



## EL COACHING CENTRADO EN LOS PRINCIPIOS DE LA CULTURA ECOLÓGICA

### **Carlos E. Simancas Baptista**

Ingeniero Industrial, Especialista en Gerencia de Empresas. Sevilla España.  
Email: [simancasc@gmail.com](mailto:simancasc@gmail.com)

### **Alexander J. Urribarri Monagas**

Doctor en Ciencias Gerenciales. Docente, Investigador. Universidad Valle del Momboy.  
Valera, estado Trujillo. Venezuela.

<https://orcid.org/0000-0002-8362-0955>

Adscrito al grupo de investigación INVIUS CvLAC Colciencia: Categoría A COL0017905  
Email: [urribarria@uvm.edu.ve](mailto:urribarria@uvm.edu.ve)

### **Ronald A. Prieto Pulido**

Doctor en Ciencias Gerenciales. Decano Facultad de Administración y Negocios de la  
Universidad Simón Bolívar, Colombia. Investigador Senior por MinCiencias, adscrito al  
grupo de investigación Bio-Organizaciones de la Universidad Simón Bolívar, Colombia.  
<https://orcid.org/0000-0003-3901-4250>. Email: [rprieto1@unisimonbolivar.edu.co](mailto:rprieto1@unisimonbolivar.edu.co)

### **José Capitillo**

Doctor en Ciencias de la Educación. Docente, Investigador. Universidad Interamericana de  
Educación a Distancia de Panamá.  
Email: [capitillosj@hotmail.com](mailto:capitillosj@hotmail.com)

## RESUMEN

El coaching ha trascendido como una herramienta potencial en las habilidades de los ejecutivos, de los gerentes y supervisores de las organizaciones por lo que el objetivo de este artículo, fue aplicar el Coaching con principios de cultura ecológica en la Gerencia de Prevención y Control de Pérdidas de la División Sur del Lago Trujillo, dirigido a los trabajadores con rol supervisor, la investigación se realizó bajo la metodología de proyecto de aplicación en tres fases, la planificación donde se diseñó el plan de acción para el diagnóstico utilizando las técnicas de evaluación 360°, entrevistas de alineación; la fase de ejecución presentando la estructura organizacional, el proceso de aplicación detectando las necesidades bajo un diagrama de pareto y la fase de evaluación representado por el análisis de resultados bajo el esquema de evaluación integral presentando logros aplicar el coaching con principios de cultura ecológica e incrementar el tiempo de respuesta de los procesos. A modo de conclusión las fases representan datos favorables y exitosos en sinergia con el proceso de evaluación asegurando el avance en elementos como responsabilidad, liderazgo y comunicación resultando recomendaciones enlazadas a la misión y visión de la organización.

**Palabras Clave:** Coaching, Cultura Ecológica, Diagnóstico, Liderazgo, Comunicación.

## **COACHING FOCUSED ON THE PRINCIPLES OF THE ECOLOGICAL CULTURE**

### **ABSTRACT**

Coaching has transcended as a potential tool in the skills of executives, managers and supervisors of organizations, so the objective of this article was to apply Coaching with principles of ecological culture in Loss Prevention and Control Management of the South Division of Lake Trujillo, aimed at workers with a supervisory role, the research was carried out under the application project methodology in three phases, the planning where the action plan for the diagnosis was designed using the 360o evaluation techniques, alignment interviews; the execution phase presenting the organizational structure, the application process detecting the needs under a pareto diagram and the evaluation phase represented by the analysis of results under the comprehensive evaluation scheme presenting achievements apply coaching with principles of ecological culture and increase the response time of the processes. By way of conclusion, the phases represent favorable and successful data in synergy with the evaluation process, ensuring progress in elements such as responsibility, leadership and communication, resulting in recommendations linked to the mission and vision of the organization.

**Key Words:** Coaching, Ecological Culture, Diagnosis, Leadership, Communication.

**Introducción.**

## **Introducción.**

Las organizaciones se encuentran sometidas a demandas diferentes, motivo por el cual las mismas deben modificarse, adecuarse para poder responder, permanecer y mejorar en el mercado, todo ello, orientado hacia un desarrollo organizacional eficaz, que se fundamenta en una cultura organizacional sólida. En este orden de ideas, Ariza y Pulido (2016), plantean que la cultura organizacional es un tema que sigue dando respuestas a muchos de los problemas que poseen las organizaciones a nivel internacional, nacional, regional y local. Los gerentes se cuestionan sobre el impacto que tiene la cultura en diversos procesos organizacionales, tales como, el liderazgo, la innovación, la toma de decisiones, el manejo de conflictos y el trabajo en equipos, entre otros.

Es por ello, que dentro del procesos administrativos de las principales organizaciones públicas; se presenta una filosofía compleja en cuanto a las técnicas gerenciales y la relación con el talento humano. Una de las técnicas más efectiva es el coaching, que al ser un proceso guía posee la virtud de integrar elementos necesarios para la gestión organizacional; se reconsidera como la base de muchos elementos propios de cada persona de forma sinérgica demostrando el máximo desempeño según las potencialidades de cada uno. Con base al planteamiento anterior, Useche (2004), afirman que las organizaciones revisan constantemente su orientación organizacional para lograr los objetivos establecidos, lo cual implica la

capacidad para crear equipos de trabajo, estimular la comunicación, promover la lealtad, facilitar el consenso y aportar fuerza y credibilidad a los proyectos, entre otros, para lo cual se trasladan a otros ámbitos, para adoptar técnicas y transferirlas a los sistemas y procesos organizacionales, tal es el caso de la técnica del coaching.

De igual manera, el coaching es sinérgico con el ambiente natural, económico y social de cada país, región o sitio donde se ubique la toma de estructuras macroeconómicas e intercambio comercial. En políticas fuera de la estandarización de relaciones institucionales se ha observado de manera significativa una pérdida de control del estado en cuanto a elementos de la vida cotidiana del ciudadano como calidad de vida, condiciones de trabajo, valores, cultura ecológica; entre otros.

En contexto, se observan características relevantes de las dinámicas competitivas actuales, presentando de esta manera la importancia de la necesidad de un estilo gerencial diferente, dinámico, proactivo, capaz de analizar, tomar acciones o estrategias que ayuden aprovechar las cualidades del talento humano. El mismo, debe existir dentro de los miembros en las empresas y los nuevos estándares del mercado, contribuyendo de manera positiva a los requerimientos ambientales, socioeconómicos y tecnológicos de vanguardia.

Asimismo, se adopta la cultura ecológica como un nuevo pensamiento amigable al ambiente natural, sensible al ambiente laboral que enlaza la consciencia ecológica con principios eco eficiente y las más modernas técnicas de comunicación intra e

interpersonales que perduren en el tiempo. Trabaja todas las áreas cotidianas de la vida como lo es; la profesión, la economía personal, familiar, relaciones de pareja, autoestima, salud, la relación con la naturaleza, y la trascendencia. El coaching está dirigido a cualquier persona que crea necesitarlo y esté dispuesto a mejorar alguna de las áreas expuestas; considerando la sustentabilidad del ambiente natural como factor indispensable.

El coach conoce las más actualizadas e innovadoras estrategias para alcanzar el éxito y atraer todo lo que siempre se ha anhelado. Siempre existe una filosofía diferente en cada persona y el coach es capaz de percibirla además de utilizarla para las mejoras, encuentra el sentido de orientación de la misma en un grupo de reflexiones ligeramente diseñadas para que el participante pueda descubrir afectivamente como vincularse o relacionarse con su equipo de trabajo y el ambiente natural, así lograr un liderazgo sostenible. Por ello se propone la aplicación del coaching con principios ecológicos en la Gerencia de prevención y control de pérdidas de la división sur del lago Trujillo de Petróleos de Venezuela S.A. (PDVSA).

### **Sustentación Teórica.**

Según Álvarez (2019), la gerencia de empresas se refiere al centro de la sociedad moderna que posee una dirección y foco específico dirigido a producir resultados que a su vez se convertirían en el instrumento de medición del desempeño del gerente.

También es definida por Muñoz (2008), como el proceso para articular estrategias para organizar el trabajo de la forma más productiva y efectiva posible, así que, la dirección de una organización no es cuestión de intuición o habilidad natural, es la primera tarea de la gerencia de empresas.

Sin embargo, es importante entender que la gerencia de empresas nace como consecuencia del crecimiento industrial y la necesidad imprescindible de ir realizando una mayor organización dentro de las empresas que generen cambios tanto cuantitativos como cualitativos. En este orden de ideas, Bravo et al. (2017), sostienen que las empresas, sin importar su tamaño, deben estar preparadas para identificar la necesidad de generar cambios y transformaciones, así como su capacidad de adaptación a ellos. De esta manera, la gerencia de empresas es una acción destinada a organizar los recursos empresariales, humanos y materiales, esto para cumplir con objetivos de la organización. Para ello se elabora un plan estratégico en miras a la misión, visión de dicha organización.

### **Coaching.**

El coaching, tal como lo expresa se concibe como una herramienta fundamental para el desarrollo de un nuevo paradigma organizacional, basada en una innovadora metodología orientada a trabajar con el talento humano para fomentar de forma directa el desarrollo personal, permitiendo indirectamente el crecimiento de las

Organizaciones. Todo lo anterior, indica que los procesos de coaching para las organizaciones no pueden ser genéricas, deben enfocarse en las necesidades propias de cada organización, para ofrecer herramientas acordes con las necesidades del talento humano en cuanto a sus relaciones interpersonales, capacidad de mejora de trabajo en equipo y de generar un clima laboral productivo.

En este orden de ideas, el coaching pretende facilitar el proceso de pensamiento y el ejercicio de la reflexión acerca de situaciones concretas, que, si bien se refiere al trabajo, no se limita a la tarea, sino que comprende procesos y relaciones, potencializar características como el liderazgo son procesos que abarcan seguimiento de indicadores, evaluación de personal, desarrollo de personal. Que no en todas las carreras que aspiran una gerencia tienen el correcto aprendizaje para desarrollarlas. Maldonado (2016)

Según, Cortés, M. (2020), Coaching, es un método que consiste en dirigir, instruir y entrenar a una persona o a un grupo de ellas, con el objetivo de conseguir alguna meta o de desarrollar habilidades específicas. Hay muchos métodos y tipos de coaching. Entre sus técnicas puede incluir charlas motivacionales, seminarios, talleres y prácticas supervisadas. En la misma idea Cortes explica que el coaching es en una relación profesional continuada que ayuda a obtener resultados extraordinarios en la vida, profesión, organizaciones y empresas o negocios

personales. Mediante el proceso de coaching, el cliente internaliza en su conocimiento, maximiza su rendimiento y aporta mejoras a su calidad de vida.

### **Elementos del coaching.**

Plantea Cortés (2020), los siguientes elementos:

**Valores:** El coaching tiene base fundamental los valores subyacentes que ya han sido discutidos. Si no, se convierte simplemente en una serie de trucos conductuales o algunas técnicas de comunicación interesante.

**Resultados:** El coaching es un proceso orientado a resultados y que tiene como consecuencia la mejora continua del desempeño, ya sea individual o grupal.

**Disciplina:** El coaching es una interacción disciplinaria. A fin de lograr la meta de la mejora continua, un coach debe ser lo suficientemente disciplinado como para crear las condiciones esenciales, aprender, desarrollar y utilizar las habilidades críticas y manejar adecuadamente una conversación de coaching.

**Entrenamiento:** Para emprender conversaciones de coaching reales, se requiere de entrenamientos. No basta el conocimiento intuitivo o la simple memorización de ideas y conceptos, ya que esto no garantiza que se lleve a cabo conversaciones orientadas a mejorar el desempeño.

El coaching es una verdadera herramienta que le proporciona a las personas interesadas, estrategias de entrenamiento para atacar los resultados o necesidades,

determinando el estilo de trabajo creando e innovando sobre la capacidad de aprender, desarrollo de habilidades críticas mediante la disciplina de permanecer en un sistema de mejora continua en cuanto al desempeño individual y grupal de la organización.

### **Cultura ecológica.**

Para Khetagurova (2015), la cultura ecológica es un programa definido que plantea la interacción entre la persona y el ambiente. Por su parte Urribarri (2018), plantea que la cultura ecológica bajo la perspectiva de transformación en las relaciones del ser humano con el ambiente natural explica que en la sociedad contemporánea a través de la cultura ecológica se genera una forma de pensar, vivir, actuar de manera racional con el entorno. Considerando al ser humano parte de la naturaleza al igual que los seres no pensantes del planeta; destacando las semejanzas importantes con algunos de ellos. La cultura ecológica propicia el trato, cuidado de los elementos naturales como parte de la humanidad.

Para la humanidad la relación con el entorno es fundamental, y las organizaciones no se escapan de esta realidad. Dentro de la ética del ser humano es importante prevalecer un pensamiento ecológico, amigable con el ambiente natural que sean más hechos que palabras, acciones racionales observando la similitud y beneficios sustentables, la importancia depende de la necesidad. Como es costumbre la

sociedad de vanguardia debe fomentar la educación ecológica desde el hogar, desarrollar en la sinergia de las organizaciones el nivel de responsabilidad y principios ecológicos que eleven a nuevos niveles una cultura más racional con el ambiente natural.

### **Componentes de la Cultura Ecológica.**

**Racionalidad ambiental:** La racionalidad ambiental orienta la transición hacia un desarrollo sustentable donde se plantea un conjunto de procesos como formación de una conciencia ecológica, planificación transectorial de la administración pública, participación de la sociedad en la gestión de los recursos ambientales, reorganización interdisciplinaria del saber cómo lo plantea Urribarri (2018).

Considerado por Castro (2014), como la racionalidad ambiental como la confrontación del funcionamiento en la sociedad que llevó al caos y la marginación de la naturaleza, pero, por otro lado, propone reformular las bases del conocimiento hasta ahora existente. La racionalidad ambiental conjuga “el orden teórico e instrumental del conocimiento con los valores que plasman todo saber ambiental, abriendo las perspectivas de una administración científica y técnica del ambiente hacia una nueva racionalidad que integra la pluralidad de valores, visiones.

En este caso es necesario integrar ambos autores por la necesidad, responsabilidad con las generaciones que están por venir, las que se están educando

con la finalidad de trascender y que se conviertan en multiplicadores del saber. Así se logrará la integración científica necesaria con el compromiso hombre –naturaleza que se necesita en las organizaciones de vanguardia mediante diálogos que llevaran a una revolución ambiental y organizacional.

**Racionalidad económica:** Para Vera (2012), se toma tras unos procesos mentales de previsión, cálculo de probabilidades y estimación de rendimientos futuros, pero si el juicio sobre el acierto en la elección se toma una vez que se han obtenido los resultados mediante la comparación de éstos con los intereses u objetivos del sujeto, dichos resultados son generalmente basados en esquemas de costo sustentadas en cálculos cuantificables; es indispensable poseer ese tipo de información, se convierte en factor importante cuando se adjunta la eco eficiencia.

Optimizar los recursos aumentando la rentabilidad. Según Urribarri (2018), se debe considerar ante todo una cultura ecológica que guíe a los seres humanos al frente de las organizaciones o empresas para asumir su responsabilidad con la sociedad, impulse una innovación productiva en su negocio, adquiera una mayor responsabilidad ambiental.

**Racionalidad tecnológica:** Así mismo Urribarri (2018), apunta a que se deben adoptar técnicas más eficientes, limpias, menos intensivas en el uso de recursos naturales y el consumo de energía; a preservar las tecnologías tradicionales de poca contaminación; apoyar políticas gubernamentales para la rápida adopción de

tecnologías mejoradas e instrumentos para acciones que las fomenten. Para eliminar completamente los impactos ambientales negativos no debe tomarse de la naturaleza o incorporar a ella más de los que es capaz de reponer, o eliminar por sí misma.

En la actualidad el comportamiento tecnológico demuestra las capacidades y cualidades del personal, gracias a ello, los avances en cuanto a desarrollo organizacional se deben enfocar en el mejoramiento y aprovechamiento de dichas tecnologías para disminuir el impacto negativo al ambiente natural. Es desde ese punto de vista que las organizaciones y filosofías como el coaching se hacen más fuertes. Es relevante incorporar todos los niveles de la organización e incorporar mayores recursos para su utilización.

### **Desarrollo humano sustentable.**

El paradigma de desarrollo humano surge a finales de los años ochenta y pasa de una gestión de desarrollo centrado en los bienes de consumo a una gestión centrado en las personas, y a más de veinte años de historia, Ibáñez, Mujica y Castillo (2017).

En este sentido, el concepto de Desarrollo Sustentable implica la conjunción del progreso económico y social, dirigido a desarrollar las capacidades del ser humano y fundamentado en una sustentabilidad tanto social como económica, lo que significa tener la posibilidad de garantizar la progresividad en el bienestar social a largo plazo. Mientras que la sustentabilidad, está referida al uso más político que jurídico, pero

que incide, como una idea-fuerza sobre el mantenimiento a largo plazo de un proceso de desarrollo humano.

El desarrollo humano sustentable implica un nuevo tipo de crecimiento económico que promueva la equidad social y que establezca una relación no destructiva con la naturaleza. El desarrollo humano sustentable debe permitir una mejora sustancial de la calidad de vida de la gran mayoría de una sociedad, o una comunidad, la cual a su vez debería conducir a la reproducción del ecosistema en el que ésta está inserta. Icart (2015), presenta el desarrollo humano sustentable como una forma de desarrollo enfocado a las necesidades básicas del ser, para enfrentar problemas o situaciones a nivel social y alcanzar la satisfacción de dichas necesidades.

Según Elizalde y Hopenhayn (1980), el Desarrollo Humano Sustentable: Tal desarrollo se concentra y sustenta en la satisfacción de las necesidades humanas fundamentales, en la generación de niveles crecientes de auto dependencia y en la articulación orgánica de los seres humanos con la naturaleza y la tecnología, de los procesos globales con los comportamientos locales, de lo personal con lo social, de la planificación con la autonomía y de la Sociedad Civil con el Estado.

### **Metodología.**

El tipo de investigación es proyecto de aplicación en tres fases, la primera el diagnóstico que para Díaz (2017), consiste en el proceso de conocimiento de una o

varias necesidades que se quiere atacar o enfocar la investigación, contiene sus manifestaciones, como sus efectos y consecuencias. Así mismo, de forma intrínseca el proceso de diagnóstico permite clasificar habilidades, necesidades y capacidades de la población.

**Fase planificación:** Según Arias (2016), la planificación consiste en trazar el plano o proyecto de la investigación por realizar. Desde la selección del tema, recorriendo por conocer la necesidad de la población hasta concretar la elaboración de la investigación; permite elaborar un trabajo de investigación con las ideas primarias y teorías fundamentadas sobre la indagación que nos proponemos realizar; la investigación, la planificación proporciona establecer estrategias o herramientas por medio de un cronograma establecido, las tareas y actividades a realizar para validar la información que arroja el diagnóstico.

**Fase ejecución:** Según Arias (2016), la ejecución en la investigación significa poner en marcha el proyecto trazado, es decir, llevar a cabo la investigación. Al igual que Aguilar y Morales (2015), la fase de ejecución permite aplicar técnicas de investigación, búsqueda, recuperación, organización de la información para la construcción de datos” produciendo registros a la investigación que ayudan mediante entrevistas, datos, fotografías, cuestionarios y herramientas de medición, la información necesaria para continuar la investigación y plan de acción.

En la investigación, la fase de ejecución lleva gran parte de responsabilidad, ya que luego de otras fases previas, ésta ataca las necesidades primordiales de la población a estudio, abordando los datos como los aspectos más resaltantes en las necesidades de la misma, logrando una sinergia entre las fortalezas y de ese modo lograr el objetivo general de la investigación.

**Fase evaluación:** plantea Aguilar y Morales (2015), la evaluación determinará el comportamiento de la aplicación de las actividades planificadas durante la delimitación en tiempo, considerando la evaluación del proceso como un todo, su relación entre lo planificado y lo ejecutado, además de presentar los resultados para su respectiva valoración y divulgación tanto a la población en estudio como a un público en general, contribuyendo así a su posible aplicación en otros contextos y muestras poblacionales que se requiera un estudio específico.

### **Paradigma epistemológico.**

El coaching ha trascendido como una herramienta potencial en las habilidades de los ejecutivos, de los gerentes y supervisores de las organizaciones contribuyendo a minimizar las brechas de sus competencias, permitiendo a las personas identificar el potencial que tiene y así conocer exactamente cuáles son las áreas en las que debe enfocar toda su energía y capacidad de los colaboradores para lograr una función efectiva considerando el foco final a los consumidores del servicio o producto ofrecido

Sanguineti, Pérez (2018). Igualmente, sirve para fortalecer habilidades de liderazgo, de clima organizacional, de trabajo en equipo, satisfacción del cliente, cultura ecológica. Genera concordancia entre los equipos de trabajo y mejor nivel de desempeño orientado a conseguir resultados esperados por la organización que los necesite.

De esta manera, el objetivo general de la investigación es aplicar el coaching con principios de cultura ecológica en la gerencia de Prevención y Control de Pérdidas de la División Sur del Lago Trujillo; logrando como conocer cuál es el proceso al que pertenece, su relación con el ambiente natural, la sustentabilidad de la organización, conocer el equipo de trabajo, la misión, visión y valores con los cuales hace vida laboral.

Al igual, otro beneficio que se puede conseguir es que el coach es rentable como inversión que cualquier otro tipo de capacitación o adiestramiento, ya que éste trabaja directamente sobre las habilidades de explorar y explotar las actitudes; actitudes que aportan fortalezas al sistema de gestión organizacional por el cual la organización labora arduamente con un equipo multidisciplinario. Así mismo, dicha investigación se justifica como una necesidad en conjunto con la capacidad de adaptación de cada persona involucrada basándose en la filosofía fundamental del coach y los principios de la cultura ecológica que pueda señalar situaciones y contextos que tal vez no se

puede ver desde ciertos puntos ayudando de esta manera a mejorar la relación profesional e interna del ser.

El coach prevalece en sus elementos más característicos para la efectividad de su desarrollo; como lo son los valores, disciplina, entrenamiento, resultados, entre otros; con la finalidad de elevar la mejora continua del personal en las organizaciones. Con un sentido propio de responsabilidad por la organización a la cual pertenece y sistematizar de forma integral la filosofía personal-empresarial en la comunidad de trabajadores de la Gerencia de Prevención y Control de Pérdidas de la División Sur del Lago Trujillo. En la investigación contamos con una población de diez y seis (16) trabajadores con rol supervisor de la Gerencia de Prevención y Control de Pérdidas de la división a estudiar.

## **Resultados.**

**Entrevista de Alineación:** Se describe como una fase inicial de recolección de información complementaria en el diagnóstico. Para Hoffman (2007), las entrevistas de alineación se desarrollan paralelamente a la evaluación de las competencias, se caracteriza por seleccionar como sujeto al jefe directo. En el mismo orden de ideas Riaz (2014), apoya la entrevista de alineación como una metodología para organizar las acciones de cada empleado desde el gerente de primera línea hasta sus trabajadores, siempre basados en la filosofía empresarial de la organización.

Como una estrategia de diagnóstico es importante reforzar las entrevistas de alineación focalizada a conocer todos los niveles estratégicos de la organización, con la finalidad de indagar los aspectos claves y necesidades para el éxito de la gestión. Es importante conocer el funcionamiento dentro del negocio o empresa, específicamente los procesos y procedimientos que se manejan dentro de la organización validando las fortalezas y debilidades considerando diferentes aspectos que el gerente de primera línea considere.

**Evaluación 360:** Para Gil (2017), es una herramienta de evaluación de competencias, gracias a ella se logran considerar todas las relaciones representativas en el entorno del evaluado. Así mismo permite observar el desempeño del personal y diseñar programas de desarrollo; siempre informando a los trabajadores de las organizaciones sobre la mejor visión de las prácticas empleadas en su ambiente de trabajo.

Internamente en los niveles de desarrollo, se utiliza la Evaluación 360 como herramienta de medición. Desde el punto de vista de Hoffman (2007), dicha herramienta brinda a los trabajadores sometidos, la visión integral de sus habilidades y desempeño con un criterio objetivo y propio de interpretación abarcando los diferentes ángulos en las relaciones personales y organizacionales dentro de los equipos de trabajo, los jefes inmediatos, los subordinados, clientes internos y externos tal como lo someten los sistemas de gestión empresarial en la actualidad.

Previa su planificación, un punto a favor de esta herramienta es su validación con el personal evaluado, ya que esto permite observar las recomendaciones generadas por dicha evaluación. La misma, se debe tomar en cuenta como una guía en las compañías, que ayuden de manera conjunta a desarrollar equipos de alto desempeño autoevaluados y estos puedan ver soluciones en las diferentes situaciones.

**Sensibilización:** Para Sánchez (2009), la sensibilización es considerada como “un proceso de comunicación, activo y creativo, que promueve una transformación, un cambio de actitudes y comportamientos en la sociedad. A través de la sensibilización se pretende lograr una toma de conciencia respecto a una determinada problemática” y Rosillo (2006), la constituye como fase inicial de contacto a todos los actores sociales en el diagnóstico con el propósito de promover la relación de las ideas en las actividades de los participantes.

En tal sentido, la sensibilización es un factor determinante gracias a la vinculación que brinda entre el facilitador y los miembros del equipo en la organización o comunidad, ofrece el compromiso a todos los niveles organizacionales abordando la sinergia necesaria para brindar soluciones, requeridas según el entorno y que ameritan acciones para propulsar la cooperación en el caso de investigación como se plantea internamente en el entorno gracias a las metas planificadas y objetivos programados en su desarrollo a corto, mediano y largo plazo.

**Mesas de Trabajo:** Las Mesas de trabajo según Global Compact (2014), deben desarrollar un plan estratégico alineado a la planificación de la organización, así como también protocolos de funcionamiento direccionados a definir propósitos, alcances, objetivos, mecanismos de participación y toma de decisiones. Para las empresas es de gran utilidad la instalación de dichas mesas permitiendo innovar, crear estrategias claras, precisas en cuanto a las oportunidades de mejora que necesitan un refrescamiento en los procedimientos a seguir, tomando en consideración la filosofía empresarial.

**Diagrama de Pareto:** Según Fundibeq (2013), el diagrama permite comparar de una forma ordenada, cuantitativa los elementos y factores que según su distribución generan un determinado efecto. Dicho diagrama agrega datos específicos visualizando los principales necesidades en el equipo de trabajo dejando una relación clara sobre la base de la regla del 20% de las causas ataca el 80% de las necesidades de la organización brindando principios transformadores de elementos básicos de la gerencia, en tal sentido garantiza las acciones que mitiguen las debilidades del equipo con rol supervisor de la gerencia d prevención y control de pérdidas de la división sur del lago Trujillo y el mismo aumente la calidad de la gestión en los procesos declarados en la organización.

**Tratamiento estadístico:** Gracias al proceso de diagnóstico se logró determinar puntualmente como la comunicación y la disciplina son los cimientos

fundamentales para aplicar la filosofía del coaching con principios de cultura ecológica en dicha organización.

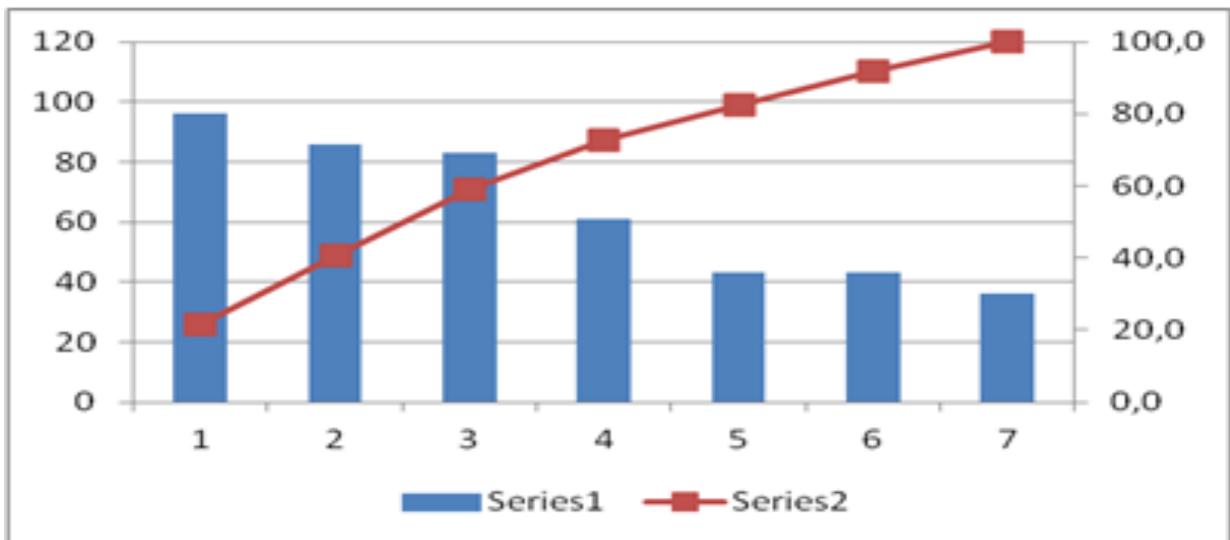
Seguidamente, se utiliza la herramienta del diagrama de Pareto y su regla del 80/20, que permite reflejar el 20% de las debilidades, la solución del 80% de las mismas. En el mismo orden de ideas se aplica una encuesta de tipo estructurada con preguntas cerradas y escala tipo Likert, apoyando a la investigación con los resultados presentados como debilidad en la comunicación a nivel general, la apatía en la participación de las actividades de la corporación y falta de satisfacción con el tiempo de respuesta por parte de los procesos en la organización y así se aplica el tratamiento y seguimiento del plan de acción planificado.

**Tabla 1. Identificación de Necesidades**

IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	PONDERACIÓN POR PARTICIPANTE															TOTAL PONDERACIÓN	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		16
1. Deficiencia en el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la	4	3	1	2	1	3	2	2	1	2	7	2	1	2	4	6	43
2. Falta de orientación en el equipo supervisado durante las acciones de formación	5	1	2	4	2	1	3	3	2	1	1	7	6	1	2	2	43
3. Poca disciplina durante la toma de decisiones del equipo	1	2	4	1	7	2	1	1	3	4	2	1	2	3	1	1	36
4. Apatía en la participación de las actividades de la corporación	7	6	5	6	4	5	5	7	7	6	6	4	7	4	3	4	86
5. Poca conformidad con la receptividad de las solicitudes realizadas	2	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	5	3	7	5	3	61
6. Falta de satisfacción con el tiempo de respuesta por parte de los procesos	3	7	6	7	5	6	7	4	5	5	4	3	4	6	6	5	83
7. Deficiencia en la comunicación	6	5	7	5	6	7	6	6	6	7	5	6	5	5	7	7	96

**Fuente:** Inédito (2018).

**Gráfico 1.** Identificación de Necesidades



**Figura 1.** Diagrama de Pareto

**Fuente:** Inédito (2018).

**Cuadro 1: Plan de acción para la aplicación del coaching con principios de cultura ecológica en la gerencia de prevención y control de pérdidas de la división sur del lago Trujillo.**

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	FECHA	RECURSOS	RESPONSABLES
Diseñar el plan de acción para la aplicación del coaching con principios de cultura ecológica en la gerencia de prevención y control de pérdidas de la división sur del lago Trujillo.  Ejecutar el plan de acción para la aplicación del coaching con principios de cultura ecológica en la gerencia de prevención y control de pérdidas de la división sur del lago Trujillo.	Dos (02) sesiones de Sensibilización al personal con rol supervisor en la Gerencia PCP DSLT sobre el coaching con principios de cultura ecológica.	22/01/2018 02/02/2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Humanos: Gerente / Personal Rol Supervisor / Líderes / e Investigador</li> <li>• Materiales: Agenda / Bolígrafos / Computador Portátil / Láminas de Papel / Marcadores de Colores / Video Beam</li> </ul>	Equipo e investigación
	Implementación de mesas de trabajo para difundir estrategias al personal sobre el coaching con principios de cultura ecológica con elementos de la filosofía empresarial de la organización.	23/01/2018 05/02/2018 18/02/2018		Carlos Simancas / Supervisores / Superintendentes / Líderes/ Equipo e investigación
	Difundir material didáctico y pastillas de conocimiento al personal sobre la filosofía empresarial de la organización.	22/01/2018 al 02/03/2018		Carlos Simancas/ Equipo e investigación

**Fuente:** Inédito (2018)

**Cuadro: 2 Aplicar el coaching con principios de cultura ecológica en el personal de la Gerencia Corporativa de Prevención y Control de Pérdidas de la División Sur del Lago Trujillo.**

<b>OBJETIVO GENERAL:</b>	Aplicar el coaching con principios de cultura ecológica en el personal de la Gerencia Corporativa de Prevención y Control de Pérdidas de la División Sur del Lago Trujillo.				
<b>LINEAS DE ACCIÓN</b>	<p style="text-align: center;">*Asegurar la incorporación de la disciplina en cada una de las fases de los proyectos de la Industria.</p> <p style="text-align: center;">*Manejar de forma integral información interna y externa para facilitar la toma de decisiones oportunas.</p> <p style="text-align: center;">*Revisión continua de los Procesos, Servicios y Productos de la Organización.</p> <p style="text-align: center;">*Educar, Concienciar y fomentar la corresponsabilidad en el personal de la corporación.</p>				
	<b>NOMBRE</b>	<b>ALCANCE</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>DURACIÓN</b>	<b>EVALUACIÓN</b>
<b>HOME</b>	IDENTIFICAR	¿Quiere cambiar? ¿Deseas estar aquí? ¿Eres invitado? / ¿Eres participante? ¿Eres jugador?	<p><b>*Ambiente:</b> Salón con condiciones ergonómicas favorables; ambiente musical instrumental; meditación. <b>*Materiales:</b> Papel periódico, tijeras punta roma, material de oficina reciclado, grabadoras, cámara fotográfica, computador y video beam, equipo de sonido.</p> <p><b>*Talento Humano:</b> Facilitador con dominio en la materia.</p>	Cada sesión tendrá una duración de 08 horas, se dictarán las pautas para el desarrollo de las actividades, se formularán estrategias comunicacionales en el equipo.	Evaluación integral posterior a todas las sesiones.
<b>PRIMERA BASE</b>	LISTO, APUNTA Y FUEGO	Modelo de tres dimensiones ¿Haces u observas? ¿Miedo? Sientes, Piensas y Haces			
<b>SEGUNDA BASE</b>	QUIETO, PAUSA Y CONTINUA	El tiempo / Nivel deseado Pensamiento Perfiles de excelencia			
<b>TERCERA BASE</b>	SUSTENTABLE Y AMIGABLE AL AMBIENTE	Racionalidad ambiental Racionalidad económica Racionalidad tecnológica			
<b>DOGOUT</b>	AUTOEVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN	¿Cómo te sientes? Fortalezas del equipo Oportunidades del equipo / Descripción del cambio			

Fuente: Inédito (2018)

Para la fecha de ejecución se validó la evaluación del proceso general, ya que previo acuerdo con los jugadores de la organización se determinó de tal manera que se realizara una evaluación integral al finalizar las sesiones de la aplicación del coaching con principios de cultura ecológica. Según los resultados obtenidos posterior a la aplicación son favorables y satisfactorios a lo esperado, ya que en la mayoría de los casos los participantes manifestaron que aprovecharon la oportunidad que se presentó para desarrollar nuevas habilidades y descubrir fortalezas que se encontraban escondidas dentro del equipo. Sin embargo, se obtuvo una coordinación de los resultados, como se describe a continuación:

- Satisfacción con la receptividad de las solicitudes.
- Satisfacción con la calidad de los productos generados.
- Satisfacción con el tiempo de entrega de los productos.
- Satisfacción por la comunicación entre los participantes.
- Satisfacción por la atención y respuesta por parte del proceso.
- Satisfacción con la información suministrada por el proceso.

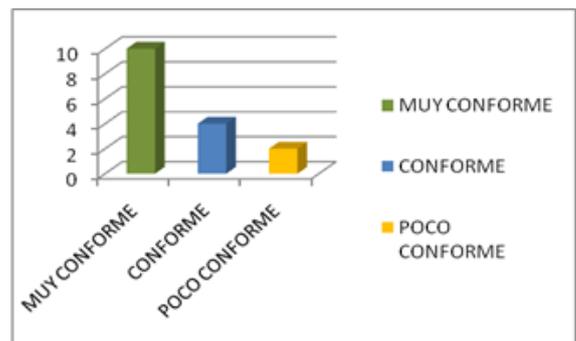
Satisfacción por las estrategias de seguridad para resguardar los productos generados.

1.- ¿Está satisfecho con la receptividad en cuanto a la solicitud realizada?

**Tabla 2.** Receptividad Ítem

ESCALA	Frecuencia	%
Muy Conforme	10	62,5
Conforme	4	25,0
Poco Conforme	2	12,5
TOTAL	16	100

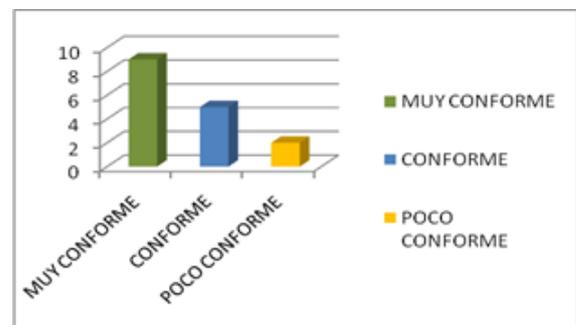
**1Gráfico 2.** Receptividad Ítem 1



2.- ¿Esta satisfecho con la calidad del producto entregado?

**Tabla 3.** Calidad del Producto Ítem 2

ESCALA	Frecuencia	%
Muy Conforme	9	56,3
Conforme	5	31,3
Poco Conforme	2	12,5
TOTAL	16	100

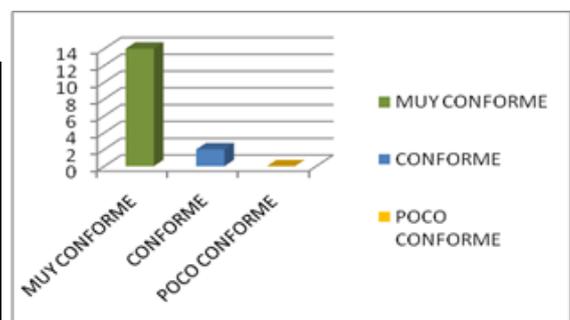


**Gráfico 3.** Calidad del Producto Ítem 2

3.- ¿Está satisfecho con el tiempo de entrega del producto que necesita?

**Tabla 4.** Tiempo de Entrega Ítem 3

ESCALA	Frecuencia	%
Muy Conforme	14	87,5
Conforme	2	12,5
Poco Conforme	0	0,0
TOTAL	16	100

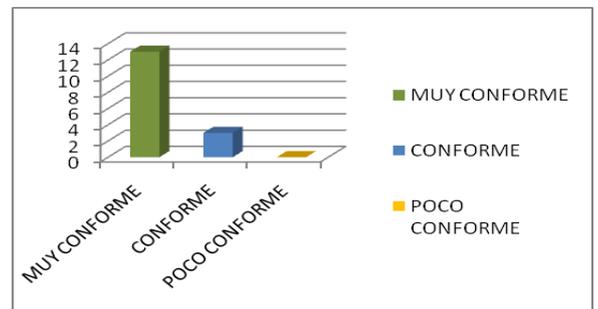


**Gráfico 4.** Tiempo de Entrega Ítem 3

4.- ¿Está satisfecho con la comunicación por parte del proceso hacia usted?

**Tabla 5.** Comunicación Ítem 4

ESCALA	Frecuencia	%
Muy Conforme	13	81,3
Conforme	3	18,8
Poco Conforme	0	0,0
TOTAL	16	100

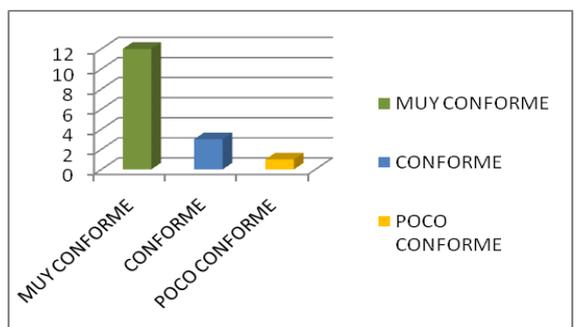


**Gráfico 5.** Comunicación Ítem 4

5.- ¿Está satisfecho con la atención y respuesta por parte del proceso?

**Tabla 6.** Atención Ítem 5

ESCALA	Frecuencia	%
Muy Conforme	12	75,0
Conforme	3	18,8
Poco Conforme	1	6,3
TOTAL	16	100

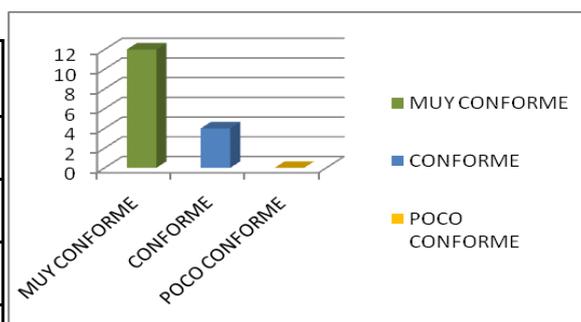


**Gráfico 6.** Atención Ítem 5

6.- ¿Está satisfecho con la información suministrada del producto entregado?

**Tabla 7.** Información Ítem 6

ESCALA	Frecuencia	%
Muy Conforme	12	75,0
Conforme	4	25,0
Poco Conforme	0	0,0
TOTAL	16	100

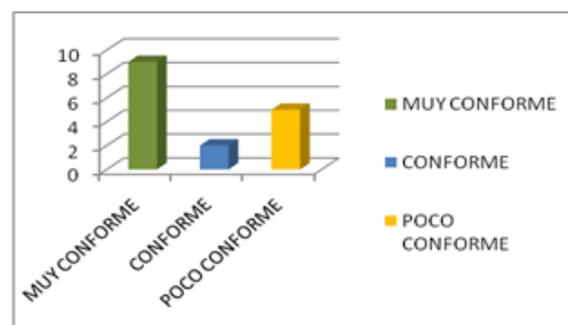


**Gráfico 7.** Información Ítem 6

7.- ¿Está satisfecho con las estrategias de seguridad utilizadas para resguardar el producto?

**Tabla 8.** Seguridad Ítem 7

ESCALA	Frecuencia	%
Muy Conforme	9	56,3
Conforme	2	12,5
Poco Conforme	5	31,3
TOTAL	16	100



**Gráfico 8.** Seguridad Ítem 7

## **Resultados.**

En consideración con los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción del producto ofrecido; se puede decir en terminos generales que son favorables en cuanto a la programación, planeación, realización y entrega del producto por parte de los procesos dentro de la organización; sin embargo es importante señalar algunos puntos de atención y avances detectadas durante la fase de ejecución y los resultados de dicho instrumento evaluativo. En referencia a los items de tiempo de entrega del producto, la comunicación por parte del proceso y la información durante la realización del producto, se observó en su mayoría total conformidad en la encuesta practicada, demostrando el avance que los proceso han presentado durante las fases internas de realización del producto.

En el mismo orden de ideas, los items sobre la receptividad a las solicitudes, la calidad del producto entregado y la atención por parte del proceso, es requerido un seguimiento continuo y holístico con la finalidad de aumentar los indicadores y lograr la total conformidad de los clientes dentro del sistema. Destacando que se debe aprovechar el potencial de los participantes que manifestaron la conformidad de los mismos, así se considera un apalancamiento integral de parte de la organización y los niveles operativos y estrategicos de ella.

En tal sentido, de acuerdo con los elementos planteados por Cortés (2010), los valores, los resultados, la disciplina y el entrenamiento un pilar para los proyectos

estratégicos y se representa en los resultados presentados, gracias al sistema de gestión de calidad en el cual esta estructurada la organización, los diferentes items que se describen anteriormente son el resultado de un avance en el desarrollo operativo y organizacional del equipo, que sin duda no se debe abandonar en consecuencia para la mejora continua.

### **Conclusión.**

En la fase de planificación se contó con la aprobación del Gerente (E) de la organización para dar cumplimiento al primer objetivo del proceso; siendo éste el diagnóstico. Se pudo observar que al nivel supervisor de la organización, tenían claro que debían cumplir con los objetivos estratégicos establecidos sin embargo no poseen el empoderamiento para determinar la manera de cómo hacerlo y dependen de la toma de decisiones al nivel estratégico obteniendo un tiempo de respuesta no oportuno como resultado, así como que no estén acordes con las operaciones para el momento y sean a largo plazos resultando no conforme para los clientes externos de la organización.

Luego de realizar la sensibilización al personal con rol supervisor, sobre el coaching con principios de cultura ecológica se dio a conocer una filosofía amplia, sobre el actuar en la organización y transformar las prácticas en mejores prácticas, analizando el presente o contexto actual de la organización, contribuyendo a plantear

un objetivo o idea clara dentro del proceso, exponiendo los medios y recursos que tiene cada quien para alcanzarlo y no menos importante presentar al resto del equipo las acciones y decisiones para avanzar en la meta establecida en el proceso.

En la fase de ejecución del proceso de aplicación, se determinó tratar la identificación como base fundamental en el proceso del coaching, los participantes manifestaron si desear ser parte de la transformación propuesta y plantearon la necesidad de cambiar la visión recta hacia una meta, solo por cumplimiento y no por un compromiso dentro del equipo de trabajo. Para la aplicación de la segunda base los participantes determinaron las tres dimensiones propuestas como un modelo de aprendizaje en la organización, usar el corazón, la cabeza y las manos, bajo la interrogante ¿haces u observas? Manifestaron que solo observan, para lo que dentro del proceso de sensibilización se manejó como una oportunidad y permitiera a los participantes crear sinergia entre varios puntos de vista de las situaciones que se presentan en el día a día de la organización.

En el mismo orden de ideas, se observó la interacción de los pensamientos, las emociones y las acciones de cada participante en el proceso. Con la finalidad de determinar si existe la relación entre lo que piensan y lo que hacen dentro de la organización ya que en el análisis de los resultados no se refleja una gran brecha entre las respuestas proporcionada por los participantes. Para la tercera base del proceso se dio a conocer a los participantes las tres ramas fundamentales de la

racionalidad ambiental, la importancia del buen aprovechamiento de los recursos naturales, tecnológicos, económicos para la transformación de la visión y sustentabilidad de la organización como base fundamental y cimientos en el ámbito personal y empresarial.

A fines de consolidar los resultados de la propuesta planteada, la fase de evaluación presenta datos favorables y satisfactorios, existen casos donde los participantes aprovecharan la oportunidad desarrollar nuevas habilidades y descubrir fortalezas sin explotar dentro del equipo de trabajo.

### **Referencias Bibliográficas.**

- AGUILAR y MORALES, J.E. (2015). Metodología de la Investigación. Mexico, Editorial McGraw-Hill.
- ALVAREZ. D (2019). Gerencia Publica y Burocracia. Cali Colombia. Universidad del Valle.
- ÁLVAREZ, V. E. V., y ARGUELLO, I. S. O. (2017). El coaching como herramienta para mitigar la resistencia al proceso de cambio organizacional. Palermo Business Review, (16), Argentina. (Pp.83-100). Disponible en: [https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr16/PBR\\_16\\_06.pdf](https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr16/PBR_16_06.pdf).
- ARIAS, F. (2016). El Proyecto de Investigación; introducción a la metodología científica 7ma Edición. Caracas Venezuela, Editorial Episteme.
- ARIZA, O. M. H., y PULIDO, R. A. P. (2016). Cultura organizacional en cooperativas del sector agrícola en el departamento del atlántico. Diálogo de saberes. (Pp. 6-17).
- BRAVO, S., DONADO A., PRIETO, R., DURÁN, S. Y SALAZAR, E. (2017). MiPyMEs asociadas y no asociadas: una aproximación a su gestión en innovación y desarrollo tecnológico. Revista Espacios, 38(58). Venezuela. (Pp.17-34). Disponible en: <https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/1645>.

- COPE, M. (2012). Los Secretos del Éxito en Coaching; doce maneras de triunfar como coach. Mexico.
- CORTÉS, M. (2020). PNL&Coaching. Una visión integradora. Tercera Edición
- DIAZ (2017), Metodología de Proyectos Sociales. Disponible en:
- FERRER C, QUESADA, S. (2016). Descubriendo con mi Coach. Ediciones Díaz de Santos.
- GIL F, MERINO J. (2017). Coaching Ejecutivo desarrollando talento en la empresa. Lima Perú.
- HERNANDEZ SAMPIERI, R. (2018). Metodología de la Investigación. Mexico, Editorial McGraw-Hill.
- HOFFMANN, W. (2007). Manual del Coach Profesional. Caracas Venezuela. Grupo Editorial Norma.
- <https://es.slideshare.net/CarlosDiaz158/metodologia-de-proyectos-sociales>.
- HURTADO de Barrera, J. (2015). El Proyecto de Investigación. Caracas Venezuela, Ediciones Quiron.
- IBAÑEZ, N., MUJICA, M., & CASTILLO, R. (2017). Componentes del desarrollo humano sustentable. *Negotium: revista de ciencias gerenciales*. 12(36), Venezuela. (Pp.63-77). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7169739>.
- ICART I., ZAVARO R. (2015). Desarrollo sostenible, humano y endogeno. Madrid España.
- KHETAGUROVA, V. S., IAKOVLEVA, I. Y., BRYUKHANOVA, G. A., DENIKAEVA, E. A., y TOLBUZINA, T. V. (2015). Ecological education as a basis for an ecological culture of the Russian society. *Journal of Environmental Management and Tourism*, 6(1), Risia. (Pp. 79-90). DOI: [http://dx.doi.org/10.14505/jemt.v6.1\(11\).08](http://dx.doi.org/10.14505/jemt.v6.1(11).08).
- MALDONADO SANTÍN, S. E. (2016). El coaching organizacional en la efectividad de los estilos de liderazgo para las líneas de supervisión de la empresa FIDEVAL SA. (Bachelor's thesis, Quito-Ecuador: UCE). Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7852>.
- SANGUINETI F, PEREZ J (2017). Coaching Ejecutivo desarrollando talento en la empresa. Lima Perú.

- URRIBARRI, A. (2018). Cultura Ecológica, componente del estilo de vida sustentable en la sociedad contemporánea. 9(2), Venezuela. (Pp. 84-98). Disponible en: <http://www.uvm.edu.ve/doc/momboy9.pdf#page=83>.
- USECHE, M. C. (2004). El coaching desde una perspectiva epistemológica. Revista de Ciencias Sociales, 3(105). Costa Rica. (Pp.125-132). Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/153/15310509.pdf>.