



ANÁLISIS DEL PROCESO DE COACHING DENTRO DEL ASESORAMIENTO DE ALUMNOS DE BAJO RENDIMIENTO: EL CASO DE LA UNIVERSIDAD ANÁHUAC NORTE

PAMELA PICHARDO GÓMEZ-SAMANIEGO

UNIVERSIDAD ANÁHUAC MÉXICO NORTE
pamepichardo@hotmail.com

AMAIRAN MARTÍNEZ VENADO

UNIVERSIDAD ANÁHUAC MÉXICO NORTE
AMAIRANI-PRINCESS@HOTMAIL.COM

ANDREA DÍAZ LUENGAS

UNIVERSIDAD ANÁHUAC MÉXICO NORTE
NESH_DIAZ@HOTMAIL.COM

RESUMEN

El presente estudio tiene como objeto conocer si existe un proceso de coaching la asesoría de alumnos de bajo rendimiento en Complementación Académica (PCA) de la UAN. Para ello se realizó una investigación de tipo cualitativa a través de entrevistas semiestructuradas dirigidas coordinadores, profesores y estudiantes de Programa de Complementación Con base a estas entrevistas fue posible discutir, y analizar similitudes y diferencias entre el proceso de coaching y los asesoramientos dentro de PCA. Como hallazgos del estudio se observa que existen ciertos rasgos del coaching dentro del proceso de asesoramiento. Se plantea la posibilidad de utilizar más rasgos de coaching entro de dicho proceso con el fin de mejorar los resultados del programa

Palabras clave: Actitudes del estudiante, actitudes del profesor, ambiente educativo, análisis de tareas, aprovechamiento escolar.

DEFINICIÓN DE COACHING

Ravier (2009) Sostiene que *Coaching* proviene de la mayéutica de Sócrates, diálogos y modelos de aprendizaje de Platón, y teoría teológica de Aristóteles. Mientras que Lozano (2008) justifican





que el coaching proviene de la palabra francesa coach que significa “carruaje”, un coach es un vehículo que lleva a una persona o a un grupo de personas de un origen a un destino deseado.

Malagón (2011) considera al coaching como una nueva medición social, que persigue lograr mejores ajustes entre los sujetos y la dinámica de cambios. Se puede considerar al coaching esencialmente como una conversación, un diálogo entre un tutor (coach) y un pupilo (coachee) en un contexto productivo y orientado a resultados.

La finalidad del coaching es mejorar el rendimiento de las personas, para lo cual busca liberar su potencial y así incrementar sus posibilidades de éxito a través de los sectores que pueden potencializar el estímulo de su capacidad de aprender a aprender. López (2008)

¿QUIÉN ES EL COACH?

Coach es aquella persona que conoce con profundidad de su coachee quién es y hacia dónde va, para que pueda acompañarlo en su viaje, es aquel que proporciona soporte y estimula a pensar, sentir y explorar nuevas ideas y comportamientos. Un buen coach adora las ideas y estrategias de su coachee evitándole bloqueos que afecten su eficacia y que impidan su desarrollo tanto personal como social. Fernández (s.f.)

Según Lozano (2008) el coach debe contar con experiencia y un considerable equilibrio personal y emocional para crear un espacio de diálogo y reflexión para mejorar, además, debe ser un líder con una visión ambiciosa y trascendente para orientar al equipo y convertir sus objetivos en realidad. Se requiere de un coach (líder) que cuente con competencias tanto personales como profesionales como disciplina, responsabilidad y compromiso, orientando al individuo hacia sus objetivos.

De manera similar, Sánchez (2013), menciona que las características de un profesor-coach deben ser empatía, integridad, interés, saber escuchar y atender, trabajar un problema presente de manera objetiva y realista, ser competente, tener actitud mental positiva y buen ánimo, metodología de trabajo precisa, dar retroalimentación y resonancia.





¿QUIÉN ES EL COACHEE?

Coachee es aquel individuo que recibe ayuda continua de su coach o entrenador para poder desenvolverse de manera autónoma en sus áreas de oportunidad. Según Bisquerra (2008), en el proceso de coaching se ayuda al coachee a que descubra por sí mismo lo que quiere y debe hacer, y a que bajo su propia responsabilidad consiga hacerlo, como bien menciona Sánchez (2013) el coaching ayuda al individuo a desarrollar competencias como aprender a aprender, autoconocimiento, reconocer sus necesidades, mayor autoconfianza, voluntad, capacidad de aprender y cambiar, mayor nivel de comprensión, autoconfianza y destrezas para la vida.

CARACTERÍSTICAS DEL COACHING

Montes (2009) habla de que en el coaching cuenta con tres ideas básicas: la primera son los objetivos (se debe centrar en lo que el coachee desea); en segundo lugar los valores (el coach estimula al coachee a vivir y conocer sus valores); y por último las creencias (se cuestionan las creencias limitadas del cliente).

Fernández (s.f.), habla de 8 componentes para desarrollar una intervención efectiva: compromiso del cliente, compromiso del coach, características de los problemas, estructura del contenido, relación cliente-coach, calidad, protocolo, apoyo al coaching.

El coaching es una herramienta que logra un nivel más alto de motivación y mejora las habilidades organizativas. Algunos elementos caracterizadores del coaching son: es un proceso sistemático de aprendizaje, está focalizado en la situación presente, está orientado al cambio, busca la mejora del desempeño en aquellas áreas que las personas demandan, dirigen a facilitar recursos y herramientas de trabajo específicas. Según Sánchez (2013),

TIPOS DE COACHING

El coaching se divide en distintas áreas en las que puede implementar su metodología como lo son: Empresarial, familiar, corporativo y educativo. Acorde al análisis de investigación es pertinente mencionar solo algunos tipos de coaching y profundizar únicamente en el área que se quiere analizar ya que permitirá responder a las preguntas de investigación.





Coaching Educativo

El proceso de coaching educativo busca que el alumno sea capaz de identificar cuáles son sus limitaciones o sus creencias que le impidan alcanzar sus objetivos y aprender a gestionar sus valores, y cuenta con 3 pilares básicos de la educación (alumnos, formadores y padres). Para Jiménez (2012), este tipo de coaching es una estrategia formativa que se está integrando a diversas áreas de crecimiento y ámbitos temáticos en ciencias de la educación. Mientras que Lozano (2013), enfoca el coaching hacia el docente, siendo ésta una estrategia usada para contribuir al desempeño del docente en el aula de clases. Sánchez (2013) menciona que el coaching educativo apuesta por un aprendizaje centrado en la persona, donde el protagonista (alumnos, docentes o padres) construyen los pilares fundamentales de todo el proceso.

PASOS DEL COACHING

Los pasos del proceso del coaching según Gorrochotegui (2011) son: a) acordar con el coachee que existe un problema. b) mutuamente discutir alternativas de solución. c) mutuamente ponerse de acuerdo en las acciones que se deben para resolver el problema. d) hacer seguimiento para valorar resultados. Siguiendo esos pasos el proceso de asesoramiento de coaching será no solo eficaz si no también eficiente, llegando al objetivo de manera satisfactoria.

Ahora bien enfocándose en el área educativa para Sánchez (2013) las fases del proceso del coaching en el aula son:

1. Análisis del grupo y del nivel de desempeño de la clase
2. Planificar conjuntamente metas y logros
3. Motivar
4. Entrenar/observar la situación
5. Ofrecer feedback
6. Replantear nuevas metas y acciones

BENEFICIOS





Para Haro (2012) El proceso del coaching facilita la adquisición de nuevas habilidades, perspectivas, herramientas y conocimiento mediante el apoyo, la estimulación y feed back en un contexto de organización, además, el coaching ha ayudado a desarrollar nuevas actitudes como la autoconfianza, autoconciencia, sensibilidad interpersonal, adaptabilidad, flexibilidad en relaciones, facilitar el logro de metas y calidad de vida, incrementar la madurez emocional, reducir el estrés laboral y a reforzar creencias y expectativas de auto eficiencia. Mientras para Sánchez (2013) el beneficio de la formación del coaching sería proporcionar nuevas estrategias y enfoques prácticos para ayudar a educadores y a orientadores a afrontar los “viejos” problemas con “nuevas” alternativas de solución. Otro beneficio de implantar el coach dentro de los centros educativos es que podrá presentar su apoyo para mejorar y optimizar las capacidades innatas, recursos internos y la creatividad que el alumno ya tiene con el fin de obtener lo máximos resultados.

En este tenor, y con base en el referente plateado anteriormente, los alumnos con bajo rendimiento académico podrían verse beneficiados de esta metodología. Dentro de la Universidad Anáhuac Norte existe un programa de Complementación Académica en el que ayuda a este de alumnos a elevar su nivel de desempeño. Así, el presente estudio tendrá por objeto el analizar las similitudes y diferencias entre el proceso de acotamiento de la Universidad y los rasgos propios de coaching. Resultante de este análisis se da la posibilidad de conocer qué elementos de proceso de coaching pueden enriquecer el acompañamiento académico de dichos alumnos

El PCA o Programa de Complementación Académica de la Universidad Anáhuac Norte en el que ayudan a los alumnos de bajo rendimiento escolar a elevar su nivel de desempeño, por lo que se quiere investigar mediante las siguientes preguntas si se lleva a cabo el coaching dentro de este proceso. Por otro lado para llegar a conocer estos resultados de manera eficiente se deben conocer si existe un proceso adecuado de coaching y al igual si las técnicas que utilizan dentro de PCA son similares a las del coaching, y si se da el coaching dentro de PCA es adecuado.





MÉTODO

Se realizó un estudio cualitativo a través de entrevistas semiestructuradas. Estas entrevistas consistieron en alternar preguntas estructuradas con preguntas espontáneas, es decir, no se siguió un orden preestablecido sino que se empezó de lo particular a lo general. Esta técnica permitió comparar los diferentes resultados de los entrevistados. Ya que es una estrategia libre permitió mayor flexibilidad para obtener la información deseada.

Para obtener dichos resultados se analizaron las similitudes y diferencias entre las entrevistas, redactando una prosa donde se explica detalladamente las características principales entre una entrevista y otra.

Después de esto, se hizo una tabulación que consistió en el proceso que se lleva a cabo tanto dentro de PCA como dentro del coaching y cómo éstas marcan las pautas para verificar si se lleva a cabo el proceso de coaching dentro de PCA.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

PCA es un Programa de la Universidad Anáhuac creada para alumnos de baja académica y se divide en 4 módulos: Psicología, Académico, Tutorío y Personal.

De acuerdo al análisis de las entrevistas se dedujo que PCA brinda herramientas al alumno para que no vuelva a reincidir, al igual se reveló que los asesores tienen entrevistas con los alumnos para conocer su rendimiento académico dándole seguimiento para elevar su productividad y ayudan al alumno a desarrollar de manera eficiente la administración de su tiempo. Los temas ya están definidos por los directivos, excepto el de tutoría, debido a que se enfocan en necesidades individuales. El alumno es activo en todo momento, debe saber lo que necesita para poder ayudarlo, sin embargo una entrevista declaró que el alumno tomaba un papel pasivo, recibiendo órdenes y cooperando.

Dentro de PCA se desarrollan varias competencias pero la principal es la resiliencia (capacidad de saber el problema y salir adelante). No se puede afirmar que existe trabajo en equipo dentro de este programa ya que solamente una entrevista mencionó que se desarrolla esa competencia, este programa ayuda a que los alumnos aprovechen el potencial de cada una de sus materias con distintas estrategias. (véase tabla 1)





Analizando las entrevistas hechas a Docentes y alumnos PCA y comparándolas con la información sobre la literatura del coaching, se puede concluir que es casi nula la manifestación de coaching dentro de este programa ya que la motivación está constantemente presente, usan métodos y estrategias para el desarrollo de habilidades aunque estas no son innovadoras sino más bien tradicionales.

Otro tema de controversia es la elección de los temas dentro de los asesoramientos, idealmente, dentro del coaching los temas deberían ser seleccionados por los coachee pero se detectó que dentro del programa son elegidos tanto por los directivos como los tutores poniendo en segundo plano al alumno obteniendo de él una actitud pasiva.

Aunque no se tenga una consciencia que el proceso que llevan a cabo es parte del coaching, se cree pertinente afirmar que existen elementos del coaching dentro de PCA ya que cumplen exactamente con los objetivos globales del mismo.

A continuación se muestran los objetivos globales de coaching:

- Consultoría (Proporciona información y sugerencias)
- Terapia (Se centra en problemas personales)
- Tutoría (trasferir conocimientos y habilidades)
- Entrenamiento (desarrollo de habilidades)

PCA tiene como finalidad propiciar en el alumno una transformación tanto en su vida academia como personal por lo cual se confirma que existe una evidente practica de coaching. Por último es pertinente mencionar que el coach usa métodos para un aprendizaje más significativo y al igual esto es aplicado por los asesores PCA.

CONCLUSIONES

Al contrastar el referente teórico con la información derivada se llegó a la conclusión de que no se lleva a cabo en su totalidad el procedimiento de coaching dentro de PCA, aunque si aplican algunas técnicas, objetivos y métodos utilizados en el coaching. PCA se enfoca en el aprendizaje del alumno y no en su método, no es aplicable para el coaching ya que les establecen sus metas y objetivos, lo cual no ocurre en el coaching ya que ellos deberían de fijarse sus propios objetivos y elegir sus prioridades.





Lo que menciona Sánchez (2013), no coincide con lo que se realiza en PCA, ya que dicho autor menciona que uno de los enfoques principales que debe tener un profesor coach es el de ser innovador promoviendo nuevas metodologías de trabajo. Este enfoque no se aplica dentro de PCA debido a que los profesores no eligen metodologías innovadoras, sino que se basan en las mismas de siempre.

Los objetivos de PCA son establecidos con el fin de que el alumno los cumpla en un determinado tiempo y de una determinada manera. Esta fue otra contradicción que se detectó entre el coaching y PCA. Ya que como Mantes (2009) dice, el coach no debe decir qué hace, sino orientar al coachee a que lo descubra por sí mismo.

Se podría argumentar a favor del manejo de coaching en su totalidad dentro de este programa, ya que en la etapa en que se encuentran estos alumnos son responsables de lo que eligen tanto en su vida académica como personal, y por lo tanto solo necesitan una orientación para poder realizarlo solos conforme a sus necesidades y sus áreas de oportunidad.

Durante el proceso de este proyecto la investigación cualitativa jugó un papel importante para estudiar el fenómeno y las características del mismo. No siempre se puede medir lo que se está investigando, existen otras técnicas como la observación y la entrevista que ayudan a encontrar lo que se busca, al igual que tampoco se puede medir la actitud de un individuo y como se vio, el coaching se caracteriza por el mejoramiento y la continua transformación del comportamiento del mismo.





TABLAS Y FIGURAS

PCA	Coaching
Dentro de las entrevistas que se hicieron dentro se afirma que	Una de las principales características del coaching es la constante motivación en el Coachee
La entrevista 1 afirma que los profesores utilizan los métodos dependiendo de cada asesor	El coach utiliza variedad de métodos para ayudar a su cliente
La entrevista 3 afirma que los temas elegidos del asesoramiento son elegidos por directivos y tutores y no por los propios alumnos	El coaching solo acompaña al coachee en el camino de su aprendizaje y no interviene en sus propias decisiones
La entrevista 3 responde a que los asesoramientos son realizados con la única finalidad de transformar el aprendizaje del alumno y su comportamiento en la vida académica y personal	El coaching está muy relacionado con el cambio y la transformación, con la identificación y modificación de comportamientos





<p>La entrevista 3 afirma que en el módulo de psicología se manifiestan estas características para su desarrollo personal</p>	<p>Los objetivos globales del coaching son:</p> <ul style="list-style-type: none">• Desarrollar y potenciar lo mejor que hay en cada individuo• Mantener al individuo concentrado y consiente de nuevas oportunidades de crecimiento y desarrollo <p>Conciliar la vida privada y profesional</p>
<p>La entrevista 3 menciona que si se proporcionan estrategias para afrontar las problemáticas pero estas no son innovadores, por lo contrario son estrategias tradicionales que se han aplicado durante mucho tiempo.</p>	<p>Otra característica fundamental del coaching es proporcionar nuevas estrategias y enfoques prácticos para ayudar al individuo afrontar sus problemas</p>
<p>La entrevista tres menciona que si existen estas etapas sin embargo no de una forma tan estructurada como en el curso.</p>	<p>El coaching tiene relación estrecha con otras prácticas.</p>

Tabla 1, similitudes y diferencias entre coaching y PCA





BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS

- Haro, G. (2012). El análisis de los resultados del coaching ejecutivo: una propuesta de clasificación, 33 (3)
- Bisquerra, R. (2008). Coaching: un reto para los orientadores= Coaching: a challenge for guidance practitioners.
- Fernández, M (s.f). El coaching en las organizaciones. jimcue´09 - IV Jornadas Internacionales Mentoring & Coaching: 280 Universidad – Empresa (23, 24 y 25 noviembre, Madrid), 273-284
- Gorrochotegui, A., Vicente, I., & Torres, G. (2011). Evaluation of a Coaching Process for Administrators and its Impact on the School Climate. *Educación y Educadores*, 17(1), 111-131.
- Jiménez, R. (2012). Coaching en el desarrollo profesional docente. Fases formativas y procesos metodológicos de investigación. REIFOP, 15 (4).
- Lozano, L. J. (2008). El coaching como estrategia para la formación de competencias profesionales. *Revista Escuela de Administración de negocios*, (63), 127-137
- Malagón, J. (2011). Coaching educativo y académico: Un nuevo modo de enseñar y aprender, 49-66.
- Montes (2009). El coaching como estrategia en educación
- Ravier, L. (2009). Matriz de creatividad y urgencia para definir cuándo y por qué contratar un coach organizacional [1].
- Sánchez, D. (2013). El coaching pedagógico dentro del sistema educativo: innovando procesos. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 15(2), 171-191.



