

UNIVERSIDAD DEL AZUAY

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN**

Escuela de Psicología Laboral y Organizacional

**CAPACITACIÓN EN HERRAMIENTAS DE COACHING A LA
FUNDACIÓN WAAPONÍ**

Proyecto de graduación previo a la obtención
del título de Psicóloga Laboral y Organizacional

Autora: Ananda Zeas Sigüenza

Director: Lcdo. Cristian Castillo Peñaherrera. MCDO

**Cuenca, Ecuador
2006**

DEDICATORIA

Esta monografía está dedicada a mi má, a mi hermana, al Amaru, a mi pá, y al Daniel quienes a su manera me han apoyado, ya sea muy cerca de mí o a la distancia. Son personas incondicionales y han estado en este proceso de creer en mí y en mi capacidad para crear.

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mis agradecimientos a todas las personas que de alguna manera apoyaron a la elaboración de esta monografía.

Gracias Pauli por ayudarme en la redacción.

Gracias Daniel por tu paciencia, tu experiencia y habilidades con los programas de la computadora. Además, fuiste un asistente eficiente al estar atento a todas las necesidades del taller, al ser el fotógrafo y ayudarme como voluntario para explicar algunos ejercicios. Este día de trabajo no hubiese salido tan bien sin tu ayuda.

Gracias Amaru por salvar aquellos archivos que casi los pierdo.

Gracias Suco primero por haberte ofrecido el último día de clases a ser director de monografía o tesis, y segundo, por haber dado un poco de tu tiempo.

Gracias mi boli, por tu dedicación en la elaboración de los dibujos del manual, ya que mi idea de éste, no hubiese sido posible sin tu habilidad, paciencia y dedicación.

Gracias David por haberme ayudado con el programa ilustrador para que la presentación del manual haya sido tal como me lo imaginé.

Gracias má, por haber dedicado un poco de tu tiempo, para revisar cada noche la redacción de algunas partes de esta monografía.

Gracias Juan por tu compañía y comprensión de la importancia que tiene este trabajo para mí.

Gracias pá, por colaborar con ideas para que mi creatividad fluya y no impacientarme conmigo misma.

Gracias Andrew, Ely, Mariela y Pinpoyo por haber colaborado con su criterio y experiencia en la validación y post validación de la agenda del taller.

Gracias Suca por despejar mis dudas metodológicas

Gracias Dani Lan porque a través de las llamadas telefónicas diarias fuimos un apoyo la una a la otra, nos hicimos compañía y nos dimos ánimos a lo largo de todo este tiempo que estuvimos haciendo la monografía. Aparte nos apoyamos confirmando ideas y redacción.

Y por supuesto, un especial agradecimiento para la Fundación Waaponí por haber creído en mis capacidades y haber permitido realizar la aplicación práctica en la fundación. Me apoyaron con su apertura para asistir al taller, con los materiales y toda la logística requerida.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
 INTRODUCCIÓN.....	 1
 CAPITULO 1: MARCO TEÓRICO.....	 4
1.1 COACHING	4
1.1.1 Origen.....	4
1.1.2 Coaching desde su inicio hasta la actualidad:	4
1.1.3 Nuevas modalidades	5
1.1.4 Conceptos	6
1.1.5 Esencia de coaching.....	6
1.1.6 Principios del coaching	7
1.1.7 Como funciona el coaching	7
1.1.8 Términos Clave	9
1.1.9 Niveles de aprendizaje y cambio en individuos y organizaciones.	10
1.1.11 RETROALIMENTACIÓN	17
 1.2 Accelerated Learning: Herramienta para el aprendizaje en adultos.	 19
1.2.1 Que es Aprendizaje Acelerado	19
1.2.2 Aporte del Aprendizaje Acelerado	19
1.2.3 Nueva Perspectiva.....	20
1.2.4 Objetivo	20
1.2.5 Quienes se benefician	21
1.2.6 En que se apoya el Aprendizaje Acelerado	21
1.2.7 Relación con el coaching:.....	23
1.2.8 El ciclo de 4 fases del Aprendizaje Acelerado	23
1.2.9 Diferencias entre el aprendizaje tradicional y accelerated learning	24
 INTRODUCCIÓN	 26
 CAPITULO 2: APLICACIÓN PRÁCTICA.....	 28
2.1 ETAPA DIAGNÓSTICO	28
2.1.1 Informe de entrevistas	28
2.2 ETAPA CAPACITACIÓN.....	31
2.2.1 Validación	31
2.2.2 Informe del taller	42
 CAPITULO 3: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	 62
3.1 Conclusiones.....	62
3.2 Recomendaciones Generales	64
3.3 Recomendaciones para la Organización.....	65
 BIBLIOGRAFIA	 67

INDICE DE ANEXOS

ANEXO # 1 Diseño de la monografía.....	70
ANEXO # 2 Entrevistas	87
ANEXO # 3 Hoja de asistencia	94
ANEXO # 4 Formato recepción de materiales	96
ANEXO # 5 Materiales para el taller.....	98
ANEXO # 6 Evaluaciones	108

RESUMEN

El presente proyecto de graduación tiene como objetivo aplicar un proceso de capacitación en herramientas de coaching a la Fundación Waaponí, el cual se logra a través de un taller en el que se toma como base la técnica de coaching. Para la capacitación la metodología se basó en la herramienta Accelerated Learning, ya que permite absorber la información a mayor velocidad a través de la estimulación de los 5 sentidos, complementada con ejercicios en parejas y en grupo, y material elaborado en base a herramientas de coaching, todo esto en una jornada de 8 horas. Antes y después del taller, la jornada de trabajo fue validada por expertos y los participantes que asistieron a la capacitación. A partir de este proceso se elabora un manual orientado a las personas interesadas en esta técnica.

ABSTRACT

The objective of this graduation project is to apply a training process in coaching tools to the Waaponí Foundation, which was achieved through a workshop based on the coaching technique. The training methodology was based on the tool called "Accelerated Learning," since it allows people to absorb the information more rapidly through the stimulation of the five senses. The tool was supplemented by pair and group exercises as well as material whose elaboration was based on coaching tools. Everything was accomplished in an 8 - hour day`s work. Before and after the workshop, the work day was validated by the experts and participants that attended the training. Starting from this process a manual was elaborated to guide people interested in this technique.

INTRODUCCIÓN

El coaching, es una nueva técnica que puede ser utilizada para acompañar en procesos de aprendizaje y cambio personal y profesional. Está relacionada con la Psicología Laboral y Organizacional en la medida en que las dos trabajan con el talento humano dentro del marco laboral. Pretende mejorar el ambiente de trabajo, potencializar las competencias de las personas y realizar procesos de motivación individuales, todo esto a partir de uno mismo para luego acompañar a las otras personas.

En la actualidad su ámbito de aplicación en el mundo de la empresa, del desarrollo social y académico es extenso. En un principio se lo utilizaba para mejorar el rendimiento de los deportistas, sin embargo su evolución nos permite hoy en día utilizarlo en ámbitos variados tales como el desarrollo de capacidades, creencias y valores, identidad, espiritualidad y comportamientos.

El mundo de hoy es cada vez más demandante, exige creatividad, eficiencia, interacciones humanas dinámicas, razón por la cual las diferentes organizaciones y empresas deben actualizarse en sus conocimientos y herramientas. El coaching al ser una técnica nueva permitirá a las personas de la Fundación Waaponí ser más competentes en cuanto a innovación de conocimientos, para aplicarlos tanto en sí mismos como con las personas a quienes prestan servicios.

Waaponí ha tenido un largo recorrido en el desarrollo personal, lo que ha implicado el uso de varias herramientas como Técnicas de Autoconocimiento, Inteligencia Emocional, Psicología Gestalt y Ejercicios Bioenergéticos. En su deseo de responder con innovación a este mundo exigente en donde lo único permanente es el cambio, se decidió que una capacitación en Coaching sería de mucha utilidad para la actualización en conocimientos y habilidades, además de estar en relación con sus servicios ya que ésta técnica se enfoca en el mejoramiento y potencialización del talento humano, y esto implica un desarrollo personal.

Metodológicamente la autora se basó en el principio que “*una persona da únicamente lo que tiene*”, así que para iniciar este trabajo lo aplicó primero en sí misma, para estar en la capacidad de trabajarlo luego con otras personas.

El contenido de esta monografía, está organizado en tres capítulos. El primero es la parte teórica en la que el lector encontrará origen, conceptos, principios del coaching. También se explica acerca de la herramienta Aprendizaje Acelerado utilizada en la metodología para dar la capacitación.

El segundo capítulo contiene la descripción de la aplicación práctica; es decir, todo lo que se hizo antes y después de la capacitación a través de un taller de ocho horas con el equipo de la Fundación Waaponí, en donde la autora trabajó 8 meses. Esta experiencia integró tanto las necesidades sentidas y percibidas por los diferentes colaboradores, incluyendo a la autora, el tiempo que se disponía para el taller y el resultado de las entrevistas de expectativas que se aplicó. Por lo que, esta parte contiene un informe de entrevistas, descripción de las validaciones y un informe sobre los resultados del taller.

El tercer capítulo está constituido por conclusiones que surgieron de todo el trabajo realizado, recomendaciones generales y recomendaciones para la Fundación Waaponí. Al final de la monografía, el lector podrá encontrar anexos que le serán útiles para facilitar su comprensión de algunas partes de este trabajo; y si desea puede revisar el producto final de esta labor que consiste en un manual que facilita la comprensión del uso de ésta técnica.

Así, se puede decir que la coherencia entre las cuatro partes del trabajo monográfico se dio a partir del hilo conductor del coaching como concepto; del taller como la aplicación práctica de algunas herramientas que encontramos en el marco teórico, las conclusiones y recomendaciones que surgen de este proceso y cuyo producto final es el manual, que puede ser utilizado por cualquier persona para aprender y tener un acercamiento a la dinámica del coaching.

CAPITULO 1

MARCO TEÓRICO

Capítulo 1: MARCO TEÓRICO

1.1 COACHING

1.1.1 Origen

La palabra “coaching” proviene de la palabra inglesa medieval “coche” que significaba “vagón o carruaje”. De hecho la palabra sigue transmitiendo el mismo significado en la actualidad. A raíz de esto podemos entender que un “coach” es literalmente un vehículo que lleva a una persona o grupo de personas de su estado actual a un destino o estado deseado. (Dilts, 2004 pg 19)

En el ámbito de la educación la noción de coaching, formación o instrucción proviene del concepto de instructor que “traslada” o “transporta” al alumno a través de sus exámenes. El instructor educativo es definido como el que instruye o entrena a un actor o equipo de actores, o como quien “instruye a los jugadores en los fundamentos de un deporte competitivo y dirige la estrategia del equipo”. (pg 19)

1.1.2 Coaching desde su inicio hasta la actualidad:

Recordemos que coaching es palabra inglesa cuyo significado español es “entrenamiento”. Coaching en un inicio fue utilizado exclusivamente para entrenamientos deportivos ya sea a una persona o equipo. El coach siempre está muy atento al rendimiento del deportista o el equipo y opta por estrategias para mejorar el rendimiento. La palabra entrenador no obstante, no dice todo lo que hace un coach, es por ello que la palabra no se ha castellanizado.

Así, históricamente el coaching viene centrándose en mejorar determinado comportamiento a través de un “entrenamiento intensivo”, en donde las acciones del coach son básicamente observar el comportamiento y después darle indicaciones estratégicas de cómo mejorar en situaciones y contextos específicos.

Esta herramienta cuyo único ámbito de aplicación era el deporte, hoy en día, y particularmente desde los años ochenta se la está utilizando como un apoyo para elevar o mejorar el rendimiento de las personas en el trabajo. Numerosas empresas

están optando por esta herramienta como sustituto de la formación o como complemento de ella.

La revista *Dinners* del mes de marzo de este año asegura que el coaching tiene mayor demanda en las empresas. “En el mundo empresarial es donde más de moda se apuesto los coach. Las empresas ven la necesidad de tener un personal motivado, pues parten de la premisa de que 71% de los ejecutivos no están comprometidos con su trabajo.” (*Dinners*, marzo, 2006, pg 63)

1.1.3 Nuevas modalidades

La noción de coaching ha ido adquiriendo nuevos significados y por lo tanto su modalidad de aplicación se ha expandido, por lo que encontramos nuevos términos para definir el tipo de sesiones dependiendo de la necesidad:

1. Las sesiones de coaching personal están enfocadas en ayudar a las personas a enfrentar retos personales como:

Vencer miedo y fobias, lograr un desempeño sobresaliente en el estudio o trabajo, prepararse para una promoción en el trabajo, atender una situación personal o familiar extraordinaria.

2. Las sesiones de coaching empresarial tienen por objetivo dinamizar a un grupo de personas o directivos. Las intervenciones pueden ser:

Solución de problemas, sesiones de creatividad, manejo de conflictos.

3. Las sesiones de coaching directivo (organizacional) plantean situaciones de ayuda o desarrollo del potencial de los directivos. Las razones de intervención más comunes suelen ser:

Toma de decisiones, conflictos, estrés, búsqueda de recursos, desarrollo de competencias, apoyo en promociones. (www.mastermas.com/reportajes/coaching)

Estas clasificaciones muestran que el coaching puede ser aplicado de varias maneras y por lo tanto los nombres que utilizan los expertos en el tema son diferentes; sin embargo, todos apuntan al mismo objetivo que es liberar y maximizar el potencial de los seres humanos.

1.1.4 Conceptos

Cada persona es un universo diferente, por lo que sus pensamientos y creencias diferirán entre individuos. Esto también influye en la información que tenemos sobre coaching, ya que encontramos algunos libros en el que su autor escribirá y contará según sus experiencias, lo que es coaching; sin embargo, podemos encontrar conceptos con los que nos identifiquemos, y por lo tanto obtener una visión de lo que es esta herramienta.

“Liberar el potencial de la persona para ayudarle a maximizar su propio rendimiento, y más que enseñar es ayudar a aprender”

Jhon Whitmore.

“La facilidad de movilidad.... Ese arte de crear un ambiente a través de la conversación y una manera de ser, que facilite el proceso por el cual una persona pueda moverse hacia las metas deseadas de una forma plena”

T. Gallwey

“El arte de facilitar el rendimiento, el aprendizaje, y el desarrollo de otra (s) persona (s)”

M. Downey.

“Proceso en el que una persona apoya a otra a desarrollar o descubrir su talento como individuo; a través de otorgarle poder a la persona y hacerla responsable de su manera de ser, hacer y de los resultados que genera”

Ananda mOi

Sin duda, estos conceptos ilustran en diferentes formas qué es el coaching; pero para este trabajo monográfico se tomará el concepto propuesto por la autora.

1.1.5 Esencia de coaching

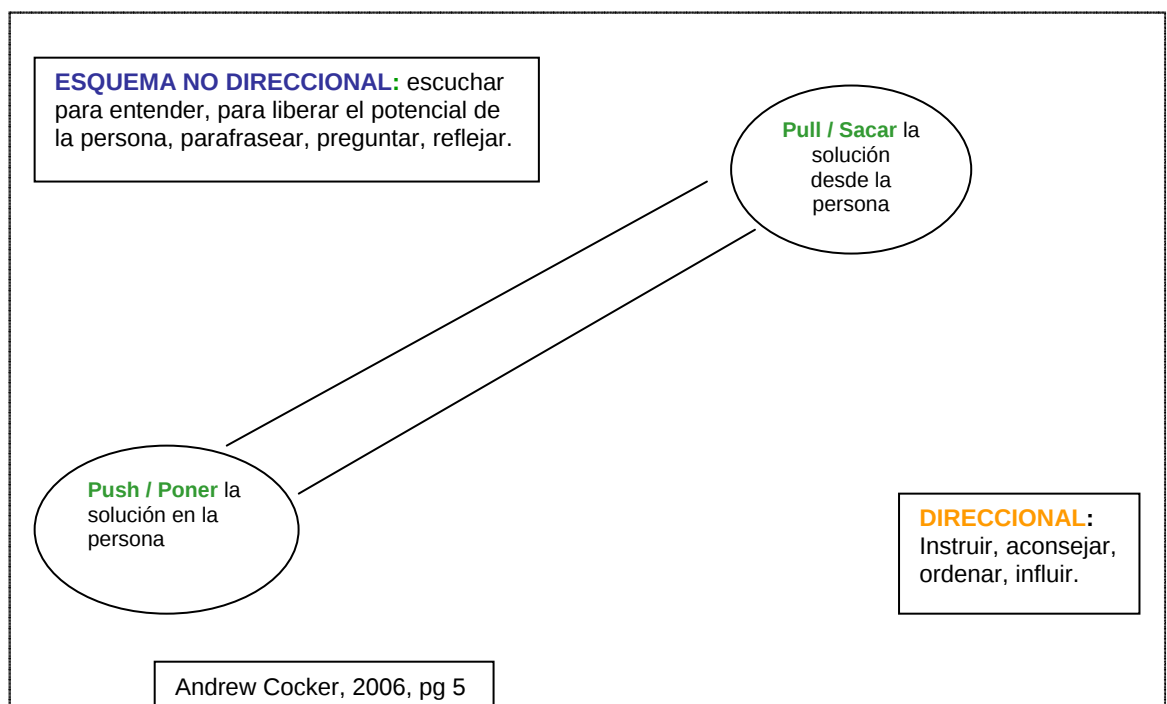
Desde la experiencia de la autora la esencia del coaching, sin duda, es maximizar, mejorar, elevar o descubrir nuestro potencial como seres humanos, tomando en cuenta que en este proceso el único responsable es uno mismo en calidad de coachee. El coach es solamente una persona que nos guía y acompaña mostrándonos opciones de cómo mejorar o cambiar.

1.1.6 Principios del coaching

- Centrado en las posibilidades del futuro
- No se enfoca en los errores del pasado, ni en el desempeño actual.
- Para lograr lo mejor de las personas el coach debe creer en su potencial
- Nuestras creencias sobre las capacidades de los otros tienen un impacto directo sobre su actuación.
- El coaching trabaja en base a una relación de confianza y confidencialidad mantenida entre el coach y el coachee.
- El coachee no aprende del coach, sino de si mismo estimulado por el coach.
- Aunque a veces no es fácil, el coach debe evitar transferir su experiencia al coachee, ya que si lo hiciera estaría incumpliendo los principios básicos del coaching. (<http://gentix.com.mx/>)

1.1.7 Como funciona el coaching

Independientemente de los ámbitos en los que se trabaje y de su modalidad ya sea coaching individual, coaching grupal u organizacional, todos funcionan con una misma dinámica, que se refiere a que las respuestas o soluciones deben surgir del coachee y no del coach.



PUSH / PONER: Significa que el coach da sugerencias, aconseja, impone y ordena. El es quien da la solución.

PULL / SACAR: Este es la base del proceso porque es el coachee quien se da cuenta de cómo solucionar o cambiar factores de una situación y el coach utiliza el esquema no direccional.

A través de este esquema podemos notar que la tarea del coach es netamente ser un vehículo para que el coachee alcance lo que se ha planteado. Es por esto que el coach debe tener mucho cuidado en utilizar el esquema direccional ya que eso implicaría la anulación del trabajo del coachee.

El esquema PULL y PUSH cuya traducción sería SACAR y PONER, nos muestra que cualquier sesión de coaching, gira en torno a la responsabilidad del coachee en su proceso y por lo tanto, es de él, de quien deben surgir las ideas o soluciones. Además de esta manera ayudamos más al coachee, en cuanto se va descubriendo o potenciado sus competencias.

Para comprender de mejor manera este proceso, se tomará el siguiente ejemplo: La ONG XX (Organización no Gubernamental) debido a su crecimiento, sintió la necesidad de implementar un reglamento interno y elaborar una política salarial, ya que los recursos materiales estaban desperdiciándose y el recurso humano no optimizaba su tiempo. Para implementar estos cambios, deciden contratar los servicios de la consultora Y.

Este trabajo, requirió de algunas semanas, de reuniones con el equipo de la ONG y recoger bastante información. Este proceso se dio de la siguiente manera:

- El consultor se reúne con los directivos de la ONG y en conjunto establecen las necesidades reales de cambio organizacional.
- En un taller de pocas horas, al que asistió todo el equipo de la ONG y facilitado por el consultor se trabajó en las posibles estrategias para implementar este cambio. Este trabajo consistió en que los mismos participantes fueron quienes propusieron la estrategia más óptima.
- Adicional a esto, el consultor expuso toda la información que recogió de consultas realizadas a otras organizaciones, ONGs y su propia experiencia de cómo habían implementado cambios muy similares.

- Después de exponer estos posibles caminos o estrategias utilizó preguntas, para que sean los mismos miembros de la organización quienes decidan que estrategia utilizarían para establecer este cambio.
- La metodología utilizada por el facilitador fue basada en preguntas, cuyo objetivo fue obtener propuestas, ideas, sugerencias de la misma organización.

RESULTADO: El facilitador actuó como un medio para que la propuesta estratégica de cambio surja desde la misma organización. Hoy, la gente siente que el cambio está ocurriendo y se les hace mucho más fácil ya que la estrategia utilizada fue propuesta por ellos mismos.

1.1.8 Términos Clave

Coach: Facilitador, guía, mentor basado en ayudar al coachee a través de una dinámica de interacción. Esto en contra posición de la antigua concepción de ser la persona que dice y da instrucciones.

Coachee: Persona que recibe coaching por diferentes razones que lo haya pedido. Algunas personas las llaman “clientes”.

El **coaching con “c” minúscula** se enfoca en el nivel del comportamiento, ayudando a la persona a cambiarlo para mejorar en una situación determinada. Sus métodos derivan en su mayoría del coaching deportivo promoviendo la toma de conciencia de la persona acerca de sus propios recursos y capacidades. (Dilts, 2005, pg 21)

El **coaching con “C” mayúscula** proporciona apoyo en diferentes niveles: comportamiento, capacidades, creencias, valores e incluso en identidad. También incluye las habilidades y acciones del coaching con “c” minúscula. (Dilts, 2005, pg 21)

La diferencia entre el coaching con “c” minúscula y coaching con “C” mayúscula la encontramos en los niveles de cambio que aborda cada uno.

El primero se enfoca netamente en los factores de comportamiento (elementos que permiten perfeccionar el rendimiento de la personas) que se pueden mejorar para

elevar el rendimiento. Dichos factores corresponden al segundo nivel de cambio propuesto por Dilts. Mientras que el coaching con “C” mayúscula, aborda los 6 niveles propuestos por Dilts, incluyendo el de factores de comportamiento.

1.1.9 Niveles de aprendizaje y cambio en individuos y organizaciones.

Un coach debe estar atento a los diferentes niveles de aprendizaje y procesos de cambio de una persona o un grupo, porque cada ser humano es único y diferente, por lo tanto el coach debe acomodarse a las demandas del proceso del cliente o coachee.

De acuerdo con Dilts existen seis niveles de aprendizaje y cambio a través de los cuales podemos entender al individuo dentro de un sistema así como la vida misma del propio sistema.

Estos niveles de cambio son:

- Factores del entorno
- Factores del comportamiento
- Capacidades
- Valores y creencias
- Factores de identidad
- Factores espirituales

Para este trabajo se profundizarán solamente en tres de los seis niveles expuestos, ya que son con los que se trabajó en la capacitación a la fundación Waaponí debido a que se contaban solamente con 8 horas para trabajar. Los niveles tomados fueron: factores de comportamiento, capacidades y valores y creencias.

1. Comportamientos

La palabra actitud es definida por la Enciclopedia SALVAT como la disposición mental y nerviosa que ejerce una influencia determinante en las reacciones del individuo ante todos los objetos y situaciones con los que se halla en relación. Las

actitudes son, en suma, orientaciones generales y persistentes del individuo respecto a su medio.

Por otro lado, la Enciclopedia de la Psicología OCEANO, define al comportamiento como el conjunto de respuestas sensiblemente complejas de un organismo a los estímulos recibidos de su entorno.

Basándonos en estos conceptos podemos entender que las actitudes determinan una predisposición de la persona para valorar favorable o desfavorablemente una situación, objeto o personas que la rodean, influyendo en su comportamiento.

Nuestros comportamientos son las acciones y reacciones físicas específicas a través de las que interactuamos con los demás y con el entorno que nos rodea. Los comportamientos son producto del sistema psicomotor.

Los comportamientos específicos tales como tareas, procedimientos y relaciones interpersonales, son un medio para la consecución de los objetivos y resultados deseados.

Coaching y el comportamiento

Los métodos del coaching derivan en su mayoría del coaching deportivo, promoviendo la percepción consciente de los recursos y habilidades del individuo. Estos métodos implican extraer de la persona sus propias capacidades y reforzarlas a través de una cuidadosa observación y retroalimentación positiva, así como facilitarle al individuo su actuación coordinada con los demás miembros del equipo.

No necesariamente se trabaja solo con una persona, este proceso puede implicar a un grupo de personas que deseen encontrar formas de mejorar su rendimiento o cambiar algún comportamiento que en alguna forma hayan observado que no aporta al desarrollo de la organización.

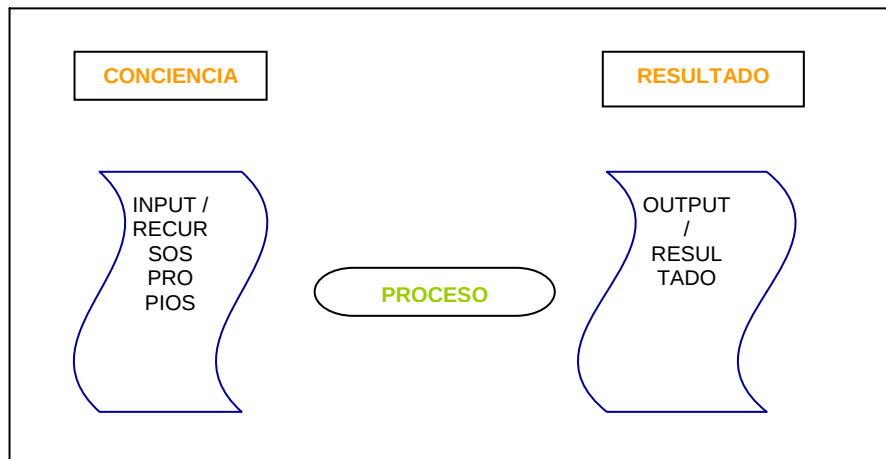
Por ejemplo la Fundación Waaponí al participar en la capacitación, trabajó en un ejercicio llamado “variables críticas”. Su dinámica consiste en lanzarse pelotitas entre los participantes en un orden establecido por ellos mismos (Quién lanza a quien) con la meta de no hacer caer ninguna pelotita.

A través de varios intentos los participantes van tomando conciencia sobre lo que están haciendo bien y lo que deben mejorar para que cada vez el número de

pelotas que cae, vaya disminuyendo. Buscan estrategias para mejorar esta habilidad y cumplir con la meta propuesta en el juego. Al final del ejercicio, en la última ronda, el grupo logró que no cayera ninguna pelota, mejorando sus propios recursos y obteniendo como resultado la mejora de su rendimiento.

Esto se puede aplicar al trabajo, en donde es posible generar espacios para que los empleados y todos los colaboradores tomen conciencia de sus propios recursos y puedan mejorar su actuación y rendimiento; siempre y cuando el trabajo y esfuerzo surja de ellos mismos. Al estar concientes de sus habilidades saben como pueden aportar de mejor manera a su trabajo, y por lo tanto, su rendimiento mejorará.

El siguiente gráfico ilustra este proceso:



Andrew Cocker, 2006, pg.68

2. Capacidades

Capacidad es definida por el diccionario MONITOR como la característica psicosomática del individuo, adquirida por medio de un ejercicio, que le permite o le facilita el desarrollo de determinadas actividades. La capacidad puede considerarse por lo tanto, como fruto de la acción educadora que se apoya sobre las cualidades innatas de la persona.

Dilts se refiere a capacidades como las habilidades mentales y cognitivas de una persona y por lo tanto cuando el coach trabaje en este nivel con su cliente, su tarea es ayudar a la persona a desarrollar nuevas estrategias tanto de pensamiento como

de acción. De esta manera, el énfasis de trabajar con capacidades radica en el aprendizaje de lo nuevo.

Sesiones de coaching

Las sesiones de coaching para este nivel están enfocadas en estimular nuevos mapas cognitivos y dotan de experiencias que confieren significado a dichos mapas y en lugar de limitarse a presentar nuevos contenidos, ayuda a las personas a desarrollar nuevas estrategias de aprendizaje.

Desarrollo de Capacidades

Las personas a lo largo de su vida construyen mapas mentales a través de los cuales procesan la información que reciben y seleccionan su estilo de aprendizaje. Sus capacidades están relacionadas con estos esquemas mentales y formas de aprendizaje individuales, por lo que al trabajar con diferentes clientes implica que para cada una de éstas sesiones, el coach puede apoyarse en 3 elementos: juego interno de cada persona, canal de representación que utiliza su cliente y el estilo de aprendizaje.

a. Juego interno y la enseñanza

El desarrollo de capacidades dentro del marco de coaching lo podemos referir al “juego interno”. Timothy Gallwey fue quien desarrolló el concepto de “juego interno” cuya esencia consiste en prepararse mentalmente para actuar bien.

En cualquier área de actuación, el éxito depende de la mente y el cuerpo. El “juego externo” está relacionado con las habilidades físicas, como por ejemplo en un jugador de béisbol, estaríamos hablando de cómo mover el bate, lanzar la pelota, etc. El “juego interno”, está relacionado con nuestro enfoque mental a lo que estamos haciendo, por ejemplo, la actitud, concentración, confianza. Cuando ambos juegos funcionan como unidad fluye una especie de excelencia sin esfuerzo.

b. Canales de representación

Según la PNL, construimos nuestros mapas de un entorno determinado a partir de la información que recibimos a través de nuestros sentidos o “sistemas de representación”: vista, oído, olfato, gusto y tacto. De esta manera, los canales de representación están relacionados con los sentidos, así como con la modalidad sensorial que cada persona utiliza para aprender o comunicarse. Por esto, es importante que los coaches al momento de trabajar con el “juego interno” del

coachee, presten atención y detecten cual es el canal de representación que utiliza, porque facilitará el proceso de trabajo. (Alder y Heather, PNL en 21 días.)

c. Estilos de aprendizaje

El concepto de “estilo de aprendizaje” constituye un reconocimiento explícito de que cada cual aprende a su modo.

Los canales de representación pueden ser utilizados para acrecentar el aprendizaje y la comunicación; así, si una persona aprende mejor a través de imágenes (canal visual), en las sesiones se utilizará mucho más este tipo de material; sin embargo, si no utiliza el canal auditivo, se le puede ayudar a reforzar ese canal utilizando herramientas que lo ayuden a reforzarlo.

A raíz de esto, es importante tener siempre presente que no todos los seres humanos aprendemos igual, y por lo mismo debemos tener claro la manera en que cada uno de nosotros aprendemos y como aprende nuestro coachee, para que el trabajo tenga mayor fluidez.

3. Valores y Creencias

Valores

Los valores son los “principios, cualidades o entidades intrínsecamente valiosos o deseables”. Puesto que están asociados con la valía, el sentido y el deseo, constituyen la fuente primaria de la motivación interna. (Dilts, 2005, pg 138)

Muchas veces los valores dirigen los resultados que el coachee se fija así como las opciones que toma. De hecho los objetivos que se propone son expresiones tangibles de sus valores. Por ejemplo, si una persona tiene por objetivo “formar un equipo eficaz”, valora casi con absoluta seguridad “trabajar con otros”. (pg 138)

Creencias

Las creencias son fundamentalmente juicios y evaluaciones sobre nosotros mismos, sobre los demás y sobre el mundo que nos rodea. Son los lentes a través de los cuales los seres humanos observan y procesan la información del entorno que los rodea.

Unidos, creencias y valores, responden al “¿Por qué?” hacemos las cosas, constituyen la motivación que muchas veces estimulan o inhiben habilidades y acciones que construyen la capacidad del cliente para actuar con eficacia.

Importancia de las creencias.

“Las creencias constituyen una influencia poderosa en nuestra vida. La sabiduría popular asegura que si alguien cree firmemente que puede hacer algo, lo hará, y si cree que algo es imposible, ninguna cantidad de esfuerzo le convencerá de lo contrario” (Dilts, 2005, pg141)

Tal como muestra el modelo del iceberg, nuestros resultados son producto de nuestras creencias. Un ejemplo que podemos tomar es lo que a veces pasa en las relaciones del gerente con sus empleados.

Cuando el gerente “cree” que sus empleados son incapaces de realizar algo, o de emprender una acción nueva, lo que tienden a hacer es solamente dar sugerencias u órdenes para que los empleados cumplan con el objetivo de la empresa. Si la creencia es opuesta, lo que el gerente haría, es sacar lo mejor de cada uno, proporcionando situaciones en que las respuestas o soluciones surjan desde los empleados, confiando en su capacidad (Modelo Push / Pull).

Otro ejemplo con el que podemos ilustrar la incidencia de los valores, es cuando en una organización NO todas las personas tienen como valor, la puntualidad. Esto se refleja en las convocatorias a reuniones, en la hora de ingreso a la oficina, en la entrega de material o informes pedidos, etc. Para iniciar una reunión por lo general se espera a que lleguen todos, esto ocasiona un atraso para empezar la reunión, una vez iniciada, las personas que llegaron tarde no escucharon toda la información y por otro lado las que llegaron a tiempo, debido a su agenda de trabajo, ya deben retirarse, todo esto da como resultado que en las reuniones no estén todas las personas convocadas y una pérdida de información.

Por otro lado al no entregar el informe o materiales en el día fijado, se atrasan los procesos ya que las tareas de otras personas estaban directamente relacionadas con la primera tarea nombrada. Por ejemplo para una capacitación, los materiales deben estar listos 2 días antes, si no lo están, ocasiona que el responsable de dar la capacitación se ocupe de esta tarea (cuyo responsable era otra persona)

descuidando las suyas propias. Esto ocasiona descargas emocionales, cambiando el clima laboral y bajando la calidad de servicios o productos de la organización.



Tareas del coach

Para trabajar en este nivel el coach puede apoyarse en las siguientes sugerencias:

- Mediante su propio ejemplo, guiar para establecer, reforzar y alinear valores y creencias capacitadoras.
- Ayudar a que esta tutoría sea internalizada por el coachee de modo que no sea necesaria la presencia física del mentor, sino que el sea su propio mentor.
- Ayudar a los clientes a tener más claros sus valores fundamentales y su jerarquía.
- Otra tarea importante consiste en ayudar al coachee a creer en sí mismo y en su capacidad para actuar.
- Ayudar al coachee a manejar la interferencia de la crítica en sus acciones.
- Ayudar a que su cliente tome conciencia de los valores y creencias que inhiben o fortalecen sus habilidades y actuaciones.

1.1.10 Coach centrado

En las siguientes líneas se nombran algunas cosas que el coach no debe hacer:

Juzgar: El coach debe mantener en silencio sus juicios de valor, porque lo único que hacen es opacar la objetividad con la ve el coach al proceso de su coachee.

Aconsejar: El protagonista del proceso es el coachee, por lo tanto el coach debe dejar que sea el quien vaya descubriendo soluciones. Solo puede dar sugerencias si es que el coachee se lo permite, tomando en cuenta que solo son opciones que el cliente las puede tomar o dejar.

Interpretar: Al conversar con el coachee, el coach debe tener claro lo que su cliente está diciendo y no interpretar cada frase que dice. Preguntar para aclararse ayuda mucho al coach. Por ejemplo: si el coachee está hablando de que le falta motivación, preguntar ¿Qué es para usted motivación?

Liderar: Al ser un líder es indispensable tener siempre presente que el coach no lleva al coachee hacia donde el quiere, sino solamente acompaña al coachee hacia donde él quiera ir.

Trabajar: Durante todo el proceso es válido que el coach trabaje siempre desde su experiencia y siendo él mismo. (Andrew Cocker, 2006, pg. 65)

1.1.11 RETROALIMENTACIÓN

Una herramienta imprescindible del coaching, independientemente del modelo de la sesión o competencia que esté utilizando, es la retroalimentación. La dinámica del coaching gira siempre en torno al coachee; sin embargo; esto no implica la participación nula del coach, ya que su tarea más importante es decir todo el tiempo al coachee el como lo esta haciendo y la forma en que puede mejorar.

Esta herramienta es muy útil, no sólo en el campo del coaching, sino en cualquier área de actuación del individuo. Por lo general, en el trabajo a las personas les cuesta mucho el dar o recibir retroalimentación porque ésta tiende a ser “mala” o “no constructiva”. Para aprender a dar un feedback el lector puede apoyarse en algunos conceptos y esquemas propuestos a continuación.

Retroalimentación positiva: Aplicado a situaciones donde el coachee hizo un buen trabajo. Consiste en un simple elogio; sin embargo, puede tener mayor impacto si es que el coach resalta el por qué o el cómo fue que el coachee hizo un buen trabajo. (Max Landsberg, 1996, 24)

Retroalimentación constructiva: Es aplicado en situaciones donde es necesario enfocarse en cómo el coachee puede realizar su trabajo de mejor manera. Es importante considerar dos aspectos:

- Al describir las acciones del coachee, se debe enfocar hechos específicos observables mas no asumir comportamientos, por ejemplo decir “En la última reunión no tomaste nota para que puedas hacer un informe completo”, y no decir “Tiendes a ser evasivo”, porque esto sería una interpretación.
- Usar el modelo CICP, que a continuación está explicado.

Modelo CICP

C Crear: Para dar cualquier tipo de retroalimentación es necesario crear un ambiente efectivo, un rapport, para poder conversar con el coachee.

I Invitar: Permitir e invitar a que la persona se auto – valore; es decir, que sea el coachee quien identifique como fue realizando la tarea, en cualquier ámbito que esté trabajando. Aquí el coach puede proveer de las siguientes preguntas al coachee para su auto – valoración:

- ¿Qué hice bien?
- ¿Qué aprendí?
- ¿Qué cambiaré?

C Compartir: En este espacio el coach comparte sus observaciones acerca del proceso del coachee. En este nivel nos podemos apoyar en el modelo AID mencionado más adelante. (Andrew Cocker, 2006, 80)

P Planear: Después de compartir, entre el coach y su coachee pueden planear acciones o sesiones futuras, dependiendo de la decisión de ambos. (Andrew Cocker, 2006, 80)

Modelo AID

A Actions (Acciones); Las cosas que el coachee está haciendo bien o no tan bien, en el área que estén trabajando.

I Impact (Impacto): Explicar el efecto que dichas acciones tienen sobre el entorno, sobre sí mismo.

D Desired result (Resultado Deseado): Comentar las formas en las que el coachee podría hacer o actuar de manera más óptima. (Max Landsberg, 1996, 22)

1.2 Accelerated Learning Herramienta para el aprendizaje en adultos.

1.2.1 Que es Aprendizaje Acelerado

La palabra “aprendizaje” el diccionario ARISTOS la describe como el tiempo que se emplea en adquirir un conocimiento de algo por el estudio o la experiencia; mientras que “acelerado” el diccionario lo define como el resultado de incrementar la velocidad en la unidad de tiempo. A partir de esto podemos entender que, esta nueva herramienta ayuda a la persona a absorber la información de una manera más rápida, facilitando el aprendizaje de algo nuevo.

El Accelerated Learning o Aprendizaje Acelerado reconoce que cada persona tiene su propio estilo de aprendizaje por lo que ayuda a la persona a encontrar y utilizar las técnicas que combinen con este estilo; así, el aprendizaje fluirá de la manera más natural. Al ser natural, es más fácil. Al ser más fácil, es más rápido.

1.2.2 Aporte del Aprendizaje Acelerado

Sin duda, al escuchar el término aprendizaje el cerebro lo asocia con la experiencia que las personas tuvieron cuando asistían al aula de clases y escuchaban a la profesora hablar y hablar, y en sus cuadernos solamente tenían materias relacionadas con números y letras.

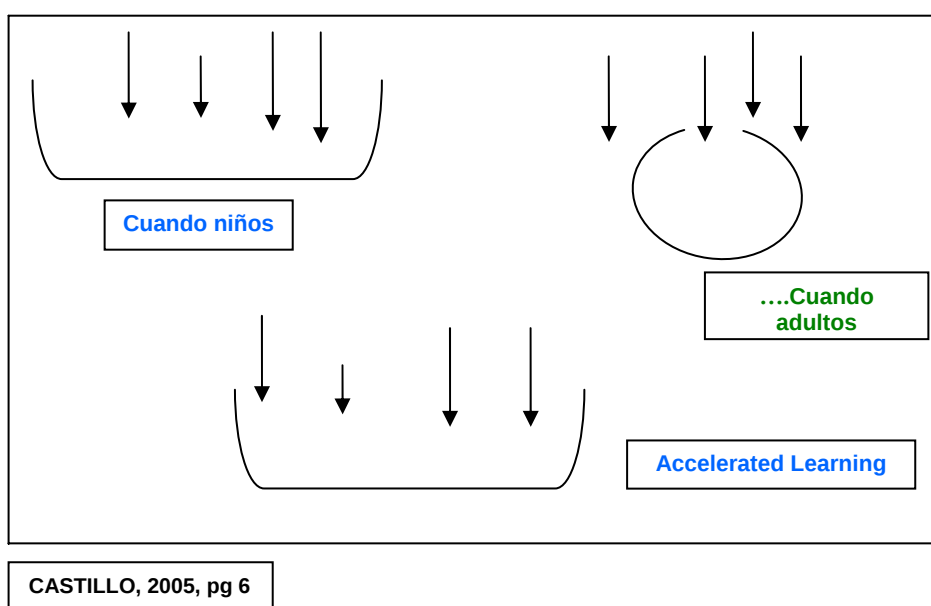
“El aprendizaje acelerado cambia estas tradicionales asunciones acerca del aprendizaje porque muestra una visión sistémica de los procesos de aprender y además para el Accelerated Learning, el aprendizaje no es un pasivo

almacenamiento de información sino que el conocimiento es constante creación del ser humano.” (CASTILLO, 2005, pg 2)

1.2.3 Nueva Perspectiva

Los niños son personas que expresan abiertamente sus emociones, son espontáneos, toman a sus juegos como algo serio; sin embargo, esto no impide que disfruten jugar. Cuando juegan solos utilizan su imaginación y de la misma manera con otros niños pero los recursos e ideas son mayores lo que produce más ideas nuevas y juegos nuevos. Además los niños aprenden mucho más en su diario vivir, experimentando y haciendo cosas nuevas de las que obtienen gran cantidad de conocimiento que está siendo producido por ellos mismos.

Con el Aprendizaje Acelerado las personas recuperan esta manera de aprender permitiéndoles a través de la acción, el juego, la estimulación de los cinco sentidos y el experimentar con cosas nuevas que requieran de la imaginación y otros recursos, ampliar su aprendizaje de una manera más profunda.



1.2.4 Objetivo

Su objetivo es la OBTENCIÓN DE RESULTADOS, mediante el despertar del conjunto de nuestras habilidades desarrollándolas al máximo, integrando aspectos verbales, no verbales, racionales y emocionales, físicos e intuitivos y todos al mismo tiempo. (3)

1.2.5 Quienes se benefician

Con el Accelerated Learning se benefician todas las personas que responden al mundo exigente de hoy en donde lo único permanente es el cambio. A raíz de esto el Aprendizaje Acelerado ha desarrollado productos y servicios para padres de recién nacidos, niños todas las edades, estudiantes de colegio y universidad, adultos, en resumen hay programas para todas las personas de todas las edades.

1.2.6 En que se apoya el Aprendizaje Acelerado

Colin Rose es un experto británico en técnicas de aprendizaje acelerado y Brian Tracy es un conocido coach de alto rendimiento en Estados Unidos. Ambos son citados por Simon y Schuster cuando afirman que ningún ser humano nace con la inteligencia completamente desarrollada, ya que ésta es como un músculo que puede ser ejercitado y la clave es “aprender a aprender”. (Simon y Schuster, 1995, pg 1)

Para este proceso es importante conocer qué tipo de inteligencia o aptitud tiene más desarrollada la persona y a través de qué canal de representación procesa la información.

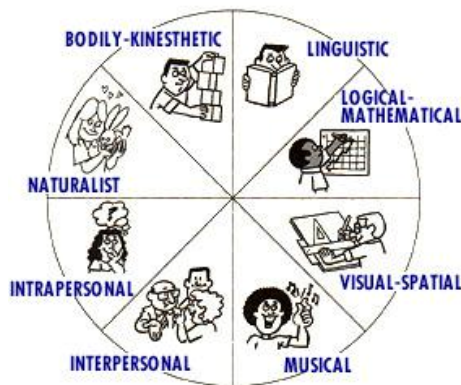
a. Ocho Inteligencias

Tradicionalmente las materias académicas dictadas en clase tenían relación únicamente con temas relacionados a números y letras; es decir, estaban relacionados solamente con la inteligencia lingüística y con la lógica matemática por lo que si un estudiante no tenía desarrolladas estas inteligencias sus calificaciones eran bajas y como resultado lo único que obtenía era el título de “tonto” o que no es apto para nada.

En la actualidad el Sr. Howard Gardner ha desarrollado un modelo de 8 inteligencias en donde cualquier ser humano calza y por lo tanto la tradicional creencia de que solamente existían en cierto modo 2 tipos de inteligencias se está desvaneciendo. El Accelerated Learning toma en cuenta este aporte de Gardner para desarrollar estrategias y métodos que sirvan para aprender de la manera más óptima y rápida. (www.accelerated-learning.net, 2006)

En el gráfico a continuación encontramos los tipos de inteligencia:

Ocho inteligencias de Gardner



b. Los canales de representación

Los canales de representación, hacen referencia a que toda la información del mundo circundante la procesamos a través de uno de los cinco sentidos. En su mayoría las personas utilizan el tacto, la vista y el oído, de esta manera también aprendemos a través de este mismo canal. Los estilos de aprendizaje se refieren a que cada ser humano es libre de escoger su canal de aprendizaje, por lo que cada persona aprenderá a su manera y a su ritmo.

Así, con el accelerated learning podemos estimular los cinco sentidos, para que el proceso de aprendizaje programado, funcione con mayor eficacia y todas las personas tengan una variedad de recursos a escoger para facilitar su aprendizaje. Por ejemplo en un taller aplicado a la Fundación Waaponí, la facilitadora utilizó música todo el tiempo, los esquemas que trabajaron estaban dibujados en papelógrafos pegados en la pared y en hojas A4 para cada participante. Además había incienso, flores, velas y los refrigerios se tomaban durante algunos ejercicios. De esta manera, todos los sentidos estuvieron estimulados.

c. ABA (Aprendizaje Basado en la Actividad)

Este modelo implica usar todos nuestros sentidos y la totalidad de nuestra mente – cuerpo en el proceso de aprendizaje. El ABA es más efectivo que el aprendizaje basado en materiales, medios, representación. La razón es simple:

El ABA envuelve a la persona en su totalidad y en una totalidad en relación con otros; y para ello se apoya en el SAVI el cual lo explicaremos con el ejemplo del taller aplicado a la Fundación Waaponí.

- **S (somático):** aprendizaje por movimiento y acción. Un ejercicio basado en el lanzamiento de unas pelotitas entre todo el grupo en movimiento. Esto implica la mera acción y dio como resultado que los participantes aprendieron a utilizarla practicando con ellos mismos para luego poder reproducirlo con sus beneficiarios.
- **A (audición):** Aprendizaje en la conversación y la escucha. En el taller los participantes realizaron algunos ejercicios que implicaban una conversación en parejas mientras que un observador tomaba nota para luego darles una retroalimentación. Siempre hubo música, de acuerdo al momento del taller.
- **V (visión):** Aprendizaje por observación. Antes de realizar cualquier ejercicio, los participantes de la Fundación primero observaban como el facilitador hacía el ejercicio para después poder reproducirlo con sus colegas.
- **I (intelectual):** Aprendizaje por resolución de problemas. Este aprendizaje estuvo presente todo el tiempo ya que la mayoría de los ejercicios implicaban encontrar una manera de solucionar algún problema o situación. Estas respuestas siempre surgieron de los participantes.

1.2.7 Relación con el coaching:

La relación entre esta herramienta de aprendizaje y la técnica de coaching es netamente el complemento que surge al utilizar ambas estrategias. El aprendizaje acelerado ayuda a la persona a absorber y procesar más rápido la información; mientras que las herramientas de coaching son la información recibida.

También se relacionan al ser ambas, herramientas que ayudan al individuo en su desarrollo personal; esto implica, que estas técnicas reconocen que cada persona aprende a su ritmo, que tiene sus propias competencias y por lo tanto su proceso de aprendizaje será único.

1.2.8 El ciclo de 4 fases del Aprendizaje Acelerado

Todo aprendizaje puede ser representado en cuatro fases. Cada fase es importante para el aprendizaje. La falta de una implica la no obtención de resultados.

- **Preparación:** Despertar el interés y la curiosidad por aprender. Clarificar objetivos significativos, predisponer positivamente hacia la experiencia del aprendizaje creando ambientes físicos, emocionales y sociales atractivos.
- **Presentación:** El encuentro inicial con el nuevo conocimiento o habilidad. El objetivo es ayudar al aprendiz a encontrar el nuevo aprendizaje atractivo, presentándolo de una manera multisensorial de manera que represente a la totalidad de estilos de aprendizaje posibles a utilizar. (CASTILLO, 2005, pg 14)
- **Práctica:** Ayudar a la integración del nuevo conocimiento o habilidad en una variedad de posibles caminos o contextos.
- **Performance:** Ayudar al aprendiz a aplicar o extender su nuevo conocimiento o habilidad en el trabajo, de manera que el aprendizaje obtenido pueda ser continuamente incrementado. (15)

1.2.9 Diferencias entre el aprendizaje tradicional y accelerated learning

Aprendizaje tradicional	Accelerated Learning
Rígido	Flexible
Serio	Aprendizaje entretenido
Competitivo	Colaborativo
Verbal	Multi – sensorial
Conductual	Integra: mental/emocional/físico
Control	Facilitación
Centrado en los medios	Centrado en los fines
Centrado en los materiales	Centrado en la acción
Centrado en los plazos	Se centra en los resultados
Centrado en los contenidos	Centrado en la experiencia
Individual	Comunidad

“Es lo que el learner dice y hace lo que es importante y no, lo que dice y hace el trainer.”

● **Learner:** aprendiz

● **Trainer:** entrenador

(CASTILLO, 2005, pg.3)

CAPITULO 2

APLICACIÓN PRÁCTICA

INTRODUCCIÓN

La Fundación Waaponí es una organización sin fines de lucro, que surgió de la necesidad de contribuir al mejoramiento de la práctica de los liderazgos sociales, políticos y empresariales de nuestro país. Actualmente sus líneas de acción están centradas en la ciudad de Cuenca y su área de influencia.

Waaponí es la primera fundación a nivel local, que promueve la maestría personal y el liderazgo creativo con el fin de impulsar transformaciones sociales; para ello vincula el cambio interior de los seres humanos con el impacto positivo en su entorno social inmediato.

La Fundación esta gobernada por una junta de socios, formada por 5 personas quienes asumen las responsabilidades políticas, económicas y legales. En la operación de programas y servicios trabajan 10 personas. El perfil de este grupo tiene un promedio de edad entre los 28 – 30 años y su formación académica promedio es de nivel superior.

El principio de la coherencia, que es uno de los valores institucionales, obliga a que exista correspondencia entre las ideas que se promueven y las actitudes y las acciones de todos quienes la integran. Por esta razón, se ha abierto un espacio de aprendizaje que promueve el autoconocimiento, el autocuidado, el liderazgo, la buena calidad del ambiente laboral y de los servicios.

Las organizaciones en la actualidad deben adaptarse al medio que cada vez es más exigente; por lo cual, es vital que se de un proceso de desarrollo sostenido en el aprendizaje e integración de todos sus colaboradores, aspecto que la organización está empeñada en promover.

Así, la aplicación de un proceso de capacitación en herramientas de coaching beneficiará al Waaponí ya que al potenciar su talento humano, podrán aportar con nuevas competencias en sus labores diarias y en la capacitación a beneficiarios de sus proyectos. La aplicación de entrevistas de expectativas al grupo operativo de la fundación, dio como resultado el deseo de adquirir nuevas herramientas para su trabajo. Por lo tanto, la autora considera que capacitar sobre la técnica de coaching cumplirá con dichas expectativas.

En este capítulo el lector encontrará material de apoyo para la capacitación. Las entrevistas estructuradas y aplicadas al personal de Waaponí, el informe de las mismas, la memoria del taller con sus anexos - agenda de trabajo, material elaborado, fotografías y otros documentos que apoyaron el proceso – están a disposición de quienes deseen profundizar sobre la teoría y la práctica del coaching. Sobre todo estos recursos serán muy útiles para el personal de Waaponí, quienes al experimentar y utilizar nuevas herramientas, estarán en la capacidad de reproducirlo en su ámbito de trabajo.

Capítulo 2: APLICACIÓN PRÁCTICA

2.1 ETAPA DIAGNÓSTICO

2.1.1 Informe de entrevistas

INFORME DE ENTREVISTAS

TALLER: Capacitación en herramientas de Coaching
FECHA: 9 de Junio de 2006
RESPONSABLE: Ananda Zeas Sigüenza

1. ANTECEDENTES

La entrevista aplicada a cada una de las personas que forman el equipo de la fundación Waaponí, fue elaborada en base al formato de entrevista estructurada, cuyo objetivo es encontrar las expectativas de cada una de las personas, para poder elaborar la agenda del taller. De esta misma manera, era importante saber con exactitud cuantas personas saben lo que es coaching y cuantas no.

El coaching es una herramienta que se basa en potenciar el talento humano, y debido a esto la entrevista también tenía preguntas para conocer la claridad que tienen las personas en cuanto a las áreas de su trabajo, a las cosas que hacen bien y a sus competencias. En resumen, todas las respuestas ayudaron en la construcción de la agenda de trabajo para el taller.

2. RESULTADOS MÁS SOBRESALIENTES

Los puntos o respuestas más repetitivas y por tanto más relevantes, fueron aquellas que surgieron solamente en las siguientes preguntas de la entrevista.

¿En cuáles de éstas áreas quisiera mejorar?

Las respuestas a esta pregunta fueron de lo más variadas; sin embargo, la mayoría coincidieron en el deseo de mejorar la retroalimentación y la comunicación.

Prepararse para capacitar, respuesta de una sola persona, pero la considero importante porque este es un servicio de mucha relevancia en la fundación.

¿Conoce lo que es coaching?

Solamente 2 de las 10 personas conocen lo que es coaching

Sobre el taller, me gustaría saber: ¿que cosas quisiera que se trabajen?

A pesar de que solamente 2 de todos los miembros, saben lo que es coaching, se mostraron abiertos a responder ésta pregunta.

Cada persona dio más de una respuesta. Ésta fueron de lo más variadas, sin embargo, hubo un predominio en cuanto a:

- Comunicación
- Colaboración
- Concepción de trabajo en equipo
- Nuevos ejercicios
- Mejorar la calidad de trabajo y servicio
- Mejorar o cambiar debilidades por fortalezas

Aprender acerca de talleres, es un tema propuesto por una sola persona; sin embargo, no es menos importante que los anteriores, porque está directamente relaciona con el servicio de la fundación.

¿Cómo le podría ayudar el obtener nuevos conocimientos?

Las respuestas a ésta pregunta fueron similares. Todas las personas coincidieron en que tener nuevos conocimientos y herramientas les ayudaría a mejorar la calidad de trabajo y servicio. A pesar de que las áreas de cada uno son diferentes, todos coincidieron en que los nuevos conocimientos, pueden orientarlos a su área de trabajo, ya sea consigo mismo o hacia otras personas.

“...nuevos conocimientos los puedes orientar a tu trabajo y sacar provecho de ellos.” (Entrevista # 10)

¿Que es lo que espera obtener como resultado del taller?

Las respuestas coincidieron mucho, tomando en cuenta que si hubo algunas que no se relacionaron.

Las expectativas más recurrentes fueron:

- **Aprender a trabajar en equipo.**
- **Colaboración.**

- **Nuevas herramientas que funcionen a nivel personal y profesional.**

“Espinita de trabajar en equipo...”

“...herramienta a nivel personal y de conocimiento”

“Si va encaminado al trabajo en equipo, sería en mejorar los resultados del trabajo”.

“A nivel personal, aprovechar cualquier herramienta al máximo.”

“Herramientas y lo que nos des, nos sirva para potencializar nuestras habilidades y conocimientos, y mejorar en el trabajo y como seres humanos.”

“Una herramienta y una guía para descubrir nuestras habilidades y mejorar”

- **Conocer habilidades y destrezas del equipo de Waaponí.**
- **Conocer creencias y como modificarlas.**

“Conocer a mis compañeros en cuanto a sus destrezas, habilidades, esto sería bueno porque me ayudaría a comprender mejor a mis colegas”

“Comer, relacionarme con los compañeros de trabajo, aprender de ellos y compartir.”

3. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados de las entrevistas, se considera oportuno aplicar un taller de capacitación en herramientas de coaching, pues el grupo desconoce dicha herramienta, cuyo objetivo es elevar el potencial de individuos y dotará de nuevos conocimientos aplicables al desarrollo personal y profesional.

En base a lo anterior, los objetivos del taller son:

- Dotar de herramientas útiles de coaching.
- Identificar las creencias y su incidencia.
- Mejorar la interacción del grupo de trabajo.

Elaborado por:

Ananda Zeas Sigüenza

2.2 ETAPA CAPACITACIÓN

2.2.1 Validación

Para capacitar al personal de Waaponí la agenda del taller fue validada por 3 expertos en la materia, con anterioridad a la fecha del mismo, en temas relacionados a la capacitación. El primero de ellos es el psicólogo laboral Pablo Osorio quien apoyó con su experiencia en el tema relacionado a la elaboración y facilitación de talleres en desarrollo organizacional. La segunda persona es Elizabeth Jiménez quien es psicóloga clínica, experta en talleres de desarrollo personal y trabaja en la Fundación Waaponí como coordinadora del área de desarrollo personal. El tercer experto es Andrew Cocker quien apoyó con su experiencia trabajando como Coach de Alto Rendimiento por 5 años.

Se escogió a estas personas porque de alguna manera sus diferentes experiencias, al ser utilizadas para la validación de la agenda del taller, se complementaron y surgió una validación completa con tres puntos de vista muy útiles ya que coaching es una técnica que apoya al desarrollo personal y organizacional.

De la misma manera se realizaron validaciones ex post con el objetivo de revisar los resultados del taller, si se alcanzaron los objetivos planteados dentro de la agenda y revisar cosas o acciones para mejorar. Dichas validaciones ex post las realizaron los mismos tres expertos, por un lado; por otro, los participantes del taller a través de evaluaciones y la coordinadora del área de Desarrollo Organizacional de la Fundación Waaponí, quien validó el proceso completo; es decir, el taller, el informe y el manual.

Todos estos documentos de validación fueron redactados y firmados por cada una de las personas nombradas; y constan en las siguientes páginas. Con respecto a la información sobre la evaluación aplicada a los participantes, al final de la jornada de trabajo, se encuentra en el informe del taller como el punto número 8.

FICHA DE VALIDACION

TALLER: CAPACITACION EN HERRAMIENTAS DE COACHING
FACILITADORA: ANANDA ZEAS SIGÜENZA
FECHA: 17 de Junio de 2006
JORNADA: 09h00 / 17h30
LUGAR: CENTRO DE ESPIRITUALIDAD SALESIANA

OBJETIVOS DEL TALLER:

De acuerdo a la estructura organizacional de la Fundación Waaponí, los objetivos planteados para el presente taller se adaptan perfectamente a sus necesidades y del personal que allí colabora.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación de entrevistas de expectativas es conveniente dar a conocer al grupo los beneficios que puede aportar el coaching y sus herramientas.

En base a este resultado se ha planteado los siguientes objetivos del taller:

- Dotar de herramientas útiles de coaching.
- Identificar las creencias y su incidencia.
- Mejorar la interacción del grupo de trabajo.

ESTRUCTURA GENERAL DEL TALLER

El planteamiento general del taller a desarrollar, la secuencia coherente de los temas a tratar cumplen con los requisitos necesarios para que la facilitación del taller alcance los objetivos planteados.

DE LOS EJERCICIOS/ACTIVIDADES PROGRAMADAS:

Tras la revisión de los ejercicios planteados y la explicación detallada del objetivo de cada uno de ellos por parte de quien los desarrollará, es posible su aplicación considerando el perfil del personal que colabora para la institución.

RECURSOS:

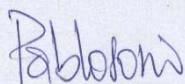
Los recursos previstos para el desarrollo del taller se consideran adecuados de acuerdo los ejercicios planteados.

TIEMPO:

El tiempo previsto para el desarrollo de cada una de las actividades programadas se considera óptimo para su ejecución.

LOGISTICA:

De acuerdo a las fotografías presentadas del local en donde se desarrollará el taller se considera ideal para su ejecución, tomando en cuenta la infraestructura, el espacio verde, la facilidad para el uso de proyector, y otros materiales.

VALIDADO POR:

Psi. Pablo Osorio Guerrero

Técnico del Plan Estratégico de Cuenca

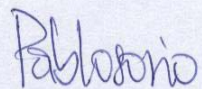
I. Municipalidad de Cuenca

FICHA POST VALIDACIÓN

Con fecha 20 de junio de 2006, tras la facilitación del taller y luego de la revisión de resultados del informe del facilitador, evaluaciones aplicadas a los participantes del taller, se determina que:

- Se alcanzaron los objetivos planteados,
- Se desarrolló el taller cumpliendo la programación,
- Los ejercicios, el aspecto logístico y los materiales utilizados se programaron adecuadamente y contribuyeron al óptimo desarrollo del taller.

Atentamente,



Psi. Pablo Osorio Guerrero

Técnico del Plan Estratégico de Cuenca

I. Municipalidad de Cuenca



FICHA DE VALIDACION

TALLER: CAPACITACION EN HERRAMIENTAS DE COACHING
FACILITADORA: ANANDA ZEAS SIGÜENZA
FECHA: 17 de Junio de 2006
JORNADA: 09h00 / 17h30
LUGAR: CENTRO DE ESPIRITUALIDAD SALESIANA

OBJETIVOS DEL TALLER:

De acuerdo a la estructura organizacional de la Fundación Waaponi, los objetivos planteados para el presente taller, se adaptan perfectamente a sus necesidades y del personal que allí colabora.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación de entrevistas de expectativas es conveniente dar a conocer al grupo los beneficios que puede aportar el coaching y sus herramientas.

En base a este resultado se plantean los siguientes objetivos del taller:

- Dotar de herramientas útiles de coaching.
- Identificar las creencias y su incidencia.
- Mejorar la interacción del grupo de trabajo.

ESTRUCTURA GENERAL DEL TALLER

El planteamiento general del taller a desarrollar, la secuencia coherente de los temas a tratar cumplen con los requisitos necesarios para que la facilitación del taller alcance los objetivos planteados.

DE LOS EJERCICIOS/ACTIVIDADES PROGRAMADAS:

Tras la revisión de los ejercicios planteados y la explicación detallada del objetivo de cada uno de ellos por parte de quien los desarrollará, es posible su aplicación considerando el perfil del personal que colabora para la institución.

**RECURSOS:**

Los recursos previstos para el desarrollo del taller se consideran adecuados de acuerdo los ejercicios planteados.

TIEMPO:

El tiempo previsto para el desarrollo de cada una de las actividades programadas se considera óptimo para su ejecución.

LOGISTICA:

De acuerdo a las fotografías presentadas del local en donde se desarrollará el taller se considera ideal para su ejecución, tomando en cuenta la infraestructura, el espacio verde, la facilidad para el uso de proyector, y otros materiales.

VALIDADO POR:

Leda. Elizabeth Jiménez Pesantez
Coordinadora Área Desarrollo Personal
FUNDACIÓN WAAPONÍ





FICHA POST VALIDACION

Con fecha 20 de junio de 2006, tras la facilitación del taller, y revisión de resultados de informe del facilitador, evaluaciones aplicadas a participantes del taller se determina que:

- Se alcanzaron los objetivos planteados
- Se desarrolló el taller cumpliendo a cabalidad con la programación
- Se establece que: los ejercicios, la logística, los materiales, se programaron adecuadamente y contribuyeron al óptimo desarrollo del taller.

Atentamente

FUNDACION WAAPONI

Lcda. Elizabeth Jiménez

CORDINADORA DESARROLLO PERSONAL



FICHA DE VALIDACION

TALLER: CAPACITACION EN HERRAMIENTAS DE COACHING
FACILITADORA: ANANDA ZEAS SIGÜENZA
FECHA: 17 de Junio de 2006
JORNADA: 09h00 / 17h30
LUGAR: CENTRO DE ESPIRITUALIDAD SALESIANA

OBJETIVOS DEL TALLER:

De acuerdo a la estructura organizacional de la Fundación Waaponí, los objetivos planteados para el presente taller, se adaptan perfectamente a sus necesidades y del personal que allí colabora.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación de entrevistas de expectativas es conveniente dar a conocer al grupo los beneficios que puede aportar el coaching y sus herramientas.

En base a este resultado se ha planteado los siguientes objetivos del taller:

- Dotar de herramientas útiles de coaching.
- Identificar las creencias y su incidencia.
- Mejorar la interacción del grupo de trabajo.

ESTRUCTURA GENERAL DEL TALLER

El planteamiento general del taller a desarrollar, la secuencia coherente de los temas a tratar cumplen con los requisitos necesarios para que la facilitación del taller alcance los objetivos planteados.

DE LOS EJERCICIOS/ACTIVIDADES PROGRAMADAS:

Tras la revisión de los ejercicios planteados y la explicación detallada del objetivo de cada uno de ellos por parte de quien los desarrollará, es posible su aplicación considerando el perfil del personal que colabora para la institución.

RECURSOS:

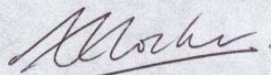
Los recursos previstos para el desarrollo del taller se consideran adecuados de acuerdo los ejercicios planteados.

TIEMPO:

El tiempo previsto para el desarrollo de cada una de las actividades programadas se considera óptimo para su ejecución.

LOGISTICA:

De acuerdo a las fotografías presentadas del local en donde se desarrollará el taller se considera ideal para su ejecución, tomando en cuenta la infraestructura, el espacio verde, la facilidad para el uso de proyector, y otros materiales.

VALIDADO POR:

Andrew Cocker

PERFORMANCE COACH

FICHA POST VALIDACION

Con fecha 20 de Junio de 2006, tras la facilitación del taller y luego de la revisión de resultados del informe del facilitador, evaluaciones aplicadas a los participantes del taller, se determina que:

- Se alcanzaron los objetivos planteados,
- Se desarrolló el taller cumpliendo la programación,
- Los ejercicios, el aspecto logístico y los materiales utilizados se programaron adecuadamente y contribuyeron al óptimo desarrollo del taller.

Atentamente,



Andrew Cocker
PERFORMANCE COACH



WAA-D Ofic. 075

Cuenca 1 de agosto de 2006

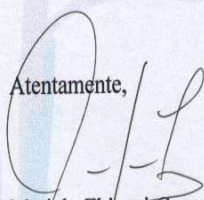
Magíster
Jorge Quintuña Álvarez
UNIVERSIDAD DEL AZUAY
DECANO DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN
Su despacho

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo de la Fundación Waaponi, a la vez que nos complace comunicarle que el taller dictado por la señorita Ananda Zeas el día sábado 17 de junio de 2006, que se llevo a cabo en el Centro Salesiano de Espiritualidad, fue muy satisfactorio y productivo para nuestra organización, permitiéndonos valorar el trabajo en equipo y darnos cuenta de como las creencias pueden afectar la vida organizacional, entre otros aspectos importantes que estuvieron presentes en el taller. El mismo que obtuvo un puntaje de 4.85 en base a las evaluaciones de cada miembro de la organización que participó.

Fue muy importante además conocer y revisar el manual sobre coaching, el cual esta muy claramente estructurado, es bastante didáctico, explicativo, lo cual facilita el aprendizaje.

Sin ningún otro particular, me suscribo de Usted.

Atentamente,


Mariela Zhingri Camacho
COORDINADORA DE ÁREA
DESARROLLO ORGANIZACIONAL
FUNDACIÓN WAAPONI



Miguel Moracho 1-84 y Mariscal Lamar sector Convención del 45

2.2.2 Informe del taller

INFORME DEL TALLER

TALLER: Capacitación en Herramientas de Coaching

FACILITADORA: Ananda Zeas Sigüenza

1. DATOS TALLER REALIZADO:

- a. Fecha:** 17 de Junio 2006
- b. Hora:** 09h00 / 17h30
- c. Local:** Centro de Espiritualidad Salesiano
- d. Grupo participante:** Fundación Waaponí

2. GRUPO PARTICIPANTE:

El grupo estuvo conformado por el personal de la Fundación Waaponí, entre ellos estuvo la Directora, el auxiliar contable, un facilitador de Desarrollo Personal y la terapeuta. También contamos con la presencia de la coordinadora del área de Desarrollo Personal y la de Desarrollo Organizacional, además estuvo la secretaria, abogada, comunicadora y el conserje.

3. OBJETIVO DEL TALLER:

A partir del informe de las entrevistas, tomando en cuenta su resultado, la dinámica de la fundación y sus servicios, el tiempo disponible y el número de personas que asistirían, se plantearon los siguientes objetivos:

- Dotar de herramientas útiles de coaching.
- Identificar las creencias y su incidencia.
- Mejorar la interacción del grupo de trabajo.

Es importante resaltar que debido al poco tiempo disponible para este taller, no se propusieron objetivos cuya finalidad hubiese requerido un trabajo más profundo y por lo tanto requerido un mayor número de horas para trabajar.

4. METODOLOGIA:

Utilizando la herramienta de Aprendizaje Acelerado para adultos, complementándolo con el ejercicio de meta – aprendizaje y la perspectiva de participación, que permiten que todos los integrantes participen de diferentes

formas y cada uno con su propio estilo, enriqueciéndonos de diferentes percepciones, opiniones y actuaciones.

Se complementó con otras metodologías como ejercicios en parejas para ir generando poco a poco un ambiente de trabajo y que al final experimenten un trabajo en conjunto. Todos los ejercicios fueron de coaching.

5. CONTENIDOS DEL TALLER:

Para que la organización tenga un acercamiento a lo que es coaching empezamos trabajando un concepto de coaching, seguido por la importancia de las creencias trabajadas desde la perspectiva de esta técnica.

Un tema no menor fue la base del coaching que hace referencia a que siempre las soluciones o descubrimientos deben venir del cliente mas no del coach.

Otro contenido que fue tratado es el de retroalimentación, utilizando un par de ejercicios complementados con algunos esquemas sencillos para tener una visión diferente del dar y recibir feedback.

Para finalizar, nos enfocamos en el proceso de tomar consciencia como organización en el diario vivir, trabajar y mejorar el rendimiento, para esto nos apoyamos en el último ejercicio llamado “variables críticas”.

Los ejercicios utilizados para trabajar los contenidos mencionados, el lector los puede encontrar en la agenda del taller que está en la siguiente página.

AGENDA DEL TALLER

Taller de Capacitación en Herramientas de Coaching a la Fundación Waaponí.

FECHA: 17 de Junio de 2006

FACILITADORA: Ananda Zeas Sigüenza

DURACIÓN	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RECURSOS	OBJETIVO
5 min	Presentación.	Explicación: contamos solo con 8 horas, aprenderemos herramientas, utilizaré Accelerated Learning y Meta aprendizaje. Se explica que es cada uno.		
5 min	Expectativas	Se les entrega un sticker para que escriban sus expectativas y luego se colocan en cualquier parte del cuerpo. Después cada uno tiene que leer las del otro compañero buscando primero en donde se lo ha colocado. Por último pegan en un papelógrafo	Stickers blancos, esferos, papelógrafo	El objetivo es que todos los participantes conozcan las expectativas de sus compañeros y encuentren semejanzas entre lo que esperan de esta jornada.
5 min	Acuerdos	Se establecen las "reglas de juego" definiendo los celulares, horario, preguntas, disfrutar, etc.	Papelógrafos, marcadores	A través del consenso, establecer acuerdos para que no tener problemas durante el día de trabajo.
10 min	DINAMICA: Lluvia de ideas	Ideas de los participantes sobre lo que creen que es coaching.	Papelógrafos, marcadores, cartulinas.	Conocer la percepción de cada participante sobre lo que es coaching. Que es lo que saben.
15 min	INTRODUCCIÓN AL COACHING: metáfora de una semilla y del niño que aprende a caminar.	Explicación de que coaching es una herramienta para potenciar el talento humano. La semilla crece por si sola, no necesita un manual y pasa lo mismo cuando somos niños, toda la información la tenemos.	Papelógrafos y marcadores	Con las metáforas establecer una comparación de lo que es coaching cuyo objetivo es potenciar el talento humano más no crearlo.
5 min	CONCEPTO	Iniciando con el concepto de John Whitmore	Copias que están en una carpeta.	Obtener ideas claras de conceptos propuestos por varios autores.
25 min	DINÁMICA: PUSH / PULL	En parejas escogen quien es Coach y quien coachee, el segundo escoge una situación para trabajar. El coach solamente hace preguntas y es el coachee quien va encontrando sus propias respuestas. El observador anota el número de preguntas del coach y cuantas respuestas del coachee, y debe estar atento a de quien surgió la respuesta.	hojas, esferos.	Los participantes conocerán la base del coaching. Es decir, tendrán un acercamiento al como funciona el coaching.
15 min	PLENARIA			Conversar sobre los aprendizajes y resultados del ejercicio anterior.
15 min	ESQUEMA NO DIRECCIONAL:	Utilizando el meta aprendizaje en complemento con este esquema, aclarar hacia donde va el coaching, es decir, que el coach NO direccional sino que la respuesta siempre está en el coachee y debe venir de él.	Copia del esquema	Conocer la dinámica de una sesión de coaching, a través de este esquema en complemento con la experiencia del ejercicio PUSH/PULL.

5 min	CONCEPTO	2 conceptos más para que tenga una visión amplia y de variedad de lo que es coach.	Hojas con los conceptos.	Complementar el primer concepto, con estos 2 para que los participantes conozcan que los conceptos siempre varían
15 min	BRAKE			
30 min	DINAMICA "SOMBREROS"	Como 4 o 5 personas salen del salón (depende del tamaño del grupo). Cuando entran, sus compañeros les ponen un sombrero que tiene un letrero "una creencia". Tienen una tarea que organizar y en la conversación debe tratar a la otra persona basándose en lo que diga su sombrero. Pero cada participante no ve lo que dice su sombrero.	"sombremos", letreros y observadores con hojas y esferos.	Conocer como las creencias de una persona o empresa le afectan en relación al trato que recibe de otras personas, sus resultados y sus comportamientos.
15 min	PLENARIA			Conversar sobre los aprendizajes y resultados del ejercicio anterior a través de la secuencia "Revivir, reflexionar y transferir" a su lugar de trabajo.
15 min	ESQUEMA ICEBERG / PUSH AND PULL	Utilizando este esquema en conjunto con el meta aprendizaje, ver como las creencias guían sentimientos, comportamientos y tenemos determinados resultados.	Copia del esquema	Que los participantes conozcan la importancia de las creencias y su incidencia en el trabajo, en su vida personal, en sí mismos.
10 min	ESQUEMA: Viendo a través de los lentes	Otro esquema que complementa el anterior.	Copia del esquema	
15 min	COACHING Y RETROALIMENTACIÓN: A palazos	Consiste en que dos personas salen del salón. Cada una tiene una tarea pero no saben cual es. Al entrar, el grupo ayuda a la primera persona con silencio y el facilitador le da de golpes (suaves con un papel) para que adivine su tarea y la ejecute. A la segunda, se le ayuda con un feed back en base a aplausos dados por resto del grupo y el facilitador.	Papelógrafo, marcador	Conocer como estos tipos de retroalimentación afectan de constructiva o destructivamente a los seres humanos.
45 min	COACHING Y RETROALIMENTACIÓN: De espaldas insertar pelotas en un cesto.	Este ejercicio empieza la facilitadora con un voluntario mostrando las dos formas de dar un feedback. EL coachee de espaldas a un cesto, debe insertar un número de pelotas en él. El coach es quien ayuda con un feedback ajustándose al coachee en cuanto a medidas, sonidos, etc., de en donde van cayendo las pelotas. Después hay un concurso entre las parejas.	Un cesto, sillas y pelotitas.	Trabajar en el como dar retroalimentación a las personas. Esto implica el manejo de emociones, consensuar el significado de ciertos términos para que ambas personas hablen el mismo lenguaje y creer en el potencial de la otra persona.
15 min	PLENARIA			
15 min	ESQUEMA: CICP	Este modelo para dar retroalimentación se basa en: Crear un rapport para dar retroalimentación, Invitar a la persona para que se autovalore, Compartir las observaciones como coach y planear acciones futuras.	Copia del esquema. Responden al esquema de las preg: Que hice bien?, que aprendí? Que voy a cambiar?	En conjunto con el meta aprendizaje aprender un esquema que puede servir para dar un feedback ya sea en el trabajo o a participantes de procesos.
1 hr	ALMUERZO			

45 min	DINAMICA: Variables críticas	En círculo el facilitador empieza lanzando la bola a una persona, luego sigue así con todos. Cada persona que recibe la pelota se da la vuelta para quedar de espaldas, esto después de lanzar la pelota a alguien más. Para ir mejorando el rendimiento, es el grupo mismo quien se va dando cuenta de las variables a mejorar.	Pelotitas.	Tomar conciencia sobre las capacidades y comportamientos de las personas como un grupo organizacional y su incidencia en su entorno laboral. Reconocer sus propios recursos y como pueden mejorar su rendimiento.
15 min	PLENARIA			
15 min	ESQUEMA: Coaching: rendimiento enfocado.	En conjunto con el meta aprendizaje mostrar los principios del coaching de rendimiento y como al aumentar "awareness", sumado a la libre elección y confianza el grupo genera para sí mismo inputs y aumenta el rendimiento.	Copia del esquema	Recopilar la experiencia del ejercicio anterior en un esquema para aclarar el proceso que vivieron y como los resultados son producto solamente de su esfuerzo y recursos.
10 min	CIERRE: Utilizando las metáforas del inicio.	En parejas conversan y escriben lo que aprendieron. Entre todo el grupo recogen lo que aprendieron relacionándolo con la metáfora.	Hojas, los papelógrafos pegados en todo el espacio y esferos.	Recoger los aprendizajes de los participantes.
10 min	CIERRE: Globos.	En círculo, cada persona (incluye el asistente y facilitador) escoge un globo y lo inflan. Se recogen los aprendizajes a través de la metáfora: "Los seres humanos somos como estos globos, que los puedes apretar un poco, pero solo lo suficiente porque de lo contrario, explotan"	globos de distintos colores.	Cerrar el proceso reconociendo que los seres humanos contamos con el potencial necesario para realizar cualquier cosa, y que somos como globos: tan frágiles que si los aplastamos mucho revientan.
CIERRE BRAKE	Nota: los participantes decidieron tomar el segundo brake al final de la jornada de trabajo.			

6. RESULTADOS/OUTPUTS:

Los participantes durante todo el día, mantuvieron el interés y la motivación para trabajar, lo que ayudó a crear un ambiente propicio y facilitó el aprendizaje.

Durante esta jornada el grupo se dio cuenta de la incidencia de las creencias, lo cual se manifestó durante todo el día de trabajo, ya que al trabajar otras herramientas siempre tuvieron presente como las creencias inhibían o fortalecían su trabajo.

"... las creencias frenan tu vida"

Un output muy importante está relacionado con el ítem de retroalimentación, ya que el grupo se dio cuenta de que además de adquirir un esquema modelo para dar y recibir feedback, es significativo trabajar en la diferencia entre interpretaciones y

observaciones, ya que éstas muchas veces son subjetivas y en la retroalimentación pueden obstruir un proceso objetivo.

El resultado del último ejercicio, también es un tema importante ya que fue en el que tomaron conciencia sobre la incidencia de su comportamiento en la dinámica del trabajo. Jugando con las pelotitas, lanzándose unos a otros, fueron describiendo a través de analogías, como su desempeño, comportamiento, creencias, actitudes, pensamientos, etc., daban determinados resultados, y como el grupo podía ir mejorando su dinámica a través de soluciones dadas por ellos mismos.

En un principio el grupo estuvo disperso, pero a medida que transcurría la jornada fueron trabajando más en grupo, teniendo así un desenvolvimiento como equipo al final del día. También estuvieron en la capacidad de tener su propio concepto de lo que es coaching.

Estos resultados, muestran que se alcanzaron los objetivos planteados dentro de la agenda de trabajo.

7. RECOMENDACIONES A LA ORGANIZACIÓN:

Aprovechando la apertura y disponibilidad de la mayoría del personal, pienso que la Fundación Waaponí debe contar con un plan de capacitación interno no sólo para contar con nuevas herramientas y tener un mayor nivel de formación para responder a las exigencias del mundo actual, sino para mejorar las relaciones interpersonales, la cooperación interna, el manejo de emociones, la comunicación y retroalimentación; ya que ésta última, por lo general es utilizada solo para expresar lo negativo, lo que provoca que la mayoría de los individuos se enfoquen solamente en lo que hacen mal y muestren poca apertura para recibir retroalimentación.

8. EVALUACION:

La metodología utilizada en la evaluación fue en su mayoría cuantitativa, complementada con preguntas cualitativas. La parte cuantitativa se ve en las preguntas cuyas respuestas están basadas en una escala del 1 – 5, mientras que las cualitativas son aquellas que piden comentarios, sugerencias y descripción del ejercicio que más disfrutaron.

ANEXO DEL INFORME DEL TALLER

1

FORMATO DE EVALUACIÓN



Evaluación General del Taller

En el espacio asignado exprese su grado de acuerdo para cada pregunta en una escala del 1 al 5.
1 significa completo desacuerdo y 5 completamente de acuerdo

1 Facilitación

- 1.1 La facilitadora tenía un buen dominio de los temas tratados _____ ☐
- 1.2 La facilitadora se mostró dispuesta a responder todas sus inquietudes _____ ☐
- 1.3 La facilitadora fue clara para explicar los conceptos _____ ☐
- 1.4 La facilitadora fue clara y segura al explicar los ejercicios _____ ☐
- 1.5 La facilitadora hizo entretenido el trabajo del grupo _____ ☐
- 1.6 La facilitadora adaptó los contenidos a su negocio _____ ☐
- 1.7 Sugerencias en cuanto a la facilitación del taller

2 Contenidos

Conceptos

- 2.1 Los conceptos tuvieron relación con los ejercicios _____ ☐
- 2.2 Los conceptos le serán útiles para su trabajo _____ ☐

Ejercicios

- 2.3 Los ejercicios facilitaron el aprendizaje _____ ☐
- 2.4 Los ejercicios fueron entretenidos _____ ☐
- 2.5 Que ejercicio disfrutó mas, describa por favor

3 Metodología

- 3.1 La metodología permitió una mejor comprensión de los contenidos _____ ☐
- 3.2 La metodología permitió generar un ambiente agradable durante el taller _____ ☐
- 3.3 La metodología posibilitó un mejor aprendizaje _____ ☐



4 Recursos

4.1 Los recursos utilizados facilitaron la comprensión de los contenidos ☐

4.2 Los recursos materiales fueron apropiados para el trabajo ☐

5 Logística

5.1 Como te pareció la logística del taller ☐

6 Comentarios

7 Sugerencias

ANEXO DEL INFORME TALLER
2
INFORME DE EVALUACIONES

EVALUACIÓN DEL TALLER: Capacitación en Herramientas de Coaching**FECHA:** 17 DE Junio de 2006**FACILITADORA:** Ananda Zeas Sigüenza**LUGAR:** CENTRO DE ESPIRITUALIDAD SALESIANA**JORNADA:** 09:00 / 17:30**RESULTADOS CUANTITATIVOS****1. FACILITACIÓN**

Pregunta	Resultados
1.1 La facilitadora tenía un buen dominio de los temas tratados	4,7
1.2 La facilitadora se mostró dispuesta a responder todas sus inquietudes	5
1.3 La facilitadora fue clara al explicar los ejercicios	4,7
1.4 La facilitadora fue clara y segura al explicar los ejercicios	4,6
1.5 La facilitadora hizo entretenido el trabajo del grupo	4,8
1.6 la facilitadora adaptó los contenidos a su negocio	5

Subtotal	4,8
-----------------	------------

2. CONTENIDOS**Conceptos**

Pregunta	Resultados
2.1 Los conceptos tuvieron relación con los ejercicios	5
2.2 Los conceptos le serán útiles para su trabajo	4,8

Ejercicios

2.3 Los ejercicios facilitaron el aprendizaje	5
2.4 Los ejercicios fueron entretenidos	4,9

Subtotal	5
-----------------	----------

3. METODOLOGIA

Pregunta	Resultados
3.1 La metodología permitió una mejor comprensión de los contenidos	4,9
3.2 La metodología permitió generar un ambiente agradable durante el taller	5
3.3 La metodología posibilitó un mejor aprendizaje	5

Subtotal	4,9
----------	-----

4. RECURSOS

Pregunta	Resultados
4.1 Los recursos utilizados facilitaron la comprensión de los contenidos	4,5
4.2 Los recursos materiales fueron apropiados para el trabajo	4,6

Subtotal	4,5
----------	-----

5. LOGISTICA

Pregunta	Resultado
5.1 Como te pareció la logística del taller	4,82

Subtotal	4,82
----------	------

TOTAL GENERAL DE LA EVALUACIÓN

4,85

RESULTADOS CUALITATIVOS

1.7 Sugerencias para la Facilitación.

Tener tiempo, ser puntuales.

Llegar a acuerdos con el grupo, explicar el uso de los materiales.

Bien, estuvo claras las explicaciones.

Estar más relajada.

Facilitar el consenso.

Tomar con más calma las cosas.

Buscar acuerdos.

2.5 Que ejercicio disfrutó más, describa por favor.

Lanzar las pelotas al cajón. Con las indicaciones del coach y luego el juego en círculo y definir el juego en equipo.

El de variables críticas.

Variables críticas.

Variables críticas, porque para mí fue un darse cuenta de cómo estoy en el trabajo.

El de los sombreros

En el patio, el interactuar todos con las pelotitas.

El que tenía que meter la pelota en la caja.

El juego con el equipo completo al aire libre.

El de los sombreros, porque no sabíamos que estaba escrito en cada uno, y nos divertimos muchísimo al darnos cuenta de lo que estaba escrito.

El que se pasa unas pelotitas entre las personas, me gustó mucho porque ahí en verdad se ve el trabajo en equipo.

6. Comentarios

Me pareció muy bueno porque fue interesante el tema y la facilitadora fue muy clara en todo.

Me pareció muy agradable el taller y aprendí mucho mediante la teoría y los juegos.

Podrías mejorar con el material de algunos ejercicios como el PUSH/PULL

El taller estuvo bien, todos participamos y colaboramos, aprendimos a comunicarnos y colaborar con los demás.

Que todos sean puntuales.

Tengo que felicitarte, tienes una gran capacidad como facilitadora, te siento con ganas de mejorar.

Tener más tiempo, planificar más talleres.

Los ejercicios permitieron un buen nivel de toma de conciencia, para poder reconocer e identificar si afectan en mi actividad laboral.

7. Sugerencias

Hacer más juegos.

Todo está bien, sigue adelante, podría ayudarte meterte más en el ejercicio y subir el tono de voz.

Continúa, felicitaciones.

No regirte tanto a un horario, las cosas fluyen, Recuérdalo!!

Consensuar las normas.

Proponer más talleres que permitan seguir fortaleciendo al equipo.

Flexibilidad en cuanto a los ejercicios.

ANEXO DEL INFORME DEL TALLER

3

FOTOGRAFIAS

FOTOGRAFIAS DEL TALLER DE CAPACITACION EN HERRAMIENTAS DE COACHING



Las velas, incienso, frutas, rosas, chocolates y música se los utilizó en el taller como la metodología del Aprendizaje Acelerado cuya dinámica se basa en estimular todos los sentidos para que los participantes procesen con mayor rapidez la nueva información que reciben.



Durante la jornada de trabajo se realizaron ejercicios de estiramiento o respiración para cambiar la energía de los participantes. En este caso, por ejemplo, se realizaron para que estén más activos.

Los participantes aportaron todo el tiempo con sus experiencias y comentarios durante y después de los ejercicios.



Las personas disfrutaron y se entregaron en el proceso de aprendizaje sobre esta nueva técnica.



Para conocer dentro del marco de coaching que son creencias y su incidencia, se trabajó con el ejercicio de los sombreros en donde, fueron 5 voluntarios quienes los usaron y el resto de participantes fueron observadores

Tomando en cuenta la metodología del Accelerated Learning, hubo una entrega al "juego" ya que los participantes disfrutaron el hecho de retomar la forma en la que aprendemos cuando niños.





Sin duda, el ejercicio que más disfrutó el grupo fue el de “variables críticas” en donde las personas establecieron analogías entre su participación en este juego y su actuación en el diario trabajar.

Para finalizar la jornada de trabajo, todas las personas escribieron y compartieron sus aprendizajes y experiencias. Primero en parejas para luego compartir en común a todos los compañeros.



CAPITULO 3

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Capítulo 3: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1 Conclusiones

- Uno de los más importantes aprendizajes, es que el Coaching es una herramienta de gestión empresarial que puede ser aplicada también en la vida personal, para mejorar nuestras relaciones y nuestro entorno inmediato.
- Desde el profundo sistema de creencias el ser humano siente y actúa. Por esta razón, si queremos cambiar un comportamiento, sus resultados y acciones tenemos que transformar las creencias, de las cuales muchas veces no somos conscientes. El coaching a partir del acompañamiento permite que la persona vuelva consciente estos patrones mentales, pudiendo de esta manera actuar sobre ellos.
- El coaching es útil en los procesos de cambio y transición que constantemente vivimos las personas dentro y fuera de las organizaciones. Facilita que las personas se adapten a estos procesos trabajando consigo mismas, movilizand sus valores y creencias, abriendo espacios para la colaboración y el trabajo en equipo.
- Lo más asombroso de esta herramienta es que la participación del coach es solamente el transporte para la persona, pero quien hace todo el trabajo y esfuerzo es la persona consigo mismo.
- Al realizar el taller, fue sorprendente entender que la herramienta funciona tanto a nivel de la persona como del grupo. El equipo de Waaponí pudo darse cuenta de cómo estaba operando dentro de la organización, identificando aquello que hacían bien lo cual contribuyó a que se libere el potencial de las personas. Fue muy importante la apertura del equipo para entregarse al proceso, estar presentes y mirarse a sí mismos/as.
- Los recursos del Coaching junto a otras técnicas, como la del aprendizaje acelerado, que utilizamos en el taller, permitió que los participantes absorban y procesen la información con mayor facilidad y rapidez. Es posible combinarla con técnicas de autoconocimiento, la Programación Neurolingüística y prácticas espirituales, como del Tai chi y la meditación.

- El coaching es una técnica de acompañamiento mas no de dar consejos. En la medida en la cual el cliente lo acepte puede hacer sugerencias, sin embargo su principio básico es que sea él o ella, quienes decidan el curso de la acción. De esta manera la energía de la voluntad se reafirma en la persona.

- Existimos aproximadamente 6 mil millones de personas alrededor del planeta por lo que existirán seis mil millones de nociones de coaching. Con esto se pretende mostrar la vasta información que sobre el tema existe. Dependiendo de la experiencia y formación del coaching, podrá integrar una diversidad de recursos técnicos. La esencia es que el trabajo más fuerte es el del cliente, de esta manera se eleva su potencial. Esta realidad se aplica también en el caso del grupo, que es quién debe tomar consciencia sobre lo que hace bien optando por maximizar su potencial para mejorar continuamente los procesos.

3.2 Recomendaciones Generales

Sea usted mismo: Ser coach no implica convertirse en alguien que no es solamente para “agradar” al cliente. Utilice su propio potencial para hacer más fructíferas las sesiones de coaching.

Complementar: El coaching puede ser utilizado en conjunto con otra herramienta, usted es libre de escoger alguna que incremente los recursos para el proceso del coachee.

Bueno o Malo: Suspenda sus juicios valor. NO vea las cosas en términos blanco y negro, o las acciones del coachee como que están bien o mal. Simplemente “son”.

Cada cliente tiene su potencial: La persona o grupo de personas cuenta con su potencial, esto implica que el coach tiene entera confianza en el talento de su cliente.

Direccionalidad: No es hacia donde el coach quiere ir, sino hacia donde va el cliente. Es importante que el coach solamente sea el transporte para su cliente y lo ayude a llegar, no llevarlo hacia donde él crea que el coachee debe ir.

Cada persona es diferente: Todos los seres humanos desde pequeños procesamos la información a través de uno de los cinco sentidos. Por lo tanto, reconocer el estilo de aprendizaje de su cliente es una tarea vital del coach.

Sostenibilidad: El resultado de una sesión de coaching es más sostenible en el tiempo cuando las respuestas surgen del cliente. Al surgir del cliente las acepta con mayor facilidad. Al aceptarlas, incorpora.

Creencias: El coach debe trabajar primero en sus creencias y valores sobre sí mismo y su entorno. Debe estar lleno de creencias que ayuden al desarrollo de sí mismo y por lo tanto de la otra persona.

Debilidades: Reconozca sus debilidades y trabaje en ellas hasta convertirlas en fortalezas, Por ejemplo: si usted no tiene paciencia, ejércitela a través del reconocimiento al proceso y ritmo de trabajo de la otra persona, siempre considerando que no es igual al suyo.

3.3 Recomendaciones para la Organización.

La Fundación Waaponí es una organización que cuenta con un espacio para la formación de sus colaboradores; sin embargo, es importante que cuenten con un plan de capacitación interno que abarque otros espacios aparte de adquirir nuevos conocimientos y herramientas.

El mundo de hoy es mucho más exigente con los profesionales ya que requiere que las personas estén siempre actualizándose en conocimientos, en títulos obtenidos, en rapidez y eficacia. Pero los seres humanos han olvidado que muy aparte de esto también es importante contar con un buen ambiente de trabajo, con la cooperación, relaciones inter e intrapersonales, darse tiempo para un descanso y dormir las 8 horas que requiere el cuerpo. La Fundación Waaponí es un organismo que también desea responder a las exigencias del entorno y tiene apertura para ello; debido a esto es importante que Waaponí trabaje en algunas cosas para optimizar su recurso humano, material, tecnológico, etc.

Para responder a estas exigencias se recomienda que la organización trabaje en:

Toma de decisiones: Definir claramente quien las toma, cuando, como, con quién y para qué.

Definición clara de responsabilidades: quién hace qué, para cuando, con quién lo hace y a quién entrega.

Comunicación: Waaponí cuenta con dos áreas grandes de trabajo, Desarrollo Personal y Desarrollo Organizacional. En su mayoría trabajan a través de proyectos que la mayoría de las personas que están fuera de ellos, no saben el objetivo, quien hace que, que se hace, cuando y donde. Los proyectos no son factores aislados porque son ejecutados por la fundación, entonces es importante que trabajen en la comunicación interna para que todos sepan que hace cada uno, para que lo hace y con quien. Una vez que lo hagan, esto se verá reflejado cuando las personas de la fundación estén en la capacidad de responder a preguntas del entorno externo como por ejemplo: ¿Qué hace Waaponí? ¿Qué proyectos tiene? ¿De qué se trata?

Recursos Humanos: es importante que la fundación cuente con un plan de selección de personal. Esto implica tener alguien que lo haga, elaborar perfiles de

los cargos, plan de evaluación de desempeño de 360°, todo esto en base al método de Administración de recursos humanos por Competencias.

Política Salarial: Esto va de la mano con lo anterior, ya que clarifica los pagos a las personas, y esto se lo utiliza dentro del plan de selección de personal.

Retroalimentación: La fundación puede apoyarse en los esquemas aprendidos en la capacitación sobre coaching para dar retroalimentación de una manera óptima, ya que muchas veces cuando a las personas se les pregunta ¿Qué hace bien?, responden con el silencio. Esto se debe a que por lo general la retroalimentación dada en el trabajo se enfoca solamente en lo que hace “mal”, sin describir el impacto de éstas acciones en su entorno.

Emociones: La fundación podría apoyarse en la técnica de Inteligencia Emocional para trabajar en los niveles emocionales de cada uno de los integrantes de la organización. No es malo mostrar la ira o tristeza sino hay que saber manejarlas para evitar descargas emocionales en momentos menos indicados.

BIBLIOGRAFIA

- Libros y Revistas

ALDER Y HEATHER. Harry y Beryl. PNL en 21 Días. Editorial, EDAF s.a. Bogotá, D.C. 2000. 400 páginas.

CARDON. Alain. Coaching de Equipos. Barcelona. Ediciones Gestión 2000. 189 páginas.

CHARTERED INSTITUTE OF PERSONNEL AND DEVELOPMENT. Revista. Coaching at Work. Polestar Group Ltd. 2005. 46 páginas

COCKER. Andrew. Modulo 5 Coaching. 2005. 81 páginas.

DILTS. Robert. Herramientas para el cambio. Estados Unidos. Ediciones Urano S.A. 2004. 312 páginas.

DINERS. Artículo El coaching camino para saber qué se quiere ser. Marzo. 2006

GOLDSMITH. Marshall. Coaching La última palabra en desarrollo de liderazgo. Pearson Educación. México. 2001. Primera Edición.

LANDSBERG. Max. The Tao of Coaching. Gran Bretaña. HarperCollins Publishers. 1996. 127 páginas. Primera Edición.

LEIBLING Y PRIOR. Mike y Robin. España. Ediciones Gestión 2000. 190 páginas.

- Diccionarios y Enciclopedias

ARISTOS. Diccionario de la Lengua Española. (s.a.). 648 páginas.

MONITOR, Enciclopedia SALVAT para todos. Pamplona. Salvat s.a. de ediciones. 1969.

OCEANO. Enciclopedia de la Psicología. Barcelona, España. MMII OCEANO GRUPO EDITORIAL, S.A. 203 páginas.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Diccionario de la Lengua Española. Editorial Espasa – Calpe, S. A. Madrid. 1984. Vigésima Edición.

SALVAT. Enciclopedia y diccionario. Salvat Editores s.a. Barcelona – España. 1973.

- Sitios Web

<http://www.mastermas.com/reportajes/coaching2/p4.aspelcoachingmoderno>.
9 de Febrero 2006

<http://gentix.com.mx/servicios/coaching-empresas.htm>, 14 de Febrero de 2006.

<http://gentix.com.mx/servicios/coaching-que-es.htm>. 14 de Febrero de 2006.

http://www.newhorizons.org/strategies/accelerated/front_accelerated.htm. 20 de Julio de 2006.

<http://www.newhorizons.org/strategies/accelerated/deporter2.htm>. 20 de Julio de 2006.

<http://www.acceleratedlearning.com/>. 20 de Julio de 2006.

<http://www.accelerated-learning.net/multiple.htm>. 20 de Julio de 2006.

ANEXOS

ANEXO # 1
DISEÑO DE LA MONOGRAFIA

UNIVERSIDAD DEL AZUAY

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN**

Escuela de Psicología Laboral y Organizacional

**CAPACITACIÓN EN HERRAMIENTAS DE COACHING A LA
FUNDACIÓN WAAPONÍ**

Proyecto de graduación previo a la obtención
del título de Psicóloga Laboral y Organizacional

Autora: Ananda Zeas Sigüenza

Director: Lcdo. Cristian Castillo Peñaherrera.

**Cuenca - Ecuador
2006**

ESQUEMA DE CONTENIDOS

Capítulo 1: Marco Teórico	3
1.1 Coaching	3
1.2 La Esencia del Coaching	3
1.3 Los principios en los que se basa el coaching	3
1.4 Como funciona el coaching	4
1.5 Pasos del Coaching	5
1.6 Coaching en las Empresas	5
1.7 Ámbitos y formas de intervención	6
1.8 Gerente o Coach	6
1.9 Tipos de Coach	7
1.10 Accelerated Learning	8
Capítulo 2: Metodología	12
Cronograma de actividades	13
Bibliografía	16

Antecedentes y Justificación

La Fundación Waaponí es una organización sin fines de lucro, que surgió de la necesidad de contribuir al mejoramiento de práctica de los liderazgos sociales, políticos y empresariales de nuestro país. Actualmente líneas de acción están centradas en la ciudad de Cuenca y su área de influencia.

Waaponí es la primera fundación a nivel local, que promueve la maestría personal y liderazgo creativo con el fin de impulsar transformaciones sociales; para ello vincula el cambio interior de los seres humanos con el impacto positivo en su entorno inmediato.

La Fundación esta gobernada por una junta de socios, formada por 5 personas quienes asumen las responsabilidades políticas, económicas y legales. En la operación de programas y servicios trabajan 10 personas.

El principio de la coherencia, que es uno de los valores institucionales, obliga a que exista correspondencia entre las ideas que se promueven y las actitudes y las acciones de todos quienes la integran. Por esta razón, se ha abierto un espacio de aprendizaje que promueve el autoconocimiento, el autocuidado, el liderazgo, la buena calidad del ambiente laboral y de los servicios.

Las organizaciones en la actualidad deben adaptarse al medio que cada vez es mas exigente; por lo cual, es vital que se de un proceso de desarrollo sostenido en el aprendizaje e integración de todos-as sus colaboradores; para lo cual es importante que la fundación este en constante capacitación. Así, la aplicación de un proceso de desarrollo de competencias en coaching beneficiara al Waaponí ya que al potenciar su talento humano, podrán aportar con nuevas competencias en sus labores diarias y en la capacitación a beneficiarios de sus proyectos.

Objetivo General

Aplicar un proceso de desarrollo de competencias de coaching en el grupo de 12 personas que trabajan en la Fundación Waaponí.

Objetivos Específicos.

- Elaborar un diagnóstico de expectativas de las personas que serán capacitadas en coaching, en base a entrevistas.
- Aplicar el taller de desarrollo de competencias de coaching a las 12 personas que trabajan en la Fundación Waaponí.
- Validar el taller antes y después de su aplicación con 2 expertos en el tema en conjunto con los participantes del proceso.
- Elaborar un documento formato manual de recomendaciones individuales y organizacionales que permiten mejorar y mantener las competencias de coaching.

CAPITULO 1

MARCO TEÓRICO

1.1 Coaching:

El coaching es un proceso que tiene por objetivo principal asistir a las personas, equipos y organizaciones a desarrollar su potencial, mejorar su performance y lograr resultados más allá de lo que podrían alcanzar por si solos; cuya habilidad es darle poder a la gente y hacerla responsable de su manera de ser, hacer y de los resultados que genera.

Performance: desenvolvimiento, la forma como un equipo desarrolla su potencial a las demandas de la organización.

1.2 La esencia del coaching

Nuestros resultados son consecuencia de nuestras acciones o conductas, y estas a su vez, son el reflejo de nuestros pensamientos. La mejora del rendimiento se produce, cuando enriquecemos nuestros modelos mentales y podemos generar nuevas respuestas.

La esencia del coaching pasa por enriquecer el modelo mental entrenado, incrementando su nivel de conciencia y facilitándole el paso de acción. Todo ello a base de preguntas y retroalimentación descriptiva no evaluativa. (<http://gentix.com.mx/>)

1.3 Los principios en los que se basa el coaching son:

- Centrado en las posibilidades del futuro.
- No en los errores del pasado, ni en el desempeño actual.
- Para lograr lo mejor de las personas, el coach debe creer en su potencial.
- Nuestras creencias sobre las capacidades de los otros tienen un impacto directo sobre su actuación.
- El coaching trabaja en base a una relación de confianza y confidencialidad mantenida entre el entrenador y el entrenado.
- El entrenado no aprende del coach, sino de si mismo estimulado por el coach.

- Aunque a veces no es fácil, el coach debe evitar transferir su experiencia al entrenado, ya que si lo hiciera, estaría incumpliendo uno de los principios básicos del coaching. (<http://gentix.com.mx/>)

1.4 Como funciona el Coaching

El coaching ocurre dentro de una conversación donde aparecen comprimidos mutuos.

De parte del coachee (entrenado): El compromiso de un resultado extraordinario, la honestidad de lo que ocurre, y su disposición hacia el logro.

De parte del coach (entrenador): El compromiso con el resultado de su coachee más grande que el del coachee mismo.

Esto significa que el coach tiene una manera peculiar de escuchar, donde es capaz de darse cuenta de sus propias opiniones del coachee, y de las opiniones que el coachee traiga en su relato.

A veces los coaches trabajan también con los estados de ánimo. Pero si bien este es un tema que tiñe la percepción de cualquier ser humano, los coaches saben que el compromiso tiene que ser más grande que el estado de ánimo, o sólo haríamos aquello que “nuestros días buenos” nos permitan.

El coach encara el resultado extraordinario a conseguir, como quien inicia un juego, establece reglas, como se hace un gol y como se gana el juego.

También hace que, cuando ese juego se termina, se declare así y llama a un juego más grande.

Así como no podemos imaginar una obra de teatro sin un director, un jugador profesional de cualquier deporte sin un coach, nos cuesta imaginarnos a un empresario, a la gente de una empresa o a un profesional con un coach. Sin embargo, todos podemos entender que no nos podemos ver a nosotros mismos en acción. Esa es la razón fundamental por la que en las artes y en el deporte nadie se imagina competir para ganar, sin un coach. (<http://www.monografias.com>)

1.5 Los pasos del coaching son:

1. Describir la situación deseada.

2. Describir la situación actual.
3. Generar mapas de opciones y recursos.
4. Planear acciones específicas.
5. Controlar y dar seguimiento a los resultados. (<http://gentix.com.mx/>)

1.6 Coaching en las Empresas

El coaching esta siendo utilizado cada vez más en empresas y organizaciones de todo tipo. La intervención de un coach profesional, en grupos de trabajo o en trabajo personal sobre los directivos, esta transformándose rápidamente en una ventaja competitiva de la organización.

Razones por las cuales el coaching es importante para las empresas:

- Facilita que las personas se adapten a los cambios de manera eficiente y eficaz.
- Moviliza los vales centrales y los compromisos del ser humano.
- Estimula a las personas hacia la producción de resultados sin precedentes.
- Renueva las relaciones y hace eficaz la comunicación de los sistemas humanos.
- Predispone a las personas para la colaboración, el trabajo en equipo y la creación de consenso.

Destapa la potencialidad de las personas, permitiéndoles alcanzar objetivos que de otra manera son considerados inalcanzables. (<http://gentix.com.mx/>)

1.7 Ámbitos y Formas de Intervención

ÁMBITOS	FORMAS DE INTERVENCION
Técnico	Clarificación de objetivos Entrenamiento Asesoramiento Estructuración del Aprendizaje
Organizativo	Ayuda en la clarificación del problema Multiplicar los recursos de comprensión. (internos y externos) Hacer diferenciar su discurso oficial y prácticas reales. Hacer identificar el margen de maniobra cómodo.
Personal	Hacer trabajar sobre las representaciones.

	Hacer tomar conciencia en la desviación entre intención y acto. Ofrecer la posibilidad de evaluar nuevos comportamientos.
--	--

(CRUZ CORDERO Teresa, "Cultura deseada y desarrollo de la inteligencia emocional", pg. 10)

1.8 Gerente o Coach

Ser Gerente no significa ser un buen Coach. El Gerente intenta controlar y dominar. El Coach busca liberar, permitir, hacer actuar. Las principales diferencias entre ambos conceptos se resumen en el cuadro siguiente:

El Gerente	El Coach
Arregla lo que paso.	Anticipa lo que viene
Asigna la culpa	Asume la responsabilidad
Busca el control	Busca el compromiso
Conduce operaciones	Conduce personas
Conserva su distancia	Hace contacto
Dice	Pregunta
Habla mucho	Pregunta mucho
Lo logra a costa de los demás	Lo logra junto con los demás
Ordena	Presenta desafíos
Percibe amenazas	Percibe oportunidades
Adiestra al subordinado	Desarrolla al subordinado
Presume	Analiza
Quiere razones	Busca resultados
Quiere empleados dependientes	Forma empleados independientes

Las organizaciones necesitan gente que pueda pensar por si misma, que sea responsable de todo lo que ocurre en su empresa porque así lo sienten.

El coach, conocido también como life coach (maestro de vida) es un profesional que ayuda al directivo a desarrollarse, este no dice qué ni como, hay que ejercer la dirección. Lo que si hace, son preguntas, que permitan la reflexión crítica de su coachee con el objetivo de que el mismo responde y tome conciencia de lo que hace mal y de lo que hace bien, y que es lo que hay que cambiar en su estilo de dirección.

(<http://gentix.com.mx/>)

1.9 Tipos de Coach

1. **El directivo Coach:** Al igual que el coach interno se trata de una persona que sujeta a las reglas y cultura de la organización, pero a diferencia de éste el directivo coach es superior jerárquico y coach de sus colaboradores, en este sentido posee un doble rol, se centra en los resultados a corto plazo y al mismo tiempo es socio de su desarrollo; es decir, se centra en su acompañamiento ello implica mucho cuidado para no confundir los roles.
2. **Coach interno:** Se trata de un trabajador de la propia organización sujeto a sus reglas internas. Su fortaleza estriba en conocerlas ya que forma parte de su cultura organizacional, lo que a su vez puede resultar una debilidad al considerar la proximidad relacional del coach con los superiores y compañeros de la persona receptora, lo que puede dificultarle garantizar una verdadera neutralidad afectiva.
3. **Coach externo:** Es un consultor, un proveedor mas de la empresa. Tiene como particularidad el poseer una visión o perspectiva externa, su propio carácter lo hace poseedor de una gran neutralidad, en este sentido no existen juegos de poder o afectivos sobre las personas que rodean al receptor del coaching. Su experiencia de trabajo en otras organizaciones le aporta puntos de referencia que el guían en el acompañamiento de la persona. (CRUZ CORDERO Teresa, "Cultura deseada y desarrollo de la inteligencia emocional", pg.12)

1.10 ACCELERATED LEARNING

Herramienta para el aprendizaje de adultos

Accelerated Learning o aprendizaje acelerado cambia nuestras tradicionales asunciones acerca del aprendizaje.

Nos provee de una sistemática visión de los procesos de aprendizaje.

Para el Accelerated Learning, el aprendizaje no es un pasivo almacenamiento de información, sino una activa generación de conocimiento.

Objetivo:

Su objetivo es la OBTENCIÓN DE RESULTADOS, mediante el despertar del conjunto de nuestras habilidades desarrollándolas al máximo, integrando aspectos verbales, no verbales, racionales y emocionales, físicos e intuitivos y todos al mismo tiempo.

Con el *Accelerated Learning* volvemos a recuperar nuestra manera de aprender que utilizábamos cuando pequeños. Por eso, *Accelerated learning* nos permite ampliar horizontes y ganar mucho más en profundidad y alcance.

Antecedentes del Accelerated Learning

- La ciencia cognoscitiva moderna, particularmente estudios acerca de la relación mente-aprendizaje, han puesto en entredicho la vieja asunción que sólo se aprende desde lo verbal. En efecto, recientes estudios indican que el mejor aprendizaje incorpora las emociones, el cuerpo y el uso de todos nuestros sentidos.
- El colapso de las visiones Newtonianas que consideran la naturaleza del trabajo en forma mecanizada y automáticas versus las nuevas visiones aportadas desde la física cuántica con sus nuevas apreciaciones de las interconexiones entre las cosas, no lineal, no mecanicista, creativa.
- La gradual evolución desde una cultura dominante masculina hacia otra más balanceada entre mujer y hombre.
- La declinación de teorías conductivistas en psicología.
- Los constantes cambios en los mercados, las tensiones entre lo local y lo global, la emergencia de escenarios cada vez más inciertos, la rapidez y la adaptación continua.

- La necesidad de nuevas metodologías de trabajo y de aprendizaje debido al fracaso de viejas prácticas educativas que han probado su falta de aplicación y eficiencia.
- El cuestionamiento de un factor general de la inteligencia mediante las aportaciones del Dr. Howard Gardner de la Universidad de Harvard y su modelo de inteligencias múltiples:



Principios del Accelerated Learning

- 1. El aprendizaje incorpora la totalidad de la relación mente-cuerpo, con emociones, sentidos, receptores.
- 2. El aprendizaje es creación, no consumo de conocimiento. El conocimiento no es algo que el aprendiz absorba, sino algo que el mismo crea.
- 3. Colaboración implica aprendizaje. Todo buen aprendizaje tiene una base social. La competencia entre pares hace lento el aprendizaje, la colaboración lo apura. Una genuina comunidad de aprendizaje será siempre mejor que el aprendizaje individual, aislado.
- 4. El aprendizaje ocurre en muchos niveles y simultáneamente.
- El aprendizaje ocurre en y desde la acción. La gente aprende mejor en contexto donde es posible las secuencias de inmersión (en la acción), feedback, reflexión y re inmersión.
- 6. Emociones y actitudes positivas aumentan el aprendizaje. Emociones negativas lo inhiben.

- 7. Nuestras imágenes mentales absorben información en forma instantánea y automática. El sistema nervioso es más un procesador de imágenes que un procesador de palabras. Trasladar abstracciones verbales hacia imágenes concretas de cualquier tipo hace que esas abstracciones sean más fáciles de aprender y de recordar
- 8. El propósito del Accelerated Learning es despertar las habilidades de los aprendices centrándose en la obtención de resultados. Lo central son los resultados, los logros, los productos y no las técnicas utilizadas

Diferencias entre el aprendizaje tradicional y accelerated learning

Aprendizaje tradicional	Accelerated Learning
rígido	Flexible
Serio	Aprendizaje entretenido
Competitivo	Colaborativo
Verbal	Multi - sensorial
Conductual	Integra: mental/emocional/físico
Control	facilitación
Centrado en los medios	Centrado en los fines
Centrado en los materiales	Centrado en la acción
Centrado en los plazos	Se centra en los resultados
Centrado en los contenidos	Centrado en la experiencia
Individual	Comunidad

“Es lo que el learner dice y hace lo que es importante y no, lo que dice y hace el trainer.”

- **Learner:** aprendiz
- **Trainer:** entrenador

(CASTILLO PEÑAHERRERA Cristian, “Materia optativa Accelerated Learning”, 2005, pg 3)

CAPITULO 2

METODOLOGIA

1. Entrevistas estructuradas que servirán para detectar expectativas y competencias a reforzar en relación al coaching.
2. Armar la agenda del taller.
3. Validación del taller con criterios de 2 expertos en el tema antes de su aplicación.
4. Facilitación del taller a las 12 personas de la fundación Waaponí.
5. Durante el taller se realizara el material grafico de apoyo para la validación; es decir, se filmaran y se tomaran fotos del proceso del taller.
6. Presentar una retroalimentación en formato informe escrito a cada uno de los participantes.
7. Validar los resultados del taller con criterios de 2 expertos en el tema.
8. Aplicar una evaluación post taller a los participantes para complementar la validación.
9. Se presentara el documento fotográfico y la filiación tanto a participantes como a 2 expertos para terminar el proceso de validación.
10. Se elaborara un manual cuyo contenido sea comprensible por cualquier persona que desee capacitarse sobre coaching.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

FECHA	HORA	LUGAR	ACTIVIDAD	PUESTO DE TRABAJO	ROL	NOMBRE
23/mayo	7h00	Fundación Waaponí	Entrevista estructurada	Contadora	Participante del taller	Ruth Aguilar
23/mayo	10h00	Fundación Waaponí	Entrevista estructurada	Auxiliar contable	Participante	Miguel Angel Villareal
23/mayo	15h30	Fundación Waaponí	Entrevista estructurada	Secretaria	Participante	Sandra Pesantez
24/mayo	09h00	Fundación Waaponí	Entrevista estructurada	Conserje	Participante	Benito Domínguez
24/mayo	11h00	Fundación Waaponí	Entrevista estructurada	Coordinadora Desarrollo Personal	Participante	Elizabeth Jiménez
24/mayo	15h00	Fundación Waaponí	Entrevista estructurada	Coordinadora Desarrollo Organizacional	Participante	Mariela Zhingri
24/mayo	17h00	Fundación Waaponí	Entrevista estructurada	Directora	Participante	Teresa Hermida
24/mayo	18h30	Fundación Waaponí	Entrevista estructurada	Facilitador	Participante	Santiago Harris
25/mayo	10h00	Fundación Waaponí	Entrevista estructurada	Promotora	Participante	Catalina Palomeque
25/mayo	11h00	Fundación Waaponí	Entrevista estructurada	Comunicadora	Participante	Fernanda Tacuri
25/mayo	15h00	GRAIMAN	Entrevista estructurada	Socio	Participante	José Luis Espinoza
25/mayo	18h00	Fundación Waaponí	Entrevista estructurada	Abogada	Participante	Lourdes García
25/mayo	09h00	Fundación Waaponí	Entrevista estructurada	Psicóloga Terapeuta	Participante	Gina Calle
29/mayo	09h00	Municipio	Validación del Taller		Experto en talleres	Psic. Lab y Org. Pablo Osorio
29/mayo	09h00	Municipio	Validación del Taller		Experto en el tema de coaching. Coach por 5 años	Coach Andrew Cocker
3-	Todo	Hacienda	Taller	Fundación	participante	Asisten

4/junio	el día	San Juan Pamba		Waaponí	es	todos
12/junio	09h00	Municipio	Post validación		Experto en talleres	Psic. Lab y Org Pablo Osorio
12 / junio	09h00	Municipio	Post validación		Coach por 5 años	Coach Andrew Cocker
13 / junio	09h00	Fundación Waaponí	Evaluación post taller	Participantes		
16-22 / junio		Elaboración del informe				
23 / junio		Entrega del informe				
Mes de julio		Elaboración del Manual				

BIBLIOGRAFIA

<http://www.mastermas.com/reportajes/coaching2/p4.aspel> coaching moderno, 9, Feb, 2006

<http://www.monografias.com/trabajos10/coach/coach.shtml#def>, 9, Feb, 2006

<http://gentix.com.mx/servicios/coaching-empresas.htm>, 14, Feb, 2006

<http://gentix.com.mx/servicios/coaching.htm>. 14, Feb, 2006

<http://gentix.com.mx/servicios/coaching-que-es.htm>. 14, Feb, 2006

<http://gentix.com.mx/servicios/coaching-esencia.htm>. 14, Feb, 2006

<http://gentix.com.mx/servicios/coaching-gerente.htm>. 14, Feb, 2006

http://www.bumeran.com.ar/empresas/contenidos/zonas/e_articulos.ngmf?ZH=O&IDZONA=27&IDSUZONA=2&IDART=67940&IDAREA=. 16, Feb, 2006.

ANEXO # 2

ENTREVISTAS

ENTREVISTA # 2

DATOS PERSONALES

Edad: 30
Sexo: Femenino
Cargo: Terapeuta

1. ¿Podría nombrarme las áreas de su trabajo?

Para grupos de apoyo: visitar los colegios con alto índice de hijos de emigrantes, establecer la relación, firmar convenios y llevar a cabo todo el proceso, lo que es 1 taller por semana por dos meses. Acompañar a la evaluadora en los grupos focales realizar informes del proceso, desde el contacto hasta evaluación.

Co – facilitación: participar en el proceso del taller: planificarlo, asistir al taller en sí, ver los materiales y ayudar en la música, retroalimentar a la facilitadora ya sea en relación a los jóvenes, a su propia facilitación o la logística como la comida.

Terapia individual

2. ¿En cuáles de éstas áreas quisiera mejorar?

En las tres. En los grupos de apoyo me doy cuenta que me desfaso del tiempo cuando manejo los grupos. Al programar, me sobra tiempo o me falta. Los grupos me perciben sería.

Dificultad que tengo en buscar alternativas para incluir al orientador vocacional a que participe de forma activa.

Co – facilitación: me doy cuenta de las cosas pero las veo como secundarias y por eso no las digo, por ejemplo: siento rigidez corporal de un participante y no lo comparto, claro que lo hago después, cuando ya no es oportuno.

Mi percepción en un taller, es que la responsabilidad del taller, en algunas cosas, es solo de la facilitadora y por lo tanto dejo que ella se haga cargo. Por esto quisiera darme cuenta “que es lo que hay detrás de eso”

Terapia individual: quisiera mejorar el como explorar la urgencia de la persona. Al inicio de terapia me cuesta lograr que la persona concrete la razón fundamental por la que está ahí.

3. ¿En su trabajo, cuáles son las cosas que hace bien?

Manejo bien los grupos, la técnica para la inclusión manejo bien, lo que hago bien es el contexto entre los 3 momentos que son inclusión, confrontación y afecto, retroalimentación bien a los chicos, a la facilitadora al hacer esto la persona misma va haciendo su propio trabajo. Lo que hago bien es el establecer acuerdos.

4. ¿Podría nombrarme algunas de sus competencias que le ayudan a desarrollar su trabajo?

Soy puntual, respeto en cuanto al proceso de las personas, honestidad al retroalimentar a la gente, en gran mayoría soy honesta. La paciencia, el priorizar mi trabajo, la satisfacción que tengo de hacer esto porque me gusta, una de mis aptitudes es que leo mucho sobre todo en lo relacionado con la terapia, grupos, etc. Siempre estoy auto - capacitándome.

Capacidad de recibir críticas de mi trabajo con mucha apertura.

5. ¿Sabe lo que es coaching?

Nose lo que es coaching.

6. Sobre el taller, me gustaría saber: ¿que cosas quisiera que se trabajen?

Me imagino que el taller trabajará maneras de organizarnos, y también me imagino que se va a tratar las partes limitantes que dificultan el trabajo o eficiencia.

Me gustaría tener la habilidad de auto – explorarme, formas de resolver la dificultad pronto, en ese momento. Lo mismo me pasa con el joven porque me doy cuenta pero no le digo en ese momento.

7. ¿Cómo le podría ayudar el obtener nuevos conocimientos?

Agilizar el tiempo, mejorar la calidad de mi trabajo y por lo tanto dar calidad a la gente con la que trabajo.

8. ¿Que es lo que espera obtener como resultado del taller?

Algo que me sirva, que sea productivo para mí, una herramienta a nivel personal y de conocimiento, como por ejemplo: buscar una forma de decir las cosas en ese momento y dejarlo para después.

ENTREVISTA # 3

DATOS PERSONALES

Edad: 33

Sexo: Femenino

Cargo: Coordinadora de Desarrollo Personal

9. ¿Podría nombrarme las áreas de su trabajo?

Relacionar al Waaponí con otras instituciones dentro del marco de los proyectos principalmente en el de migración.,

Definir la metodología de los talleres de Waaponí.

Apoyar al personal que trabaja en los proyectos.

10. ¿En cuáles de éstas áreas quisiera mejorar?

Mejorar en la metodología: a definir de una forma más académica la metodología de liderazgo.

El trabajo en equipo; es decir, la concepción que yo tengo y la de otros uniéndola, si alcanzamos esto, nuestro servicio mejoraría.

El poder coordinar las actividades con mis otros compañeros

Saber escuchar otros puntos de vista porque doy por hecho que lo que hago está bien.

Actualizarme en desarrollo personal

11. ¿En su trabajo, cuáles son las cosas que hace bien?

Me llevo bien con todos mis compañeros, tengo buenas relaciones con otras instituciones.

La gente me tiene confianza, y esto se ve reflejado en la relación de las otras instituciones con Waaponí.

La capacidad de organización y de coordinación en sí.

12. ¿Podría nombrarme algunas de sus competencias que le ayudan a desarrollar su trabajo?

Valores como la honestidad,

NO ofrezco más de lo que puedo dar y cumplo con lo que ofrezco,

Responsabilidad

Enfoque claro en los objetivos de cualquier proyecto priorizando a las personas.

Capacidad de pedir ayuda., me ha ido bien con esto.

Conocimientos, en lo de Desarrollo Personal y Administración.

13. ¿Sabe lo que es coaching?

Si, ya que asistí a talleres realizados por nuestra fundación, los cuales estuvieron facilitados por Andrew Cocker, quien es un Coach de rendimiento

14. Sobre el taller, me gustaría saber: ¿que cosas quisiera que se trabajen?

Me gustaría trabajar en mi concepción del trabajo en equipo sobre todo la concepción.

Sobre la comunicación, porque es básica en cualquier área de tu vida.

El personal de Waaponí para trabajar su área emocional, ya sea en este taller o en otro.

15. ¿Cómo le podría ayudar el obtener nuevos conocimientos?

Me ayudaría el poder elaborar como un pensum pensando en futuro con el centro de liderazgo, como saber los parámetros para elaborarlo.

Me ayudaría a mejorar la calidad de servicio con nuevas herramientas porque al final esto beneficia a la gente y a mí misma.

16. ¿Que es lo que espera obtener como resultado del taller?

Si va encaminado al trabajo en equipo, sería en mejorar los resultados del trabajo. A nivel personal, aprovechar cualquier herramienta al máximo.

ENTREVISTA # 6

DATOS PERSONALES

Edad: 24
Sexo: Masculino
Cargo: Mensajero

17. ¿Podría nombrarme las áreas de su trabajo?

Consejería: Realizar trámites como cambiar cheques, dejar documentos.

Limpieza: barrer, tener limpio el cuarto de terapia, las oficinas, baños y cocina.

18. ¿En cuáles de éstas áreas quisiera mejorar?

En mantener más limpio el lugar de trabajo, ser una persona más responsable, tener más confianza con los compañeros, capacitándome, saber todo lo que realiza la fundación para poder dar esta información a personas que estén interesadas en saber.

19. ¿En su trabajo, cuáles son las cosas que hace bien?

Soy responsable con el dinero, es muy importante porque en mi cargo soy el responsable del dinero, así que lo cuido como si sería de mi mismo, me llevo con mis compañeros, mantengo siempre limpia la oficina, dedico tiempo y esfuerzo para cada cosa que hago.

20. ¿Podría nombrarme algunas de sus competencias que le ayudan a desarrollar su trabajo?

Soy puntual, responsable, honradez, soy hábil en el fútbol, para cocinar, hábil para aprender, conocimientos en electricidad.

21. ¿Sabe lo que es coaching?

Nose de que se trata, pero me gustaría saberlo.

22. Sobre el taller, me gustaría saber: ¿que cosas quisiera que se trabajen?

Quisiera saber más acerca de la fundación, aprender acerca de talleres, como mejorar mi carácter porque a veces soy fuerte.

23. ¿Cómo le podría ayudar el obtener nuevos conocimientos?

Realizar mejor las cosas, podría ayudar a otra persona.

24. ¿Que es lo que espera obtener como resultado del taller?

Espero tener una herramienta que me sea útil en la vida.

Esta herramienta espero que me sea útil para relacionarme mejor con las personas.

ENTREVISTA # 7

DATOS PERSONALES

Edad: 28

Sexo: Femenino

Cargo: Coordinadora del área de Desarrollo Organizacional

25. ¿Podría nombrarme las áreas de su trabajo?

CNCF: a cargo de proyectos en general.

Proyecto: Coordinación del proyecto financiado por la FIA, esto significa que estoy a cargo de la investigación, sistematización, comunicación, evaluación; acompañando a mis colegas en sus funciones dentro de éstas responsabilidades.

26. ¿En cuáles de éstas áreas quisiera mejorar?

Poder delegar

Gestión hacia fuera

Comprimir las cosas, por ejemplo: me vienen ideas y me cuesta mucho expresar todas éstas en una sola.

27. ¿En su trabajo, cuáles son las cosas que hace bien?

Dividir mi tiempo.

28. ¿Podría nombrarme algunas de sus competencias que le ayudan a desarrollar su trabajo?

Aprendo rápido.

Soy perceptiva

Genero ideas

29. ¿Sabe lo que es coaching?

Nose lo que es.

30. Sobre el taller, me gustaría saber: ¿que cosas quisiera que se trabajen?

Mejorar mis debilidades.

Aprender nuevos ejercicios, técnicas.

31. ¿Cómo le podría ayudar el obtener nuevos conocimientos?

Para mejorar mi trabajo, mis habilidades, y para entregar lo mejor de mí a los beneficiarios; es decir, a los jóvenes del proyecto financiado por la FIA, además de fortalecer mi desempeño aquí en la Fundación.

32. ¿Que es lo que espera obtener como resultado del taller?

Conocer a mis compañeros en cuanto a sus destrezas, habilidades, esto sería bueno porque me ayudaría a comprender mejor a mis colegas, ya que cuando se equivoquen comprenderé mejor el porqué y tendré más tolerancia hacia los errores.

ANEXO # 3
HOJA DE ASISTENCIA AL TALLER



FACILITADORA: Ananda Zeas

#	NOMBRE	APELLIDOS	C.I.	FIRMA
1	Harris	Gonzalez	010280453-2	Harris Gonzalez
2	Santiago	Harris	99356406-8	Santiago Harris
3	Benito Dominguez	Dominguez		B.E.D
4	Elizabeth Limenez	Limenez Posante	010327199-5	Elizabeth Limenez
5	Fernanda Paola	Taruci Camporiza	01074105-5	Fernanda Paola
6	Sandra Patricia	Posante Alvarez	010353819-3	Sandra Patricia
7	Gina Calle	Calle Valdez	010346605-8	Gina Calle
8	Mardo Shupri	Shupri	010394900-4	Mardo Shupri
9	Teresa	Hermida	010103360-3	Teresa Hermida
10	MIGUEL ANGEL	VILLARREAL MARTINEZ	0400874848	Miguel Angel Villarreal Martinez

ANEXO # 4
FORMATO RECEPCIÓN DE
MATERIALES

FUNDACIÓN WAAPONI

PROYECTO FIA

LISTA DE MATERIALES ENTREGADOS

RESPONSABLE

ANANDA ZEAS

TALLER:

PROYECTO FIA

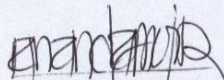
FECHA A SER OCUPADOS:

17 DE JUNIO DE 2006

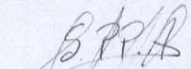
LUGAR:

CENTRO DE ESPIRITUALIDAD SALESIANO

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	MATERIALES DEVUELTOS	OBSERVACIONES
20	HOJAS PAPEL BOON		
2	MARCADORES PUNTA GRUESA AZULES		PIZARRA
2	MARCADORES PUNTA GRUESA VERDES		PIZARRA
25	MARCADORES PUNTA GRUESA NEGROS		PIZARRA
12	ESFEROS		
2	CAJAS DE MARCADORES DELGADOS		
15	PLIEGOS DE PAPEL PERIÓDICO		
1	GRABADORA		
1	CÁMARA DE FOTOS		
1	FILMADORA		
12	GLOBOS VARIOS COLORES GRANDES		
3	VELAS GRUESAS		No importa si son usadas
2	CDS DE MUSICA EN BLANCO		
12	STICKERS BLANCOS		
12	CARTULINAS PEQUEÑAS		Pequeñas para nombres
12	CARPETAS DE CARTULINA		
10	TIJERAS PEQUEÑAS		
30	CARTULINAS DE COLORES A4		
1	ROLLO DE CINTA MASKING		
1	FUNDA DE CHOCOLATES		LOS QUE SEAN
6	MANDARINAS		
1libra	UVAS		
12	FLORES GERBERAS		
POCO	FOLLAJE PARA RELLENO		
1	FLORERO		De aquí de la Fundación
32	PELOTAS DE HARINA		


ANANDA ZEAS
PERSONA QUE RECIBE




SANDRA PESÁNTEZ
PERSONA QUE ENTREGA

ENTREGADOS EL: 14 DE JUNIO DE 2006

ANEXO # 5
MATERIALES ELABORADOS PARA EL
TALLER

ALGUNOS CONCEPTOS

“Liberar el potencial de la persona para ayudarla a maximizar su propio rendimiento, se trata de ayudar a aprender más que enseñar”

Jhon Whitmore

“La facilidad de movilidad.... es el arte de crear un ambiente a través de una conversación y de cierta manera de actuar, que facilite el proceso por el cual una persona pueda caminar hacia las metas deseadas de un forma plena”

T. Gallwey

“El arte de facilitar el rendimiento, el aprendizaje y el desarrollo de otra (s) persona (s)”

M. Downey

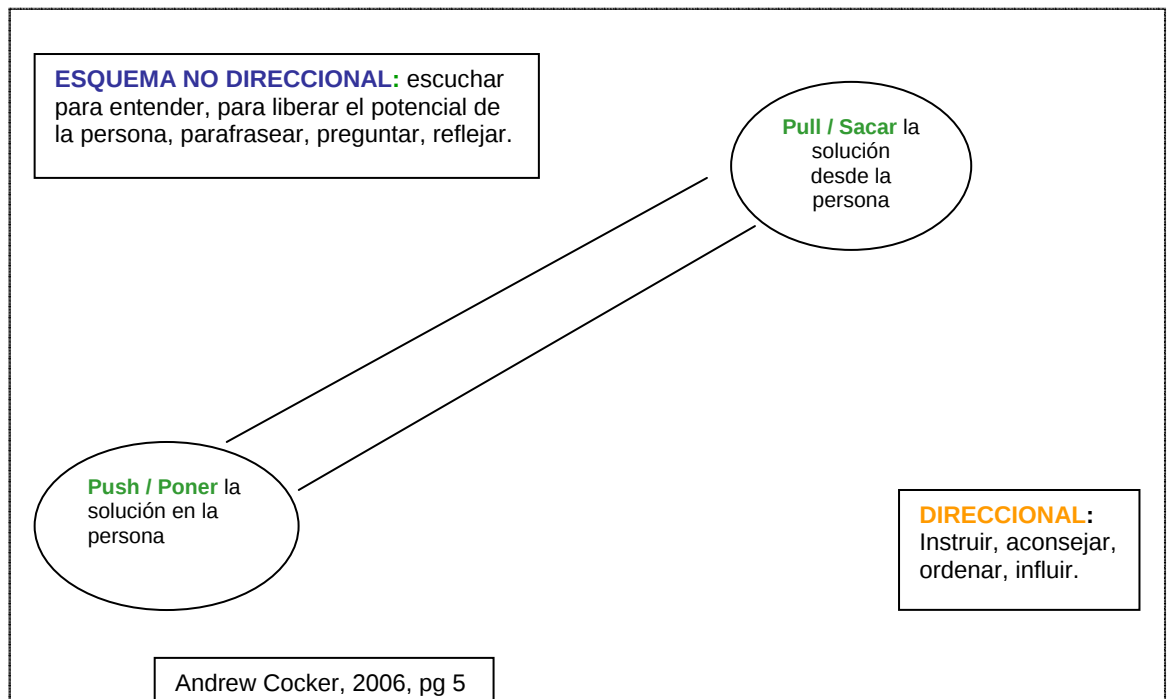
EJERCICIO: PUSH/PULL

PUSH / PONER

PULL / SACAR

Coach: facilitador o entrenador.
Coachee: cliente.

PLENARIA: Después del ejercicio de PUSH/PULL



SOMBREROS



Estos sombreros fueron elaborados antes del taller para utilizarlos en la dinámica "sombreros", que se utilizó para trabajar sobre las creencias y su incidencia.

PLENARIA: Se utilizó después del ejercicio de los sombreros para trabajar la incidencia de la CREENCIAS.

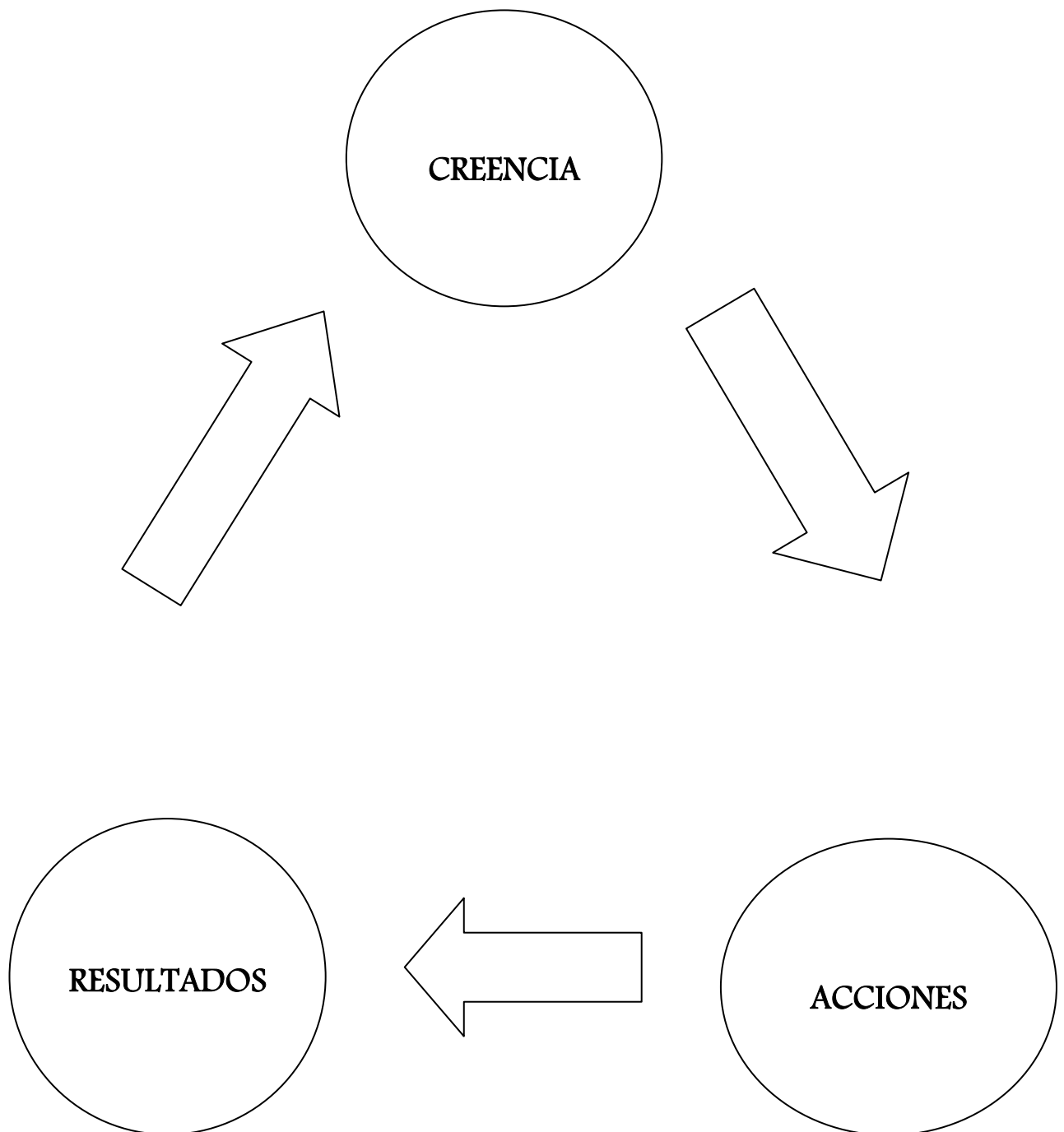
"PONER"



"SACAR"

Este esquema fue un complemento del anterior

Viendo a través de los lentes.



EJERCICIO: Dando retroalimentación

RECORDAR: CICP al dar retroalimentación.

Crear

Invitar

Compartir

Planear

Enfocarse en el proceso y el resultado:

¿Qué hice bien?

¿Qué aprendí?

¿Qué voy a cambiar?

¿Qué voy a cambiar?

Se les entregó para que recuerden esto todo el tiempo.

UNA GUIA DE PRINCIPIOS DE COACHING PARA ALTO RENDIMIENTO

- **CONCIENCIA (Awareness)**

Conociendo la situación presente con claridad.

- **ELECCIÓN (Choice)**

Moviéndose en una dirección deseada a futuro, es tu decisión y responsabilidad.

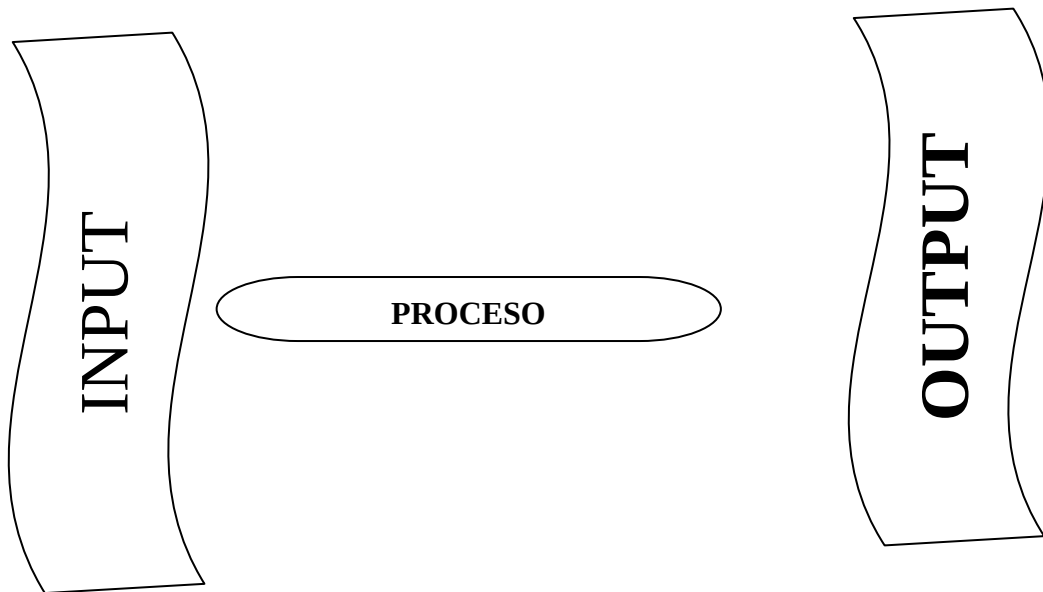
- **CONFIANZA (Trust)**

Usando tus propios recursos interiores, por ejemplo: la confianza en si mismo.

EJERCICIO: Variables Críticas

CONCIENCIA

RENDIMIENTO



ANEXO # 6
EVALUACIONES



①

Evaluación General del Taller

En el espacio asignado exprese su grado de acuerdo para cada pregunta en una escala del 1 al 5.
1 significa completo desacuerdo y 5 completamente de acuerdo

1 Facilitación

- 1.1 La facilitadora tenía un buen dominio de los temas tratados 5
- 1.2 La facilitadora se mostró dispuesta a responder todas sus inquietudes 5
- 1.3 La facilitadora fue clara para explicar los conceptos 5
- 1.4 La facilitadora fue clara y segura al explicar los ejercicios 5
- 1.5 La facilitadora hizo entretenido el trabajo del grupo 4
- 1.6 La facilitadora adaptó los contenidos a su negocio 5
- 1.7 Sugerencias en cuanto a la facilitación del taller

2 Contenidos

Conceptos

- 2.1 Los conceptos tuvieron relación con los ejercicios 5
- 2.2 Los conceptos le serán útiles para su trabajo 4

Ejercicios

- 2.3 Los ejercicios facilitaron el aprendizaje 5
- 2.4 Los ejercicios fueron entretenidos 4
- 2.5 Que ejercicio disfrutó mas, describa por favor

El q' se pasa unas pelotitas ante las personas, me gusto mucho porque alir en unidat se ve el trabajo en equipo.

3 Metodología

- 3.1 La metodología permitió una mejor comprensión de los contenidos 5
- 3.2 La metodología permitió generar un ambiente agradable durante el taller 5
- 3.3 La metodología posibilitó un mejor aprendizaje 5



4 Recursos

4.1 Los recursos utilizados facilitaron la comprensión de los contenidos

4.2 Los recursos materiales fueron apropiados para el trabajo

5 Logística

5.1 Como te pareció la logística del taller

6 Comentarios

Me pareció muy bueno porque fue muy interesante el tema, y la facilitadora fue muy clara en todo.

7 Sugerencias

--	--	--



3

Evaluación General del Taller

En el espacio asignado exprese su grado de acuerdo para cada pregunta en una escala del 1 al 5.
1 significa completo desacuerdo y 5 completamente de acuerdo

1 Facilitación

- 1.1 La facilitadora tenía un buen dominio de los temas tratados 5
- 1.2 La facilitadora se mostró dispuesta a responder todas sus inquietudes 5
- 1.3 La facilitadora fue clara para explicar los conceptos 4
- 1.4 La facilitadora fue clara y segura al explicar los ejercicios 4
- 1.5 La facilitadora hizo entretenido el trabajo del grupo 5
- 1.6 La facilitadora adaptó los contenidos a su negocio 5
- 1.7 Sugerencias en cuanto a la facilitación del taller

Dejar acuerdos con el grupo
Explicar el uso de los materiales

2 Contenidos

Conceptos

- 2.1 Los conceptos tuvieron relación con los ejercicios 5
- 2.2 Los conceptos le serán útiles para su trabajo 5

Ejercicios

- 2.3 Los ejercicios facilitaron el aprendizaje 5
- 2.4 Los ejercicios fueron entretenidos 5
- 2.5 Que ejercicio disfrutó mas, describa por favor

El de el juego con el equipo completo al aire libre.

3 Metodología

- 3.1 La metodología permitió una mejor comprensión de los contenidos 5
- 3.2 La metodología permitió generar un ambiente agradable durante el taller 5
- 3.3 La metodología posibilitó un mejor aprendizaje 5



4 Recursos

- 4.1 Los recursos utilizados facilitaron la comprensión de los contenidos 4
- 4.2 Los recursos materiales fueron apropiados para el trabajo 4

5 Logística

- 5.1 Como te pareció la logística del taller 5

6 Comentarios

Podríamos mejorar con el material de algunos ejercicios como el PUSH.

7 Sugerencias

Todo está bien, sigue Adelante.
Podría ayudar entregarte más en el ejercicio y subir algo el tono voz

Felicidades 
Éxito



5

Evaluación General del Taller

En el espacio asignado exprese su grado de acuerdo para cada pregunta en una escala del 1 al 5.
1 significa completo desacuerdo y 5 completamente de acuerdo

1 Facilitación

- 1.1 La facilitadora tenía un buen dominio de los temas tratados 4
- 1.2 La facilitadora se mostró dispuesta a responder todas sus inquietudes 5
- 1.3 La facilitadora fue clara para explicar los conceptos 4
- 1.4 La facilitadora fue clara y segura al explicar los ejercicios 4
- 1.5 La facilitadora hizo entretenido el trabajo del grupo 5
- 1.6 La facilitadora adaptó los contenidos a su negocio 5
- 1.7 Sugerencias en cuanto a la facilitación del taller

→ bien, estuvo claras las explicaciones.

2 Contenidos

Conceptos

- 2.1 Los conceptos tuvieron relación con los ejercicios 5
- 2.2 Los conceptos le serán útiles para su trabajo 4

Ejercicios

- 2.3 Los ejercicios facilitaron el aprendizaje 5
- 2.4 Los ejercicios fueron entretenidos 5
- 2.5 Que ejercicio disfrutó mas, describa por favor

En el patio el interactuar todos con las pelotitas,

3 Metodología

- 3.1 La metodología permitió una mejor comprensión de los contenidos 5
- 3.2 La metodología permitió generar un ambiente agradable durante el taller 5
- 3.3 La metodología posibilitó un mejor aprendizaje 5



4 Recursos

4.1 Los recursos utilizados facilitaron la comprensión de los contenidos 5

4.2 Los recursos materiales fueron apropiados para el trabajo 5

5 Logística

5.1 Como te pareció la logística del taller 5

6 Comentarios

→ El taller estuvo bien, todos participamos y colaboramos
→ Aprendimos a comunicarnos, colaborar con los demás

7 Sugerencias

→ Continúa, Felicitaciones