



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

## **Gestión del desarrollo empresarial, competitividad e innovación para una empresa de Capacitación, utilizando el Modelo de Coaching Empresarial.**

**Autor: Lic. José Alberto Castellanos Martínez**

**Licenciado en Administración de Empresas**

[curprexa@hotmail.com.mx](mailto:curprexa@hotmail.com.mx)

**INSTITUTO UNIVERSITARIO DEL CENTRO DE MÉXICO, UCEM CAMPUS,  
CÓRDOBA, VERACRUZ.**

**Área de participación:** Análisis y Desarrollo Empresarial

**Título:** Gestión del desarrollo empresarial, competitividad e innovación para una empresa de Capacitación, utilizando el Modelo de Coaching Empresarial.

### **Resumen**

El Coaching empresarial parte de una serie de creencias sobre las que estructura sus intervenciones. Lo más importante son que su cliente puede encontrar la mejor respuesta a sus problemas, que su cliente tiene un potencial superior al que está manifestando, que su cliente puede mejorar sus resultados, que su cliente no necesita ningún tipo de reparación, que la conducta es adaptativa, que la responsabilidad es un acto de comunicación es del receptor, que el mapa no es el territorio, que la conciencia está limitada en un momento dado acerca de lo que percibe, que nuestra realidad está formada por aquello a lo que prestamos atención consciente en un momento dado y que las personas tenemos derecho a ser felices.

### **Abstract**

The business coaching, begins from beliefs on which structure their interventions. The most important is that their client can find the best answer to its problems, that



## “CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

their client have a higher potential than it is manifesting, their client can improve its results, their client doesn't need any repairs, that the conduct is adaptive, the responsibility is an act of receiver's communication, the map doesn't the territory, the awareness is limited in a certain moment about what it perceives, that our reality is formed by what we pay conscious attention for on one point and that the people have the right to be happy.

**Palabras clave:** *Coaching, Coaching Empresarial, Desarrollo Empresarial, Innovación, Empresa de Capacitación, Modelo de Coaching Empresarial.*

### I. Introducción.

Hoy en día estamos viviendo una época donde las organizaciones formales deben de presentar y promover sus productos y servicios de manera diferente, el cambio es la dinámica de las organizaciones empresariales, de ahí la importancia de realizar un proyecto integrador sobre la gestión del desarrollo empresarial, competitividad e innovación para una empresa de capacitación

El Centro de Educación Continua y Desarrollo Empresarial (CECYDE) tiene como finalidad ofrecer servicios de capacitación a las personas y empresas que necesiten mejorar las competencias laborales que exigen la sociedad actual en la que vivimos. Todo ser humano necesita crecer día a día, mejorar sus estándares de calidad y competitividad con el objeto de promover la innovación al interior de su empresa.

Se presenta un panorama general a la gestión del desarrollo empresarial, competitividad e innovación para alcanzar los fines organizacionales deseados, y presentar una propuesta de Modelo de Coaching Empresarial, para una mejor toma de decisiones de los empresarios, alta gerencia y mandos medios en la empresa.



## “CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

En los tiempos actuales que vivimos la idea es presentar un modelo de Coaching Empresarial que responda a las necesidades y expectativas del mercado en un mundo multicultural como el nuestro, donde las tecnologías de la información y comunicación y el cambio de paradigmas empresariales es lo que ayuda a las organizaciones formales a crecer, posicionarse en el mercado y establecer altos estándares de calidad y con ello realizar alianzas estratégicas que favorezcan un cambio de mentalidad en los negocios, esto es de pasar el negocio tradicional y mercantilista, a un negocio de mercado con una visión de cambio, de servicio, calidad y responsabilidad social en los productos y servicios que se ofrecen en el mercado.

**Contexto** La capacitación empresarial se llevó a cabo a través de una serie de cursos en la ciudad de Orizaba, Veracruz y Teziutlán, Puebla donde participaron un grupo de 20 participantes de diferentes especialidades en materia de formación de instructores, donde se les aplicó un test de conocimientos al finalizar el curso.

### II. Metodología

**Capacitación.** Se implementó una capacitación sobre el programa de formación de instructores de 40 horas, con dos grupos diferentes uno, en la ciudad de Orizaba, Veracruz; Teziutlán, Puebla.

**Coaching Empresarial.** Se selecciona un subgrupo piloto de 5 participantes cada uno tanto de la ciudad de Orizaba, Veracruz como de la ciudad de Teziutlán, Puebla para impartirles entrenamiento en Coaching Empresarial en los diferentes entornos de trabajo.

**Reuniones de retroalimentación:** Se aplicó tres tests a cada uno de los grupos, un pretest, para identificar el nivel de conocimientos que tienen en materia de Coaching Empresarial, un tests intermedio donde se valoró el nivel de conocimientos que ya habían adquirido durante la jornada del curso y finalmente un postes donde se evaluó el nivel de conocimientos que ya habían adquirido

**Dinámicas de grupo:** Se aplicaron diferentes dinámicas grupales para identificar y evaluar el nivel de confianza que tienen sobre si mismo, su nivel de seguridad y autonomía y autoestima, con el objeto de obtener elementos básicos para un proceso de entrenamiento individual y grupal.



## “CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

**Evaluación cualitativa:** Se identificaron las diferentes variables e indicadores que favorecieron la capacitación empresarial y el entrenamiento del Coaching Empresarial para favorecer la toma de decisiones y asertividad organizacional.

### III. Resultados y discusión.

En los últimos diez años la capacitación se ha convertido en un tema demasiado interesante, empresas preocupadas por formar su capital humano con las mejores técnicas, métodos y herramientas que incrementen la productividad dentro de las organizaciones; ha hecho posible que cada día más personas busquen los servicios de empresas capacitadoras para ampliar sus conocimientos y tener mayores oportunidades de empleo y desarrollo profesional.

Hoy en día el aumento del desempleo en nuestro país ha obligado a las personas vean a la capacitación como una oportunidad de competitividad y productividad, de que les otorgue un valor agregado a los servicios profesionales que ofrecen.

En nuestro país empresas como la Cámara Nacional de Comercio, y la Canacindra también se preocupan por ofrecer capacitación a las empresas a bajo costo, o de manera gratuita con el objeto de satisfacer las necesidades de los socios y de las empresas que así lo requieran.

Cada día existe mayores oportunidades de trabajo, pero también existe mayor gente preparada, por lo tanto hace posible que las personas busquen empresas para ampliar sus conocimientos, habilidades, técnicas, procesos y procedimientos que contribuyan a su formación profesional.

Promover la gestión del desarrollo empresarial, competitividad e innovación en una empresa capacitadora, no es una tarea fácil, sin embargo observamos que si queremos crecer y mantenernos en el mercado debe ser de manera eficiente, eficaz y con altos estándares de calidad y si se investiga la gestión del desarrollo



## “CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

empresarial, la competitividad e innovación en los diferentes servicios profesionales en la capacitación del capital intelectual ayudará no solo a tomar mejores decisiones, sino además crear una cultura global acordes a las circunstancias que exige la era del conocimiento.

El Centro de Educación Continua y Desarrollo Empresarial C.E.C.Y.D.E. nace como una necesidad de capacitar a personas adultas, capacitar recursos humanos, formar instructores para llevar a cabo la capacitación y formación empresarial. Desarrollo de proyectos, diplomados, certificaciones, cursos, talleres, seminarios y conferencias. Consultoría empresarial, Eventos de Networking, Asesoría en proyectos productivos.

El Centro de Educación Continua y Desarrollo Empresarial CECYDE ubicado en la ciudad de Fortín de las Flores, Veracruz tiene la finalidad de capacitar al elemento humano que requiera actualizarse y adquirir conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes y valores que favorezca el desarrollo humano de las personas.

A través del Centro de Capacitación Empresarial, diseñamos y ejecutamos programas académicos de gestión empresarial, de acuerdo a la demanda del mercado laboral, logrando nuevos profesionales y empresarios preparados para enfrentar de manera exitosa, los retos de este mundo competitivo, complejo y dinámico como el nuestro.

El Centro de Educación Continua y Desarrollo Empresarial es una empresa que tiene el propósito de contribuir con los emprendedores mexicanos con el reto que representa el desarrollo económico y global del país.

Para el cumplimiento del propósito, hemos enmarcado nuestra filosofía en cuatro ejes:

Desarrollo de conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes y valores que formen parte de su estilo de vida en las empresas donde laboran.



CONGRESO  
INTERNACIONAL  
DE INVESTIGACIÓN  
E INNOVACIÓN  
DOS MIL DIECISEIS



## “CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

Establecer alianzas estratégicas con instituciones del país, mediante proyectos empresariales que favorezcan la eficiencia y calidad en el desarrollo del capital humano de la organización.

La formación de un grupo de capacitadores certificados que contribuyan al modelo de capacitación por CECYDE. Implementar las nuevas tecnologías de la información y comunicación que favorezcan la capacitación empresarial, desarrollo social y la incorporación de nuestras estrategias digitales en la mercadotecnia.

El Centro de educación continua y desarrollo empresarial., ha participado en el desarrollo integral de más de 50 empresas e instituciones a través de cursos, talleres y conferencias. La metodología que aplicamos, es el resultado de más de 25 años de investigación, de diversos grupos interdisciplinarios, en el campo del desarrollo humano.

La acción formativa se desarrolla es en forma presencial donde se aborda tanto el Aprendizaje Cognitivo como el Emocional, y es en este punto donde el capacitador facilita a la activación de la energía necesaria para el desarrollo participativo que facilita la reflexión, el análisis y la toma de conciencia, para los cambios que se quieren inducir en los participantes.

Acostumbrado a trabajar en base a resultados, CECYDE ha podido reconocer las particularidades específicas que demandan sus clientes, motivo por el cual no es el diseño de un curso cualquiera, es el diseño de soluciones aplicables a esas particularidades específicas que ellos demandan. Dicho en otras palabras CECYDE favorece a sus clientes a descubrir sus necesidades, expectativas e intereses. Además de ayudarles a descubrir sus propias necesidades, expectativas e intereses, para que su toma de decisiones sea acordes al contexto social en el que se desarrolla.





## “CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

En la actualidad el liderazgo ha jugado un papel importante en las organizaciones, es por ello que estamos por iniciar un proceso de certificación en liderazgo a nivel nacional para que responda al contexto global, económico y social.

El Coaching Empresarial se ha convertido en los últimos años en una excelente herramienta para los empresarios, alta gerencia y niveles medios con la finalidad de tomar decisiones asertivas que beneficien su vida y aumente la calidad de vida de su persona, su familia y por ende aumente el desarrollo organizacional de su empresa, obteniendo así los mejores resultados.

El Coaching Empresarial ha sido reconocido en general como un servicio profesional de gran ayuda y utilidad para la alta gerencia, directivos y mandos medios de las organizaciones que van a identificar y definir los principales problemas que las afectan, analizar las causas y a proyectar acciones que orienten la superación y mejoramiento de la o las situaciones detectadas. El Coaching Empresarial también representa una actividad que se convierte en punta de lanza para alcanzar los propósitos fundamentales emanados de la misión de la empresa en la actualidad.

En nuestro país la creación de empresas de capacitación y consultoría han tenido un crecimiento elevado en nuestros días debido a la necesidad que tienen los empresarios para ser más competitivos en el entorno empresarial donde la lucha por alcanzar los objetivos organizacionales se ha convertido en los últimos años en nichos de mercados existentes o en su defecto una propuesta innovadora y novedosa que le permita al ejecutivo y al director general tomar decisiones en diferentes escenarios de aprendizaje, desarrollo, comunicación que van desde su vida personal, familiar y empresarial. También para las entidades públicas la consultoría les ha sido útil a través de Outsourcing con empresas consultoras buscando así el mejoramiento de sus procesos.



## “CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

En el sector de las empresas de Capacitación Empresarial a través de los últimos 10 años ha presentado un crecimiento en México debido a las oportunidades para laborar y encontrar un mejor trabajo remunerado acordes a las expectativas que exigen los empleadores y las empresas en este siglo XXI.

Un coach es una persona que utiliza el coaching para facilitar que otras personas amplíen sus percepciones acerca de las posibilidades de actuación que están a su alcance y, consecuentemente, logren mejores resultados. Un coach es alguien que está a tu lado sosteniendote la linterna, para que tengas las dos manos libres y te va pasando herramientas a medida que las vas necesitando. De manera específica el coach ayuda a delimitar los objetivos de trabajo de sus clientes y facilita la consecución. Básicamente ampliará las opciones de actuación concientes de sus clientes utilizando preguntas específicas.

El coach parte de una serie de creencias sobre las que estructura sus intervenciones. Las más importantes son que su cliente puede encontrar la mejor respuesta a sus problemas, que su cliente tiene un potencial superior al que está manifestando, que su cliente puede mejorar sus resultados, que su cliente no necesita ningún tipo de reparación, que la conducta es adaptativa, que la responsabilidad es un acto de comunicación en el receptor, que el mapa no es el territorio, que la conciencia está limitada en un momento dado acerca de lo que percibe, que nuestra realidad está formada por aquello a lo que prestamos atención conciente en un momento dado y que las personas tenemos derecho a ser felices.

El coach no trasfiere experiencia a su cliente. Su actuación se circunscribe a hacer que su cliente acceda a sus propios recursos. El Coach parte de la premisa que no necesariamente debe ser el un experto, que el cliente conoce el caso y el mismo lo solucionará.

El Coaching se aplica a mejorar resultados que una persona obtiene con su





## “CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

pareja, con su familia, con su jefe, con sus subordinados, con la oratoria, con la comunicación escrita, con la gestión en los negocios, con los conflictos, con la negociación, con la gestión del tiempo, con el estrés, con la salud, con las técnicas de ventas, con la motivación, con la dieta, con el Liderazgo, con el deporte, con las finanzas.

Actualmente para tener éxito en las empresas deben tener un diálogo con el público. Por lo tanto se necesitan organizaciones formadas por empleados con capacidad para trabajar en equipo y adaptarse al permanente cambio de los mercados. Únicamente aquellos directivos que lideren, motiven y orienten a sus equipos estarán en condiciones de alcanzar el éxito.

Las etapas del modelo:

**G GOAL-META.** Este es el punto final a donde el cliente quiere llegar. El objetivo es que tiene que estar definido de tal manera que sea muy claro para el cliente cuando lo haya logrado.

**R REALITY-REALIDAD.** Que tan lejos está de sus objetivos. Si el cliente mirara a todos los pasos que debe tomar con el fin de lograr los objetivos, la realidad sería el número de esos pasos que se han completado hasta ahora.

**O OBSTACLES-OBSTÁCULOS/ OPTIONS-OPCIONES.** Habrá obstáculos que detienen al cliente desde donde está ahora hasta dónde quiere llegar. Si no hubiera obstáculos el cliente habría alcanzado sus objetivos. Una vez que los obstáculos han sido identificados, el cliente encontrará la manera de tratar con ellos si desea hacer progresos. Estas son las opciones.

**W WAY FORWARD-CAMINO A SEGUIR.** A continuación las opciones deben convertirse en pasos que llevarán al cliente a su objetivo. Esto es, el camino a seguir.

**Trabajo a futuro.**



## “CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

Se pretende implementar la Certificación Nacional de Coaching Empresarial a los diferentes profesionistas de diferentes disciplinas interesados en un crecimiento personal, social y empresarial.

### IV. Conclusiones

Las empresas del siglo XXI deben incorporar nuevos modelos de administración en sus organizaciones para tener un crecimiento en la era del conocimiento.

*El Coaching Empresarial es una excelente herramienta para los Administradores, Alta Gerencia, Empresarios y mandos medios.*

*Se debe promover la investigación cualitativa en la Gestión del desarrollo empresarial, competitividad e innovación utilizando el Modelo de Coaching Empresarial.*

### V. Bibliografía

**GALINDO**, Cota Ramsés A. **Mercadotecnia**. Edit. Trillas. 8a. edicc. 2013. Méxco.288 pp.

**CHIAVENATO**, Idalberto. **Administración de Recursos Humanos**. Quinta Edicc. Edit. Mc Graw Hill. 2012. México. 699 pp.

**MUNCH**, Lourdes y et. Al. **Nuevos fundamentos de Mercadotecnia**. 2a. edicc. Edit. Trillas. 2012. México. 488 pp.