



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**

**TEMA:**

**COACHING EJECUTIVO Y PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL APLICADO  
AL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA  
SEGURIDAD Y VIGILANCIA CÍA. LTDA., CANTÓN MANTA, AÑO 2016-2017**

**AUTORA:**

Roxana Margarita Anchundia Santana

**FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO**

**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO**

**MANTA, SEPTIEMBRE DEL 2016**

## **TEMA**

Coaching Ejecutivo y Productividad Empresarial aplicado al departamento de Talento Humano de la empresa Seguridad y Vigilancia Cía. Ltda., Cantón Manta, año 2016-2017

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

En atención a la Resolución No. 39-CF-GDSE de Consejo de Facultad, mediante la cual me designan Directora del trabajo de titulación, “Coaching Ejecutivo y Productividad Empresarial aplicado al departamento de Talento Humano de la empresa Seguridad y Vigilancia Cía. Ltda., Cantón Manta, año 2016-2017” Realizado por la Srta. Roxana Margarita Anchundia Santana, previo al título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo.

Certifico: Que se ha procedido a la revisión en su totalidad y determino que cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales, establecidos por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí,

Por esta razón me permito acreditarlo y autorizar a su autora para su presentación,

Manta, Septiembre del 2016

Dra. Mónica Espinoza Palma.

**Directora de trabajo de titulación.**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

La suscrita Roxana Margarita Anchundia Santana, portadora de la C.I. 131485086-6, hace constar que es autora del Proyecto de Investigación Científica titulado: “Coaching Ejecutivo y Productividad Empresarial aplicado al departamento de Talento Humano de la empresa Seguridad y Vigilancia Cía. Ltda., Cantón Manta, año 2016”, trabajo académico que constituye una labor investigativa personal realizada con la dirección de la asesora Dra. Mónica Espinoza Palma.

En tal sentido, manifiesto la originalidad del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada; además expreso que se han respetado los aportes intelectuales de otros autores y se ha hecho referencia de ellos en el texto.

Manta, Septiembre de 2016

Roxana Margarita Anchundia Santana

**C.I. 131485086-6**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación va dedicado a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación, siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad; personas me supieron guiar por el camino del bien para poder llegar a cumplir mi objetivo.

Roxana Margarita Anchundia Santana

## **RECONOCIMIENTO**

Agradezco a Dios, porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, llenándome de valor y confianza para lograr la finalización de este trabajo de investigación.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y a la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo por haberme abierto las puertas, para empezar y culminar mi carrera como profesional.

A los docentes de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo, por haberme impartido todos sus conocimientos sin desinterés alguno; por otro lado a mí tutora Dra. Mónica Espinoza Palma, que con dedicación y paciencia supo guiarme de la manera más correcta y paciente, brindándome todos sus conocimientos, para que este trabajo de investigación sea todo un éxito.

Roxana Margarita Anchundia Santana

## ÍNDICE

TEMA.....	I
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	III
DEDICATORIA.....	IV
RECONOCIMIENTO.....	V
<b>1. DATOS GENERALES.....</b>	<b>1</b>
1.1 Título del Proyecto.....	1
1.2 Tipología del proyecto de investigación.....	1
1.3 Área del conocimiento.....	1
1.4 Duración del proyecto.....	1
<b>2 OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>1</b>
<b>3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</b>	<b>1</b>
<b>4 DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROYECTO.....</b>	<b>2</b>
4.1 Introducción.....	2
4.2 Marco teórico.....	5
4.2.1 Antecedentes Investigativos.....	5
4.2.2 Fundamentación legal.....	7
4.2.3 Fundamentación filosófica.....	9
4.2.4 Fundamentación Teórica.....	10
4.2.4.1 Coaching Ejecutivo.....	10
4.2.4.1.1 Definiciones del coaching ejecutivo.....	11
4.2.4.1.2 Objetivos que persigue el coaching ejecutivo.....	12
4.2.4.1.3 Características del coaching ejecutivo.....	15
4.2.4.1.4 Proceso del Coaching Ejecutivo.....	17
4.2.4.1.5 Beneficios del coaching ejecutivo.....	19
4.2.4.1.6 Ventajas del coaching ejecutivo.....	21
4.2.4.2 Productividad empresarial.....	22
4.2.4.2.1 Definiciones de productividad empresarial.....	23
4.2.4.2.2 Objetivos de la productividad empresarial.....	25
4.2.4.2.3 Estrategias para aumentar la productividad empresarial.....	27
4.2.4.2.4 Proceso de la productividad empresarial.....	29
4.2.4.2.5 Beneficios de la productividad empresarial.....	30
4.2.4.2.6 Ventajas de la productividad empresarial.....	32
4.3 Preguntas de investigación.....	33
4.4 Justificación.....	33
4.5 Metodología.....	35
4.6 Resultados esperados.....	37
<b>5 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>37</b>
5.1 Web gráfica.....	39
<b>6 ENUNCIACIÓN DE LA PROPUESTA.....</b>	<b>39</b>
<b>7 ANEXOS.....</b>	<b>39</b>

## **1. DATOS GENERALES**

### **1.1 Título del Proyecto**

Coaching Ejecutivo y Productividad Empresarial aplicado al departamento de Talento Humano de la empresa Seguridad y Vigilancia Cía. Ltda., Cantón Manta, año 2016.

### **1.2 Tipología del proyecto de investigación**

Esta investigación se la considera como básica

### **1.3 Área del conocimiento**

Ciencias sociales, educación comercial y derecho

**Sub área:** educación comercial y administración.

### **1.4 Duración del proyecto**

**Fecha inicial:** diciembre 2016

**Fecha culminación:** diciembre 2017

## **2 OBJETIVO GENERAL**

- Analizar las variables Coaching Ejecutivo y Productividad Empresarial aplicado al departamento de Talento Humano de la Empresa Seguridad y Vigilancia Cía. Ltda.

## **3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Conceptualizar los términos Coaching Ejecutivo y Productividad Empresarial.
- Identificar los objetivos del Coaching Ejecutivo y la Productividad Empresarial.



- Determinar las características del Coaching Ejecutivo y las estrategias para aumentar la Productividad Empresarial.
- Definir los procesos a seguir del Coaching Ejecutivo y la Productividad Empresarial.
- Detallar los beneficios y las ventajas del Coaching Ejecutivo y la Productividad Empresarial.

## **4 DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROYECTO**

### **4.1 Introducción**

Antiguamente las empresas realizaban estrategias y aplicaban metodologías rutinarias para alcanzar el éxito, pero eran pocas las que lo lograban; esto debido, a la inexistencia de técnicas de entrenamiento profesional que permitieran alcanzar el desarrollo de la productividad empresarial en los trabajadores de la misma.

Whithmore, John. (2009) indica que: “Hoy en día las organizaciones se enfrentan a un campo más competitivo, que se ve ostento por las diferentes transformaciones, en cuanto a la economía, el desarrollo de la tecnología y los valores, elementos que afectan al ambiente empresarial”; por lo que, es relevante, que el gerente o administrador aplique técnicas, métodos y herramientas modernas que permitan el entrenamiento de su principal recurso que son los colaboradores; para así enfrentar este nuevo reto.

La aplicación de la técnica del coaching ejecutivo en las organizaciones generaría confianza, sentido de responsabilidad, compromiso, capacidad de

aprender, enseñar, mejorar el desempeño profesional y la creatividad, con el fin de que estas instituciones puedan sobrevivir en este mundo cambiante y globalizado. Siendo así que la empresa Seguridad y Vigilancia Cía. Ltda., puede considerar el coaching ejecutivo como una herramienta, que permita la productividad empresarial y para poder utilizarlo de manera efectiva, es necesario, comprender en primera instancia qué es el coaching y Coaching ejecutivo.

Por tal razón Mahé, Benoit. (2011) cita a la Asociación Española de Coaching. (2009) define el coaching y el coaching ejecutivo como: “La relación profesional continuada que ayuda a que las personas produzcan resultados extraordinarios en sus vidas, carreras, negocios u organizaciones. A través de este proceso de coaching, los clientes ahondan en su aprendizaje, mejoran su desempeño y refuerzan su calidad de vida”. Y “El coaching Ejecutivo es un proceso de entrenamiento personalizado y confidencial mediante un gran conjunto de herramientas que ayudan a cubrir el vacío existente entre donde una persona está ahora y donde se desea estar”.

Sin duda, esta asociación define a estos términos como una herramienta, dentro del proceso de desarrollo profesional de una persona ; puesto que, permite incrementar los conocimientos y capacidades de la misma para aplicarlos en su vida y mejorarla; cambiando su manera de pensar con respecto a las diferentes situaciones a las que se debe enfrentar, sin que estas experiencias vividas disminuyan su productividad o sus labores

dentro de una organización, permitiéndole desarrollar sus habilidades, destrezas, formas de actuar, mejorar las relaciones interpersonales, trabajo en equipo, elementos que permitirán contar con excelentes colaboradores.

La empresa Seguridad y Vigilancia Cía. Ltda., cuenta con el área de talento humano, los colaboradores de ésta realizan sus actividades laborales de forma rutinaria, lo que ocasiona, mala distribución del tiempo, y de actividades, factores que provocan sentimientos de incapacidad para la realización de otras tareas, dificultad de realizar los trabajos en equipo, mala comunicación, baja autoestima; surge la necesidad de aplicar esta herramienta y poder difundir sus ventajas.

Siendo de gran beneficio para la empresa Seguridad y Vigilancia Cía. Ltda.; pues, se contaría con un gerente altamente capacitado y un equipo de trabajo competitivo que dentro de sus actividades laborales sea capaz de resolver problemas y contar con excelentes relaciones intra e interpersonales, con visión del presente y futuro de la compañía. Todo esto se alcanzaría planteando una estrategia de capacitación para el entrenamiento a los directivos y mandos medios en coaching ejecutivo, que le permitirá ser capaces de direccionar a su equipo de trabajo, permitiendo al personal mejorar su condición de vida y por ende ser más productivos en sus puestos de trabajo.

Para lograr la consecución de esta investigación determinada como bibliográfica se ha procedido a analizar las variables en estudio coaching

ejecutivo y productividad empresarial; considerando que dentro de este proceso se ampliarán los conocimientos necesarios que permitirán construir las ideas y plantear una alternativa de solución.

El tratamiento que se le ha dado a los términos en estudio permitió conceptualizar los términos coaching ejecutivo y productividad empresarial. Además de identificar objetivos, características, estrategias, procesos a seguir para la aplicación, así como también detallar las ventajas y beneficios del coaching ejecutivo y la productividad empresarial.

## **4.2 Marco teórico**

### **4.2.1 Antecedentes Investigativos.**

Epistemológicamente se conoce al Coaching Ejecutivo como herramienta que repercute directamente en el desarrollo de una persona, debido a que ésta trae muchos beneficios que permiten la resolución de las diferentes problemáticas que se presentan en una organización; uno de estos principales beneficios es, mejorar la productividad empresarial. Sin embargo varios autores enlistan diferentes opiniones en cuanto a la ayuda que esta herramienta permite alcanzar y que se dan con la aplicación de esta técnica de entrenamiento profesional como: fomentar la comunicación y la participación entre los miembros de una organización, para alcanzar la meta, al momento de realizar una tarea en su puesto de trabajo.

El coaching ejecutivo no ha sido fundamentado ontológicamente de una manera explícita, sin embargo, realizando un análisis de éste, se concibe al hombre como cliente, trabajador y capitalista, y sobre todo como "célula viva del organismo empresarial que actúa con plena capacidad en el desarrollo de la función que debe cumplir. Useche Maria (2004) cita a Salazar y Molano (2000).

Useche Maria (2004) cita a Cook, (2000) indica que: a través del coaching ejecutivo se relacionan e integran diversos elementos, como: el recurso humano, que en toda organización se convierte en un elemento clave, seguido de la conformación y desarrollo de procesos organizacionales, que de llevarse de buena manera cada uno de estos procesos, garantiza que se cumplan con las metas u objetivos institucionales.

Esta técnica del coaching ejecutivo va a permitir contar con información importante de cómo una empresa o institución, sea ésta pública o privada es observada de manera externa, lo que separa, dinamiza y activa el intercambio de información con el medio circulante, y mediante la interrelación de elementos se genera una retroalimentación. Las empresas que no se den el tiempo o no la consideren como una tarea de suma importancia, corren el riesgo de perder un importante espacio en el contexto y mejorar sus procesos de productividad empresarial.

Este mismo autor considera al coaching ejecutivo como: un nuevo paradigma que ayuda a crear una organización ganadora, que incluya el perfeccionamiento de una nueva filosofía del desarrollo humano, entrenamiento modularizado, transferencia de estrategias de

aprendizaje, estímulo de las relaciones con los empleados creando una actitud de propietarios, uso de gerentes para entrenar al personal y desarrollar carreras en la empresa, manejar el autoestima entre empleados y grupos e identificación de estrategias de recompensas para motivar a mejorar su compromiso y lograr resultados.

El Coaching ejecutivo es considerado como un paradigma, debido a que en las organizaciones los gerentes y el personal, deben visionarse hacia futuro, planear diferentes objetivos y cumplirlos, desarrollar sus capacidades intelectuales, que permitan dirigir el trabajo de manera impecable y que transmitan pensamientos de seguridad, positivismo, motivación, liderazgo hacia sus colaboradores, que les haga sentir como dueños de la empresa, capaces de lograr lo que se proponen, con el fin de elevar su productividad empresarial.

#### **4.2.2 Fundamentación legal.**

La Constitución de la República del Ecuador en la Sección octava Art. 385, literal 3, titulado como Ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales indica que: “El sistema nacional de ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, en el marco del respeto al ambiente, la naturaleza, la vida, las culturas y la soberanía, tendrá como finalidad: Desarrollar tecnologías e innovaciones que impulsen la producción nacional, eleven la eficiencia y productividad, mejoren la calidad de vida y contribuyan a la realización del buen vivir”.

La ley orgánica de defensa del consumidor en el capítulo II Art. 4, literal 3 titulado como derechos y obligaciones del consumidor manifestó que: “son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, lo cual el principal es el siguiente: Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación, y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieran prestar”.

Estos artículos se los interpreta como la acción que a través de la constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, están ligados con las actividades que realizan las organizaciones, permitiendo avances tecnológicos; por ello buscan el impulso hacia la producción en las empresas e instituciones públicas y privadas; y, de esta manera elevar la eficiencia y productividad en la realización de las labores, mejorando la calidad de vida, en relación al servicio que se presta a la comunidad, para alcanzar el objetivo establecido en el plan nacional del buen vivir, que permita cambiar la mentalidad del ser humano que labora dentro de la misma; permitiendo que esta nueva filosofía admita lograr el éxito en ellas.

### **4.2.3 Fundamentación filosófica.**

Uno de los métodos usados por el coaching apareció hace miles de años en países como Estados Unidos y Francia, su creador fue el filósofo Sócrates, quien promovía el diálogo como forma de llegar al conocimiento, ayudando a sus discípulos a alcanzar la verdad, conversaba con ellos y a través de formular interrogantes, al final lograba que sacaran a relucir los conocimientos que tenían dentro.

El coaching precede del término inglés coach que en español significa “entrenador” ,que es considerado como aquella persona que hace, dirige, enseña un proceso de coaching, y que se ha formado para motivar, dar técnicas de superación, de éxito, con el objetivo de que éstas personas, logren las metas propuestas y alcancen los objetivos deseados.

Dentro de este proceso interviene el coachee, que es aquella persona que recibe la técnica del coaching, a través de la aplicación de esta habilidad permitirá direccionar pensamientos e interpretar acciones negativas que están obstaculizando el progreso personal en relación a las actividades que debe desarrollar en el día a día, logrando de esta manera alcanzar los objetivos personales y profesionales, convirtiéndose en un profesional a cabalidad.

El coaching ejecutivo, es considerado como una herramienta personal y empresarial; diversos países están conociendo los beneficios que se



pueden lograr al aplicarlo; porque utiliza, las más modernas habilidades de comunicación, se trabaja en todas las áreas básicas de la vida como: la profesión, economía personal, vida familiar, pareja, salud, espíritu, y relaciones personales, por tanto está dirigido a toda persona que quiera mejorar y que esté dispuesto a cambiar. En definitiva el coaching permite alcanzar el éxito y elevar la productividad personal y empresarial.

#### **4.2.4 Fundamentación Teórica.**

##### **4.2.4.1 Coaching Ejecutivo.**

El coaching ejecutivo es tan importante para todos los seres humanos; por medio de éste, las personas cambian su mentalidad, tienen ganas de hacer cosas que no han hecho y que saben que pueden hacerlo; proyectan sus pensamientos hacia el futuro, buscan nuevos planes de integración con la sociedad; al mismo tiempo de mejorar la productividad empresarial, y permitir alcanzar los objetivos deseados, formando empresas exitosas y de vanguardia.

Es de vital importancia que la empresa Seguridad y vigilancia Cía. Ltda., exista un modelo de entrenamiento profesional, que permita el fortalecimiento personal y el incremento de la productividad empresarial, a través de la organización y el control de las actividades de sus colaboradores, quienes van a mejorar su estilo de vida al cambiar su manera de pensar y actuar.

#### 4.2.4.1.1 Definiciones del coaching ejecutivo.

El coaching ejecutivo es considerado, como herramienta que permite a las organizaciones mayor crecimiento, su finalidad es: desarrollar el potencial del ser humano, de manera que se fortalezca la confianza, autoestima y el crecimiento personal y, de este modo permitir la productividad empresarial.

Dilts, Robert. (2010) define al coaching ejecutivo como “Aquellas reuniones regulares entre un líder de negocios y un facilitador entrenamiento, diseñado para producir cambios positivos en la conducta de negocios durante un tiempo limitado”. Es considerado como un proceso más dentro de las actividades laborales; debido a que, mediante el diálogo se analizan las situaciones problemáticas para llegar a acuerdos, estas reuniones o capacitaciones sirven de ayuda para alcanzar los resultados.

“El coaching ejecutivo es el proceso de acompañamiento orientado al cambio y al desarrollo de personas, equipos y organizaciones que realiza un coach para facilitar a su cliente el descubrimiento y la articulación de su propósito y de sus sueños. Este acompañamiento se realiza en el seno de un proceso de crecimiento interior y consecución de objetivos que conduzca al cliente hacia una existencia llena de significado y satisfacción”, manifestó Ravier, Leonardo. (2010)

Se interpreta al coaching ejecutivo como un proceso que logra en las personas mostrar su mayor potencial, que cumplan objetivos, sueños, metas, descubran ese yo que llevan dentro, que les permita crecer, desarrollarse y contar con una vida llena de satisfacción, motivados, capaces de manifestar sus

habilidades, tener iniciativa y capacidades para realizar una determinada tarea asignada, sintiéndose satisfecho de la acción realizada con responsabilidad, eficiencia y eficacia.

Anwantder, Paul. (2015) señala que” El coaching ejecutivo es la herramienta de negocios, destinada a desarrollar las capacidades de los ejecutivos”. Las empresas de vanguardia se preocupan por contar con profesionales altamente competentes, pero a más de ello están preocupados por la calidad humana que se debe poseer para poder hacer frente a los cambios significativos que atraviesan sus actividades comerciales, este recurso está ganando espacios en los ejecutivos, directivos, gerentes, directores, que la consideran como un instrumento clave para alcanzar la productividad empresarial y el compromiso efectivo de sus colaboradores.

#### 4.2.4.1.2 Objetivos que persigue el coaching ejecutivo.

La técnica del coaching ejecutivo tiene varios objetivos que son descritos por los autores Leibling, Mike y Prior, Robin. (2000) y de los que se ha tomado los siguientes:

- a) **Gestión del cambio:** Al hablar de gestión del cambio se refiere a un proceso, mediante el cual las organizaciones, se adaptan a las transformaciones que sufre el medio ambiente tanto interno como externo.

- b) **Mejora de habilidades de comunicación:** La comunicación se convierte en el medio que abre espacios o los cierra, el uso de esta habilidad va a permitir la generación de confianza y llegar a acuerdos, uno de los recursos está en la práctica de la escucha activa, como medio que permita alcanzar a entender o darse a entender entre las personas que forman parte de los equipos de trabajo. La empresa Seguridad y vigilancia Cía. Ltda., necesita que el personal aplique esta herramienta que les ayude al desarrollo de las habilidades comunicativas para transmitir una buena información.
- c) **Mejora la imagen profesional:** La imagen profesional es de gran relevancia, mediante esta se refleja la imagen corporativa y la personalidad de cada trabajador; los directivos de las instituciones o empresas públicas o privadas conocen sobre la importancia que reviste la imagen en el ambiente comercial y existe preocupación de mostrarse de manera efectiva ante el público sea este interno o externo.
- d) **Mejora la gestión de equipos:** La gestión de equipos, permite la colaboración constante y efectiva de todo el personal, los equipos bien gestionados se convierten en fortaleza en las instituciones, logrando alcanzar un alto desempeño institucional, obteniendo buenos resultados; de esta manera, se logra el fortalecimiento de la empresa que liderará en el

mercado competitivo y por ende, se incrementará su productividad empresarial.

- e) **Mejora las habilidades del liderazgo:** Las habilidades del liderazgo fomentan el trabajo en equipo, fortalecen las relaciones interpersonales y la comunicación; puesto que, el gerente y los colaboradores dentro de una organización, se comunican mutuamente, existiendo la oportunidad de expresar ideas y pensamientos sobre algún tema o tarea a realizar, con el objetivo de resolver cualquier conflicto, teniendo una perspectiva estratégica, para innovar y desarrollarse como profesionales, mejorando la productividad empresarial.
  
- f) **Disminuye el estrés:** Mediante la técnica del Coaching se disminuye el estrés; debido a que un colaborador se siente capaz de realizar cada tarea asignada en su puesto de trabajo; aprende a conocerse a sí mismo, distribuye su tiempo, y evita la acumulación de trabajo; se organiza convirtiéndose en una persona productiva, con un óptimo desempeño profesional, que permite ser valorado por sus superiores y sentirse bien al ser reconocido su esfuerzo.

#### 4.2.4.1.3 Características del coaching ejecutivo.

Dentro de este proceso de entrenamiento profesional según Bayón, Fernando. (2010) se encuentran cinco principales características tales como:

- 1. Concreta:** En este punto el coach estudia la conducta del individuo, utilizando un lenguaje concreto que anima a la persona a hacer algo que creía que no era capaz de hacerlo. El diálogo concreto permite generar confianza entre el coach y el coachee de manera que la plática entre ambos sea fluida, pasando la barrera de la desconfianza, si el coachee se siente cómodo expresará sus profundas emociones y pensamientos, lo que permitirá un efectivo entrenamiento.
- 2. Interactiva:** Se intercambia información mediante conversaciones entre coach y coachee dándose respuestas a las interrogantes realizadas, mediante ideas de ambas partes. Debe existir el respeto a lo que se expresa, pues la idea no es imponer pensamientos, sino que el coachee logre entender el porqué de la conducta y cómo trabajar en mejorarla.
- 3. Responsabilidad compartida:** Ambas partes que intervienen tienen una responsabilidad para trabajar en distintas funciones, mejorando su desempeño mediante el dialogo, a

través de éste se darán opiniones sobre lo que se está y lo que no se está cumpliendo.

**4. Forma específica:** Esta forma está completamente determinada por dos factores primordiales, la primera es el motivo, la meta de la conversación está completamente definida y el segundo es el flujo de la información, en donde se focalizan las pautas para el logro de la misma. La cita con el coach se define con temáticas que el coach o entrenador ha preparado con antelación, y que surgen de las pláticas que se han desarrollado, así se logra identificar los nudos emocionales problemáticos y esto permitirá poder enfrentarlos de manera analítica con la situación que está afectando la conducta del individuo.

**5. Respeto:** El coach debe tener aprecio, reconocimiento en todo momento al dar coaching a la persona que lo recibe. El respeto se alcanza y se convierte en el motor que direcciona la aplicación de esta herramienta, pues se considera a la persona como tal, entendiendo su condición sin prejuzgar las acciones o conductas equívocas, para orientar de manera empática.

#### 4.2.4.1.4 Proceso del Coaching Ejecutivo.

Dentro del proceso del coaching ejecutivo intervienen dos partes: El coach y el coachee.

Según Ravier, Leonardo. (2010), el coach “Es un profesional capacitado en ciertas técnicas, que con aptitudes de comunicación y actitudes que lo hacen apto para desempeñar el rol de coach”; por tanto, el coach es aquella persona que mediante la comunicación orienta y de esta manera ayuda a que se alcance el máximo potencial. La responsabilidad de este experto está en poder lograr que otra persona a través del diálogo descubra sus habilidades y destrezas evitando los nudos emocionales que impiden el crecimiento profesional.

Whithmore, John. (2009) indicó que el coachee es “Una persona que está creciendo y desarrollando por sí mismo sus propias potencialidades con la ayuda de las herramientas y técnicas personalizadas de un programa de coaching”; debido a que el coachee es la persona que se interesa por crecer, desarrollar sus potencialidades, ser capaz de resolver problemas, tener una buena perspectiva, para así tener éxito en sus labores.



Este mismo autor hace referencia al proceso de coaching ejecutivo, indica que consta de cinco (5) pasos a seguir, los mismos que son:

- **Paso uno: observar**, es decir la observación de nuevos puntos permite que el coach encuentre soluciones y el individuo pueda elegir entre diferentes alternativas, para lograr sus objetivos. Mediante la observación el coach puede identificar aquellas conductas inapropiadas presentes en el coachee del que se analizan, para corregirlas.
- **Paso dos: toma de conciencia**, en este punto el coach brindará herramientas específicas, para elegir conscientemente y con mayor efectividad. Corregir aquellas actitudes de las que en muchas ocasiones no se tiene conciencia de su práctica, permite concienciar al coachee del por qué hace uso de ellas y los efectos que éstas causan en su vida cotidiana, todo esto va a permitirle actuar de manera razonable y evitar de esta forma los conflictos.
- **Paso tres: determinaciones de objetivos**, dentro de este proceso se debe tener objetivos claramente definidos. Las personas están acostumbradas a vivir el día a día, sin previa planificación de sus actividades diarias, el planificar y plantear objetivos de corto, mediano y largo plazo, va a llenar de sentido la

vida del individuo, de su familia y de su círculo social más cercano.

- **Paso cuatro: actuar.** Es conveniente analizar las situaciones por las que el individuo atraviesa, esto con la finalidad de buscar alternativas de solución que permita de esta manera superar las dificultades.
- **Paso cinco: medir.** En este punto es necesario comprobar si una persona se acerca o se aleja de su objetivo establecido, esto le permitirá tomar decisiones correctas, para contribuir a la obtención de los logros buscados.

#### 4.2.4.1.5 Beneficios del coaching ejecutivo.

Según Menéndez, José. (2011) los beneficios que tiene la aplicación de esta técnica son los siguientes:

1. **Mejora del desempeño y la productividad:** A través de esta técnica de entrenamiento profesional, los colaboradores realizan sus tareas con un insuperable desempeño, de esta manera elevan su productividad empresarial; con el fin de tener éxito y reconocimiento en su puesto de trabajo.
2. **Desarrollo de la gente:** Este proceso de Coaching Ejecutivo permite que las personas tengan la iniciativa para actualizar

sus conocimientos no solo en el área que trabajan, sino en otros campos, logrando desarrollar la inteligencia que estas poseen.

3. **Mejora de las relaciones:** Cada persona se siente capaz de entablar una conversación, de manera progresiva, con el fin de fomentar las relaciones interpersonales, existiendo en la organización una excelente comunicación, que permita que los colaboradores trabajen en equipo logrando metas institucionales y el objetivo que tiene en común, y de esta manera fortalecer el liderazgo.
  
4. **Respuestas más rápidas y efectivas a situaciones de emergencia:** Con la aplicación de la técnica del coaching ejecutivo, los colaboradores de una institución tienen la capacidad de enfrentar cualquier problema que se les presente, ante una situación emergentica, dando opiniones e ideas que permitan resolver conflictos de una manera clara, precisa y concisa.
  
5. **Mayor flexibilidad y adaptabilidad al cambio:** Esta técnica permite que las personas se adapten a los diferentes cambios que se dan en una empresa, con el fin de crear un buen ambiente laboral, que permita la integración entre compañeros de trabajo y el crecimiento personal, fomentando

la comunicación y de esta manera elevar la productividad empresarial.

#### 4.2.4.1.6 Ventajas del coaching ejecutivo.

Las ventajas de este proceso de Coaching según Muradep, Lidia. (2009) son las siguientes:

- a) **Modifica la actitud de los trabajadores**, ayuda a desarrollar las habilidades, la meta de esta técnica no es precisamente ayudar a lograr el desempeño en una determinada tarea, sino también a motivar para que los empleados se creen capaz de desempeñarse en un sin número de funciones.
- b) **Ayuda a diagnosticar problemas de desempeño**; es decir, cuando los empleados no se desempeñan con eficiencia óptima, el coach es el encargado de averiguar y estudiar por qué existe esta dificultad, para así poder ayudarlo.
- c) **Ayuda a corregir el desempeño insatisfactorio o inaceptable**, se encuentra la razón por la cual se está teniendo dicho resultado, y se estudia la manera de cómo resolverlo.
- d) **Ayuda a diagnosticar un problema de comportamiento**, busca involucrar a los empleados para que definan la situación

y averigüen si el comportamiento está obstaculizando el desempeño. Si no se tiene clarificado la razón de la conducta, no se corrige la conducta inadecuada.

- e) **Centra su atención en brindar asesorías**, dentro de una organización el personal debe tener conocimiento de los objetivos de la misma, para así poder lograrlos.
  
- f) **Brinda oportunidades para dar a conocer el aprecio**, proporciona ajustes para realizar un buen trabajo, con perseverancia y prolijidad. De manera que se le valore y reconozca su accionar.
  
- g) **Mejora la actitud**, Se refiere a que la persona se sienta comprometida con su trabajo, para así alcanzar excelentes resultados del mismo. Sintiéndose auto motivado y procurando satisfacer sus propias necesidades. Estas ventajas permiten a las empresas alcanzar el éxito y la productividad empresarial.

#### **4.2.4.2 Productividad empresarial.**

La productividad empresarial tiene que ver con las acciones que se llevan a cabo para el logro de objetivos, y para tener un buen ambiente laboral, en donde exista comunicación, liderazgo, trabajo en equipo, y en la realización de las tareas de forma inmediata. En la empresa Seguridad y Vigilancia Cía. Ltda., es

necesario incrementar la productividad empresarial, una manera de conseguirlo está en que los trabajadores del departamento de talento humano realicen sus labores de una manera organizada, apliquen técnicas que ayuden a la consecución de los objetivos y metas institucionales como el coaching ejecutivo, con la aplicación de esta técnica se logra la competitividad y grandes beneficios para la organización.

Toda organización busca mejorar su productividad empresarial, elevar su calidad estructural; y que estas acciones permita alcanzar beneficios para sus directivos y colaboradores, se puede mencionar el incremento salarial como una de las condiciones para mejorar el estilo de vida de todos quienes forman parte de la institución, el que exista mayor rentabilidad, incentiva a todos, a los gerentes e inversionistas, y lo más importante genera más empleo. Pero qué es en sí la productividad empresarial.

#### 4.2.4.2.1 Definiciones de productividad empresarial.

La productividad empresarial puede definirse según varios autores como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados en una organización; esto sirve para evaluar el rendimiento de las personas, los equipos de trabajo, los talleres y las máquinas. En la empresa Seguridad y Vigilancia Cía. Ltda., departamento

de talento humano debe existir más empeño por parte de sus directivos, para lograr la productividad en ésta área; con la finalidad de alcanzar óptimos resultados e incrementar la satisfacción de los clientes y así como la rentabilidad.

“La productividad empresarial es el resultado de las acciones que se deben llevar a término para conseguir los objetivos de la empresa y un buen ambiente laboral, teniendo en cuenta la relación entre los recursos que se invierten para alcanzar los objetivos y los resultados de los mismos” manifestó Deming, Edwards. (1989)

Productividad empresarial es la capacidad que tienen las empresas para lograr los objetivos que se plantean, las instituciones realizan sus inversiones para mejorar su productividad y ayuda a crear un buen ambiente laboral, las personas como tal necesitan de espacios acordes que le permitan desenvolverse de la mejor manera.

Toro, Fernando. (1990): señala que “La productividad de una persona en el trabajo es una proporción de su efectividad en relación con su eficiencia”; un colaborador en una organización debe tener efectividad, fijarse objetivos y metas que le permitan tener equilibrio y la responsabilidad para lograrlos de la mejor manera posible utilizando los recursos necesarios, y demostrando todas sus capacidades e inteligencia intelectual.

Siliceo, Alfonso. (2009) La productividad empresarial es un actitud de la mente, busca mejorar continuamente todo lo que

existe y está basada en la convicción de que las personas pueden mejorar cada día de su vida, evitando el miedo a cometer errores al tomar una decisión, esforzándose para cumplir con todo lo que se proponen, adaptándose a los cambios organizacionales. Considerando que la actitud de las personas repercute de manera positiva o negativa en una institución, la manera en que se reciben las críticas, la motivación al realizar las tareas asignadas, la responsabilidad son actitudes que permiten en una organización cumplir con sus objetivos y elevar sus niveles de productividad.

#### 4.2.4.2.2 Objetivos de la productividad empresarial.

Los principales objetivos de la productividad empresarial según López, Jorge. (2013) son los siguientes:

1. **Medir la eficiencia de producción por factor utilizado, que es por unidad de trabajo o capital.** La productividad empresarial se basa en la producción, en que cada gerente de una empresa al realizar algún bien o al prestar algún servicio, debe administrar los recursos tanto humanos como materiales, con el fin de evitar pérdidas y desorganización.
2. **Establecer la mezcla idónea de maquinaria, de trabajadores y de otros recursos para maximizar la producción total de productos y servicios.** Cada gerente



dentro de una organización sea pública o privada debe conocer las habilidades y destrezas de cada colaborador, para la respectiva asignación a su puesto de trabajo, con el fin de que éste desempeñe sus funciones de manera apropiada.

- 3. Lograr que el empresario invierta en una unidad de capital, para hacer el trabajo más eficiente.** El capital en un negocio o empresa es fundamental, el gerente debe saber invertir, para que su organización no se vea afectada por el declive y le permita enfrentar problemas económicos o tiempos de escases.

Cada uno de estos objetivos son fundamentales para que exista la productividad en las empresas o instituciones, por lo que si la firma Seguridad y Vigilancia Cía. Ltda., aplicase estos objetivos se favorecería al personal de talento humano, se obtendría como resultado un trabajo eficiente, eficacia y efectividad, se aprovecharía el tiempo al máximo y se optimizarían los recursos al momento de brindar los servicios de seguridad, la inversión realizada y bien administrada permite que el empresario alcance la productividad empresarial.

#### 4.2.4.2.3 Estrategias para aumentar la productividad empresarial.

Existen diferentes estrategias para elevar la productividad empresarial, descritas por López, Jorge. (2013), y de las que se ha tomado las siguientes:

- a) **Utilizar la tecnología:** El uso de la tecnología en las organizaciones permite mayor fluidez; en la actualidad existen instituciones que cuentan con equipos tecnológicos, que disminuyen el estrés, porque permiten una gran facilidad al realizar el trabajo en la oficina.
  
- b) **Innovar:** La innovación ayuda a encontrar nuevas oportunidades, permite encontrar nuevas alternativas para mejorar la gestión organizacional y hacer uso de los recursos que se encuentran en la empresa, logrando el desarrollo de nuevos productos y servicios.
  
- c) **Capacitar al personal para mejorar la competitividad:** El capital humano es el principal recurso en una organización; el gerente o empresario debe capacitarlos continuamente para que estos adquieran nuevos conocimientos, que permita el desarrollo de sus habilidades y destrezas y de esta manera un incremento en su productividad empresarial.

d) **Aplicar la Administración por procesos, no por funciones:**

Esto se refiere a que los colaboradores deben asumir sus responsabilidades dentro de la empresa, involucrarse en todos los procesos de la misma, siendo de gran beneficio para ellos, porque esta administración por procesos tiene muchas ventajas, tales como: mejora la planeación, organización, y permite el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

e) **Planear:** La planeación estratégica es un elemento fundamental para una organización; debido a que ayuda a definir los objetivos, metas estratégicas, políticas y procedimientos que se desarrollan a beneficio de la empresa.

f) **Administrar bien el tiempo:** Para que una empresa pueda ejecutar todas sus actividades, los trabajadores deben priorizar tareas en función del tiempo, es decir realizar las actividades necesarias para el transcurso del día.

g) **Utilizar la comunicación de forma estratégica:** La comunicación es el pilar fundamental para toda organización, ésta permite un buen clima laboral, puesto que, ayuda a los empleados a establecer planes de acción, para el seguimiento de los objetivos empresariales.

- h) **Administrar inteligentemente el capital de trabajo:** El gerente debe saber asignar funciones acorde al perfil de cada trabajador, para obtener una mayor productividad dentro de la empresa.
- i) **Ingresar a nuevos mercados:** Para muchas organizaciones es de gran rentabilidad ingresar a nuevos mercados internacionales que le permitan su mayor reconocimiento y expansión alrededor del mundo.

#### 4.2.4.2.4 Proceso de la productividad empresarial.

Según Deming, Edwards. (1989) la productividad empresarial consta de cuatro (4) pasos los mismos que son:

- **Paso uno: efectuar mediciones:** Es necesario que los gerentes o administradores realicen mediciones dentro de la institución que dirigen, que permitan conocer las situaciones problemáticas existentes tales como: la mala utilización de los recursos materiales y humanos, el servicio insatisfactorio al público tanto interno como externo, indebida aplicación de las normas y reglamentos al realizar la manufactura de la empresa, falta de materiales en la elaboración de un producto. Todos estos parámetros se deben tomar en cuenta para lograr una buena imagen corporativa organizacional e incrementar la productividad empresarial.

- **Paso dos: establecer objetivos:** En una organización el gerente debe fijarse metas u objetivos , con el fin de mejorar como persona y obtener ganancias, que permita, lograr una mayor estabilidad institucional; y la incorporación de profesionales altamente capacitados para desempeñarse en un puesto de trabajo.
- **Paso tres: desarrollar planes y ponerlos en marcha:** Se debe desarrollar planes con el fin de tener claro lo que se pretende alcanzar y desarrollarlos de una forma estratégica, que permita lograr los objetivos organizacionales.
- **Paso cuatro: medir resultados:** Es de gran importancia que el gerente conozca y reconozca el resultado de un trabajo elaborado por su colaborador, con el fin de que este eleve su productividad y se sienta capaz de seguir realizando sus tareas con mucho entusiasmo y eficiencia.

#### 4.2.4.4.5 Beneficios de la productividad empresarial.

Los principales beneficios de la productividad empresarial según López, Jorge. (2013) son los siguientes:

- a) **Conseguir los objetivos empresariales.** Llegar al éxito es la meta para las instituciones, por lo que se plantean objetivos que les permitan conseguirlo en el menor tiempo posible, debido a ello se contrata al personal idóneo para conseguirlo. En la empresa Seguridad y Vigilancia Cía. Ltda., el personal de talento humano debe cumplir con este objetivo primario en la selección del personal que ayude a llegar a la meta institucional desempeñándose con esmero, dedicación, eficiencia y eficacia, utilizando estrategias que permitan elevar la productividad empresarial.
- b) **Ahorro de costes.** El gerente necesita planificar, contabilizar gastos, para así ahorrar; es decir, el capital que se tiene para realizar cualquier actividad o consumo de la empresa, emplearlo en recursos necesarios para la producción de la misma, con el objetivo de que la organización se vea como empresa fortalecida.
- c) **Ahorro de tiempo.** En cuanto al ahorro de tiempo es de gran relevancia que el capital humano trabaje de una manera organizada, dándole prioridad a cada una de las tareas que realizan en sus labores cotidianas, en vista de que, si se aplican cada uno de estos parámetros se elevará la productividad empresarial en la organización.
- d) **Mayor agilidad en la organización.** Cada colaborador a través de esta técnica tendrá mayor agilidad al realizar sus actividades

cotidianas, con el fin de orientar a cualquier compañero de trabajo sobre algún tema o tarea que tenga duda, para así lograr el éxito en el trabajo entregado.

#### 4.2.4.2.6 Ventajas de la productividad empresarial.

Las principales ventajas de la productividad empresarial según Chiavenato, Idalberto. (2009) son las siguientes:

- a) **Ayuda a incrementar las utilidades**, puesto que a través de la mano de obra, de las capacidades intelectuales como físicas de las personas generan eficiencia y productividad en una tarea realizada y esto ayuda a generar mayores ingresos dentro de la organización.
  
- b) **Permite la competitividad de una empresa**, una empresa es competitiva en relación con otras, cuando puede producir productos de mejor calidad, con costo reducidos, que se acojan a las personas que deseen consumirlo; es decir, los diferentes clientes.
  
- c) **Presenta indicadores económicos**; es decir datos estadísticos sobre la situación económica en que se encuentra la organización, con la finalidad de aplicar estrategias adecuadas que permitan elevar estos indicadores.

**d) Sirve como análisis de la fuerza de trabajo,** este análisis permitirá fortalecer el trabajo en equipo, permitiendo una eficiente comunicación entre los miembros de la organización con el fin de lograr objetivos empresariales.

### **4.3 Preguntas de investigación**

- ¿Qué es el Coaching Ejecutivo y la Productividad Empresarial?
- ¿Qué objetivos tiene el Coaching Ejecutivo y la Productividad Empresarial?
- ¿Cuáles son las características del Coaching Ejecutivo y que estrategias aumentan la Productividad Empresarial.
- ¿Cuáles son los procesos del Coaching Ejecutivo y la Productividad Empresarial?
- ¿Qué ventajas y beneficios tiene el Coaching Ejecutivo y la Productividad Empresarial?

### **4.4 Justificación**

Los gerentes de empresas deben adaptarse al entorno, gustos y hábitos cambiantes de los consumidores, ingeniárselas e inventando nuevas estrategias para mantenerse firmes en el mercado; es aquí donde el talento humano tiene funciones de gran relevancia, debido a que sin el aporte de éstos, las empresas no lograrían desarrollarse productivamente.



Las personas como parte de los equipos de trabajo deben desempeñar sus funciones considerando metas y objetivos empresariales, para juntos lograr la consecución de las mismas, la ausencia de trabajo en equipo, el desinterés que estos pueden presentar ante las funciones que deben desarrollar, repercute de manera directa en la improductividad generando incompetividad, surge la necesidad de formar al talento humano para la retención, desarrollo y motivación, aplicando técnicas que permitan la productividad empresarial y a la vez sirvan para afrontar problemas dentro de la organización.

El coaching ejecutivo es una técnica creada con el fin de mejorar los estilos y calidad de vida, para que todos los colaboradores se sientan eficientes, con una elevada autoestima; obteniendo un óptimo desempeño en las tareas encomendadas, que permita incrementar la productividad empresarial en el puesto de trabajo.

La importancia que reviste esta investigación radica en analizar de manera bibliográfica los conceptos Coaching Ejecutivo y Productividad Empresarial, que permita ampliar los conocimientos en estas dos variables; para así, poder plantear una posible propuesta al mejoramiento en la empresa Seguridad y Vigilancia Cia. Ltda.

El presente estudio será trascendental; debido a, que los resultados se verán reflejados en la empresa; ésta se convertirá en una organización de mayor reconocimiento y con un personal altamente productivo; se

fomentará el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales, la comunicación; existirá un incremento en la productividad empresarial, los colaboradores elevarán su autoestima, se sentirán capaces de realizar sus actividades laborales, con una excelente distribución de tiempo, donde existirá una mayor organización y las tareas se entregaran de forma inmediata.

Se contará con el aval institucional, Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo, así como también de la entidad a la cual se está aplicando la investigación Seguridad y Vigilancia Cia. Ltda.; además se contará con la designación de un tutor o director, quien guiará la realización de este trabajo, se hará uso del respectivo material bibliográfico, para rescatar la información necesaria, y con los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos para alcanzar resultados deseados.

## **4.5 Metodología**

### **a) Diseño de estudio**

La modalidad de investigación será de tipo bibliográfica, porque se va a buscar información; con la finalidad de, comparar, conocer, ampliar y profundizar las variables de acuerdo a las diferentes teorías tomadas de los autores, encontradas en libros, revistas, folletos, artículos científicos, ensayos, trípticos, periódicos y todo lo que permita sustentar científicamente este proyecto de investigación.

Por otro lado, la investigación que se utilizará será de tipo descriptivo; puesto que, se detallará las diferentes características de cada una de las variables, con el fin de plantear una propuesta. Los métodos que se emplearán durante el proceso de la investigación serán de tipo analítico, porque se procederá a revisar de una manera ordenada cada teoría correspondiente a las variables en estudio; y, cualitativos; esto debido a que, la población a investigar será minoritaria. Se aplicará la técnica de observación, para conocer más de cerca el lugar de los hechos; y además recoger información sobre el objeto que se toma en consideración, luego sintetizarlo para desarrollar la investigación.

#### **b) Sujetos y Tamaños de la Muestra**

Se considera como universo a la empresa Seguridad y Vigilancia Cía. Ltda., de la ciudad de Manta y estará dirigida a 10 personas que integran el personal de talento humano, 2 jefes departamentales y al gerente de la misma.

#### **c) Definición de variables (variable independiente y variable dependiente)**

**Variable Independiente:** El coaching es un proceso creativo en el que el coach y el coachee generan ideas con el fin de despertar el talento y potencial del cliente, descubrir nuevas habilidades y adquirir conocimientos. El coach no es un mentor, es un facilitador de habilidades y destrezas que ayuda a su cliente a descubrir sus propios

recursos y utilizar su potencial personal y profesional para trazar y alcanzar sus objetivos. Indicó Rodríguez, Guillermo. (2008)

**Variable dependiente:** La productividad empresarial es un método evaluativo que se refiere a que una empresa logra resultados más eficientes a un menor costo, con el fin de incrementar la satisfacción de los clientes y la rentabilidad. Cuán mayor sea la productividad de una empresa, más útil será para la comunidad gracias a que ésta se expande y genera empleo e impuestos. Manifestó Deming, Edwards. (1989)

#### **4.6 Resultados esperados**

El análisis de las variables coaching ejecutivo y productividad empresarial en la empresa Seguridad y Vigilancia Cia. Ltda., permitirá incrementar los conocimientos y plantear a modo de propuesta una alternativa de solución. Este estudio además permitirá plantear nuevas investigaciones, y la publicación de artículo en revistas indexadas.

### **5 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Anwantder, Paul. (2015). “*Coaching Integral en los Negocios*”. Edición. 2ª. Editorial Chan. Madrid.
- Bayón, Fernando. (2010). “*Coaching Teoría General del Coaching*”. Editorial Universitaria. Brasil.
- Chiavenato, Idalberto. (2009).” *Administración de Recursos Humanos*”. Edición Novena. Editorial McGraw-Hill. México.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Ecuador

- Deming, Edwards. W. (1989). “*Calidad, Productividad y Competitividad la Salida de la Crisis*”. Edición Díaz de Santos S.A. Madrid.
- Dilts, Robert. (2010).”*Coaching Herramientas para el Cambio*”. Ediciones Urano, España.
- Leibling, Mike; Prior, Robin. (2000). “*Coaching Paso a Paso Métodos que funcionan*”. Edición Gestion. Barcelona España.
- López, Jorge. (2013). “*Productividad*”. Edición 2ª. Estados Unidos.
- Mahé, Benoit. (2011). “*Retail Coaching*”. Edición 2ª. Editorial Profit. Barcelona, España.
- Menéndez, José. (2011). “*Principios del Coaching*”. Edición 2ª. España.
- Muradep, lidia. (2009). “*Coaching para la Transformación Personal*”, Ediciones Granica S. A. Buenos Aires.
- Ravier, Leonardo. (2010).”*Arte y Ciencia del Coaching*”. Edición 1ª. Editorial Dunken. Buenos Aires.
- Reglamento General de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (2000). Ecuador.
- Rodríguez, Guillermo. (2008). “*Domine el Coaching y Potencie su Empresa*”. Edición Primera. Venezuela.
- Siliceo, Alfonso. (2009).”*Liderazgo para la Productividad*”. Edición segunda. Editorial McGraw- Hill. México
- Toro, Fernando. (1990).”*Desempeño y Productividad*”. Editorial Cincel. Colombia.

- Whithmore, John. (2009).”*Coaching el método para mejorar el rendimiento de las personas*”. Edición Cuarta. Editorial Paidós. Barcelona.

### 5.1 Web grafía.

- Recuperado en: Ciencias Sociales Useche Maria; (2004).” El Coaching desde una perspectiva epistemológica” – Costa Rica.  
<http://www.redalyc.org/pdf/153/15310509.pdf>

## 6 ENUNCIACIÓN DE LA PROPUESTA

Estrategia de capacitación para el entrenamiento a los directivos y mandos medios en Coaching Ejecutivo que permita elevar la Productividad Empresarial aplicado al departamento de talento humano de la empresa Seguridad y Vigilancia Cía. Ltda. 2016-2017.

## 7 ANEXOS



**DESCRIPCIÓN:** Revisión de cada uno de los puntos del protocolo del proyecto de investigación.  
**FUENTE:** Casa de la Dra. Mónica Espinoza Palma.



**DESCRIPCIÓN:** Lectura de todo el proyecto de investigación  
**FUENTE:** Facultad de Gestion, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo.



**DESCRIPCIÓN:** Última revisión y finalización del proyecto de investigación  
**FUENTE:** Facultad de Gestion, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo.