



UNIVERSIDAD DE ARTES, CIENCIAS Y COMUNICACIÓN, UNIACC  
DEPARTAMENTO DE EGRESO Y TITULACION

**Proyecto de título:**

**“Reiki y Coaching, herramientas para mejorar y desarrollar la comunicación y liderazgo en dirigentes y trabajadores de un Centro Comunitario de un Condominio”**

Título profesional: “Magister en coaching y gestión estratégica del cambio”

Profesor guía: Mauricio Cárdenas Monroy

Alumno: Johnny Alberto Riquelme Letelier

Fecha: Santiago, 31 de Julio de 2018

## Índice

Dedicatoria.	5
Resumen.	6
Introducción.	7
I Desarrollo del proyecto	8
1. Descripción del tema.	8
1.1. Título.	8
1.2. Dimensión temporal.	8
1.3. Dimensión de la unidad de análisis.	8
1.4. Características de la unidad de análisis.	8
1.5. Dimensión contextual.	9
2. Problema y pregunta de investigación.	9
2.1. Problema de investigación.	9
2.2. Pregunta de investigación.	10
3. Fuentes bibliográficas para el estado del tema.	10
4. Relevancia del estudio.	10
5. Objetivos.	12
5.1. Objetivo general.	12
5.2. Objetivos específicos.	12
6. Hipótesis.	12
II. Metodología de la investigación	13
7. Marco teórico. “Reiki y coaching herramientas para desarrollar la comunicación y el liderazgo”.	13
7.1. Reiki.	15
7.2. Coaching.	17
7.3. El liderazgo.	19
7.4. La comunicación efectiva.	21
7.4.1. Importancia de la comunicación.	21
7.4.2. Características de la comunicación.	21
7.4.3. Elementos de la comunicación.	22

7.4.4. Algunos obstáculos de la comunicación eficaz.	22
8. El liderazgo la comunicación y el coaching.	22
9. El coaching y sus herramientas para el desarrollo del liderazgo y comunicación efectiva.	24
9.1. El observador.	26
9.2. El aprendizaje.	27
9.2.1. Aprendizaje de primer orden.	27
9.2.2. Aprendizaje de segundo orden.	27
9.2.3. Aprendizaje transformacional.	27
10. Paradigma metodológico (cualitativo).	28
11. Alcance del estudio.	28
12. Diseño de la investigación.	29
13. Fuentes de información para la recogida de datos.	29
13.1. Fuentes primarias.	30
14. Instrumentos de recolección de datos.	30
14.1. La observación participante.	31
14.2. La entrevista.	32
14.2.1. Entrevista estructurada.	32
14.2.2. Entrevista en profundidad.	32
14.2.3. Grupo focal.	33
15. Población, estrategia y técnicas de selección muestral.	34
16. Cronograma de actividades.	35
17. Análisis de los datos cualitativos.	36
17.1 Análisis e interpretación de los resultados.	36
17.2. Presentación de los resultados.	36
18. Presentación de entrevista aplicada al presidente del condominio.	42
19. Taller de Reiki (primer taller).	44
20. Taller de coaching (primer taller).	45
21. Resultados obtenidos en los talleres de Reiki y coaching respectivamente.	
21.1. Antes de las sesiones de Reiki.	45
21.2. Después de las sesiones de Reiki.	45

21.3. Antes de las sesiones de coaching.	46
21.4. Después de las sesiones de coaching.	46
22. Resultado a las respuestas obtenidas de las encuestas realizadas a los dirigentes después de los talleres de Reiki y coaching.	46
23. Taller de Reiki (segundo taller).	47
24. Taller de coaching (segundo taller).	48
25. Marco metodológico.	50
25.1. Introducción.	50
25.2. Herramientas metodológicas.	50
25.2.1. La entrevista.	50
25.2.2. La encuesta.	51
25.2.3. Talleres de Reiki.	52
25.2.4. Talleres de Coaching.	54
25.2.4.1. Los principios en los que se apoya el Coaching.	54
25.2.4.2. Las herramientas y técnicas se utilizan en las sesiones de coaching con el propósito de:	54
26. Preparación del ambiente antes de los talleres	59
26.1. Etapas de las sesiones de coaching	60
27. Análisis e interpretación de datos.	61
Conclusión.	62
Referencias bibliográficas.	64
Anexos.	67

## **Dedicatoria**

A dios.

Por darme la oportunidad de vivir y por estar junto a mí en cada paso que doy en la vida, por haberme permitido lograr mis objetivos y por su infinito amor y bondad.

A mi esposa Rosana, a mis hijos Francisca e Ignacio y a mi madre Rosa.

Por el apoyo y motivación incondicional en cada etapa del proceso, y por la infinita paciencia, comprensión y amor.

## Resumen

El presente trabajo de investigación se enfocó en las observaciones y análisis de los datos obtenidos en los talleres de Reiki y coaching realizados a los integrantes del equipo de trabajo del condominio, y de cómo estos influyeron gradualmente en el desarrollo de la comunicación y liderazgo de los intervenidos.

Después de estudiar los conceptos e influencias del Reiki en el coaching, los beneficios serán visibles, entre los que se podrán identificar: la mejoría paulatina en la comunicación y el liderazgo, asertividad, empoderamiento, autoestima, entre otros, beneficios que se transmitirán en resultados positivos para la gestión de la organización.

**Palabras claves:** Reiki, coaching, comunicación efectiva, liderazgo.

## Introducción

El éxito en la organización está definido, entre otras cosas, por el rendimiento y la felicidad de los integrantes que la constituyen. La posibilidad de trabajar en armonía, facilitarán el éxito de los emprendimientos. En la organización, tanto los dirigentes como los trabajadores, deben rendir de forma eficiente, por lo que mayor aún se transforma la exigencia y la presión que deben soportar. El estrés y la ansiedad se encuentran presente en el entorno laboral, como resultante de crear discordias y dificultades en el equipo de trabajo, lo que trae la pérdida de tiempo y dinero. Por lo tanto, restablecer e instalar la armonía en los integrantes del grupo a través del empleo del Reiki y coaching, será el camino más rápido para lograr el éxito.

La metodología expuesta en el trabajo, permitirá entre otras cosas entender los procesos mentales y la gestión de las emociones desde el consciente del coachee, gracias a la canalización de la energía interna, la que lograra aumentar las vibraciones, disminuir el ruido mental, el descontrol de las emociones y la disolución de los bloqueos, trayendo mayor claridad mental y conciencia del ser en las personas.

Por lo tanto, a lo largo de este estudio de investigación se ilustrarán los conceptos básicos de Reiki y Coaching, así como las técnicas que permitan su desarrollo y aplicación.

Se comenzara con una breve introducción al tema, y de cómo estas herramientas nos ayudaran a mejorar y desarrollar la comunicación y el liderazgo en los dirigentes y trabajadores del centro comunitario de un condominio. Posteriormente se describirá el proceso de aplicación en casos de estudio real, así como las técnicas utilizadas para su implementación, específicamente a través de sesiones de Reiki y coaching, que serán el objeto de este estudio en cuestión.

## **I. Desarrollo del proyecto**

### **1. Descripción del tema.**

#### **1.1. Título.**

La presente investigación tiene por título: “Reiki y Coaching, herramientas para mejorar y desarrollar la comunicación y liderazgo en dirigentes y trabajadores de un centro comunitario de un condominio”.

La elección del tema se sostiene en la idea actual que se tiene de la importancia de la comunicación y del liderazgo en el recurso humano de las organizaciones. En consecuencia, el trabajo a desarrollar estará orientado al análisis de los aspectos en que el Reiki y el Coaching como herramientas efectivas, contribuirán a mejorar la comunicación y el liderazgo en los dirigentes y trabajadores del centro comunitario de un condominio. Por lo tanto, se considera relevante analizar este caso.

#### **1.2. Dimensión temporal.**

El presente estudio se realizará entre los meses de marzo a junio del presente año 2018.

#### **1.3. Dimensión de la unidad de análisis.**

El trabajo estará orientado a los dirigentes y trabajadores de centro comunitario de un condominio que se ven sometidos a procesos de resistencia al cambio, falencias comunicacionales y de liderazgo en sus funciones administrativas y operativas.

#### **1.4. Características de la unidad de análisis.**

**N° de trabajadores:** 6.

**Nivel educacional:** Universitario, enseñanza media.

**Relación contractual con la administración del condominio:** planta.



### **1.5. Dimensión contextual.**

Los talleres de Reiki y coaching serán realizados a los dirigentes y trabajadores del centro comunitario del condominio, básicamente para mejorar la comunicación y liderazgo en el desempeño de sus funciones.

## **2. Problema y pregunta de investigación.**

### **2.1. Problema de investigación.**

El estudio en cuestión permitirá demostrar que mediante la aplicación de sesiones de Reiki y coaching, se lograra desarrollar y mejorar la comunicación y liderazgo de los dirigentes y trabajadores de un centro comunitario de un condominio.

El estudio se enfocara en el caso particular de los dirigentes y trabajadores del condominio “Felipe III, ciudad de los Reyes”, ubicado en comuna de Quinta normal, el cual permitirá demostrar la forma de mejorar la comunicación y el liderazgo de los involucrados, a través de sesiones de Reiki que proporcionaran: armonía, estabilidad y relajación. Es decir, un estado de conciencia plena, para enriquecer las posteriores sesiones de coaching.

La oportunidad de mejora se determinó al observar ciertas debilidades comunicacionales y de liderazgo presente en las funciones administrativas de los dirigentes y trabajadores, generando en su interacción:

- Conflicto entre las personas.
- Objetivos confusos.
- Colaboradores desmotivados.
- Falta de retroalimentación.

## **2.2. Pregunta de investigación.**

¿Cómo mejorar la comunicación y liderazgo de los dirigentes y trabajadores de un centro comunitario de un condominio, a través de sesiones previas de Reiki y posteriores de coaching?.

Determinar las distinciones de “mejora”. ¿Cómo se determina que hay que mejorar?.

Debido a las falencias existentes en la conexión entre la comunicación y el liderazgo en los dirigentes y trabajadores. Por lo tanto, se necesitara desarrollarlas para hacerlos más competentes, eficientes y resolutivos en sus funciones, y así satisfacer de mejor manera las necesidades de los vecinos.

## **3. Fuentes bibliográficas para el estado del tema.**

Las fuentes bibliográficas que se utilizaran conforme con la naturaleza del estudio en cuestión, serán publicaciones encargadas de facilitar la información, fundamentales para responder a las necesidades de los usuarios, tales como: libros, monografías, artículos de revistas, capítulos de libros, datos de internet, etc.

## **4. Relevancia del estudio.**

El presente estudio será relevante para el conocimiento, debido a que se determinaran de forma práctica los resultados de las aplicaciones de las sesiones de Reiki y de coaching. Por lo tanto, el presente estudio permitirá definir si la realización de las sesiones previas de Reiki y posteriores de coaching, ayudaran a desarrollar y mejorar la comunicación y el liderazgo en los dirigentes y trabajadores, lo que a la postre generara un mejor clima laboral, y un impacto positivo en la administración del condominio.

Según el tema de investigación, para argumentar la relevancia y justificación, se deberán responder las siguientes preguntas:

a. ¿Quiénes serán los beneficiarios directos e indirectos de este estudio?

**Directos:**

Los beneficiarios directos serán los dirigentes y trabajadores de un centro comunitario de un condominio, los cuales logran potenciar la comunicación y liderazgo en sus funciones administrativas y operativas. Esta necesidad de mejora se determina, debido a ciertas falencias observadas en la comunicación y liderazgo en sus funciones administrativas. Por lo tanto, al ser potenciadas los dirigentes y trabajadores serán beneficiados directamente.

**Indirectos**

Otras organizaciones que requieran mejorar la capacidad de sus colaboradores.

b. ¿Asegura esta investigación una mejora? o ¿aporta antecedentes? Esta investigación asegurará mejoras y además aportará antecedentes.

c. ¿Cuál o cuáles serán los principales aportes que el conocimiento de este estudio va a generar?

Se logrará obtener mejores resultados de comunicación y liderazgo en los dirigentes y trabajadores. Además, se fortalecerá la capacidad de conexión entre el coach y los coachees, por intermedio de las sesiones previas de Reiki y posteriores de coaching.

d. ¿Qué cambios o mejoras podrán producirse gracias al conocimiento que se va a generar?

- Se desarrollará la comunicación y el liderazgo.
- Se transformarán las debilidades en fortalezas.
- Se desarrollará la autoestima.
- Mejorará la salud individual y ocupacional.
- Reducirá considerablemente el estrés personal.
- Dirigirá las acciones hacia un enfoque integral.
- Fortalecerá la sinergia grupal y las relaciones interpersonales.

## **5. Objetivos.**

### **5.1. Objetivo general.**

Utilizar las disciplinas Reiki y coaching como herramientas para mejorar y desarrollar la comunicación y liderazgo en los dirigentes y trabajadores de un centro comunitario de un condominio.

### **5.2. Objetivos específicos.**

Niveles cognitivos: conocimiento, aplicación y análisis.

- Definir los conceptos de Reiki y coaching y la conexión que permita mejorar y desarrollar la comunicación y liderazgo en los dirigentes y trabajadores de un centro comunitario de un condominio.
- Realización de sesiones de Reiki y coaching a los dirigentes y trabajadores de un centro comunitario de un condominio.
- Se estudiará el grado de satisfacción de los dirigentes y trabajadores, posterior a las sesiones de Reiki y coaching.

Los resultados de las mejoras y cambios serán evaluados a través de diagnósticos.

## **6. Hipótesis.**

Las intervenciones estratégicas de Reiki y coaching contribuirán a desarrollar la comunicación y el liderazgo en los dirigentes y trabajadores de un centro comunitario de un condominio.

¿Cómo se determinará el antes y el después?

El antes se determinará:

Previo a las sesiones de Coaching, se realizarán sesiones de Reiki cuyo objetivo será:

- Equilibrar la frecuencia vibratoria del cuerpo y de la mente de los participantes.
- Relajación profunda.
- Restablecimiento de la armonía.
- Confianza en sí mismos.

Lo que les permitirá estar más conscientes en las posteriores sesiones de coaching.

El después se determinará:

Posterior a las sesiones de Reiki, se realizarán las sesiones de coaching utilizando herramientas y preguntas poderosas, las que lograrán en cada miembro:

- Identificar y desarrollar competencias.
- Crear un clima laboral que incremente la satisfacción, motivación y rendimiento.
- Desarrollo personal.
- Mejorar la comprensión y evaluación de los problemas y tomas de decisiones.
- Desarrollar la comunicación y liderazgo tanto individual como grupal.

## **II. Metodología de Investigación:**

### **7. Marco teórico. “Reiki y coaching herramientas para desarrollar la comunicación y el liderazgo”.**

Para el trabajo de investigación en cuestión, se utilizara la observación participante en las técnicas de Reiki y coaching.

Marshall y Rossman (1989), describen la observación como la descripción sistemática de eventos, comportamientos y artefactos en el marco social elegido para ser estudiado. Las observaciones ayudan al observador a detallar situaciones existentes utilizando los cinco sentidos, facilitando una “fotografía escrita” de la situación en estudio.

Erlandson, Harris, Skipper y Allen (1993). Demunck y Sobo (1998). Describen la observación participante como el primer método utilizado por los antropólogos al elaborar el trabajo de campo. El trabajo de campo implica: Mirada activa, entrevistas informales, escribir notas de campo detalladas y lo más importante la paciencia.

Dewalt y Dewalt (2002). Schensul, Schensul y Lecompte (1999). Definen la observación participante como el proceso de aprendizaje, a través de la exposición y del involucramiento del día a día en las actividades rutinarias de las personas en el escenario del investigador.

Según Schensul, Schensul y Lecompte (1999), la observación participante es el paso inicial en los estudios etnográficos, enumerando las siguientes razones para poder utilizarla en la investigación:

- Identificar y dirigir las relaciones con los informantes.
- Ayudar al investigador a sentir como están organizadas y priorizadas las cosas, como se relacionan las personas y cuáles son los parámetros culturales.
- Mostrar al investigador lo que los miembros de la cultura valoran importante en cuanto a comportamientos, interacción social, política, tabúes y liderazgo.
- Ayudar al investigador a ser conocido por los miembros de la cultura, y de esa forma permitir el proceso de investigación y proporcionar al investigador con una fuente de preguntas para ser trabajadas con los participantes.

Las observaciones en la investigación en cuestión, implicarán una variedad de actividades y apreciaciones para el investigador, tales como:

- La ética.
- Establecer relaciones.
- Seleccionar informantes claves.
- Decidiendo qué y cuándo observar.
- Establecer relaciones.
- Mantener notas de campo.
- Escribir los hallazgos que se tienen.
- Los procesos para dirigir las observaciones.

La observación participante incluirá el entendimiento del investigador en una variedad de actividades durante un extenso periodo de tiempo, permitiéndole observar a las personas culturales en sus vidas diarias y participar en sus actividades para facilitar

una mejor comprensión de esos comportamientos y actividades. Por lo tanto, la observación participante permitirá:

- Ganar acceso en la comunidad.
- Participar en actividades permitidas por los miembros de la comunidad, en donde se podrán aclarar los propios hallazgos a través de las revisiones.

## **7.1 Reiki.**

El Reiki es una terapia alternativa reconocida por la organización mundial de la salud (OMS) como medio complementario de tratamiento tradicional para curar a las personas.

La sanación Reiki según las enseñanzas reveladoras del Maestro Usui, hoy en día puede ser practicada por cualquier persona. El maestro Usui declaraba que el universo, todo lo existente posee Reiki, que consiste en una onda energética de amorosidad superior manifestada por la existencia suprema, en forma de luz pura.

“Reiki” es una palabra sanscrita que significa energía universal y energía vital.

El Reiki es una técnica de canalización y transmisión de energía vital por medio de la imposición de manos, que se utiliza para obtener paz y equilibrio en todos los niveles.

- Físico: mejora en dolencias, metabolismo, lesiones, etc.
- Emocional: problemas de agresividad, infelicidad, etc.
- Mental: hábitos dañinos, insomnio, estrés, etc.
- Espiritual: paz, armonía, equilibrio, etc.

El Reiki interviene en profundidad en la raíz del problema físico o emocional, permitiendo que la emoción o el patrón de conducta que ha originado el desequilibrio, se exprese y sea sanado. También ayuda al crecimiento personal y a la expansión de nuestra conciencia.

Es un método de sanación, autosanación y reequilibrio bioenergético, a través de la transmisión de la energía universal curativa de la imposición de manos.

Trabaja directamente con el campo energético de la persona, incurriendo directamente sobre los bloqueos que desordenan la libre circulación de la energía en su ser, reestablece y armoniza sus sistemas, posibilitándolo y mostrándole de forma sencilla, fácil el camino hacia la salud.

En los talleres de Reiki que se realizaran a cada uno de los dirigentes y trabajadores del condominio, se utilizara la técnica de la imposición de manos. Que consiste en colocar las manos en los diferentes puntos del cuerpo o chakras de la persona, a través de las cuales fluiría energía. Es decir, poder, capacidad o virtud de obrar, transformar y poner en movimiento.

La energía que fluye se caracteriza por ser una energía neutra, es decir, ni positiva ni negativa, buena o mala. La energía fluye, se mueve y vibra, hace que todo tienda al equilibrio. La vibración puede ser más alta o más baja, armónica o desarmónica. El paso de la energía Ki neutro a través de la imposición de manos en los diferentes puntos del cuerpo de la persona, es movilizar la energía estancada, elevar la vibración de la energía densa y armonizar la vibración de la energía desarmónica, restableciendo el equilibrio físico y mental mejorando la salud.

En las sesiones de Reiki, la imposición de las manos se realizará por 3 minutos a cada uno de los diferentes puntos o chakras del cuerpo de cada persona.

1. Corona o cabeza. Chakra Sahasrara. Yo soy.
2. Frente o tercer ojo. Ajña. Yo comprendo.
3. Garganta. Vishuda. Yo hablo.
4. Corazón. Anahata. Yo amo.
5. Plexo solar. Manipura. Yo puedo.
6. Sacro. Swadishthana. Yo deseo.
7. Raíz. Muladhara. Yo tengo.



Por intermedio de las sesiones de Reiki se lograra establecer el equilibrio de los participantes en todos sus niveles, facilitando y favoreciendo en las posteriores sesiones de coaching ciertos beneficios como:

- Desintoxicación.
- Reducción del estrés.
- Sentido de propósito.
- Aceptación y apreciación de las circunstancias actuales.
- Nuevos conocimientos y conciencia.
- Perspectiva.
- Mayor compromiso.

Una vez realizada las sesiones de Reiki, las personas se sentirán mental, emocional y corporalmente equilibradas. Es decir, se sentirán mejor preparadas para iniciar las posteriores sesiones de coaching.

## **7.2. Coaching.**

El Coaching deriva de la palabra francesa coach que significa carruaje, “vehículo para transportar a una persona de un lugar a otro”.

Según la international coach federation (ICF), “el coaching es un proceso de acompañamiento reflexivo y creativo del cliente, que les inspira a maximizar su potencial personal y profesional”.

Por otro lado, la escuela europea de coaching (EEC), define al coaching como el arte de realizar preguntas para ayudar a las personas, por intermedio del aprendizaje, en la exploración y el descubrimiento de nuevas creencias que tienen como resultado el logro de sus objetivos.

Según Wolk (El arte de soplar brazas), el coaching es un proceso de aprendizaje transformacional y de aceptación de responsabilidad. Es decir, consiste en un proceso

de aprendizaje que posibilita expandir la capacidad de acción efectiva de una persona, grupo u organización.

El coaching entrena en habilidades de comunicación y de liderazgo que promueve el autoconocimiento y el contacto de la persona con su entorno.

**El coach:** es la persona encargada de llevar a la acción, que genere resultados en el coachee. Encargado de llevar al coachee por mejor camino. El coach no hace terapia, no da consejos ni le dice al coachee lo que tiene que hacer, escucha y observa al cliente, indaga para que este se observe a si mismo desde otra perspectiva, amplíe su mirada y descubra nuevas posibilidades de acción. Es decir, ayuda al cliente a ser un observador diferente. El coach debe estar siempre dispuesto, poseer un amplio criterio y ser imparcial.

Entre las principales funciones que debe fomentar el coach están:

- Promover mejores prácticas.
- Motivar a mejorar el desempeño.
- Poseer un sentido de liderazgo.
- Motivar al desarrollo y crecimiento.

**El coachee o cliente:** corresponde al segundo agente involucrado en el proceso de coaching. Es el protagonista del proceso, es quien marca la meta a alcanzar. Es la persona que genera el cambio y a su vez conoce medios diferentes para la toma de decisiones y el enfoque de algún ámbito de vida. Del coachee dependerá directamente la evolución que se tendrá, el camino que se tomara para perseguir los objetivos propuestos. El coachee debe ser una persona mentalmente equilibrada, ya que el proceso de coaching no representa una especie de terapia o tratamiento psicológico.

### **7.3. El liderazgo.**

Según Kotter (1999), el liderazgo constituye un proceso de influenciar a un grupo de personas, para que voluntariamente, logren cumplir con una serie de objetivos, por intermedio de estrategias apropiadas.

Kotter (1999), declara que el liderazgo actúa como desarrollo de una visión y de unas estrategias. Obtiene gente que pueda apoyar esas estrategias y facultar poder en ellas para hacer realidad esa visión, a pesar de los obstáculos. El liderazgo se expresa a través de las personas y de la cultura.

El secreto del líder consiste en la capacidad para comunicar asertivamente.

Chiavenato (1993), define el liderazgo como “la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida por medio del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos”.

Covey (2005), destaca ocho características diferenciadoras de un líder centrado en principios:

#### **1-Los líderes aprenden continuamente.**

Desarrollan de manera constante sus competencias. Buscan la forma de capacitarse, escuchan a los demás, son educados de forma permanente por medio de sus propias experiencias. Desarrollan nuevas habilidades e intereses. Manifiestan que cuanto más saben, se dan cuenta de que no saben, que a medida que aumentan sus conocimientos lo mismo ocurre con su esfera exterior de ignorancia. Ejercitan sus mentes leyendo, observando, escribiendo, resolviendo problemas creativos. Se esfuerzan por ser pacientes, escuchar a los demás con empatía, asumir la responsabilidad por sus propias vidas, reacciones y decisiones.

## **2-Los líderes emiten energía positiva.**

Una persona centrada en principios se caracteriza por su placer y alegría ante la vida. Es optimista, positiva, entusiasta, animosa, confiado. Covey (2005), menciona que cada uno es consciente de los efectos de su propia energía, por lo tanto pueden entender como emitirla y dirigirla.

## **3-Los líderes tienen vocación de servicio.**

Covey (2005), menciona que las personas que luchan para centrarse en principios, valoran la vida como una misión, no como una carrera.

## **4-Los líderes creen en los demás.**

Creen en la potencialidad invisible de los demás. No son envidiosos. Rechazan etiquetar, clasificar, prejuizar a los demás. Descubren al roble joven entre los arbustos y los ayudan a transformarse en un gran árbol.

## **5-Los líderes ven la vida como una aventura.**

Disfrutan de la vida. Dirigen plenamente sus vidas. No se dejan arrastrar de un lado a otro. Son flexibles, se adaptan prácticamente a todo lo que les acontezca.

## **6-Los líderes dirigen sus vidas de forma equilibrada.**

Son social e intelectualmente activos. Les interesa una amplia variedad de cuestiones como leer, observar, mirar y aprender. Poseen un alto sentido del humor y de lo que es adecuado, y un sano concepto y honesta visión de sí mismo. Redescubren a las personas que se encuentran con ella.

## **7-Los líderes son sinérgicos.**

Son catalizadores del cambio. Aportan creatividad. Delegan en el grupo para la obtención de resultados, ya que creen en sus capacidades y puntos fuertes. Se concentran en los intereses de los demás y no en la lucha de sus posiciones.

#### **7.4. La comunicación efectiva.**

Consiste en un proceso de interacción por medio de signos y lenguajes, en donde intervienen dos autores auxiliados por unos medios para el mensaje objeto de la comunicación.

Es utópico imaginar el desarrollo del liderazgo sin lograr mejoras en la comunicación interpersonal.

La comunicación permite el entendimiento entre las personas, la coordinación y cooperación para el crecimiento y desarrollo de las organizaciones.

La comunicación es una de las necesidades indispensables del ser humano. Es uno de los pilares básicos en los que se apoya cualquier tipo de relación humana.

##### **7.4.1. Importancia de la comunicación.**

Una comunicación clara y fluida entre los dirigentes y los empleados será la base para el desarrollo constante de una imagen sólida y confiable de la organización.

Sin una buena comunicación de nada valdrán los esfuerzos que se realicen por mejorar los procesos de comunicación con las personas.

##### **7.4.2. Características de la comunicación.**

La comunicación posee características esenciales, sin las cuales no se podría sostener su existencia.

Cinco son las características esenciales de la comunicación:

1. Es social.
2. Es humana.
3. Es compleja.
4. Es referencial.
5. Se da en el presente vivido.

### 7.4.3. Elementos de la comunicación.

En la comunicación participan diversos elementos que pueden facilitar o dificultar el proceso:

- **Emisor:** la o las personas que emiten un mensaje.
- **Receptor:** la o las personas que reciben el mensaje.
- **Mensaje:** contenido de la información que se envía.
- **Canal:** medio a través del cual se envía el mensaje.
- **Código:** signos y reglas utilizadas para enviar el mensaje.
- **Contexto:** situación en la que se produce la comunicación.

### 7.4.4. Algunos obstáculos de la comunicación eficaz:

- Problemas serios.
- Problemas semánticos.
- Problemas de efectividad.
- No saber escuchar.
- Falta de respeto.
- Falta de tiempo.
- Falta de capacidad para comunicarse.
- Preocupaciones y estados nerviosos.
- Miedo a la reacción del otro.
- Poco interés en común.
- Falta de conocimiento mutuo.
- Etc.

## 8. El liderazgo la comunicación y el coaching.

Se interrelacionan entre sí, ya que los líderes coach son aquellos que no se centran en transmitir órdenes, sino ayudar a desarrollar la capacidad que cada persona posee.

El proceso de coaching permite mejorar el liderazgo al interior de las organizaciones.

Echeverría (2011), manifiesta que “el coaching está destinado a ser la disciplina de liderazgo del siglo XXI”. Antiguamente los líderes eran tomadores de decisiones y designadores de recursos. Explotaban las habilidades de los trabajadores para beneficio de las organizaciones. Los trabajadores eran vistos como recursos e instrumentos para el logro de los objetivos de la organización. Hoy en día, los líderes desarrollan personas, cimientan relaciones, dirigen, motivan y guían. Los líderes de hoy son coach.

En Chile, los problemas de comunicación y liderazgo al interior de las organizaciones tienen dos grandes orígenes:

1. La indiferencia, la desconfianza.
2. La falta de compromiso con las preocupaciones de los demás.

Este tipo de problemas es transversal y suele darse en los distintos niveles que la conforman.

Los trabajadores no dicen lo que piensan. Ya sea por temor, por hipocresía o para evitar conflictos. También se tiende a desconfiar de la crítica y a evitar las responsabilidades. En este contexto, muchos administradores se muestran incapaces de comunicar las malas noticias y acostumbran a culpar de las cosas a otros. Unos y otros eluden enfrentar los problemas que les corresponde atender.

Los trabajadores no se dan tiempo para aprender a comunicar. Por otro lado, muchos trabajadores carecen de la flexibilidad necesaria para crear soluciones, refugiándose en las formalidades.

Los trabajadores evitan conversar. En ocasiones, no se comparten los problemas para intentar encontrar soluciones. Muchas veces se cae en el error de creer que comunicar consiste solo en enviar un mensaje.

Son muchas las posibles causas por las que los equipos de trabajo fracasan:

- Ausencia de un líder con carisma y empatía.
- Excesiva inclinación individualista en algunos administradores y trabajadores.
- Falta de participación en la toma de decisiones por parte de los empleados.
- Ambiente laboral negativo y enrarecido.
- Organización demasiado rígida de las jerarquías y plantillas.
- Incentivos insuficientes o inadecuados.
- Tareas y responsabilidades mal distribuidas.
- Falta de oportunidades reales de promociones.
- Los trabajadores no entienden, ni se sienten cómodos con las normas del grupo.

## **9. El coaching y sus herramientas para el desarrollo del liderazgo y comunicación efectiva.**

El coaching es un proceso de aprendizaje, en donde el coachee transforma el tipo de observador que es, abriéndose a nuevas posibilidades de acción. Nuestras acciones definen nuestros resultados, por lo tanto, todo cambio de nuestras acciones que lleven a mejorar nuestros resultados, se denominará aprendizaje.

Aprender es extender nuestra capacidad de acción de manera efectiva. Poder realizar hoy lo que ayer no se podía o sabía. Aprender significa incorporar nuevas habilidades que hagan posible llegar a resultados o metas que antes estaban fuera de nuestras posibilidades. El aprendizaje necesita de la voluntad y la acción de movernos de una zona de confort a otra zona de aprendizaje, cuidando de no pasar a la zona de pánico.

### **1. Zona de confort**

En esta zona se encuentra el conocimiento adquirido. En donde funcionamos en piloto automático, sin mucha conciencia de lo ya conocido. La zona de confort se ira propagando a medida que se vaya expandiendo nuestro conocimiento. Permanecer mucho tiempo en esta zona, nos impide avanzar. Largos periodos de tiempo conducen al estancamiento, mediocridad y a la falta de crecimiento. Costumbres que nos hacen



sentir, cómodos y seguros, pero a la vez nos priva de lograr nuevos conocimientos y aprendizajes.

## **2. Zona de aprendizaje**

En esta zona se genera el aprendizaje. Es ilimitada, y consiste en moverse de la comodidad de lo conocido a una zona de incomodidad frente a lo nuevo o desconocido. A través del aprendizaje generado en esta zona, ampliamos nuestra capacidad de acción expandiendo nuestra zona de confort. Para aprender, extender nuestra conciencia y capacidad de acción, se requiere salir de la zona de confort.

## **3. Zona de pánico**

En esta zona se comienza a perder el enfoque, es difícil aprender, disminuye el rendimiento de la persona.

La iniciación hacia el aprendizaje comienza al:

- Reconocer la brecha de aprendizaje.  
La brecha de aprendizaje se crea a partir del deseo o de la insatisfacción, y corresponde a la distancia existente entre lo que se y quiero saber, entre lo que quiero resolver y la respuesta satisfactoria que no estoy logrando dar.
- Asumir la responsabilidad frente a la ignorancia-declararse aprendiz.  
Dada la insatisfacción del resultado deseado, ¿cómo responderé frente a las posibles eventualidades?.
- Declarar a alguien como maestro o coach.  
Reconocer que existe la persona que cuenta con el conocimiento o habilidad que necesito desarrollar para lograr los objetivos propuestos.
- Declarar “querer aprender es fundamental”.  
Es decir, generar el compromiso de que las acciones acompañen a las palabras, ya que sin nuevas acciones el aprendizaje será solo un deseo.

Nuestra capacidad de aprender puede verse dificultada por conversaciones limitantes, obstáculos personales, que dificultan superar nuestras brechas.

Somos un sistema, y como tal, en nuestro sistema existen fuerzas que impulsan al cambio y a la adaptación de lo nuevo, y fuerzas cuya función es mantener la estabilidad de la estructura y la conservación de dicho sistema. El juego entre ambas nos lleva hacia espacios desconocidos, en donde el sistema se abre al intercambio con el medio, favoreciendo así su transformación o resistiendo a las fuerzas de cambio, conservando su estructura tal y como esta.

Las personas más allá de ser un sistema abierto, estas poseen un importante nivel de conciencia, por lo tanto al querer elegir una opción, no necesariamente será instintiva, sino que se le planteara la posibilidad de elegir

Las organizaciones (condominios) serán saludables sin obstáculos, si se respetan los siguientes principios:

- **Pertenencia.** El respeto es el principio más importante. Cuando los individuos reconocen que tienen un lugar en la organización, y son respetados podrán trabajar con tranquilidad.
- **Equilibrio.** Debe darse un equilibrio entre las personas y el sistema entre dar y en recibir. Será responsabilidad de la organización generar un ambiente en que todos se sientan tratados de modo equitativo.
- **Jerarquía.** Es sistema exige que las posiciones y ordenes tengan prioridad debiendo ser respetadas. Esto incluye la cualificación, antigüedad, especialización. Jerarquía funcional, etc.

### **9.1. El observador.**

Es una persona que ve al mundo de una determinada manera. Ser observador implica desafiar nuestras creencias, cuestionar los modelos mentales que cimentamos incansablemente a lo largo de nuestras vidas, que nos han transformado en los observadores que somos de la realidad. No sabemos cómo las cosas son, solo sabemos cómo las interpretamos. Somos seres interpretativos. Como vemos las cosas es solo la forma como las observamos. Creemos que la forma como vemos las cosas corresponde a como las cosas son. Cada uno observa las cosas de acuerdo al tipo de

observador que es. Es decir, todo ser humano hace sentido de lo que ocurre de una determinada manera y por tanto, interpreta el mundo a su manera.

El observador entra en acción logrando resultados. Sin acción no hay resultados. Somos lo que hacemos y también los resultados que logramos con nuestras acciones.

El tipo de observador que somos, define nuestras conversaciones tanto internas como externas, nuestra emocionalidad y corporalidad. Es decir, los 3 dominios del lenguaje en los que nos desenvolvemos, y los responsables de nuestros resultados y de la calidad de vida.

## **9.2. El aprendizaje.**

Consiste en la capacidad de auto transformación de un individuo u organización, de manera de asegurar su factibilidad y expandir sus posibilidades de éxito. Se entiende como un proceso de expansión de la capacidad de acción, para responder de forma más efectiva a los desafíos del entorno.

**El aprendizaje se divide en:**

### **9.2.1. Aprendizaje de primer orden.**

Se caracteriza porque expande nuestra capacidad de acción manteniendo constante el tipo de observador que somos.

### **9.2.2. Aprendizaje de segundo orden.**

Se centra en transformar el tipo de observador que somos.

### **9.2.3. Aprendizaje transformacional.**

Se da cuando el aprendizaje se introduce en el núcleo duro del observador. Ello incluye la transformación de las coordenadas estables y habituales del observador.

## **10. Paradigma metodológico (cualitativo).**

En el estudio en cuestión, se utilizara la metodología cualitativa centrada en los aspectos no susceptibles de cuantificación, característico de un planteamiento científico fenomenológico, caracterizado por:

- Ser inductiva, como resultado de ello, presenta un diseño de investigación flexible, con interrogantes vagamente formuladas.
- Poseer una perspectiva holística global del fenómeno estudiado, sin reducir los sujetos a variables.
- Buscar entender, más que establecer relaciones de causa-efecto entre los fenómenos.
- Llevar a cabo estudios intensivos a pequeña escala.
- No proponerse, generalmente, probar teorías o hipótesis, sino más bien generarlas.

## **11. Alcance del estudio.**

Para el estudio en cuestión, se empleara la Investigación exploratoria, caracterizada por pretender darnos una visión general, de tipo aproximativo, respecto a una determinada realidad. Básicamente la investigación exploratoria se utiliza cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido, y cuando más aun, sobre él, se hace difícil formular hipótesis precisas o de cierta generalidad. Suele manifestarse también cuando aparece un nuevo fenómeno que por su novedad no acepta una descripción sistemática o cuando los recursos del investigador resultan insuficientes para abordar un trabajo más profundo.

La investigación exploratoria permite aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de realizar una investigación más completa respecto a un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano que estimen trascendentes los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecer preferencia para investigaciones posteriores o proponer afirmaciones verificables.

Por lo general determinan tendencias, identifican relaciones potenciales entre variables y establecen el tono de investigaciones posteriores más rigurosas. Son más flexibles, amplios y dispersos en su metodología en comparación con los estudios descriptivos y explicativos. Eso sí, implican un mayor riesgo y necesitan de gran paciencia, serenidad y receptividad por parte del investigador.

## **12. Diseño de la investigación.**

Para el estudio de la investigación en cuestión se utilizara el diseño experimental, que consiste en una técnica estadística que permite identificar y cuantificar las causas de un efecto dentro de un estudio experimental. En él, se utilizan premeditadamente una o más variables, relacionadas a las causas para medir el efecto que tienen en otra variable de interés. Este determina una serie de pautas relativas como: que variables hay que manejar, de qué manera, cuantas veces se tendrá que repetir el experimento y en qué orden para poder establecer con un grado de confianza la necesidad de una supuesta relación de causa-efecto.

Las variables cualitativas que se estudiará en este trabajo, incluirán todas las cualidades o características observables del grupo o población que no podrán ser medidas de forma numérica, las que estarán asociadas con un atributo físico (cualidad) de un grupo de individuos (dirigentes y trabajadores), tales como:

- El grado de satisfacción de los dirigentes (baja, media, alta).
- Sexo (mujer, hombre).
- Nivel de comunicación directivo (alto, mediano, bajo).
- Nivel de liderazgo directivo (alto, mediano, bajo).

## **13. Fuentes de información para la recogida de datos.**

La fuente que se utilizara en el estudio de investigación para la recolección de datos, será primaria.

### **13.1. Fuentes primarias.**

A fin de poder desarrollar la investigación y así conseguir datos de fuentes primarias, se procederá a recopilar información a través de la utilización de distintas herramientas de apoyo como: las entrevistas, libros, informes técnicos de investigación de instituciones privadas, memorias, testimonios, etc.

### **14. Instrumentos de recolección de datos.**

El estudio de investigación cualitativo aportara información referente a las motivaciones profundas de las personas, como cuáles son sus pensamientos y sus sentimientos.

Las técnicas cualitativas, proporcionaran una mayor profundidad en la respuesta. Por ende, una mayor comprensión del fenómeno estudiado.

Estas técnicas normalmente suponen un menor costo, son de más rápida ejecución, son más flexibles en su aplicación y favorecen el establecimiento de un vínculo más directo con las personas.

Las técnicas cualitativas proporcionaran ciertas ventajas:

- Abordar problemas complejos como el estudio de creencias, motivaciones o actitudes de la población.
- Posibilitaran la participación de individuos con experiencias diversas, permitiendo tener una visión más amplia de los problemas.
- Permitirán la generación de forma rápida de un gran número de ideas.
- Permitirá disminuir el tiempo para la toma de decisiones.
- Su ejecución es sencilla, no requiriendo complicados diseños ni pruebas estadísticas.
- Bajo costo económico.

Por lo tanto, en el desarrollo del estudio de investigación serán utilizadas algunas técnicas cualitativas como:

### **14.1. La observación participante.**

Esta técnica hace referencia a algo más que una observación (recolección de datos sobre el comportamiento no verbal), implica la intervención directa del observador, de forma que el investigador puede intervenir en la vida del grupo. Se entiende por observación participante aquella en la que el observador participa de manera activa dentro del grupo que se está estudiando; se identifica con el de tal manera que el grupo lo considera uno más de los miembros. Es decir, el observador tiene una participación tanto externa, en cuanto a actividades, como interna, en cuanto a sentimientos e inquietudes.

Según Goetz y LeCompte (1998), se refieren a la observación participante como a una práctica que consiste en vivir entre la gente que uno estudia, llegar a conocerlos, a conocer su lenguaje y sus formas de vida por medio de una intrusa y continuada interacción con ellos en la vida diaria.

Entre las principales razones para utilizarlas se destaca:

- Resulta útil en estudios exploratorios, descriptivos y orientados a la generación de interpretaciones teóricas.
- Cuando se conoce poco del fenómeno a estudiar.
- Ayuda al investigador a sentir como están organizadas y priorizadas las cosas, como se interrelacionan las personas y cuáles son los parámetros culturales.
- Ayuda al investigador a ser conocido por los miembros de la cultura, y de esta forma facilitar el de proceso de investigación.
- Concede al investigador un mejor entendimiento de lo que está ocurriendo en la cultura, y da credibilidad a las interpretaciones que hace de la observación.
- En ocasiones es la única forma de recopilar los datos correctos para lo que uno está estudiando.

Las principales ventajas de las observaciones participantes son:

- Aproximación a la realidad social observándola de modo directo, en toda su complejidad.
- Detallar en el momento exacto lo que está ocurriendo.
- Desarrollo independientemente de que las personas estén dispuestas a cooperar o no.
- Facilitar el acceso a datos restringidos.
- Reflejar con mayor precisión los patrones reales de comportamiento.
- Posibilitar una descripción ricamente detallada.

## **14.2. La entrevista.**

Consistirá en una reunión en la cual se intercambiará información entre el entrevistado y el entrevistador, y cuya recolección de datos se hará por intermedio de la utilización de instrumentos tales como: grabadora de audio o imagen, cuadernillos, libretas de apuntes o archivos digitales por medio de un computador.

La entrevista podrá ser estructurada, semi-estructurada o en profundidad, en relación con la pauta de preguntas.

### **14.2.1. Entrevista estructurada.**

Caracterizada por que se delimitan todas las preguntas que el entrevistador debe hacerle al entrevistado. Por lo tanto, el entrevistador deberá velar que el entrevistado se limite a entregar la información que indica la pauta.

### **14.2.2. Entrevista en profundidad.**

Posibilitará al entrevistado sincerarse libremente en relación a un tema, y cuya pauta solo menciona los temas generales a los cuales deberá referirse.

Por lo tanto, elegidos los instrumentos adecuados nos permitirán dar un paso importante a la hora de armar el proyecto, ya que indirectamente estarán relacionados con el problema y los objetivos.



### **14.2.3. Grupo focal.**

Consiste en una reunión con forma de entrevista grupal abierta y estructurada, en donde los implicados discuten y elaboran, desde una experiencia personal, la temática que es objeto de investigación.

Etapas de la reunión:

1. Definición de objetivos.
2. Establecimiento del cronograma (programación y desarrollo de un grupo focal).
3. En este caso puntual, el grupo focal estará conformado por los seis actores implicados en el estudio (dirigentes y trabajadores).
4. Diseño de la guía de preguntas.
5. Selección del sitio de reunión.
6. Procedimiento para el desarrollo del encuentro.
7. Apertura.
8. Objetivos del grupo focal (mejorar la comunicación y el liderazgo).
9. Conocimiento del grupo.
10. Construcción de preguntas orientadoras.
11. Chequeo de la experiencia.
12. Cierre y acuerdos.
13. Interpretación de acuerdos y de informe final.
14. Diligenciar matriz de sistematización.
15. Informe final.

También se podrán utilizar otras herramientas relevantes para la recolección de datos del estudio de investigación, tales como: encuestas, cuestionarios, eneagrama de la personalidad, rueda de la vida, etc. Herramientas que permitirán recabar datos, tales como: antecedentes, causas, hechos, explicaciones, etc. para inferir información destacada a la conclusión respecto al tema en estudio en cuestión.

### **15. Población, estrategia y técnicas de selección muestral.**

En el estudio de investigación se utilizara el muestreo no probabilístico. Caracterizado por ser muestras que no son seleccionadas para representar una población. Son porciones que se eligen bajo criterios mucho más específicos, con la intención de profundizar en la comprensión del problema de investigación, con la cual no se realizara un análisis estadístico, sino más bien uno interpretativo.

La muestra no probabilística consiste en una muestra recogida en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población (comunidad) iguales oportunidades de ser seleccionados. Los sujetos (dirigentes y trabajadores) han sido seleccionados en función de su accesibilidad o criterio personal e intencional del investigador (muestreo intencional o de conveniencia).

### 16. Cronograma de actividades.

Actividades	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 6
<b>Hito 1</b>					
Pregunta de investigación					
<b>Planteamiento del problema</b>					
<b>Justificación</b>					
<b>Hito 2</b>					
<b>Paradigma metodológico</b>					
<b>Alcance del estudio</b>					
<b>Diseño (experimental o no experimental)</b>					
<b>Operacionalización de variables (si aplica)</b>					
<b>Fuentes de información para recogida o producción de datos</b>					
<b>Población, estrategia y técnica de selección muestral o censo</b>					
<b>Instrumentos o técnicas de recolección o producción de datos</b>					
<b>Hito 3</b>					
<b>Análisis bibliográfico y confección de instrumentos de obtención de datos y antecedentes</b>					
<b>Hito 4</b>					
<b>Avance de marco teórico 1 y aplicación de instrumentos de obtención de datos y antecedentes</b>					
<b>Hito 5</b>					
<b>Avance de marco teórico 2 y análisis de datos y antecedentes obtenidos</b>					

## 17. Análisis de los datos cualitativos.

La muestra de la investigación la conforman un total de 6 personas. El presidente, secretario y tesorero. Además, tres trabajadores del centro comunitario del condominio.

En el análisis de los datos se comienza con la utilización e interpretación de la información reunida, de la cual se extraen conceptos para establecer posteriores conclusiones que definan los resultados de la investigación.

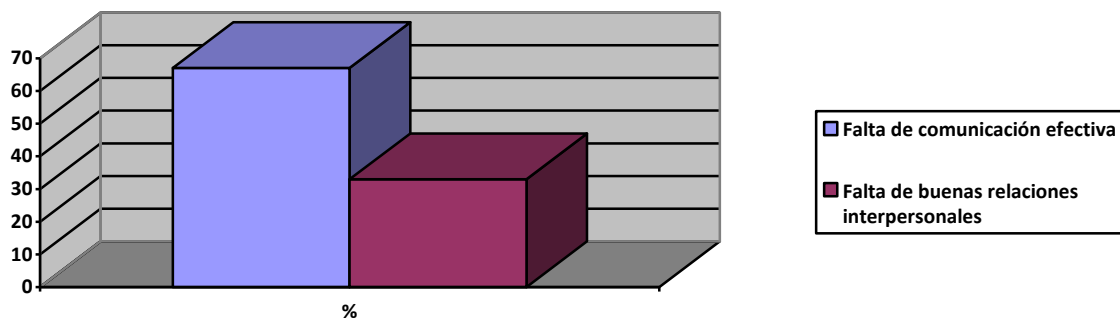
### 17.1. Análisis e interpretación de los resultados.

### 17.2. Presentación de los resultados.

### 17.3. Presentación de la encuesta aplicada a los dirigentes y trabajadores del centro comunitario del condominio:

1-¿Cuáles cree usted que son los problemas principales que afectan al liderazgo en las relaciones entre los dirigentes y trabajadores?.

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Falta de comunicación efectiva	4	67
Falta de buenas relaciones interpersonales	2	33
Total	6	100



### Interpretación:

De los resultados obtenidos se deduce que el principal problema relacional entre los dirigentes y trabajadores del centro comunitario, consiste en la falta de comunicación efectiva, seguido por la falta de buenas relaciones interpersonales.

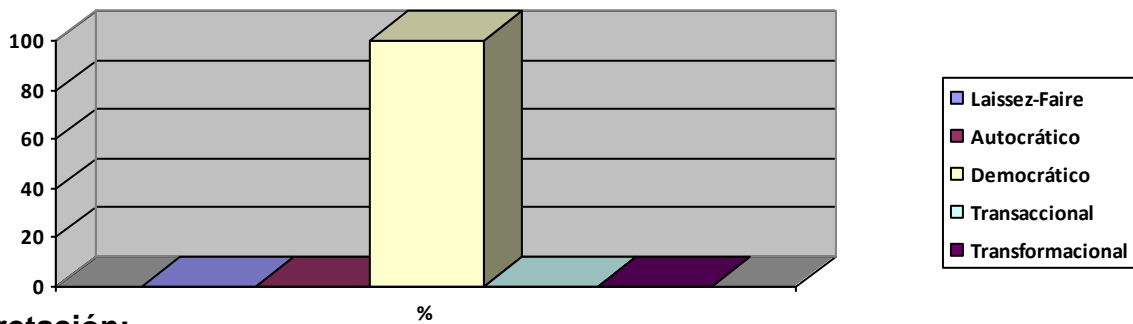
La falta de comunicación efectiva es un problema que afecta a los dirigentes. La comunicación efectiva es importante para las relaciones porque favorece el desarrollo

del trabajo. Por lo tanto, el liderazgo y la creación de un ambiente favorable dependerán de la comunicación efectiva.

Para que existan buenas relaciones entre los dirigentes y trabajadores se deberá favorecer ciertas condiciones, tales como: la sociabilidad, respeto, sensibilidad entre otras.

2-¿Qué tipo de líder es el Administrador del centro comunitario del condominio?.

	Frecuencia	%
Laissez-Faire	0	0
Autocrático	0	0
Democrático	6	100
Transaccional	0	0
Transformacional	0	0
Total	6	100

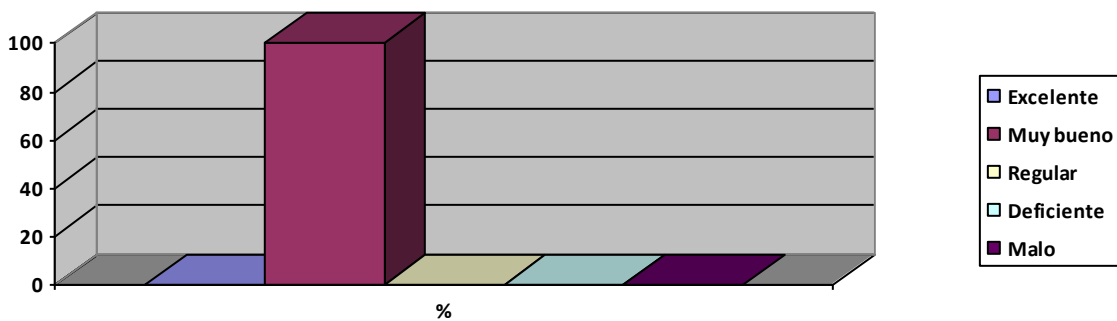


**Interpretación:**

Se observa en los resultados, que los trabajadores perciben un tipo de liderazgo democrático en el administrador del condominio.

3-¿El tipo de liderazgo ejercido por los dirigentes en sus funciones es?

	Frecuencia	%
Excelente	0	0
Muy bueno	6	100
Regular	0	0
Deficiente	0	0
Malo	0	0
Total	6	100

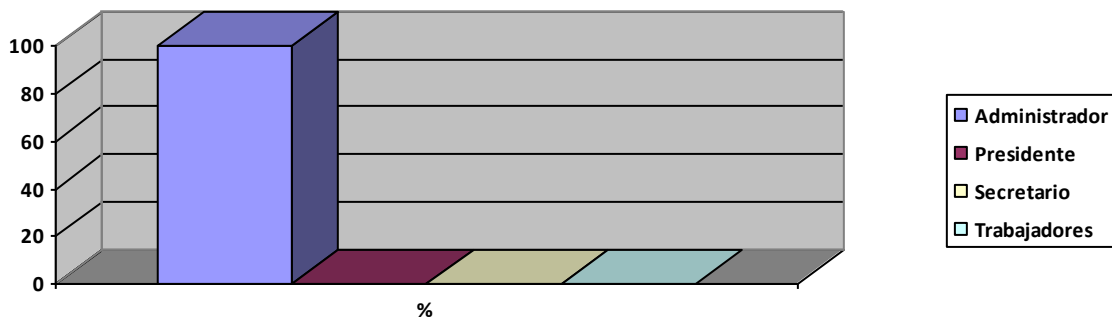


**Interpretación:**

Según los resultados, los trabajadores perciben que el tipo de liderazgo ejercido por los dirigentes en sus funciones es muy bueno.

4-¿A quién le corresponde ejercer el liderazgo en el centro comunitario del condominio?.

	Frecuencia	%
Administrador	6	100
Presidente	0	0
Secretario	0	0
Tesorero	0	0
Todos los anteriores	0	0
Total	6	100

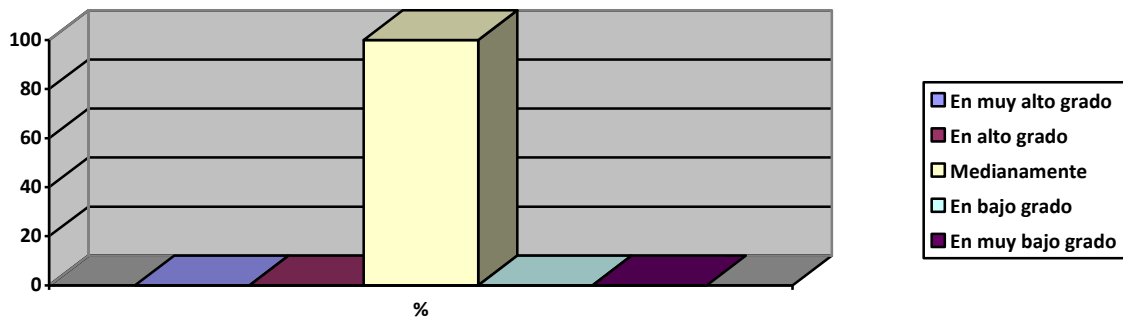


**Interpretación:**

Se observa en los resultados, que los miembros señalan que la responsabilidad del liderazgo debe recaer en el administrador del condominio.

5-¿El liderazgo existente favorece la comunicación efectiva entre dirigentes y trabajadores?.

	Frecuencia	%
En muy alto grado	0	0
En alto grado	0	0
Medianamente	6	100
En bajo grado	0	0
En muy bajo grado	0	0
Total	6	100

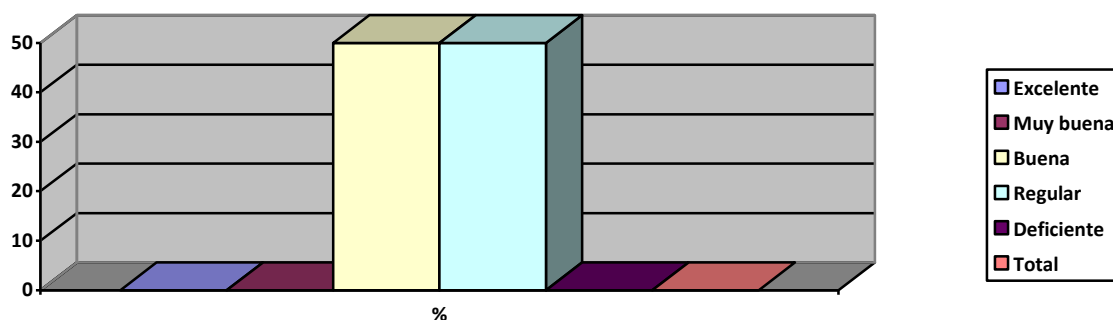


**Interpretación:**

Se observa en los resultados que el 100% de los integrantes (dirigentes y trabajadores) consideran que el liderazgo es una herramienta poderosa que favorecerá la comunicación efectiva en las relaciones del equipo de trabajo.

6-¿Cómo es la comunicación al interior del centro comunitario del condominio?.

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Excelente	0	0
Muy buena	0	0
Buena	3	50
Regular	3	50
Deficiente	0	0
Total	6	100



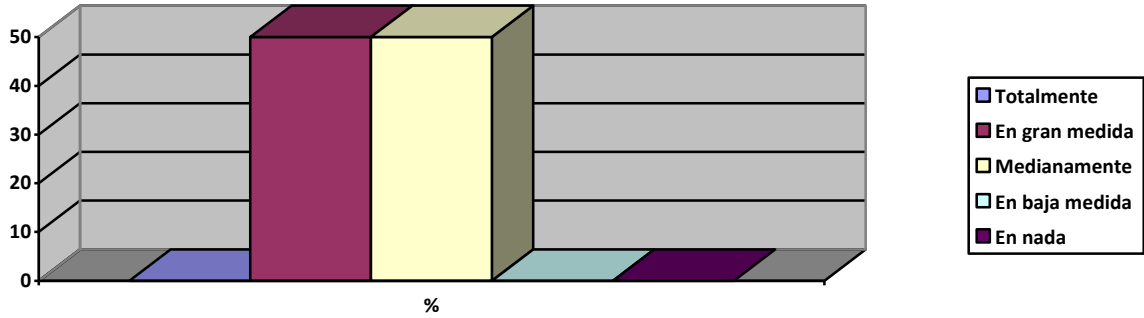
**Interpretación:**

Se observa en los resultados, que un 50% sienten que la comunicación entre los integrantes del equipo de trabajo es buena, y el 50% restante regular.

7-¿Los dirigentes se preocupan por fortalecer la comunicación con los trabajadores al interior del centro comunitario del condominio?.

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente	0	0
En gran medida	3	50
Medianamente	3	50
En baja medida	0	0
En nada	0	0
Total	6	100



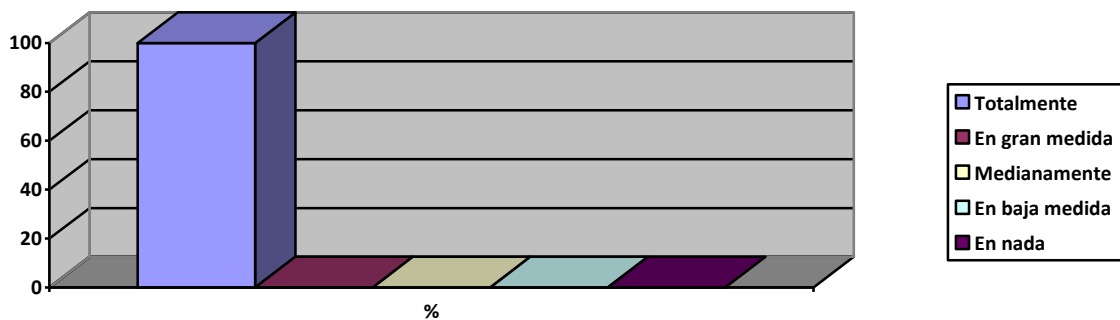


**Interpretación:**

Se observa en los resultados, que un 50% de los integrantes sienten que los dirigentes en gran medida se preocupan por fortalecer la comunicación con los trabajadores, y el otro 50% sienten medianamente su preocupación.

8-¿Les gustaría participar en actividades para el fortalecimiento de la comunicación en el equipo de trabajo?.

	Frecuencia	%
Totalmente	6	100
En gran medida	0	0
Medianamente	0	0
En baja medida	0	0
En nada	0	0
Total	6	100



### **Interpretación:**

Se observa en los resultados que tanto los dirigentes como los trabajadores muestran interés en participar en actividades para fortalecer la comunicación en el equipo. Actividades tales como: dinámicas de grupos, juego de roles, terapias de Reiki, coaching, etc.

### **18. Presentación de la entrevista realizada al administrador del centro comunitario del condominio (Emilio Pizarro).**

1-¿Se considera un líder dentro de la organización del condominio?.

Si, existen diferentes circunstancias que se deben manejar de la mejor manera posible, de forma eficiente que permita la integridad del equipo de trabajo y el desarrollo de las tareas de forma eficiente, pudiendo ser guiadas de la mejor forma posible.

2-¿Por qué es importante el liderazgo en la organización del condominio?.

Es de suma importancia, ya que permite mantener el foco de los objetivos propuestos pudiendo desarrollarlos de la mejor manera posible, además nos permite influir en el equipo de trabajo para motivar los desafíos que se presentan.

3-¿Cuáles son las fortalezas observables en la organización del condominio?.

Una de las fortalezas que se destaca es la capacidad de dialogo, al ocurrir alguna eventualidad se programa de manera inmediata alguna reunión para poder hablar de los temas, además de poder hablar con cada una de las partes involucradas por separado cuando ocurren los hechos, con la finalidad de dar una pronta solución.

4-¿Cuáles son las debilidades observables en la organización del condominio?.

Falta de compañerismo, dentro del equipo de trabajo existen muchas rivalidades entre sus compañeros lo que muchas veces genera conflictos o la segregación de pequeños grupos entre ellos mismos.

5-¿Existe una apropiada comunicación entre los dirigentes y sus trabajadores?.

Se pretende generar un clima de dialogo, dando la instancia para poder comunicarnos de manera directa con cada una de las personas, ya que la comunicación es el pilar fundamental para la convivencia y desarrollo de la comunidad.

6-¿Cuáles son los problemas que perjudican la comunicación entre los dirigentes y sus trabajadores?.

La falta de disposición por alguna de las partes que impide poder dar solución a los conflictos que se pueden presentar, además se destaca la falta de dialogo que se presenta muchas veces al momento de poder dar solución alguna problemática, además las faltas de instancias para poder hablar los temas.

Otra problemática que se presenta es la sensación de que la disputa se pudo resolver por medio del dialogo, cuando muchas veces en realidad no es así.

7-¿Cómo se puede fortalecer la comunicación en las relaciones entre dirigentes y trabajadores?.

Pudiendo generar más instancias de dialogo y pudiendo detectar las problemáticas que se presenta a tiempo, con la finalidad de poder dar una solución de manera oportuna, existiendo los canales para poder llevar a cabo la comunicación.

8-¿Qué tipo de estrategias se han planteado para fortalecer la comunicación interna entre los trabajadores?.

Se intenta manejar una estrategia de comunicación en la que sean participe las opiniones de todos, que sin duda han permitido poder contribuir y poder llegar a un consenso con los trabajadores, además, donde se permitan dar solución a los conflictos y contribuir en contribuyen en el desarrollo de las actividades diarias.

Todo esto, nos permite integrar a los diferentes actores que son participes del condominio lo que tiene por consecuencia, que se sientan involucrados en las soluciones o proyectos que se llevan a cabo.

9-¿Usted cree que implementar talleres de Reiki y de coaching, contribuyen para mejorar el liderazgo y la comunicación en los integrantes del grupo de trabajo?.

Si, efectivamente, ya que podrían contribuir no solamente para mejorar el liderazgo y la comunicación en los integrantes del grupo de trabajo, sino también, contribuir como una herramienta de gestión para mejorar muchos otros aspectos.

### **19. Taller de Reiki (primer taller).**

Etapas de la sesiones de Reiki. Sesiones individuales de 45 minutos realizados a los dirigentes:

1. Inicio: se sella las cuatro murallas de la habitación con el símbolo cho ku rei (piso al final).
2. El Reikista se realiza el símbolo cho ku rei en la cabeza, cuerpo y manos.
3. El Reikista realiza un rezo:  
“A los maestros y guías de cada uno de los presentes pido que me ayuden en este proceso de armonización, a mis maestros y a mis guías espirituales muy especialmente al maestro Mikao Osui, a la maestra Takata y a la maestra Kuan Yin, al venerado maestro Jesús, a la madre María y a las huestes celestiales”.
4. Pido energía de armonización Reiki.
5. Me entrego como canal de energía Reiki.
6. Pido que todo sea en beneficio del paciente y ni en el de mi ego.
7. Se pronuncia 3 veces cho ku rei, y 3 veces fuerza.
8. Envío la energía a lo más profundo de tu ser superior, para que esta trabaje en las partes que más lo necesiten.
9. Se pronuncia nuevamente 3 veces cho ku rei, y 3 veces fuerza.
10. El Reikista hace el símbolo en la cabeza, cuerpo y pies en el paciente.
11. Se inicia la sesión de Reiki por 3 minutos en cada posición del cuerpo. (Corona, frente (tercer ojo), garganta, corazón, plexo solar, sacro, raíz).
12. Se sella cada posición del cuerpo.
13. Se hace símbolo cho ku rei en la cabeza, cuerpo y pies en el paciente.
14. Se alisa el aura del paciente (mano derecha delante de la izquierda) 3 veces, corta y bota.
15. Despedida: se realiza nuevamente el rezo del inicio.

## **20. Taller de coaching (primer taller).**

Preguntas realizadas a los dirigentes en las sesiones de coaching. Sesiones individuales de 30 minutos.

Preguntas:

1. ¿Qué técnicas se utilizan para mantener al equipo motivado?
2. ¿Qué situaciones difíciles han tenido que manejar con los equipos de trabajo?
3. ¿Qué prácticas utilizan para mantener a su equipo motivado?
4. ¿Qué practicas utiliza para desarrollar el potencial de su equipo de trabajo?
5. ¿Qué sugerencias ha recibido de su equipo de trabajo para mejorar las relaciones laborales?
6. ¿Qué proyectos han sido los más importantes de manejar en la organización?
7. ¿Qué formas se utilizan para comunicar aquello que está mal?
8. ¿Qué estilo de comunicación sería el ideal en las relaciones laborales?
9. ¿Qué herramientas se utilizan para mantener comunicado a los trabajadores?
10. ¿Les satisface el estilo de liderazgo imperante en la organización?

## **21. Resultados obtenidos en los talleres de Reiki y coaching respectivamente.**

### **21.1. Antes de las sesiones de Reiki se observa en los dirigentes:**

- Incredulidad.
- Novedad por el tema.

### **21.2. Después de las sesiones de Reiki se observa en los dirigentes:**

- Relajación total.
- Bienestar general.
- Armonización y estabilización en todos los planos (físico, espiritual y emocional).
- Aumento en la concentración.
- Mejoría en la autoestima.
- Reducción de la ansiedad.

### **21.3. Antes de las sesiones de coaching se observa en los dirigentes:**

- Bienestar general.
- Relajación total.
- Emociones más claras.
- Más motivados.

### **21.4. Posterior a las sesiones de coaching se observa en los dirigentes:**

- Mayor confianza en sí mismos.
- Aceptación de la realidad propia.

## **22. Resultado a las respuestas obtenidas de los talleres de Reiki y coaching.**

- Se evidencia una mayor sensación de claridad y seguridad en la participación.
- Compromiso por una mayor cohesión y unidad entre sus miembros.
- Compromiso por mejorar las relaciones humanas y abordar los conflictos.
- Compromiso por alinear al equipo hacia una visión común y sus objetivos por intermedio de un plan de acción consensuado y motivador.
- Compromiso por mejorar el estilo de liderazgo y la comunicación entre los miembros del equipo.
- Se desafiaron juicios respecto a los participantes, lo que facilitó la comunicación y la apertura entre ellos.
- Se toma conciencia de lo separados que están.
- Reconocen que con acciones conversacionales simples se puede incrementar la sensación de pertenencia, identidad y colaboración.
- Declaración de gratitud en relación a lo vivido en el taller y al cambio que se desea implementar.
- Se reconoce la necesidad de establecer nuevas prácticas en instancias que ayuden a disminuir las brechas observadas.
- Seguridad y confianza.
- Disminución de ideas y patrones negativos.
- Mayor creatividad para la solución de conflictos.

- Compromiso con practicar y mejorar la comunicación y relación
- de grupo.

### **23. Taller de Reiki (Segundo taller).**

Etapas en las sesiones de Reiki. Sesiones de 45 minutos realizados a los trabajadores:

1. Inicio: se sella las cuatro murallas de la habitación con el símbolo cho ku rei (piso al final).
2. El Reikista se realiza el símbolo cho ku rei en la cabeza, cuerpo y manos.
3. El Reikista realiza un rezo:
4. “A los maestros y guías de cada uno de los presentes pido que me ayuden en este proceso de armonización, a mis maestros y a mis guías espirituales muy especialmente al maestro Mikao Osui, a la maestra Takata y a la maestra Kuan Yin, al venerado maestro Jesús, a la madre María y a las huestes celestiales”.
5. Pido energía de armonización Reiki.
6. Me entrego como canal de energía Reiki.
7. Pido que todo sea en beneficio del paciente y ni en el de mi ego.
8. Se pronuncia 3 veces cho ku rei, y 3 veces fuerza.
9. Envío la energía a lo más profundo de tu ser superior, para que esta trabaje en las partes que más lo necesiten.
10. Se pronuncia nuevamente 3 veces cho ku rei, y 3 veces fuerza.
11. El Reikista hace el símbolo en la cabeza, cuerpo y pies en el paciente.
12. Se inicia la sesión de Reiki por 3 minutos en cada posición del cuerpo (Corona, frente (tercer ojo), garganta, corazón, plexo solar, sacro, raíz).
13. Se sella cada posición del cuerpo.
14. Se hace símbolo cho ku rei en la cabeza, cuerpo y pies en el paciente.
15. Se alisa el aura del paciente (mano derecha delante de la izquierda) 3 veces, corta y bota.
16. Despedida: se realiza nuevamente el rezo del inicio.

## 24. Taller de Coaching (Segundo taller).

Preguntas realizadas a los trabajadores en la sesión de coaching. Sesión grupal de 45 minutos.

1. ¿Qué le recomendaría mejorar a la organización en donde trabaja?.
2. ¿Qué le sugiere fortalecer a la organización en donde trabaja?.
3. ¿Qué obstáculos importantes ha logrado superar en su trabajo?.
4. ¿Cuál es su compromiso con este proceso?.
5. ¿Qué tiene que hacer su organización para garantizar que usted no se vaya de ella?.
6. ¿Qué valor agregado le aporta a la organización desde su cargo o función?.
7. ¿Qué situaciones conflictivas suelen presentarse en medio de su quehacer laboral, y de qué manera se solucionan?.
8. ¿Qué le motiva de su trabajo?.
9. ¿Qué logros importantes ha obtenido durante esta vinculación laboral?.

En relación a los resultados obtenidos del segundo taller de Reiki individual, y de coaching grupal, podemos mencionar:

- Mayor compromiso por mejorar la relación laboral, colaboración y diálogo.
  
- Además, se observa el desarrollo de ciertas habilidades, tales como:
  - Armonización, entusiasmo, integridad, respeto.
  - Comunicación efectiva.
  - Motivación e inspiración.
  - Satisfacción personal.
  - Compromiso.
  - Seguridad personal.
  - Desarrollo personal.



En conclusión, al equipo se le recomienda a corto o largo plazo:

- Construir espacios colaborativos genuinos para activar el potencial del equipo para coordinarse.
- Elevar el nivel de las conversaciones para entregar más valor a la colaboración y coordinación de acciones.
- Generar cambios en los estados de ánimo de los integrantes del equipo para enfrentar los conflictos de manera colaborativa.
- Colaborar en el cumplimiento de objetivos comunes del equipo.
- Sustener conversaciones retroalimentadas.
- Anticiparse a quiebres y gestionarlos.
- Escuchar la inquietud de los demás.
- Realizar pedidos, reclamos, etc.

Además, se les sugiere implementar los siguientes planes de acción:

### **1-Nuevas prácticas cotidianas en el equipo de trabajo.**

Crear los espacios necesarios para instaurar prácticas que mejoren el cómo se relacionan, el cómo se hacen cargo, el cómo conversan, el cómo se hacen pedidos, etc.

### **2-Talleres de comunicación y liderazgo para la acción.**

Generar espacios para aprender a tener las conversaciones que requieren tener a nivel de liderazgo personal, de equipo y sistémico.

## **25. Marco metodológico.**

### **25.1. Introducción.**

La función más importante de la metodología es que presenta las herramientas y mecanismos que se usaran para la elaboración del proyecto.

A través de la investigación cualitativa, se buscara obtener nuevos datos y elementos que puedan guiar a formular con mayor exactitud la pregunta de investigación: “¿cómo mejorar la comunicación y el liderazgo de los dirigentes y trabajadores del centro comunitario del condominio?”

El proyecto concierne a observar la mejoría en el liderazgo y en la comunicación de los dirigentes y trabajadores del centro comunitario del condominio, se realizara mediante la ejecución de talleres presenciales de Reiki y de coaching.

### **25.2. Herramientas metodológicas.**

El objetivo principal de la investigación será plantear la conexión entre ambas disciplinas para lograr la mejora propuesta. Para esto, se realizaran entrevistas a los dirigentes sociales y trabajadores, encuesta al presidente, talleres de Reiki y de coaching tanto a los dirigentes como trabajadores, cada uno por separado. La información recabada a través de las diferentes herramientas utilizadas y posterior verificación, permitirá la obtención de datos relevantes para la investigación.

#### **25.2.1. La entrevista.**

Constituye una herramienta que posibilita acceder a la óptica del entrevistado, permitiendo al investigador tener acceso directamente a la fuente de información, y así dirigirla en base al objetivo de interés.

En la entrevista el investigador debe ser capaz de percibir la información no verbal, la actitud, la motivación, etc. del entrevistado. El objetivo de la entrevista será permitir acceder a la expectativa de los entrevistados con mayor profundidad, de lo que siente, piensa y de lo que perciben en su entorno.

Las entrevistas fueron realizadas a los dirigentes y trabajadores del centro comunitario del condominio por separado, con una duración aproximada de 20 minutos por persona.

<b>Ficha técnica N°1</b>	
Técnica de recolección de datos	Entrevistas.
Grupo objetivo	Dirigentes sociales y trabajadores del centro comunitario.
Población total	6
Muestra seleccionada	6
Metodología	Entrevista individual orientada por preguntas.
Tiempo de aplicación	20 minutos a cada uno.
Variable de medición	Forma de conexión del Reiki y el coaching para mejorar y desarrollar el liderazgo y la comunicación en los dirigentes sociales y trabajadores del centro comunitario del condominio.

### **25.2.2. La encuesta.**

Consiste en un cuestionario de preguntas, apuntadas a determinadas personas.

Es un instrumento de investigación utilizado básicamente en la investigación social.

El objetivo de la encuesta reside en la obtención de información que permita realizar un análisis de los resultados de la población en estudio.

La encuesta permite relevar información a nivel general de una muestra representativa, para detectar las relaciones existentes entre los procesos de Reiki y coaching.

La encuesta realizada al administrador del condominio del centro comunitario fue de carácter reservado, con preguntas en su mayoría cerradas.

El tiempo utilizado para completar el cuestionario fue aproximadamente de 20 minutos.

<b>Ficha técnica N°2</b>	
Técnica de recolección de datos	Encuesta.
Persona objetivo	Presidente del condominio.
Población total	1
Muestra seleccionada	1
Metodología	Encuesta realizada a través de un cuestionario orientado por preguntas.
Tiempo de aplicación	20 minutos aproximados.
Variable de medición	Contribución del Reiki y el coaching para el liderazgo y la comunicación.

### **25.2.3. Talleres de Reiki.**

El Reiki es una forma de medicina alternativa, comúnmente denominada pseudociencia, que utiliza la técnica terapéutica de imposición de manos en los diferentes puntos del cuerpo del paciente, transmitiéndole energía vital universal la que favorece su curación tanto emocional como física.

Las sesiones de Reiki fueron realizadas a los dirigentes y trabajadores de forma individual, con una duración aproximada de 45 minutos por persona.

<b>Ficha técnica N°3</b>	
Técnica de recolección de datos	Talleres de Reiki
Grupo objetivo	Dirigentes y trabajadores del condominio.
Población total	6
Muestra seleccionada	6
Metodología	Sesiones de Reiki
Tiempo de aplicación	Primer taller: 45 minutos aproximados por persona, al igual que en el segundo taller.
Variable de medición	Aporte del Reiki como método para obtener paz y equilibrio en todos los niveles de la persona.

#### **25.2.4. Talleres de Coaching.**

La práctica del coaching es un proceso de crecimiento, de aprendizaje, dirigido a la toma de conciencia, permitiendo transformar el tipo de observador que somos. En consecuencia, al transformar el observador, edificamos nuevos y diferentes sentidos, que mejoran nuestros comportamientos, actitudes y resultados.

El coaching es un tipo de relación de servicio, por lo que la atención y actividades del coach estarán subordinadas al mejor desarrollo posible del coachee en la organización.

El coaching es un proceso interactivo y dinámico que asiste a otros en el logro de sus temas, colaborando en su propio potencial.

##### **25.2.4.1. Los principios en los que se apoya el coaching:**

- Se centra en las posibilidades del futuro, no en los errores del pasado.
- El coach cree en su potencial para obtener lo mejor de las personas.
- El coaching se basa en una relación de confianza y confidencialidad entre el entre el coach y el cliente.
- El coachee aprende de sí mismo, no aprende del coach.
- El coach ayuda a las personas, equipos, organizaciones para que disminuyan las brechas en relación a los objetivos, tanto individuales como organizacionales.

El proceso de coaching comienza con la declaración de un quiebre o el reconocimiento de una brecha de aprendizaje. En el proceso se intenta acortar brechas entre una situación actual y una situación deseada.

Los quiebres no necesariamente son negativos. Corresponden a situaciones que al originarse quiebran el curso de nuestro existir, llegando a ser definidas como difíciles desde la observación del coach.

En el proceso de coaching fueron utilizadas herramientas como instrumentos de evaluación, ejercicios de desafíos y ejercicios de relajación, entre otras.

Cada herramienta debe ser la correcta para un contexto determinado, de acuerdo a las necesidades, la agenda del coachee y la etapa en el proceso de coaching en el que se encuentre al momento de aplicarlas. Esto señala, que cada herramienta debe tener una incuestionable significación para la tarea que se está desarrollando

#### **25.2.4.2. Las herramientas y técnicas se utilizan en las sesiones de coaching con el propósito de:**

**A-Evaluar las necesidades del coachee y/u organización:** a través de la utilización de las herramientas y técnicas que permitan determinar cuáles son las verdaderas necesidades del coachee y establecer un objetivo de aprendizaje.

El coach debe generar compromiso analizando y reflexionando detenidamente sobre las necesidades del coachee y/o de la organización. Las preguntas del coach serán esenciales para el análisis de la situación actual, y el análisis previo de las necesidades para determinar qué es lo que está pasando. Para esto se pueden utilizar los siguientes perfiles:

- Perfil bibliográfico. El cual es utilizado como guía a fin de realizar preguntas sobre la situación actual de la vida del coachee.
- Clarificación de expectativas.

- Formulación de hipótesis, utilizando el brainstorming o lluvia de ideas que facilita el surgimiento de nuevas ideas, en relación a un tema o problema determinado de un grupo.
- Reflexión y articulación de las necesidades del coachee, escucha activa, la observación.

**B-Conocer mejor al coachee:** el coachee deberá estar comprometido con el proceso de coaching. Para conocer mejor al coachee se pueden utilizar las siguientes herramientas:

**a. Rueda de la vida:** representación gráfica de los eventos que han marcado o han tenido una influencia importante en el coachee hasta llegar al lugar en el cual se encuentra ahora.

**b. Perfil de evaluación de personalidad:** las herramientas más utilizadas:

**1. Las relaciones interpersonales fundamentales orientadas al comportamiento (FIRO).** Utilizadas tanto en RR.HH como en psicología. Mide el comportamiento de las personas en términos de cómo se expresa hacia los demás, y lo que se espera de ellos. La persona es evaluada sobre la base de las siguientes dimensiones: inclusión expresada, inclusión deseada y apertura deseada.

**2. El inventario de tipo Myers-Briggs (MBTI).** Perfil de personalidad utilizado con mayor frecuencia en el ambiente laboral. Sitúa a las personas en cuatro dimensiones: extrovertidas, introvertidas, sensibles o intuitivos; reflexivos o emocionales; y emisores de juicios o perceptivos.

**3. Eneagrama.** Herramienta que facilita una autoevaluación de las características de la personalidad ofreciendo reflexiones esenciales en relación con los puntos débiles y fuertes de la persona, las formas de comunicarse, liderar y trabajar con los demás.

**C-Aumentar la autoconciencia del coachee:** para esto, el coach deberá alentar y ayudar al coachee a ser más responsable de sus propias experiencias, y durante el proceso, a aceptarlas mejor y a ser más conscientes de ellas, pudiendo utilizar las siguientes técnicas:

**1. Ser consciente en el presente:** promueve la autoconciencia en el coachee.

**2. Propiedad de los sentimientos:** a través del cambio del lenguaje a fin de cambiar la visión del mundo, el sentido del yo, y la relación con las acciones. Por lo que será importante declarar en primera persona el “yo”, cambiar de diálogo para alentar al coachee a ser más consciente de su poder y libertad.

**D-Aumentar la gama de opciones del coachee:** el proceso de coaching contribuye a que el coachee pueda elegir los esfuerzos que desee desarrollar para poder realizar los cambios. Para esto podemos usar las siguientes técnicas:

**1. Identificación de elecciones:** ayuda al coachee a ser más consciente de las elecciones que debe hacer frente y sus consecuencias.

**2. Asumir la responsabilidad de las acciones:** desarrolla la consciencia del proceso del coachee y las consecuencias de elegir.

**E-Desarrollar y potenciar las habilidades personales y técnicas del coachee:** esto para que el coachee pueda lograr sus objetivos y ganar seguridad y autoconfianza. Para esto pueden ser utilizados los siguientes perfiles:

- Perfil de aprendizaje.
- Perfil de evaluación de personalidad.
- Establecimiento de una visión/misión.
- Feedback.
- Perfil del rendimiento en el trabajo.
- Perfil de los dirigentes de la organización.

**F-Desafiar las creencias y actitudes autolimitadoras del coachee:** tanto las creencias limitantes como los valores influyen en los objetivos y acciones de las personas. Por lo tanto, será responsabilidad del coach convencer al coachee e indagar en sus creencias limitantes y actitudes que lo autolimitan. Para esto será importante la utilización de la escucha activa, el diálogo abierto, la empatía, la reafirmación y el esfuerzo que posibilite:

**1. Trabajar con creencias fijas:** que permita al coachee analizar las ventajas y desventajas de aferrarse a ideas fijas.

**2. Contrarrestar la crítica interior.**



**3. Cortocircuito del pensamiento:** que consiste en una respuesta a corto plazo que interrumpe y pone fin al pensamiento negativo.

**G-Fomentar la autorresponsabilidad y autogobierno del coachee:** a través de las herramientas que le permitan aceptar sus responsabilidades sobre sus acciones y decisiones, para potenciar la conciencia del proceso en el coachee y las consecuencias resultantes de elegir.

**H-Evaluar los resultados de las intervenciones del coaching:** esta evaluación le permite al coach evaluar la eficacia de lo que se está realizando, demostrándole al coachee de qué modo y por qué es eficaz el coaching. Algunas técnicas para medir los resultados son:

- Entrevistas.
- Autocontrol.
- Autoinformes.
- Información directa.
- Apreciación de los demás.

Las herramientas y técnicas que se manejen en una sesión de coaching podrán ser utilizadas con diferentes finalidades, entre las que se encuentran:

- Evaluar las necesidades del coachee o de la organización.
- Conocer mejor al coachee.
- Aumentar su autoconciencia.
- Aumentar su gama de opciones.
- Desarrollar y potenciar las habilidades personales y técnicas del coachee.
- Desafiar las creencias y actitudes autolimitadoras.
- Fomentar su autorresponsabilidad y autogobierno.
- Evaluar los resultados de las intervenciones de coaching.

Los trabajadores manifiestan temor a salir de su zona de confort. Zona que domina el coachee, sujeta por pensamientos limitantes que paralizan cualquier tipo de cambio. Se trata de desistir a tomar decisiones. Decisiones que si no son tomadas, no se generara acción, por ende, no habrá cambios.

Básicamente se observan los cuatro tipos de temores que mencionan Mumford y Diez (2009):

- El fracaso, por la preocupación de fallar a los demás, o no considerarse lo suficientemente bueno en la realización de alguna tarea.
- El rechazo, como deseo de ser amado y apreciado. De ahí la necesidad de satisfacer a los demás.
- La vergüenza, por no parecer estúpido, inútil o simplemente por no querer hacer el ridículo.
- Al triunfo, existen personas que ven el triunfo como sentirse aislado porque los demás los envidian. Las personas en muchas ocasiones, prefieren ser como todo el mundo, no quieren destacar.

El esquema mental del coachee estriba en generar un ciclo o círculo vicioso.

En el círculo vicioso conviven la pérdida de autoestima, confianza y autocreencia. El coach deberá cambiar el círculo vicioso del coachee a uno virtuoso. Es decir, deberá ser capaz de generar pensamientos positivos en el coachee. Para esto, deberá identificar los pensamientos y emociones que sirvan de estímulo para la acción que conlleve al cambio.

Ravier (2005) en cita a Linares menciona, que cuando dudamos de nuestra capacidad de triunfar o suponemos que algo saldrá mal, estamos creando una profecía autorrealizada negativa, es decir, creando una barrera psicológica que origina un círculo vicioso. Cuya expectativa de fracaso llevara a un fracaso real, lo que disminuirá la autoimagen y aumentará las perspectivas de fracasos futuros.

Las ideas negativas tienen origen en algún temor, que puede ser racional o irracional y que suele estar relacionado con el miedo a salir de la zona de confort.

Para ayudar al coachee a superar sus temores, Aranda (2010) menciona que son indispensables las herramientas, y aclara que no únicas, dos tipos:

**1. Las herramientas personales:** acompañar, aceptar sin enjuiciar, confiar en la capacidad del coachee, asignar valor, otorgar el protagonismo al coachee, focalizar el proceso.

**2. Las herramientas del proceso:** garantizar la confidencialidad, generar confianza, facilitar aprendizaje, favorecer permisos, conversar, cuestionar, sintonizar la comunicación, escuchar empáticamente, preguntar, mantenerse en silencio, retar a nuevas posibilidades de acción, cambiar la perspectiva, mover al futuro, acordar compromisos.

## **26. Preparación del ambiente antes de los talleres.**

- **Lugar adecuado:** las sesiones se realizaron en la sala de reuniones del centro comunitario del condominio.
- **Rompiendo el hielo:** se da inicio con un saludo amable y cordial a cada uno de los involucrados, se pregunta sobre el estado de cada uno de ellos. Preguntas tales como: ¿cómo estás?, ¿la familia?, etc. Escenario propicio para introducir el tema y relajar la situación.
- **Creación de Rapport:** se genera y se mantiene el ambiente propicio de confianza, interés mutuo y sintonía emocional con los coachees para sostener la conversación.

### **26.1. Etapas de las sesiones de coaching:**

1. Introducción/apertura.
2. Generación de contexto.
3. Identificación del quiebre.
4. Indagación. Actúa sobre los tres dominios del lenguaje (emoción, cuerpo y lenguaje). Se realizan preguntas, observaciones y juicios.

5. Interpretación.
6. Generación del plan de acción.
7. Cierre. Los clientes muestran compromiso a la acción y a tomar las medidas necesarias que permitan afrontar sus quiebres.

Las sesiones de coaching fueron realizadas a cada uno de los dirigentes por separados y a los trabajadores de forma grupal, con una duración promedio aproximada de 30 minutos por persona.

<b>Ficha técnica N°4</b>	
Técnica de recolección de datos	Talleres de coaching
Grupo objetivo	Dirigentes sociales y trabajadores del centro comunitario del condominio.
Población total	6
Muestra seleccionada	6
Metodología	Sesiones de coaching.
Tiempo de aplicación	Primer taller: 30 minutos de forma individual. Segundo taller: 45 minutos de forma grupal.
Variable de medición	Aporte del coaching al desarrollo del liderazgo y comunicación en los dirigentes sociales y trabajadores del centro comunitario del condominio.

## **27. Análisis e interpretación de datos.**

Al inicio de esta investigación, se propuso como objetivo general, la conexión de las disciplinas Reiki y coaching como herramientas para mejorar y desarrollar la comunicación en los dirigentes y trabajadores del centro comunitario del condominio.

Con esta finalidad se aplicaron herramientas tales como:

- Entrevistas.
- Encuesta.
- Talleres de Reiki.
- Talleres de Coaching.

Herramientas utilizadas para la recopilación de la información necesarias para ampliar el diagnóstico de los datos previamente relevados.

Del trabajo en cuestión podemos deducir, que la implementación de talleres de Reiki en las organizaciones, permitirá a los trabajadores gestionar de mejor manera sus emociones y estados de ánimo, logrando mayor conciencia durante las sesiones de coaching, y fortaleciendo las características emergentes, como el restablecimiento de la comunicación transformada en el nodo central de la red semántica y del apoyo de la concepción del liderazgo transformacional entre los integrantes del grupo de trabajo.

Además, los integrantes del grupo reconocen que las sesiones realizadas han fortalecido los aspectos personales y grupales de su realidad laboral. Manifiestan mejoría sustancial en las dinámicas y procesos organizacionales al interior del equipo de trabajo, llegando a fortalecer la relación interpersonal de sus miembros.

## Conclusión

Los principios milenarios del Reiki enfocado en las partes principales del ser, permitirán al ser humano una vida llena de plenitud. Como nuevo modelo de coaching, que integra los valores humanos y corporativos desde el interior, lograrán prevenir y recuperar de manera oportuna los conflictos individuales y grupales; mejorando significativamente la calidad laboral de los empleados a través del desarrollo de nuevas habilidades y competencias tales como: mejoría en la comunicación y el liderazgo, aumento de la motivación, toma de mejores decisiones, control y manejo del estrés, control de las emociones y trabajo de equipo, entre otras.

Los pensamientos, emociones y sentimientos influyen de manera directa en nuestra salud. Es en este contexto, es que el Reiki trabajara y aportara mejoras significativas y notables, al armonizar y equilibrar las energías de los intervenidos después de cada sesión.

Es por esto que se propuso en el proyecto de investigación, intervenir mediante la implementación de talleres de Reiki y de coaching, aprovechando la sabiduría del cuerpo para eliminar los bloqueos y la negatividad de los trabajadores, y el proceso de aprendizaje para transformar el tipo de observador que somos, logrando mejoras considerables en las personas después de cada sesión realizada.

Esta metodología especial y notable que combina los conocimientos y experiencias del Reiki con las herramientas del coaching, permitió acompañar a los dirigentes y trabajadores en la búsqueda de los cambios permanentes, y del equilibrio energético individual para crear y mejorar continuamente una filosofía laboral más productiva, centrada y armoniosa.

Incorporar Reiki a las organizaciones o grupos de trabajo, permitirá obtener un beneficio real, rápido y concreto, para así lograr las metas deseadas, unificando fuerzas y visualizando los objetivos comunes al grupo, generando la dinámica necesaria que los llevara al éxito grupal y personal.

## Referencias Bibliográficas

Addario, M. (2013). Coaching personal. Para el desarrollo individual y ser uno mismo. Ediciones Lulu. 1-279. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/260718317/COACHING-Personal-279-PAG-pdf>

Arellano, E. Curso de primer nivel de Reiki impartido Reikiunificado. 1-50. Disponible en: <https://www.educacion-holistica.org/notepad/documentos/Reiki/Erik%20Arellano%20-%20Curso%20Nivel%20I%20Reiki.pdf>

Brennan, B. (1987). Manos que curan. El libro guía de las curaciones. Biblioteca del nuevo tiempo. 1-215. Disponible en: [www.promineo.pg.nu](http://www.promineo.pg.nu)

Fernández, J. (2014). Reiki. Manual 2° nivel. ESIREIKI

Lee Rand, W. (1999). Manual original de Dr.Ushui. 1-53.The internacional centerfor Reiki training, Southfield (USA). Disponible en: <http://losrealejos.es/documentos/bienestar-social/dialogo-dialogo/2016/reiky%20manual%20original.pdf>

Kawulich. B. (2005). La observación participante como método de recolección de datos. Forum: Qualitative social research.

Livio, T. (2012). Dificultades en la elaboración de proyectos de trabajos de investigación y trabajos finales. Revista tesis. Facultad de economía

Mc Manus, P. (2006). Cómo hacer coaching. Harvard business school. 1-69. Disponible en: <http://libroscoaching.blogspot.cl/2011/09/como-hacer-coaching-harvard-business.html>

Pucheu, A. (2016). Coaching para la efectividad organizacional. Facultad de ciencias sociales. Universidad católica de Chile.1-342. Disponible en: [www.ediciones.uc.cl](http://www.ediciones.uc.cl)

Pell, N. (2001). El libro del master Reiki. Centro de estudios de Reiki Usui y Karuna Camael. 1-45. Disponible en: <https://esireiki.wixsite.com/esireiki/libros-y-documentos>

Pallares, A. (2008). Curso de transmisión de energías del puzle holográfico cuántico. Tseyor centro de estudios socioculturales Barcelona-España. 1-242. Disponible en: <https://esireiki.wixsite.com/esireiki/libros-y-documentos>

Salkind, N. (1998). El papel de la importancia de la investigación. Métodos de investigación. Capitulo uno. Prentice Hall. México.

Wolk, L. (2007). El arte de soplar las brasas. Sexta edición. Gran aldea editores.

Whitmore, J. (2009). Coaching. El método para mejorar el rendimiento de las personas. Editorial del grupo planeta. 1-272. Disponible en: [https://libros.plus/coaching-el-metodo-para-mejorar-el-rendimiento-de-las-personas\\_\\_trashed/](https://libros.plus/coaching-el-metodo-para-mejorar-el-rendimiento-de-las-personas__trashed/)

<https://es.wikipedia.org/wiki/Reiki>

<http://www.mantra.com.ar/contterapiasalternativas/queesreiki.html>

<https://www.icf-es.com/mwsicf/sobreicf/definicion-coaching-icf-espana>

<http://escuelainternacionaldecoaching.com/downloads/MATERIAL/Coaching%20-%20El%20Arte%20de%20Soplar%20Brasas.pdf>

<http://libroesoterico.com/biblioteca/Chakras%20Reiki%20y%20Sanacion/Reiki%20Nivel%201%20Pdf.pdf>



<http://www.maxtello.com/lidercom>

<http://tucuman-conicet.gov.ar/prueba/sistema/ckfinder/userfiles/files/Taller%20dictado%20por%20Consultora%20MAS%20PERSONAS%20CONICET.pdf>

<http://180grados.biblioinstrumentos.com/manuales/DICCIONARIO-DE-PREGUNTAS-180-GRADOS.pdf>

[http://genesis.uag.mx/edmedia/material/CMN/Bloque\\_II.pdf](http://genesis.uag.mx/edmedia/material/CMN/Bloque_II.pdf)

[http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/2452/1/52307\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/2452/1/52307_1.pdf)

<http://azcoaching.com.mx/archivos/diplomado/mod1/mod1-apuntes-estudiante.pdf>

<http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/Guia%20grupo%20Focal.pdf>

[https://es.wikipedia.org/wiki/Diseño\\_experimental](https://es.wikipedia.org/wiki/Diseño_experimental)

<https://avdiaz.files.wordpress.com/2009/08/que20es20grupo20focal.pdf>

<http://www.eclass.cl/articulo/21121/los-principales-10-problemas-de-comunicacion-en-las-empresas-chilenas>

## Anexos.

### Modelo encuesta.

ENCUESTA TIPO DIRIGENTES Y TRABAJADORES									
1-¿Cuáles cree usted son los problemas principales que afectan al liderazgo en las relaciones entre los dirigentes y trabajadores?.									
<input type="checkbox"/>	Falta de comunicación efectiva	<input type="checkbox"/>	Falta de buenas relaciones interpersonales						
2-¿Qué tipo de líder es el administrador del centro comunitario del condominio?									
<input type="checkbox"/>	Laissez Faire	<input type="checkbox"/>	Autocrático	<input type="checkbox"/>	Democrático	<input type="checkbox"/>	Transaccional	<input type="checkbox"/>	Transformacional
3-¿El liderazgo ejercido por los dirigentes en sus funciones es?.									
<input type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>	Muy bueno	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Deficiente	<input type="checkbox"/>	Malo
4-¿A quién o a quienes le corresponde ejercer el liderazgo en el centro comunitario?.									
<input type="checkbox"/>	Administrador	<input type="checkbox"/>	Presidente	<input type="checkbox"/>	Secretario	<input type="checkbox"/>	Tesorero	<input type="checkbox"/>	Todos los anteriores
5-¿El tipo de liderazgo existente favorece la comunicación efectiva entre los dirigentes y trabajadores?.									
<input type="checkbox"/>	En muy alto grado	<input type="checkbox"/>	En alto grado	<input type="checkbox"/>	Medianamente	<input type="checkbox"/>	En bajo grado	<input type="checkbox"/>	En muy bajo grado
6-¿Cómo es la comunicación existente entre dirigentes y trabajadores al interior del condominio?.									
<input type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>	Muy bueno	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Deficiente		
7-¿Los dirigentes se preocupan por fortalecer la comunicación al interior del centro comunitario del condominio?.									
<input type="checkbox"/>	Totalmente	<input type="checkbox"/>	En gran medida	<input type="checkbox"/>	Medianamente	<input type="checkbox"/>	En baja medida	<input type="checkbox"/>	En nada
8-¿Le gustaría participar en actividades para el fortalecimiento de la comunicación en el equipo de trabajo?.									
<input type="checkbox"/>	Totalmente	<input type="checkbox"/>	En gran medida	<input type="checkbox"/>	Medianamente	<input type="checkbox"/>	En baja medida	<input type="checkbox"/>	En nada

## Talleres de Reiki y coaching

### Primera sesión de Reiki.

**Corona**



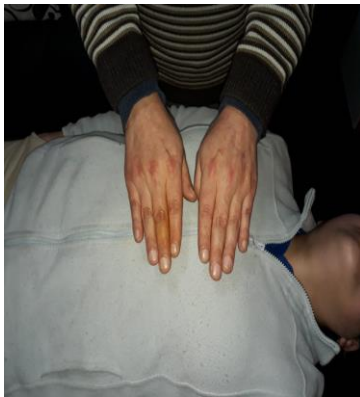
**Frente (tercer ojo)**



**Garganta**



**Corazón**



**Plexo solar**



**Sacro/ Raíz**



**Sesión de coaching individual.**

Símbolos Reiki utilizados en las sesiones:

## SIMBOLOS REIKI



Cho-Ku-Rei



Sei-He-Ki



Hon-Sha-Ze-Sho-Nen



Dai-Ko-Myo

Segunda sesión de Reiki individual y coaching grupal.

Sesión de Reiki individual.

Cabeza

Frente (tercer ojo)

Garganta/ Corazón



Plexo solar

Sacro/Raíz

Equilibrio emocional



### Sesión de coaching grupal.



### Chakras

