 32 |
| Figura 6. | ¿Cuál de las siguientes estrategias del coaching son aplicadas en la empresa? | 33 |
| Figura 7. | ¿Conoce los beneficios del coaching que le permita mejorar la relación gerencia – colaboradores? | 34 |
| Figura 8. | ¿Cree necesario aplicar el coaching gerencial para ser más eficaz en el cumplimiento de objetivos y metas?..... | 35 |
| Figura 9. | Teniendo en cuenta los principios básicos del coaching, ¿cuáles percibe usted que se aplican en la relación gerencia – colaboradores?..... | 36 |
| Figura 10. | ¿Considera que existe un proceso de comunicación grupal, dinámico y armónico, a nivel interno? | 37 |
| Figura 11. | ¿Cree usted que se necesita procesos de retroalimentación para dar respuesta a los problemas existentes?..... | 38 |
| Figura 12. | ¿Percibe usted desmotivación por parte de los colaboradores durante la ejecución de sus actividades?..... | 38 |
| Figura 13. | ¿En la búsqueda gerencia – colaboradores, se caracteriza por la búsqueda de opiniones o sugerencias, para minimizar problemas?..... | 39 |
| Figura 14. | Estrategias del coaching. | 40 |

Lista de tablas

Tabla 1. Variables de la Investigación.28

Lista de Apéndices

Apéndice A. Tomas fotográficas visitas empresa sector transporte de pasajeros,
municipio de Granada..... 49

Apéndice B. Cuestionario a administradores de las oficinas del sector transporte de
pasajeros, municipio de Granada, Meta..... 62

Resumen

Las estrategias de coaching en la relación gerencia - colaboradores del sector de transporte de Granada, Meta; describe las estrategias del coaching y proponer las mismas basadas en la megatendencia del mismo. La metodología aplicada presenta un enfoque cuantitativo y un estudio de caso e incluye el método inductivo. Los resultados obtenidos, muestran los puntos débiles y fuertes que el sector y las empresas vienen presentando, descripción y propuesta de estrategias para su mejoramiento, que relacionen responsabilidades, mejora de la calidad laboral, productividad, formación del personal, facilitar procesos de crecimiento, clima laboral, reducir el ausentismo y estrés. Es decir, proponer estrategias de coaching orientado a motivar el talento humano, apoyo, generar actitudes positivas, potenciar el desarrollo de los colaboradores, ayudar a mejorar la eficiencia gerencial y desarrollo de su propio potencial.

Palabras clave: coaching, sector transporte, estrategias, caracterización, motivación, gerencia –colaboradores.

Abstract

Coaching strategies in the management-collaborator relationship in the transport sector of Granada, Meta; describes coaching strategies and propose them based on its megatrend. The applied methodology presents a quantitative approach and a case study and includes the inductive method. The results obtained show the weak and strong points that the sector and the companies have been presenting, description and proposal of strategies for their improvement, which relate responsibilities, improvement of work quality, productivity, staff training, facilitate growth processes, climate work, reduce absenteeism and stress. That is to say, proposing coaching strategies aimed at motivating human talent, support, generating positive attitudes, enhancing the development of employees, helping to improve managerial efficiency and development of their own potential.

Keywords: coaching, transport sector, strategies, characterization, motivation, management - collaborators.

Introducción

La estrategia de coaching en la relación gerencia – colaboradores del sector transporte de pasajeros del municipio de Granada, Meta; presenta dificultades por la carencia de comunicación asertiva, desmotivación laboral, actitud no adecuada por parte de la gerencia, que le permita alcanzar el éxito empresarial. Por consiguiente, encontrar alternativas de solución internas como del entorno, que pueden afectar la gestión eficaz del sector transporte, bajo los lineamientos del coaching gerencia.

La estructura y contenido del trabajo, establece los siguientes ítems: el resumen que explica los aspectos más relevantes del trabajo, introducción, problema, justificación que demuestra la importancia de resolver el problema, formulación del objetivo (general y específico), marco referencia, conocimientos, tareas desarrolladas por diferentes autores. La metodología, establece como se llevó a cabo la investigación.

Se establecen los resultados, con base en el análisis de datos obtenidos. Posteriormente se describen las conclusiones, que refieren a la representación del contenido al cual se llegó después de haber tratado la temática e incluye las recomendaciones y culmina con los referentes bibliográficos y anexos complementarios del trabajo realizado.

1. Problema de Investigación

Lograr entender y comprender las estrategias coaching en el ámbito gerencial – colaboradores, particularmente en el sector de transporte en el municipio de Granada, conlleva a establecer potencialidades no explotadas debido a la ausencia de manejos gerenciales eficaces (hacer lo que se debe hacer) y por ende gestiones eficientes (hacer las cosas bien). Por consiguiente, la administración contribuye con bases teóricas y experiencias exitosas que abundan sobre la buena gerencia y exigidas en el mundo moderno, particularmente en el ámbito empresarial (Dolan, 2013).

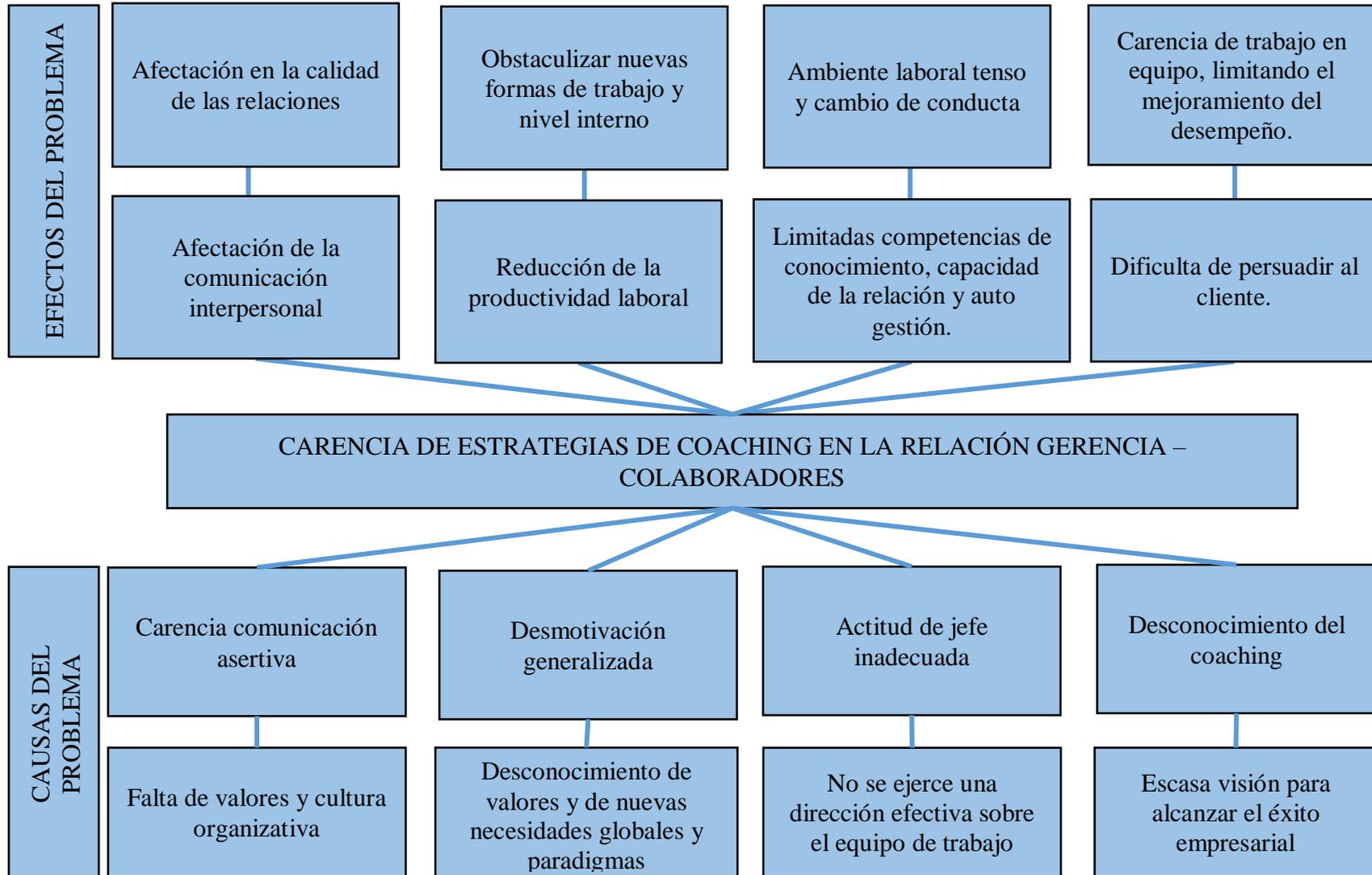
La ausencia de estrategias de coaching en la relación gerencia – colaboradores en el sector de transporte de pasajeros del municipio de Granada, Meta: conlleva a limitar habilidades gerenciales y desconocimiento del coaching. Al igual se perciben las siguientes causas en la relación gerencia – colaboradores. Carencia de comunicación asertiva, desmotivación, actitud no permitente con alta gerencia, falta de valores y cultura organizativa, desconocimiento de valores y de nuevas necesidades globales y paradigmas, es una visión para alcanzar el éxito empresarial, no se viene ejerciendo una dirección efectiva. Las anteriores afirmaciones fueron dadas por los administradores de las empresas seleccionadas en el presente estudio, lo cual se realizaron en visitas preliminares de manera informal.

De acuerdo con Tay (2016), las empresas tienen dificultades para lograr el éxito debido a la carencia de prácticas adecuadas en la relación gerencia – colaboradores, por lo tanto, el coaching gerencial podría representar una alternativa para mejorar las operaciones en tan importante sector de la economía. Es decir, se busca lograr ser el primero en el mercado, logrando tomar la delantera y adaptándose a las necesidades del cliente, generar una mejor imagen empresarial, que le permita una mayor supervivencia, rentabilidad y crecimiento.

A continuación, se ilustre la relación causa – efecto mediante el siguiente árbol del problema (Ver figura 1).

Figura 1

Árbol de problemas.



Fuente: (Las autoras, 2020).

1.1 Formulación del Problema

¿Cuáles son las estrategias de coaching en la relación gerencia – colaboradores de las empresas del sector transporte de pasajeros del municipio de Granda, Meta?

2. Justificación

La investigación propuesta busca, mediante la aplicación de bases teóricas y los conceptos básicos, que enmarcan como estrategias de la relación gerencia - colaboradores, coaching, liderazgo; encontrar alternativas de solución a situaciones internas y del entorno, que pueden afectar la gestión en el sector transporte en el municipio de Granada, Meta; para que sea más productivo y competitivo en el mercado; dinámico y armónico en la relación y articulación gerencia – colaboradores, que le permita dinamizar procesos asertivos y proactivos, desarrollando desde luego, habilidades gerenciales, como camino o desafío para conquistar nuevos horizontes y darle mayor desempeño organizacional y potencializar el talento humano. Desde la perspectiva metodológica, para lograr la investigación beneficiará al sector transporte de pasajeros, gerencia – colaboradores y clientes del servicio, si se tiene en cuenta que tendrá una herramienta práctica y orientada bajo los lineamientos del coaching gerencial.

El trabajo aporta al sector transporte de pasajeros en el municipio de Granada, promoviendo la implementación de cambios organizacionales mediante el trabajo de grupo y estableciendo un alto potencial, conservando y expandiéndose en el mercado cada vez más competitivo, manteniendo estándares de rendimiento, creciendo y rentabilidad sostenida, y por ende mayor apoyo al desarrollo integral del talento humano que la integra.

Beneficiará a los colaboradores, si se tiene en cuenta que mediante estrategias de coaching en la relación gerencia – colaboradores podrá establecer variables, organización encaminada a establecer y fortalecer características que hoy requieren las empresas modernas y exitosas.

Desde la perspectiva metodológica se acudirá al empleo de técnicas (encuesta – entrevista) que permitan desde el enfoque cualitativo – cuantitativo establecer óptimos resultados para generar soluciones pertinentes a la problemática evidenciada.

Desde la perspectiva práctica, con base en los objetivos propuestos, su resultado permitirá encontrar soluciones, que inciden en los resultados actuales y reales del sector transporte de pasajeros dentro de su cobertura de servicios.

La justificación teórica, permitirá realizarse con la finalidad de aportar conocimiento existente respecto a la caracterización de las empresas de transporte; estilos de liderazgo predominantes e identificar factores internos como externos asociados al liderazgo sumido por la gerencia como estrategia competitiva; cuyos resultados conllevará a un mejor desempeño en tan relevante sector de la economía local y regional.

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

Determinar las estrategias de coaching en la relación gerencia - colaboradores de las empresas de transporte de pasajeros del municipio de Granada, Meta.

3.2 Objetivos Específicos

- a) Caracterizar las empresas del sector transporte de pasajeros del municipio de Granada, Meta.
- b) Describir las estrategias del coaching aplicada en las empresas del sector transporte.
- c) Proponer estrategias de coaching para mejorar la relación gerencia – colaboradores en las empresas de transporte del municipio de Granada.

4. Marco Referencial

4.1 Antecedentes

Isaza y Osorio (2000), realizaron el estudio sobre los estilos administrativos en la gerencia del siglo XXI. Se hizo un completo análisis bibliográfico sobre los estilos administrativos, teorías, paradigmas de la administración moderna, desempeño gerencial, liderazgo gerencial y un recuento de los diversos enfoques que se han efectuado sobre liderazgo y los estilos gerenciales. Es un estudio bibliográfico, de carácter exploratorio-descriptivo, cuyo propósito principal el de recopilar información para analizar los estilos administrativos, como variable dependiente y el desempeño gerencial, liderazgo y formación profesional.

Monroy (2015), abordo la temática sobre el coaching y desempeño laboral, correspondiente al contexto de Quetzaltenango, México; donde en primera medida conceptualiza el coaching como una técnica administrativa moderna, orienta al talento humano en el ámbito empresarial y establece en tal sentido el buen desempeño en cada una de las tareas encomendadas; para satisfacer las necesidades y cumplimiento de objetivos y metas. El estudio fue dirigido al sector farmacéutico, para determinar la implementación y procesos del coaching.

Linares (2017), en el contexto nacional, desarrollo el trabajo sobre el coaching como herramienta de productividad; dirigido por la universidad militar nueva granada en Bogotá. Su propósito fue incrementar las competencias y productividad, en el desempeño del talento humano, con mirar a la consecución de metas y objetivos; al igual dar a conocer que la productividad debe poseer un alto nivel óptimo, para generar potencial es estrategias gerenciales. La metodología empleada utilizada el enfoque cualitativo y el tipo de investigación exploratorio. Los hallazgos, permite indicar los errores en que incurren del sector público en la ejecución de tramites administrativo y cumplimiento de objetivos internos para la consolidación de los planes y programas de calidad.

En la Universidad Nacional de Colombia, Casique (2018), elaboró el impacto del coaching organizacional, desde las perspectivas de sus directivos. En este trabajo se hace alusión a la relevancia del desarrollo de competencias en los colaboradores de las empresas; lo cual genera impacto y efectividad en la gerencia empírica y donde el coaching organizacional, contribuye al logro de objetivos. Sus hallazgos muestran como contribuir a mejores competencias laborales, su efectividad y alto nivel de recomendaciones a nivel directivo; teniendo en cuenta que dicha tendencia administrativa, buscar mejorar competencias y contrarrestar aspectos que limitan de profesional y organizacional.

4.2 Marco Teórico

4.2.1 Generalidades Sobre la Gerencia y su Relación con los Colaboradores

Para Rodríguez (2014), los nuevos líderes deben poseer las siguientes características imprescindibles: irreverente, inquisidor, orientado a la acción, intuitivo, tenaz, sincero y creador de relaciones.

4.2.2 Resiliencia Empresarial

Hamel y Valikangan (2003), resumen las características más sobresalientes de las empresas con alta resiliencia empresarial: cuentan con una buena disposición de cambio, hacen borrón y cuenta nueva, diversifican sus fuentes de ventaja competitiva.

Un Buen Equipo.

Gómez (2017), sintetiza su tesis, indicando que hay que aprender a hacer buenos equipos: todo nacen de un sueño, los líderes son seductores y sorprenden cada momento.

4.2.3 El Coaching en el Entorno Empresarial

Según McLean, Yang, Kuo, Tolber y Larking (2005) afirman que “el Coaching es un apoyo empresarial y contribuye a ser más efectivo e influyente en el desarrollo de las competencias laborales”.

4.2.4 Origen del Coaching

Benavides (2014): plantea que “El coaching no es producto de una teoría personal con copyright (por más que intentemos buscar genios creadores de la criatura)”. “Tampoco fue el resultado de un grupo de personas que tuvieran la intención de crear una metodología catalizadora del potencial del ser humano.” (p. 8).

4.2.5 Conceptualización del Coaching

Por su parte, Suárez (2013) habla de que el coaching engloba creatividad desde la visión del coach y el coachee, quienes generan alternativas con el objetivo de despertar el talento y el potencial, lo que repercute en el descubrimiento de competencias novedosas.

4.2.6 Coaching según las Escuelas y Corrientes

Adicionalmente, Suarez (2013) señala que el coaching posee varias escuelas y corrientes como la escuela americana, la escuela europea – humanista y la escuela sudamericana: la escuela norteamericana o coaching norteamericano – Thomas Leonard; la escuela europea o coaching europeo – John Whitmore y Timothy Gallwey.

4.2.7 Los Beneficios del Coaching

- a) Mejora la productividad y el desempeño.
- b) Mayor flexibilidad y adaptabilidad al cambio.
- c) El Desarrollo del talento.
- d) Desarrollo de la creatividad.
- e) Mejora de las relaciones y la comunicación.
- f) Mejora de la responsabilidad constructiva.

4.2.8 Método Delphi

Sahal y Yee (1975), expresan que la base del Método Delphi surge del reconocimiento de la superioridad del juicio de grupo sobre el juicio individual. Generando como resultado, observar el crecimiento del conocimiento grupal de los participantes durante el proceso de comunicación y con base en la problemática planteada. El método opiniones, sugerencias confidenciales de los participantes expertos utilizando para ello el cuestionario. El consenso es objetivo y requiere de un proceso de retroalimentación interactivo donde los participantes revisan cuidadosamente las respuestas acordes con la información facilitada sobre las opiniones de los expertos, previamente recabadas. Una de las desventajas que tiene el método Delphi frente a la discusión abierta es que no se verá perjudicada la imagen de ningún participante por un cambio de opinión. Se indica que tiene influencia de una persona en quienes su carisma no son factores determinantes. Si se tiene en cuenta que la interacción entre los expertos es directa e impersonal. También se señala que la búsqueda continua del consenso y la privacidad de las opiniones puede cambiar de opinión si es contraria a la intervención del grupo, lo cual ha sido las principales críticas planteadas en éste método (Welch, 1979).

4.3 Marco Conceptual

Calidad del entorno laboral: balance general de la supervisión, condiciones de trabajo, niveles de compensación y puestos de trabajo de una organización (Díaz, 1997).

Coaching: tendencia administrativa que permite el proceso potencial personal y profesional y le enfoca principalmente a nivel organizacional y su impacto en mejorar el rendimiento laboral, aprovechando las oportunidades profesionales y mejorar estrategias de petición empresarial. (Icf, 2014).

Estrategia: en un proceso regulable; es el conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. Una estrategia por lo general abarca los objetivos, las metas, los fines, la política y la programación de acciones de un todo organizacional o individual (Chiavenato, 2004).

Factores de motivación: elementos en el entorno que provocan el impulso que conduce a la acción del individuo (Chiavenato, 2004).

Gerencia: función mediante la cual las empresas y el Estado logran resultados para satisfacer sus respectivas demandas (Díaz, 1997).

Líder democrático o participativo: el líder es comunicativo, estimula la participación de las personas y se preocupa igualmente por el trabajo y el grupo. Actúa como facilitador para orientar el trabajo en el grupo, ayudando en la definición de los problemas y en las soluciones, coordinando actividades y sugiriendo ideas (Díaz, 1997).

Liderazgo organizativo: es capaz de ejercer un impacto positivo en las funciones administrativas claves para la organización (adaptarse al cambio extremo, alcanzar metas relevantes, para las expectativas de los clientes; coordinar el trabajo de individuo y grupos consiguiendo que trabajen juntos de manera eficaz; conseguir y mantener un sistema de valores y creencias compartidas (Díaz, 1997).

Liderazgo visionario: son capaces de pensar qué acciones emprender para conseguir objetivos ambiciosos a largo plazo. Saben explicar a sus colaboradores y clientes con claridad de forma convincente su visión de futuro. Analizan complejas cadenas de causa – efecto, definen

tendencias y elaboran consecuencias perfectamente asumibles por la organización con perspectivas de futuro y tienen la capacidad cognitiva de crear dicho futuro, darle forma y hacerlo creíble y asumible por sus colaboradores (Díaz, 1997).

5. Metodología

5.1 Enfoque de Investigación

El enfoque empleado fue cuantitativo, según Behar (2008) contribuye a recoger información empírica de cosas que se pueden contar, medir de manera estadística, y por su naturaleza siempre arroja números como resultado, así mismo, es fuerte en cuanto a la precisión del fenómeno mismo, pero es débil en cuanto al papel del contexto o ambiente en la generación de los datos.

5.2 Tipo de Investigación

Corresponde al modelo estudio de caso. Según Bermúdez y Rodríguez (2013), está orientado a analizar una determinada empresa, análisis de procesos y gerencia.

5.3 Método de Investigación

Corresponde al método inductivo, lo cual señala que permite al investigador partir de la observación de fenómenos particulares con el propósito de llegar a conclusiones y premisas generales que pueden ser aplicadas a situaciones similares a la observada (Méndez, 2013).

5.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información

5.4.1 Fuentes Primarias

Se utilizó el Método Delphi, consistente en estructurar un proceso de comunicación grupal, siendo efectivo para permitir a los administradores del sector transporte, equivalente a 10 oficinas del municipio de Granada, Meta. De tal manera, que contribuya a la solución de la problemática evidenciada, y que hace referencia a la carencia de comunicación asertiva, desmotivación, desconocimiento del coaching, falta de valores y cultura organizativa, escasa visión para alcanzar

el éxito empresarial, entre otros. De ahí, que el proceso del método Delphi, comprende tres componentes: grupo de trabajo, equipo técnico (elaboración cuestionario y envío del mismo), panel de expertos (respuestas al cuestionario, lectura, análisis e interpretación) (Linstone y Turoff, 1975).

En este contexto, Chavarro y Martínez (2012), establecen los siguientes tipos del método Delphi: por objetivo que se clasifican en Delphi, de proyección y política. Tipo de Delphi por conducción, distinguiéndose 2 tipos (Delphi, convencional y computador).

5.4.2 Fuentes Secundarias

Libros, antecedentes de investigaciones similares, revistas, internet y documentación de las empresas.

5.5 Población

Correspondió a las empresas del sector transporte de pasajeros del municipio de Granada, Meta, conformada por 10 oficinas.

5.6 Muestra

El cuestionario estuvo dirigido a 5 personas, equivalente al 50% del total de las empresas, también se llevó a cabo la observación directa por parte de las investigadoras.

5.7 Instrumentos para el Análisis de la Información

Obtenidas las respuestas del cuestionario, se hizo el análisis estadístico.

5.8 Procedimiento Relación de Información

- a) Se diseñó y aplicó el cuestionario, con el método Delphis a los 5 administradores de las empresas relacionadas.
- b) Se realizó la reapertura interpretación y análisis de los resultados obtenidos; utilizando para ello firmas porcentuales estadísticas.

5.9 Variables de la Investigación

Tabla 1

Variables de la Investigación.

| Concepto según Bermúdez y Rodríguez (2013) | | |
|---|---|---|
| A la autora Ortiz (2013), define la variable como elemento de la hipótesis que tiene la propiedad de variar, de adquirir diversos valores y cuya variación es susceptible de ser medida, dada su aplicabilidad tanto a personas como a objetos y fenómenos. | | |
| Variable | Dimensión | Indicador |
| Coaching | <ul style="list-style-type: none"> • Organización. • Cumplimiento. • Paradigmas • Institutivo | <ul style="list-style-type: none"> • Planes. • Competencias. • Logros. |
| Gerencia | <ul style="list-style-type: none"> • Empírica • Práctica. • Calidad. | <ul style="list-style-type: none"> • Poder. • Autonomía. • Liderazgo. |
| Colaboradores | <ul style="list-style-type: none"> • Productividad. • Competitividad. • Trabajo. • Habilidades. | <ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento. • Valores. • Potencialidades. • Responsabilidades. |

Fuente: (Elaboración propia, 2020).

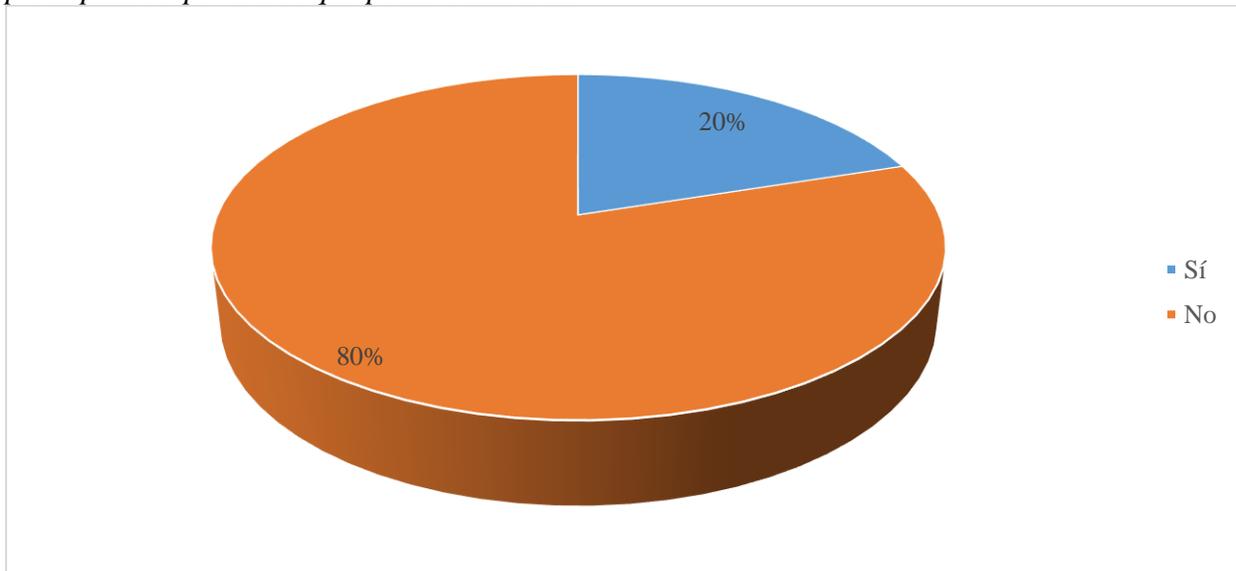
6. Resultados

6.1 Caracterización de las Empresas del Sector Transporte de Pasajeros del Municipio de Granada, Meta

A continuación, se aplicó el cuestionario, desde la perspectiva del método Delphi, permitiendo caracterizar los procesos que se llevan a cabo a nivel gerencial – colaboradores. el cuestionario se realizó con la colaboración y apoyo de 5 administradores de las empresas (La Macarena, Bolivariano, Cootransariari, Cootransfuentedeoro y Arimena).

Figura 2

¿La gerencia o administración de cada una de las empresas da a conocer a todos los actores los principios corporativos que posee cada una?



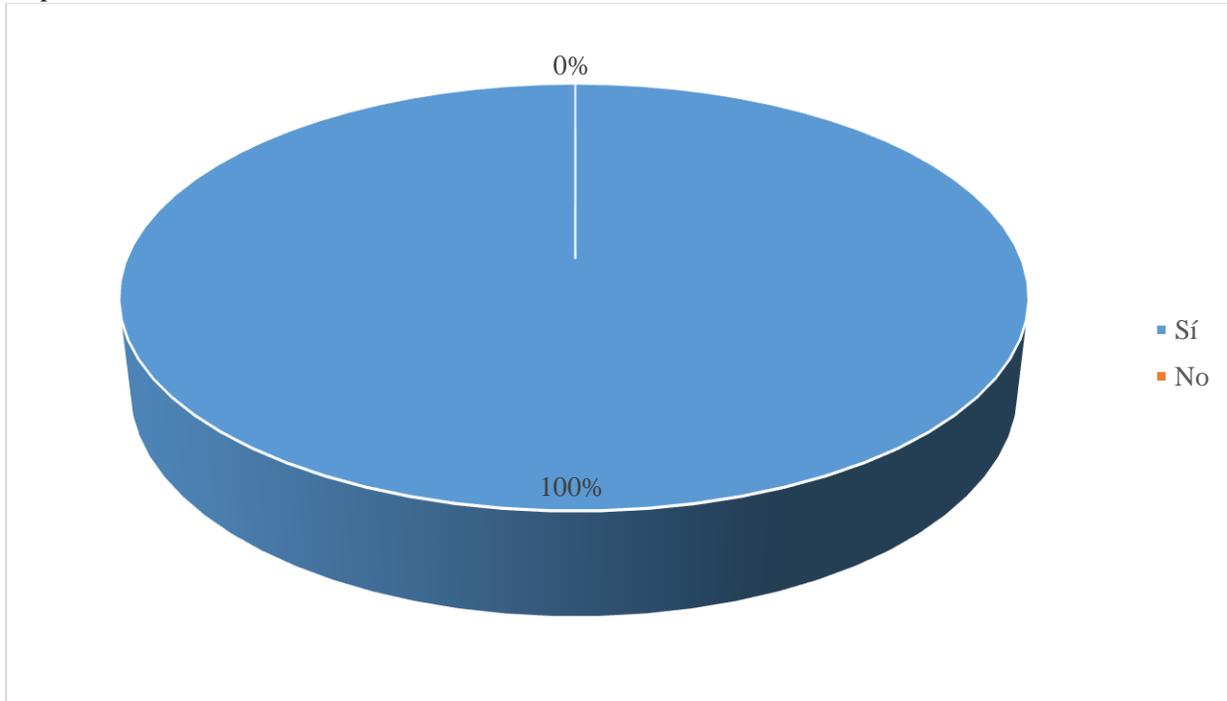
Fuente: (El estudio, 2020).

En cuanto a la pregunta *¿La gerencia o administración de cada una de las empresas da a conocer a todos los actores los principios corporativos que posee cada una?* Los encuestados manifiestan: sí, el 20%; y no, el 80%. Los principios corporativos de toda empresa son ineludibles, ya que se convierten en la brújula de la misma; si se tiene en cuenta que conocer la misión conlleva a una serie de interrogantes tales como: quienes somos, cuál es la responsabilidad social empresarial, cuales son los clientes, cuales son los productos, cual es el posicionamiento en el

mercado, entre otros. La visión, se cataloga como el puente que une el presente con el futuro. Los principios y valores generan confiabilidad, responsabilidad, imagen y posicionamiento en el mercado.

Figura 3

¿Considera usted que la relación gerencia – colaboradores actúa bajo la administración empírica?

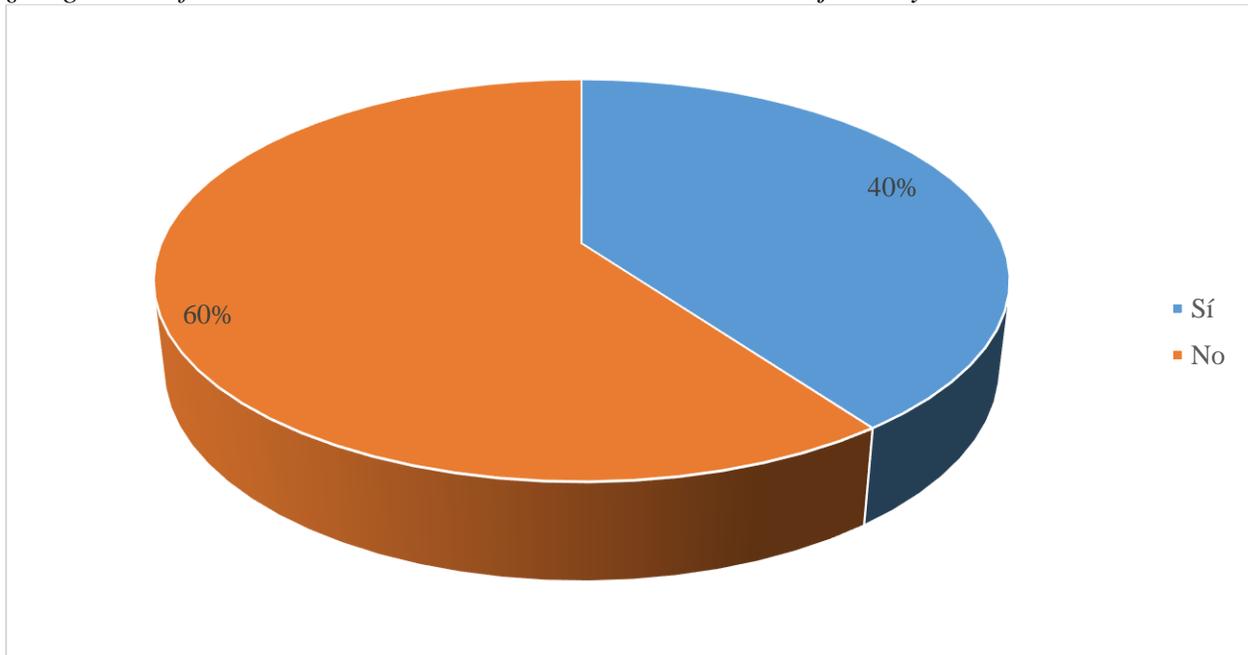


Fuente: (El estudio, 2020).

De acuerdo a la pregunta *¿Considera usted que la relación gerencia – colaboradores actúa bajo la administración empírica?* Los encuestados manifiestan en un 100% sí. En este aspecto cabe señalar que la administración empírica no es que sea mala, presenta grandes ventajas, como la experiencia, conocimiento, autoridad, y poder. Sin embargo, cuando se aplican los procesos administrativos, mediante dirección, control, coordinación, integración, evaluación y seguimiento y toma de decisiones.

Figura 4

¿La gerencia facilita o da a conocer a sus colaboradores los objetivos y metas?

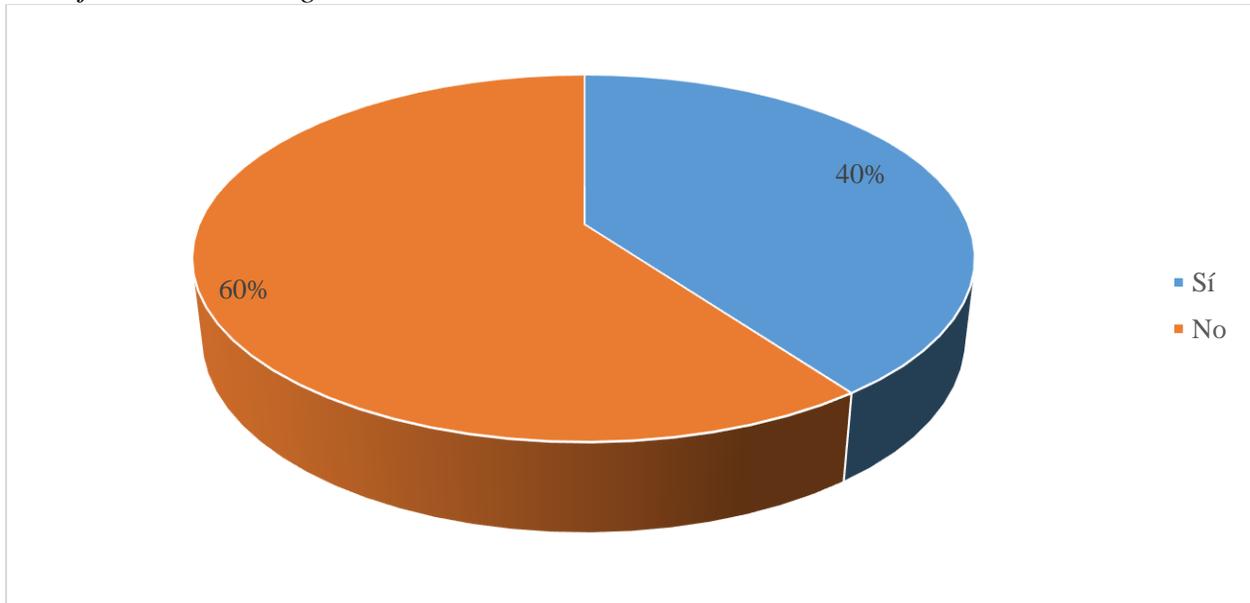


Fuente: (El estudio, 2020).

En la pregunta ¿La gerencia facilita o da a conocer a sus colaboradores los objetivos y metas? Los encuestados manifiestan: sí, el 40% y no, el 60%. Cuando el equipo de trabajo conoce los objetivos y metas propuestas, se convierte en una ventaja, si se tiene en cuenta que estos contribuyen significativamente a un mayor posicionamiento en el mercado, genera innovaciones, establece mayor productividad, competitividad, rentabilidad, actuaciones y responsabilidad gerencial, motiva a que los actuaciones y responsabilidad gerencial, motiva a que los trabajadores tengan mayores actitudes, estableciéndose de esta forma a una administración eficiente al compartirlas y alcanzarlos.

Figura 5

¿La experiencia como administrador le ha permitido conocer las estrategias del coaching en pro de mejorar la relación gerencia – colaboradores?

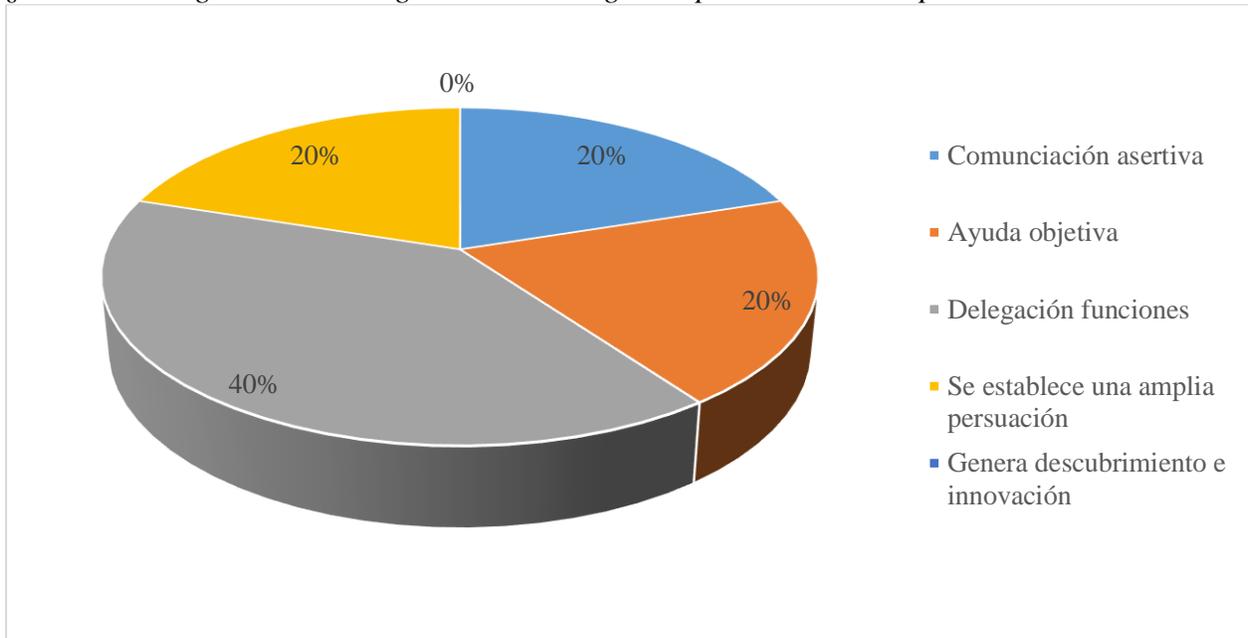


Fuente: (El estudio, 2020).

En cuanto a la pregunta *¿La experiencia como administrador le ha permitido conocer las estrategias del coaching en pro de mejorar la relación gerencia – colaboradores?* Los encuestados manifiestan: sí, el 40% y no, el 60%. El resultado obtenido, conlleva a reflexionar que la importancia del coaching es clave, dentro del contexto empresarial, ya que permite el reconocimiento de la gestión, busca estimular y fortalecer las competencias integrales respecto a las habilidades para alcanzar un desempeño laboral, personal y profesional; al igual ejerce una dirección efectiva sobre el equipo de trabajo, contribuye a desarrollar la potencialidad de todos sus integrantes para alcanzar los objetivos planteados, con disciplina, entrenamiento individual y colectivo, que permita reforzar la estrategia a seguir y las acciones para continuar el emprendimiento.

Figura 6

¿Cuál de las siguientes estrategias del coaching son aplicadas en la empresa?

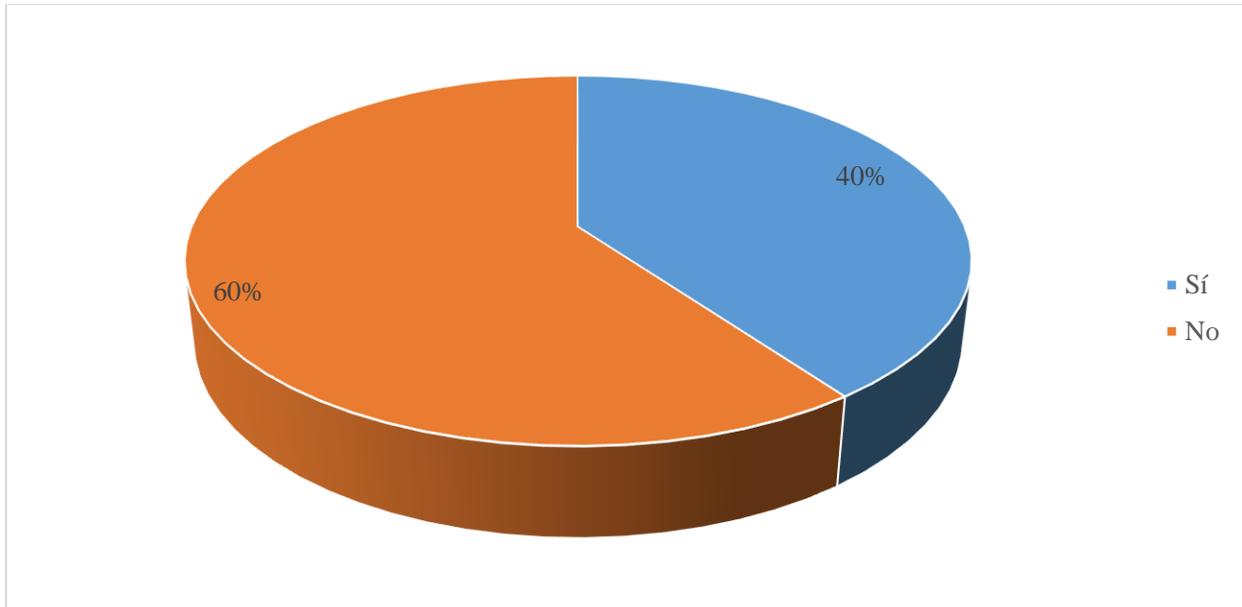


Fuente: (El estudio, 2020).

Con respecto a la pregunta ¿Cuál de las siguientes estrategias del coaching son aplicadas en la empresa? Los encuestados manifiestan: comunicación asertiva, el 20%; ayuda objetiva, el 20%; delegación funciones, el 40%; se establece una amplia persuasión, el 20%. Las estrategias del coaching en el contexto de la empresa contribuyen a desarrollar practicas innovativas, proyectos creativos, clasificar la información, resolución de problemas, ser más práctico y técnico en el desempeño de actividades, utilizar informes escritos en cada tarea, participar más activamente, generar mayor investigación y desarrollo y por ende aprendizaje continuo. Aspectos todos estos que se convierten en una ventaja competitiva aportando a la buena comunicación, ser objetivo en la toma de decisiones, delegar funciones, establecer una amplia persuasión, generar innovación permanente, disciplina, perseverancia, no resistencia al cambio y asumir riesgos, entre otros.

Figura 7

¿Conoce los beneficios del coaching que le permita mejorar la relación gerencia – colaboradores?

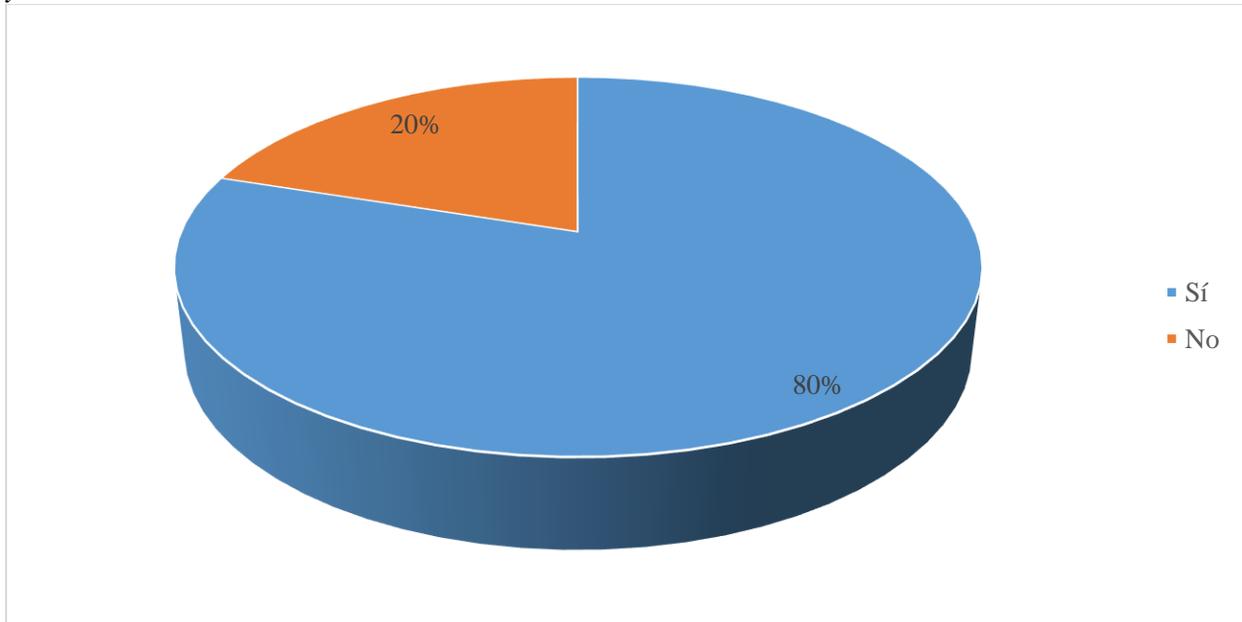


Fuente: (El estudio, 2020).

En la pregunta *¿Conoce los beneficios del coaching que le permita mejorar la relación gerencia – colaboradores?* Los encuestados manifiestan: sí, el 40%; no, el 60%. Conocer, ejecutar y visionar los beneficios del coaching, se convierten en una fortaleza tanto para la organización, colaboradores, directivos, clientes, con quienes interactúan día a día. Además de construir habilidades de comunicación amistosa, propender por las relaciones interpersonales, aprovechar las oportunidades, actuar pertinentemente y obtener su propio éxito mediante el liderazgo de procesos de cambio positivos; toma de decisiones acertados, manejo del estrés, liderazgo, necesidades individuales como grupales, creatividad, manejo de conflictos, entre otros.

Figura 8

¿Cree necesario aplicar el coaching gerencial para ser más eficaz en el cumplimiento de objetivos y metas?

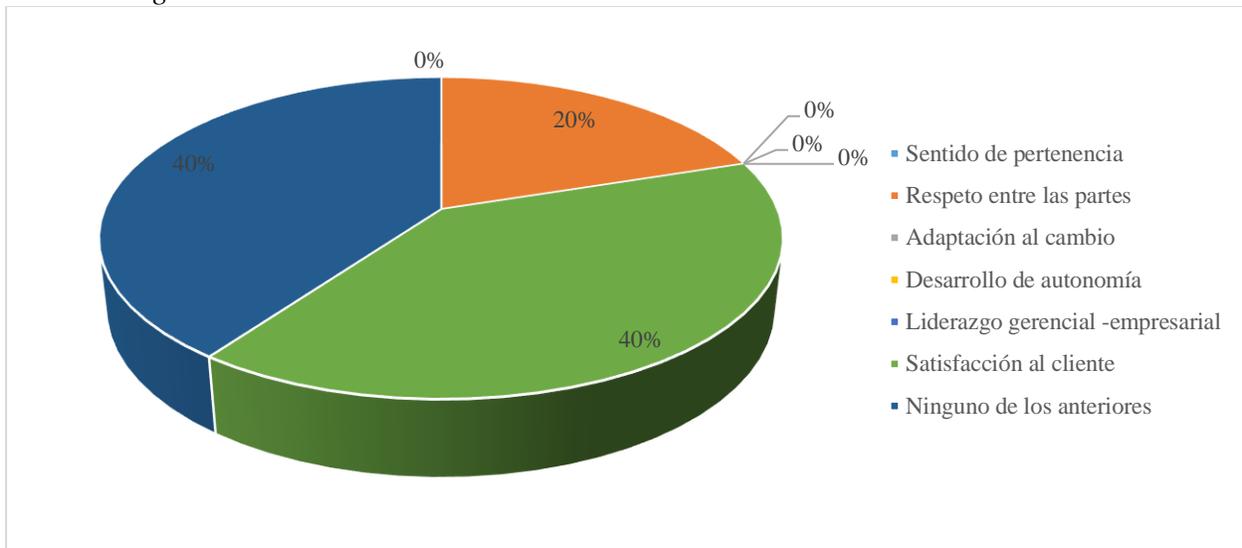


Fuente: (El estudio, 2020).

Dada la pregunta ¿Cree necesario aplicar el coaching gerencial para ser más eficaz en el cumplimiento de objetivos y metas? Los encuestados manifiestan: sí, el 80% y no, el 20%. Con la aplicación del coaching gerencial, la organización tendrá mayores oportunidades de desarrollar destrezas, actitudes, desafíos con visión futurista, apoyo y colaboración, mejoramiento de la calidad laboral, fomentar un ambiente de capacitación y desarrollo, responsabilidad social empresarial, un amplio manejo de gestión y personal, del tiempo, ayuda a la motivación del equipo de trabajo, mejoramiento de transformaciones gerenciales y por ende empresariales; realizar correctivos necesarios para minimizar las limitaciones que puedan afectarlas, y de esta forma aumentar valor para la empresa en general.

Figura 9

Teniendo en cuenta los principios básicos del coaching, ¿cuáles percibe usted que se aplican en la relación gerencia – colaboradores?

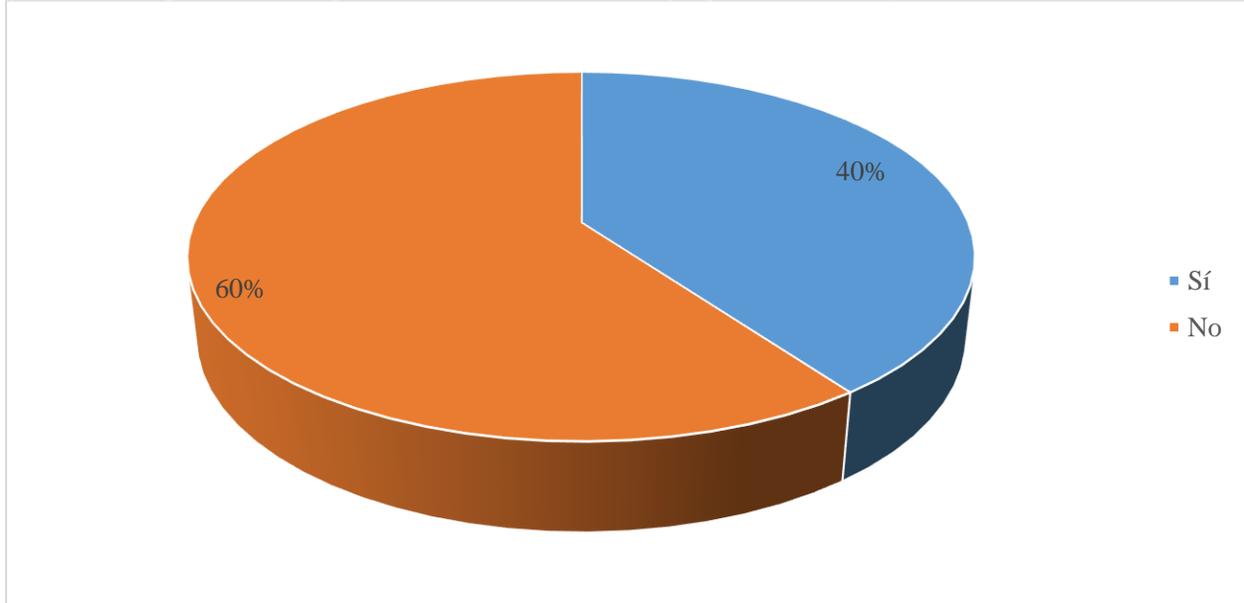


Fuente: (El estudio, 2020).

Teniendo en cuenta los principios básicos del coaching, ¿cuáles percibe usted que se aplican en la relación gerencia – colaboradores? Los encuestados manifiestan: respeto entre las partes, el 20%; satisfacción al cliente, el 40%; ninguno de los anteriores, el 40%. Los principios básicos del coaching enmarcan diversidad de componentes como el sentido de pertenencia, adaptación al cambio, no resistencia al mismo, establecer indicadores de gestión, señalar rutas para mejorar los procesos, establecer una gerencia proactiva, dinámica y armónica; un modelo de liderazgo, y de comportamiento organizacional de apoyo, generando efecto sobre el talento humano con mayores resultados de desempeño. Así mismo comportamiento, organizaciones cooperativo que aumenta la autodisciplina, desempeño con responsabilidad, satisfacción y autorrealización personal, profesional y laboral.

Figura 10

¿Considera que existe un proceso de comunicación grupal, dinámico y armónico, a nivel interno?

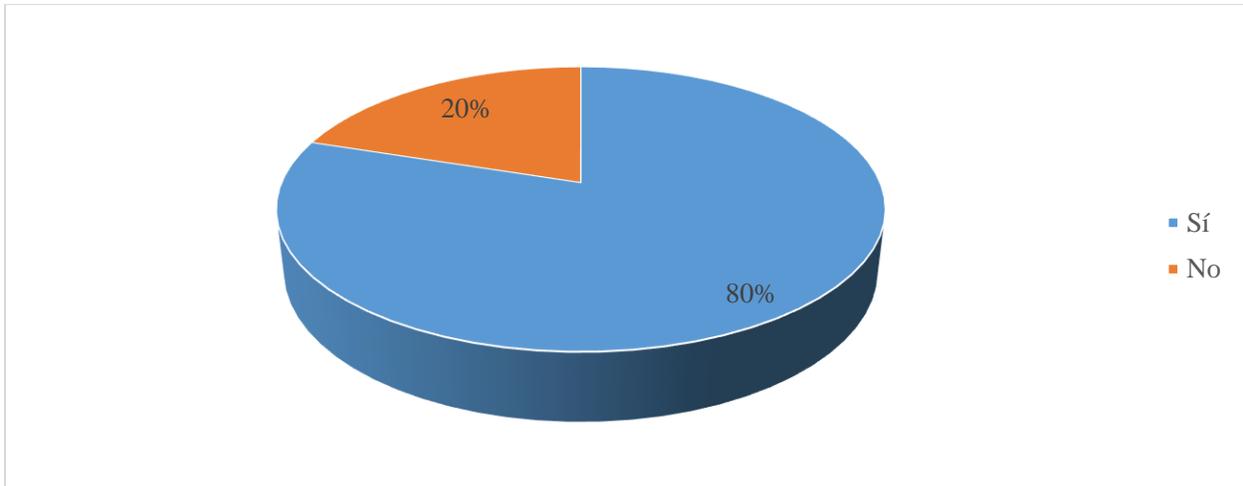


Fuente: (El estudio, 2020).

Al indagar sobre si ¿Considera que existe un proceso de comunicación grupal, dinámico y armónico, a nivel interno? Los encuestados manifiestan: sí, el 40%; no, el 60%. Es importante que la comunicación grupal genere mayor compromiso y fluya en todos los sentidos y particularmente en forma ascendente para establecer procesos de mejoramiento y contribuir al éxito empresarial. Dicha comunicación, conduce a la posibilidad a que sea a través de línea, en red, facilita el contacto en tiempo real, sirviendo para la toma de decisiones, motivación en la conformación de círculos de mejoramiento, concentración de funciones, salud corporativa para todo el grupo y un clima laboral donde se trabaja cordial, amistosamente y en confianza.

Figura 11

¿Cree usted que se necesita procesos de retroalimentación para dar respuesta a los problemas existentes?

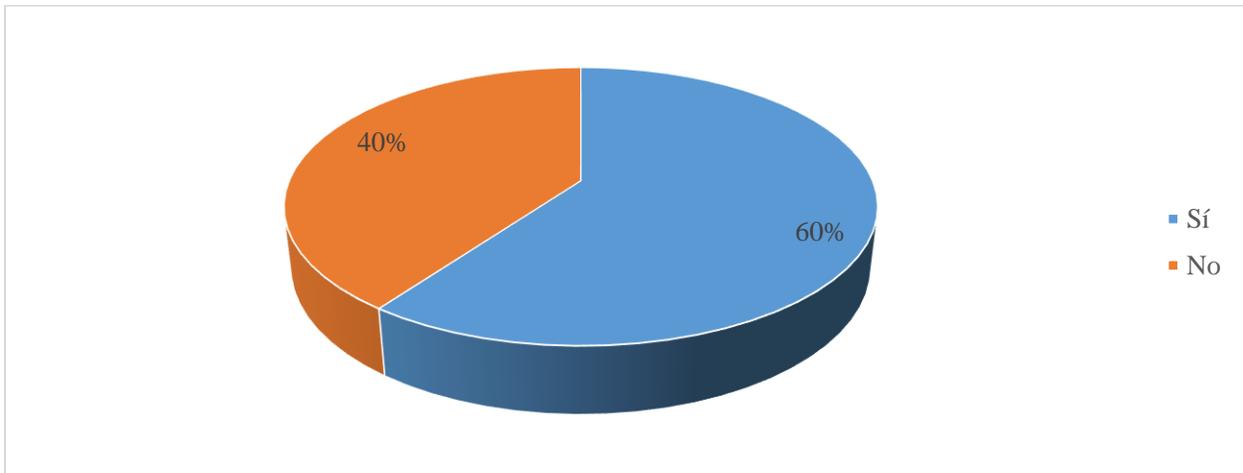


Fuente: (El estudio, 2020).

En la pregunta *¿Cree usted que se necesita procesos de retroalimentación para dar respuesta a los problemas existentes?* Los encuestados manifiestan: sí, el 80%; no, el 20%. El factor retroalimentación es fundamental, si se tiene en cuenta que permite percibir, conocer y discutir las fortalezas y debilidades conducen al mejoramiento continuo, el desarrollo humano integral una mayor participación y se genera habilidades, destrezas, competencias, actitudes, valores, capacidad de aprendizaje, sentido común, motivación y comunicación.

Figura 12

¿Percibe usted desmotivación por parte de los colaboradores durante la ejecución de sus actividades?

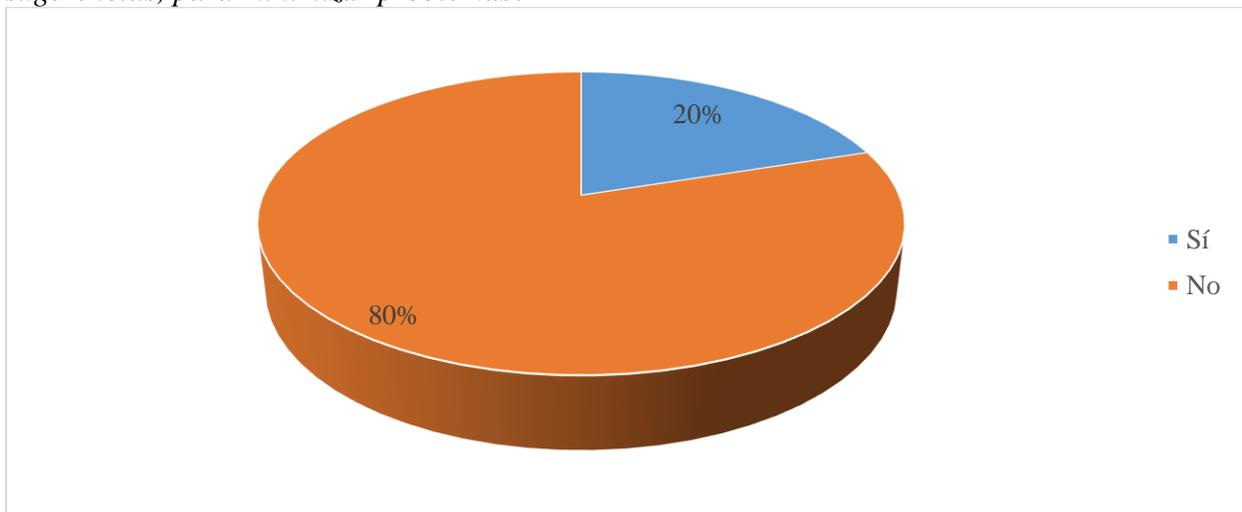


Fuente: (El estudio, 2020).

En la pregunta ¿Percibe usted desmotivación por parte de los colaboradores durante la ejecución de sus actividades? Los encuestados manifiestan: sí, el 60%, no, el 40%. El factor motivación, genera productividad y competitividad sana, contribuye a que exista una mejor supervisión y medición de las actividades. Al igual que tiene en cuenta que dada la alta moral y motivación, el grupo de trabajo puede conformar círculos de mejoramiento para contribuir con inteligencia, creatividad, innovación, disciplina, autoconfianza, persistencia, iniciativa.

Figura 13

¿En la búsqueda gerencia – colaboradores, se caracteriza por la búsqueda de opiniones o sugerencias, para minimizar problemas?

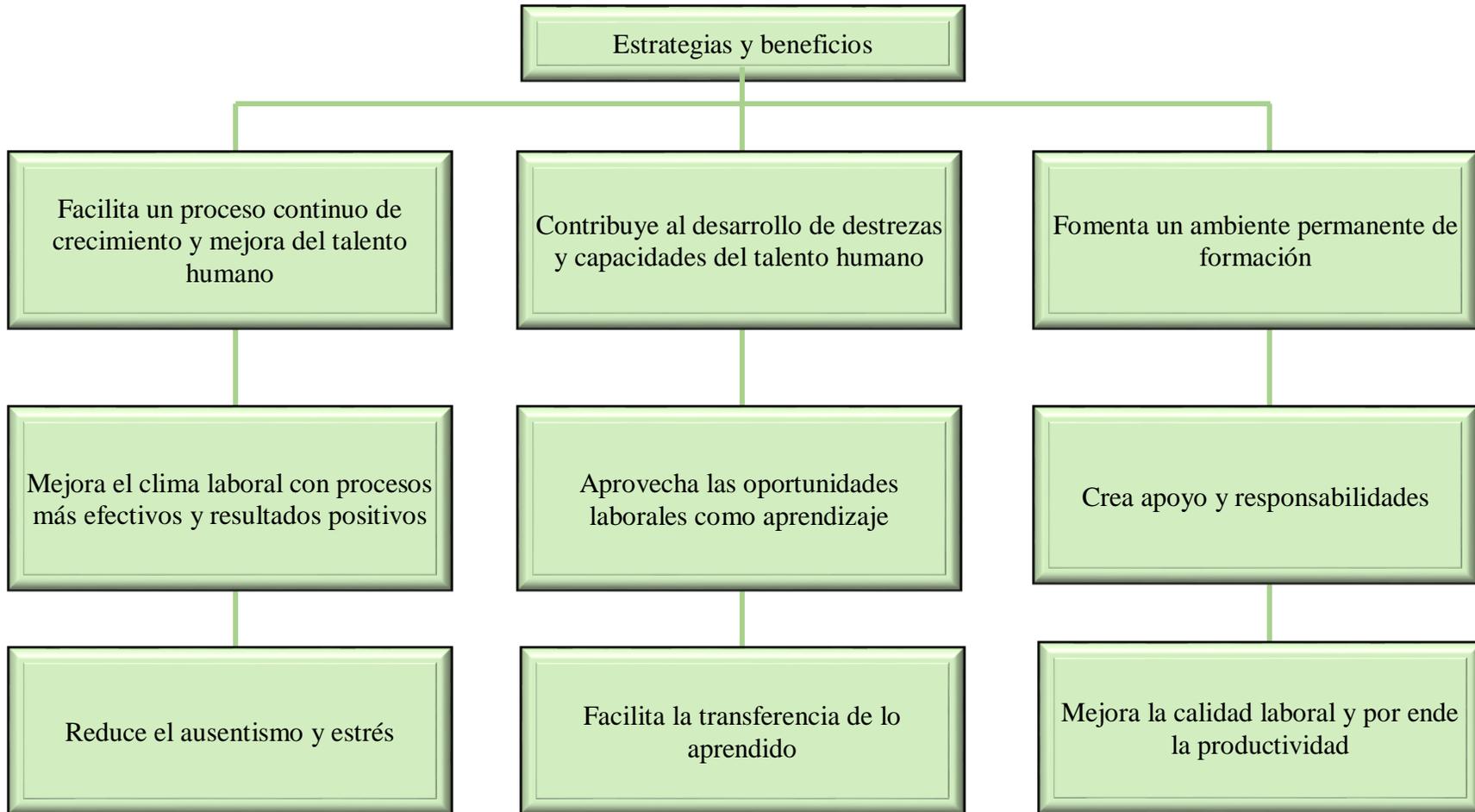


Fuente: (El estudio, 2020).

De acuerdo a la pregunta ¿En la búsqueda gerencia – colaboradores, se caracteriza por la búsqueda de opiniones o sugerencias, para minimizar problemas? Los encuestados manifiestan: sí, el 20%; no, el 80%. La relación gerencia- colaboradores, genera compromisos gerenciales y laborales con miras a obtener resultados de cuya acción se logren objetivos comunes, seguimiento y evaluación que permitirán detectar problemas y convocar a soluciones conjuntas, mediante opiniones, sugerencias o inquietudes para minimizar los conflictos. De ahí que es una responsabilidad no solo gerencial, sino que involucra a los colaboradores, articulando de una manera armónica y dinámica, eficaz y efectivamente, reflejándose desde luego habilidades gerenciales, que conllevan a planear en grupo, afrontar y superar problemas, generar alternativas de solución, inspirar confianza, pensar estratégicamente, y ser facilitador, facilitando una comunicación clara y precisa.

6.2 Descripción de las Estrategias del Coaching Aplicadas en las Empresas del sector Transporte

Figura 14
Estrategias del coaching.



Fuente: (Elaboración propia, 2020).

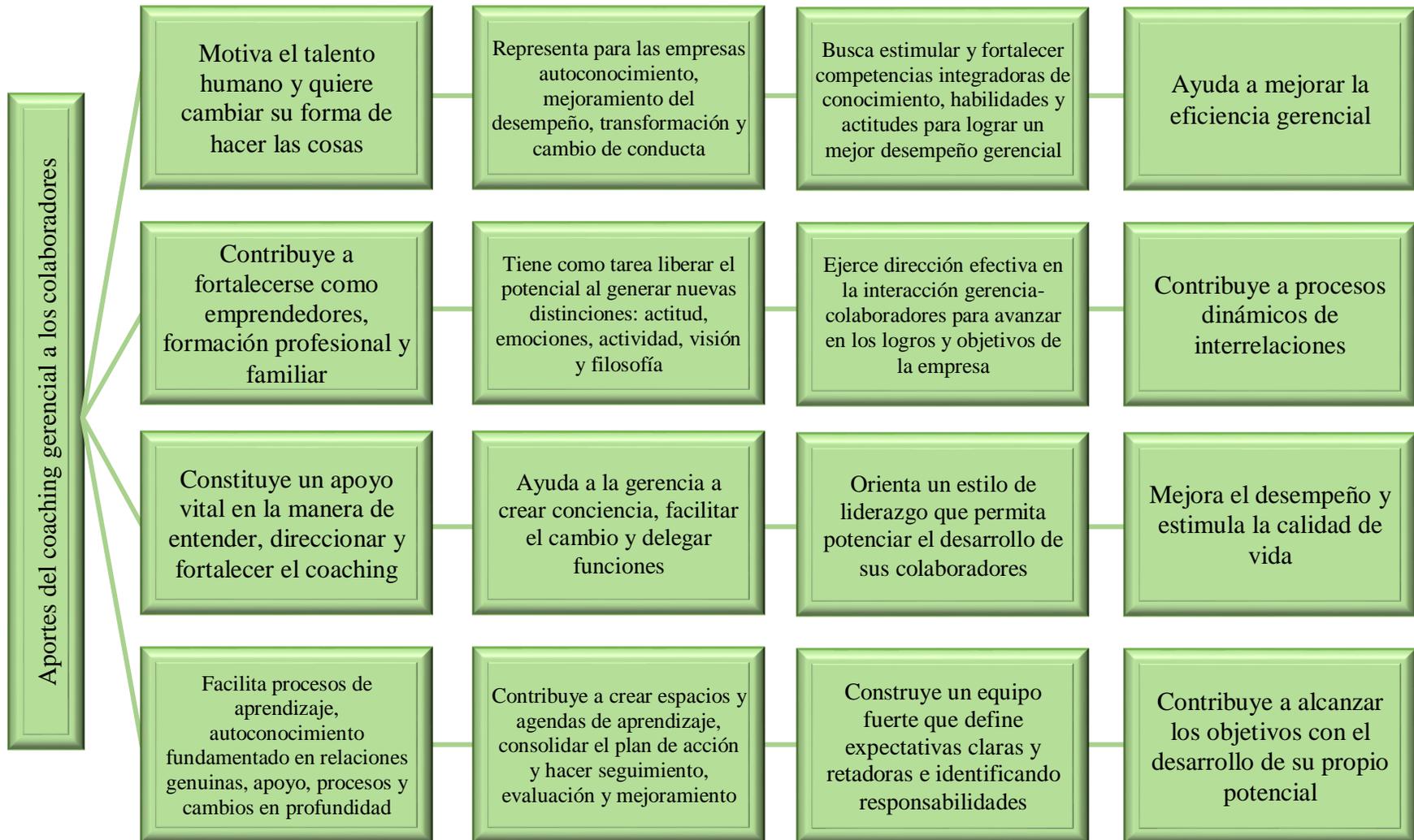
Análisis: es importante indicar que la tendencia administrativa del coaching, en la relación gerencia-colaboradores, es en una herramienta para generar procesos de crecimiento y mejora del personal; contribuye al desarrollo de aptitudes, destrezas, capacidades y actitudes. Al igual estimula y fomenta el desarrollo y formación continua del talento humano, en pro de mejorar los procesos, actividades, cumpliendo con objetivos y metas. Así mismo, mejora el clima laboral, mostrándose un ambiente agradable, productivo, competitivo, genera nuevas ideas o sugerencias tanto individual como grupal.

En este orden de ideas, el coaching permite aprovechar las oportunidades de la experiencia laboral, para minimizar errores y hacer los correctivos necesarios respecto a las limitaciones existentes. Crea apoyo y responsabilidad, donde los colaboradores cumplen con las tareas asignadas. Se tiene autonomía y libertad para innovar, se asumen riesgos y aceptan desafíos para alcanzar óptimos resultados que generan toma de decisiones pertinentes.

Por otra parte, reduce el ausentismo, el estrés, cansancio y resentimiento, ayudando de esta manera al cumplimiento y disciplina de sus tareas asignadas y minimizando el estrés laboral. También facilita la transferencia de lo aprendido, lo cual conlleva en este sentido, a aprender a aprender. Finalmente, mejora la calidad laboral y por ende la productividad. Es decir, se fomenta la rivalidad sana que beneficia a todos los actores involucrados en la actividad de transporte de pasajeros; particularmente en la relación gerencia-colaboradores.

En síntesis, se contrasta con la teoría tenida en cuenta respecto a las características y generalidades en la relación gerencia- colaboradores (Rodríguez, 2014, p.31). También permite desarrollar competencias laborales, como tendencia administrativa, para incrementar el potencial humano, personal y laboral, (Suarez, 2013, p.32).

6.3 Proponer Estrategias de Coaching para Mejorar la Relación Gerencia – Colaboradores en las Empresas de Transporte del Municipio de Granada



Fuente: (Elaboración propia, 2020).

Análisis: los aportes del coaching gerencial a los colaboradores, ayuda mejorar la competitividad y productividad, trabajar en equipo, reducir el estrés, apoyar todas las áreas de gestión, contar con empleados seguros, creativos e innovativos, alcanzar el éxito en la vida del negocio y en el negocio de la vida, contribuye a la formación de valores, creencias, normas actitudes y comportamiento, estimula la efectividad del liderazgo gerencial y empresarial, ayuda a la transformación en cuanto a la escucha, emociones, diálogo interno y externo y por ende superar las adversidades. Así mismo, contribuye a que los colaboradores actúen de manera personal positivamente, estén motivados, tengan responsabilidad y valores, generen competencias personales y por ende liderazgo personal. También conlleva a entender qué aspectos del ser humano se pueden potencializar, contribuye al bienestar y competitividad del sector frente al desafío global, demuestra la importancia de que la relación gerencia – colaboradores y empresas del sector de transporte de pasajeros aumente el bienestar de todo el grupo, apoye la capacitación y desarrollo, se genere en desempeño laboral óptimo, se trabaja individual como grupal hasta lograr sus metas en tiempos específicos, facilita el logro de objetivos personales del equipo y gerencialmente, contribuye con el acompañamiento y retroalimentación sistemática para mejorar la eficacia de los procesos organizacionales y el logro exitoso de los resultados empresariales.

Los anteriores aspectos, se verifican con los postulados de Rodríguez (2014), que establece desempeño, responsabilidades y confianza en sí mismo, flexibilidad y desarrollo del talento humano, (López y Curbelo, 2013, p. 102).

7. Conclusiones

Los aportes de la investigación, conllevaron a establecer la contratación de las empresas del sector transporte de pasajeros; mostrando de esta manera los puntos fuertes y débiles que poseen y que se deberán tener en cuenta para hacer los correctivos necesarios frente a las debilidades y amenazas a las que se enfrentan. Los hallazgos de mayor relevancia, permiten contribuir en relación gerencia - colaboradores, requiere mayor fortalecimiento para actuar de manera más correcta, poseer habilidades, planear en grupo, establecer criterios para medir la calidad de los servicios, dinamizar la estructura orgánica y que la empresa sea el resultado de la suma de todas sus partes.

También se hace necesario conocer ampliamente los beneficios del coaching para crear una mejor cultura del mismo, facilitar procesos continuos de crecimiento, mejora del talento humano y desarrollar destrezas, habilidades y potencialidades. Así mismo, los principios básicos del coaching que contribuyan a un mejor trabajo tanto grupal como individual, aprendizaje, conocimiento e información, aportando tanto a la empresa como al gobierno de trabajo. La descripción de las estrategias del coaching aplicadas en el sector de las empresas del sector transporte, conllevan a generar grandes beneficios entre los que se puede mencionar; procesos continuos de mejoramiento, mejoramiento del clima laboral, reducción del ausentismo y el estrés, fomentar un ambiente permanente de formación, crear apoyo y responsabilidades, entre otros.

Las limitaciones en el desarrollo de la investigación establecen la falta de tiempo de las partes en el proceso investigativo (empresas, colaboradores e investigadores), debido al fenómeno de la pandemia para futuras investigaciones, es importante abordar con mayor profundidad la temática de estudio y así lograr ilustrar, conocer y visionar su problemática y ofrecer alternativas de solución, acorde con la situación actual y real a nivel interno y del entorno.

8. Recomendaciones

- a) Que la gerencia de a conocer a todos sus colaboradores los aspectos corporativos, logrando con ello fortalecer el crecimiento y generar mayor rentabilidad para la empresa.
- b) Se recomienda la aplicación de procesos o funciones administrativas, conducentes a la toma de decisiones para realizar en el futuro, organización del tiempo, mejorar la organización del trabajo y del talento humano; coordinar las actividades.
- c) Conocer ampliamente los beneficios del coaching tanto para la empresa, la gerencia; y el grupo de trabajo.
- d) Comprender que el coaching es necesario para que el sector y cada uno de las empresas desarrolle competencias generales y específicas para alcanzar un mejor desempeño.
- e) Cada una de las empresas debe propiciar el aprendizaje continuo, mejorar la productividad y desarrollar futuros líderes, con mayor reconocimiento y dedicación al cliente.

Referencias Bibliográficas

- Behar, D. S. (2008). *Metodología de la investigación*. Ediciones Shalom.
- Benavides, S. (2014). *El coaching en el ámbito empresarial*. (Trabajo de grado) Universitat de les Illes Balears.
https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3599/Benavides_Henares_Sandra.pdf?sequence=1
- Bermúdez, L. T. y Rodríguez, L. F. (2013). *Investigación en la gestión empresarial*. (1ª Ed). Ecoe Ediciones.
- Casique, L (2018). *Impacto del coaching organizacional en el desarrollo de competencias del talento humano de empresas manizaleñas, una mirada desde sus directivos*. (Tesis de Maestría). Universidad nacional de Colombia.
<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/68692/1090398867.2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chavarro, L. M. y Martínez, C. E. (2012). *Prospectiva*. Editorial UNAD.
- Chiavenato, I. (2004). *Gestión del talento humano*. Editorial McGraw Hill.
- Díaz, J. Á. (1997). *Convención Nacional de emprendedores*. Ediciones de la U.
- Dolan, S. (2013). *Coaching por valores*. Ediciones de la U.
- Gómez, C. (2017). *Liderazgo gerencial – competitividad*. Grupo CIMA.
- Hamel, G. y Valikangas, L. (2003). *Resiliencia empresarial*. Harvard Business School Publishing Corporation.

International Coach Federation, Argentina. (2014). *Encuesta actual acerca de coaching ejecutivo*. Icfar. www.icfargentina.org.

Isaza, G. y Osorio, V. (2000). *Estilos administrativos de la gerencia del siglo XXI*. (Tesis de grado). Universidad del Magdalena. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3104234>

Kotter, J. (1991). *Lo que de verdad hacen los líderes*. Editorial Gestión 2000.

Linares, A. C. (2017). *Coaching empresarial como herramienta estratégica para incrementar la productividad en las entidades públicas*. (Tesis de Especialización). Universidad Militar Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17265/LinaresMurciaAuraCatolina2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Linstone, H. y Turoff, M. (1975). *El método Delphi*. Editorial Eddison.

López, M. y Curbelo, S. (2013). *Beneficios del coaching en organizaciones y empresas*. <http://www.zoomnews.es/71571/rocio-huerta/beneficios-del-coaching-organizaciones>

McLean, G., Yang, B., Kuo, M., Tolber, A. y Larking, C. (2005). Development and Initial Validation of an Instrument Measuring Managerial Coaching Skill. *Human Resource Development Quarterly*, 16(2), 157–178.

Méndez, C. E. (2013). *Metodología*. Editorial McGraw-Hill.

Monroy, N. A. J. (2015). *Coaching y desempeño laboral*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52213/Abarco_SK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rodríguez, J. (2014). Un liderazgo transformacional y ejemplar: la imagen de Nelson Mandela en *Invictus*. *Revista Empresa y Humanismo*, 17(1), pp. 7-22.
<https://revistas.unav.edu/index.php/empresa-y-humanismo/article/download/2156/2017/>
- Sahal, D. y Yee, K. (1975). "Delphi: An Investigation from a bayesian viewpoint". *Technological Forecasting and Social Change*, 7(2), pp. 165-178.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0040162575900566>
- Suárez, A. (2013). *¿Qué significa Coaching?*
<http://www.expertoencoaching.com/2013/08/23/coaching-segun-las-escuelas-y-corrientes/>
- Welch, J. (1979). Citado por Chavarro, L. M. y Martínez, C. E. (2012). *Prospectiva*. Editorial UNAD.

Apéndice A. Tomas fotográficas visitas empresa sector transporte de pasajeros, municipio de Granada.

COOTRANSARIARI



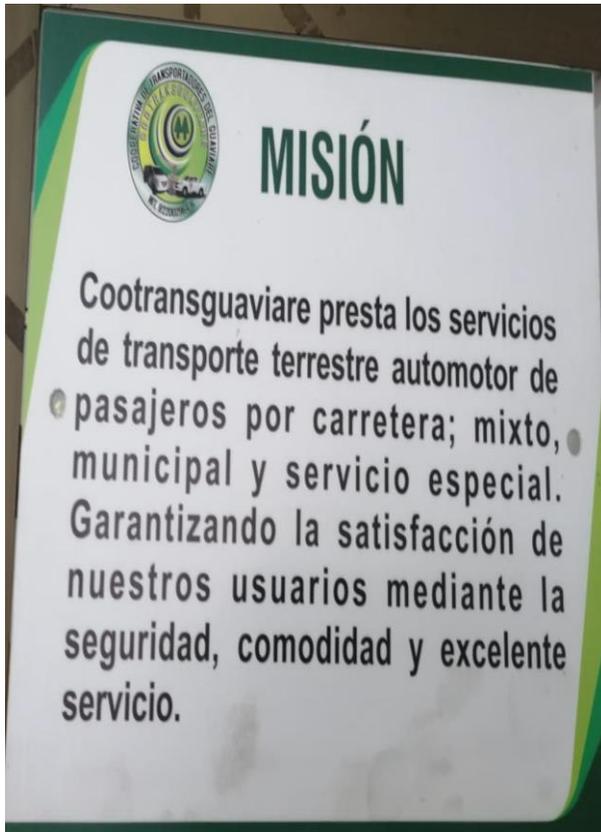


COOAUTOARIARI



COOTRANSQUAVIARE





COOTRANSCASTILLO



ARIMENA



MISIÓN
Somos una compañía llanera cristiana con más de 60 años de experiencia, aportando color, alegría y vida en la prestación de servicio público de transporte terrestre de pasajeros, servicios especiales, radiocomunicaciones, a nivel local y nacional; con principios éticos, responsabilidad social y moral.

VISIÓN
En el 2022 continuar presentes marcando la diferencia en el servicio de transporte terrestre automotor en sus diferentes modalidades, con un equipo humano especializado, competente y comprometido en la atención y prestación del servicio; bajo directrices definidas cumpliendo estándares de calidad, atención y seguridad.





POLÍTICA DE CALIDAD
Somos una compañía llanera cristiana con más de 60 años de experiencia, aportando color, alegría y vida en la prestación de servicio público de transporte terrestre de pasajeros, servicios especiales, radiocomunicaciones, a nivel local y nacional; con principios éticos, responsabilidad social y moral.

En el 2022 continuar presentes marcando la diferencia en el servicio de transporte terrestre automotor en sus diferentes modalidades, con un equipo humano especializado, competente y comprometido en la atención y prestación del servicio, bajo directrices definidas cumpliendo estándares de calidad, atención y seguridad.

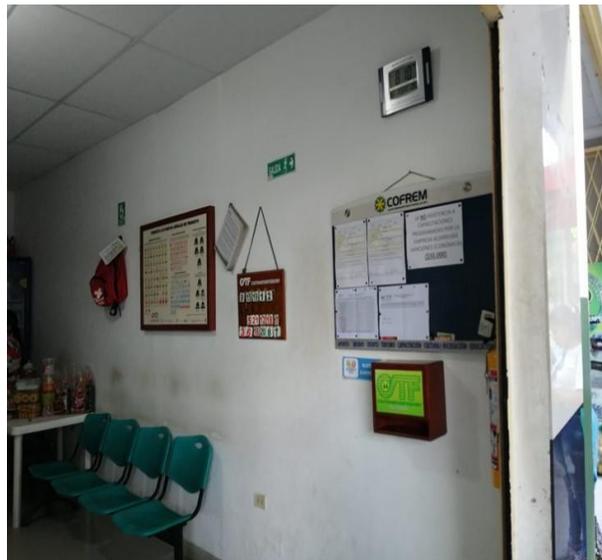
La Gerencia apoya su dirección estratégica y asume el compromiso de cumplir los requisitos legales y reglamentarios aplicables y de mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad, ajustándose a los cambios en el contexto del sector transporte como del país, garantizando la disponibilidad de los recursos y logrando la satisfacción de nuestros clientes.

AUTOLLANOS

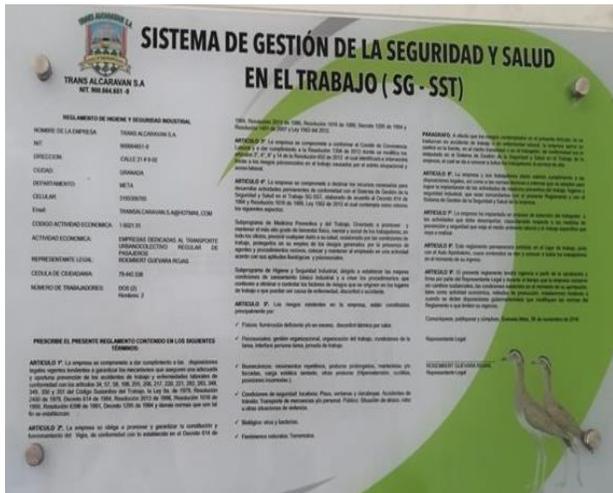


COOTRANSFUENTEDEORO





TRANSPORTES ALCARAVAN S.A.



BOLIVARIANO GRANADA



LA MACARENA



Apéndice B. Cuestionario a administradores de las oficinas del sector transporte de pasajeros, municipio de Granada, Meta.

Objetivo: cuestionario dirigido a 5 administradores de las empresas de transporte de pasajeros; con el propósito de caracterizar y establecer los beneficios y aportes del coaching gerencial.

1. ¿La gerencia o administración de cada una de las empresas da a conocer a todos los actores de los principios corporativos que posee cada una?

- a. ____ Sí.
- b. ____ No.

2. ¿Considera usted que la relación gerencia – colaboradores actúa bajo la administración empírica?

- a. ____ Sí.
- b. ____ No.

3. ¿La gerencia facilita o da a conocer a sus colaboradores los objetivos y metas propuestas por la empresa?

- a. ____ Sí.
- b. ____ No.

4. ¿La experiencia como administrador le ha permitido conocer las estrategias del coaching en pro de mejorar la relación gerencia – colaboradores?

- a. ____ Sí.
- b. ____ No.

5. ¿Cuál de las siguientes estrategias del coaching son aplicadas en la empresa?

- a. Comunicación asertiva.
- b. Ayuda objetiva.
- c. Delegación de funciones.
- d. Se establece una amplia persuasión.
- e. Genera descubrimiento e innovación.

6. ¿Conoce los beneficios del coaching que le permita mejorar la relación gerencia – colaboradores?

- a. Sí.
- b. No.

7. ¿Cree necesario aplicar el coaching gerencial para ser más eficaz en el cumplimiento de objetivos y metas?

- a. Sí.
- b. No.

8. Teniendo en cuenta los principios básicos del coaching, ¿cuáles percibe usted que se aplican en la relación gerencia – colaboradores?

- a. Sí.
- b. No.

9. ¿Considera que existe un proceso de comunicación grupal, dinámico y armónico, a nivel interno?

- a. Sí.
- b. No.

10. ¿Cree usted que se necesita procesos de retroalimentación para dar respuesta a los problemas existentes?

- a. Sí.
- b. No.

11. ¿Percibe usted desmotivación por parte de los colaboradores durante la ejecución de sus actividades?

- a. Sí.
- b. No.

12. ¿En la búsqueda gerencia – colaboradores, se caracteriza por la búsqueda de opiniones o sugerencias, para minimizar problemas?

- a. Sí.
- b. No.

Gracias por su colaboración