

REPÚBLICA DEL ECUADOR



LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO PARA MEJORAR LA DIRECCIÓN Y CONTROL DE UN CENTRO TURÍSTICO EN LA COMUNIDAD DE "YUTZUPINO".

Informe Final de Trabajo de Integración Curricular, presentado como requisito parcial para optar por el título de Tecnólogo Superior de en Administración.

AUTORAS: Jhaela Yugsara Andi Shiguango

Karen Mishelle Aguinda Andi

DIRECTORA: Lcda. Mariana Lucia Macanchi Pico

Tena - Ecuador

2024

APROBACIÓN DE LA DIRECTORA

Lcda. Mariana Lucia Macanchi Pico

DOCENTE DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA.

CERTIFICA:

En calidad de Directora del Trabajo de Integración Curricular denominado: LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO PARA MEJORAR LA DIRECCIÓN Y CONTROL DE UN CENTRO TURÍSTICO EN LA COMUNIDAD DE “YUTZUPINO”, de autoría de las señoritas: JHAELA YUGSARA ANDISHIGUANGO, con CC. 1500928096 y KAREN MISHELLE AGUINDA ANDI, con CC. 1726193269 estudiantes de la Carrera de Tecnología Superior en Administración del Instituto Superior Tecnológico Tena, **CERTIFICO** que se ha realizado la revisión prolija del Trabajo antes citado, cumple con los requisitos de fondo y de forma que exigen los respectivos reglamentos e instituciones.

Tena, 08 de agosto de 2024

Lcda. Mariana Lucia Macanchi Pico

DIRECTORA

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

Tena, 05 de septiembre 2024

Los Miembros del Tribunal de Grado abajo firmantes, certificamos que el Trabajo de Integración Curricular denominado: LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO PARA MEJORAR LA DIRECCIÓN Y CONTROL DE UN CENTRO TURÍSTICO EN LA COMUNIDAD DE "YUTZUPINO" presentado por JHAELA YUGSARA ANDI SHIGUANGO Y KAREN MISHELE AGUINDA ANDI, estudiantes de la Carrera de Tecnología Superior en Administración del Instituto Superior Tecnológico Tena, ha sido corregida y revisada; por lo que autorizamos su presentación.

Atentamente;



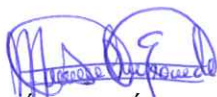
ING. BETTY ALEXANDRA JARAMILLO TITUAÑA MG.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



LCDO. SEGUNDO CALISTO ROCHINA CHILENO, MG.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



LCDA. MARÍA ANGÉLICA CAMPOVERDE ENCALADA

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AUTORÍA

Nosotras, JHAELA YUGSARA ANDI SHIGUANGO y KAREN MISHELLE AGUINDA ANDI, declaramos ser las autoras del presente Trabajo de Integración Curricular denominado: **LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO PARA MEJORAR LA DIRECCIÓN Y CONTROL DE UN CENTRO TURÍSTICO EN LA COMUNIDAD DE “YUTZUPINO”**, y absolvemos expresamente al Instituto Superior Tecnológico Tena, y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales por el contenido de la misma.

Adicionalmente aceptamos y autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Tena, la publicación de nuestro trabajo de Titulación en el repositorio institucional- biblioteca Virtual.

AUTORAS:

ANDI SHIGUANGO JHAELA YUGSARA AGUINDA ANDI KAREN MISHELLE

CÉDULA: 150092809-6

CÉDULA: 172619326-9

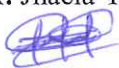
FECHA: Tena, 31 de julio de 2024

CARTA DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR

Nosotras, JHAELA YUGSARA ANDI SHIGUANGO Y KAREN MISHELLE AGUINDA ANDI, declaramos ser las autoras del Trabajo de Integración Curricular titulado: LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO PARA MEJORAR LA DIRECCIÓN Y CONTROL DE UN CENTRO TURÍSTICO EN LA COMUNIDAD DE “YUTZUPINO”, como requisito para la obtención del Título de: TECNÓLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN: autorizamos al Sistema Bibliotecario del Instituto Superior Tecnológico Tena, para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual del Instituto, a través de la visualización de su contenido que constará en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio el Instituto. El Instituto Superior Tecnológico Tena, no se responsabiliza por el plagio o copia del presente trabajo que realice un tercero. Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Tena, 31 de julio de 2024, firma el autor.

AUTORA: Jhaela Yugsara Andi Shiguango y Karen Mishelle Aguinda Andi

FIRMA:  

CÉDULA: 150092809-6 - 17261936-9

DIRECCIÓN: Paushiyacu bajo – Dos Ríos

CORREO ELECTRÓNICO: jhaela.andi@est.itstena.edu.ec,

karen.aguinda@est.itstena.edu.ec

TELÉFONO: 062311337 **CELULAR:** 0998147917 - 0980694884

DATOS COMPLEMENTARIOS

DIRECTOR: Lcda. Mariana Lucía Macanchi pico

TRIBUNAL DEL GRADO:

ING. BETTY ALEXANDRA JARAMILLO TITUAÑA MG. (Presidente).

LCDO. SEGUNDO CALISTO ROCHINA CHILENO, MG. (Miembro).

LCDA. MARÍA ANGÉLICA CAMPOVERDE ENCALADA (Miembro).

DEDICATORIA

Principalmente dedico este trabajo a Dios, por permitirme tener buena experiencia y ser el inspirador para continuar en este proceso de obtener mi tan anhelado título.

Con todo cariño y respeto a mi padre Alipio Aguinda y madre Margoth Andi, por su amor, trabajo y sacrificio en estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí, siendo una persona con valores y principios, simplemente estoy eternamente agradecida por todo lo que han hecho por mí.

Y a mi hermana que siempre estuvo ahí apoyándome, dándome ánimos, por acompañarme en las largas noches de arduos trabajos y por el amor brindado cada día gracias de todo corazón mil gracias.

Aguinda Andi Karen Mishelle

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico principalmente a Dios, por la vida, la salud que me ha dado. por ser el inspirador y darme fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de mis anhelos más deseados

A mis padres que me han enseñado el valor de la perseverancia, el esfuerzo, que han sido mi apoyo incondicional, mi motivación para alcanzar mis metas, me han enseñado a creer en mí misma, cada sacrificio que han hecho, cada esfuerzo que han invertido en mi educación y desarrollo ha dado fruto hoy, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí.

A mi esposo, mi compañero de vida que ha estado a mi lado, animándome con palabras de aliento y abrazándome en los momentos de cansancio y frustración. Tu paciencia infinita y tu comprensión han sido el sostén que me ha permitido concentrarme en mis estudios y avanzar.

Hoy dedico este logro con todo mi corazón a ti mi mayor inspiración y motivo hijo mío que este logro sea un recordatorio para ti de que con trabajo duro y perseverancia se pueden alcanzar las metas más grandes. Gracias por ser mi inspiración constante y por enseñarme el verdadero significado del amor y la dedicación.

Andi Shiguango Jhaela Yugsara

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por haberme dado la fortaleza, sabiduría y perseverancia necesarias para completar esta tesis. Sin su guía y bendiciones, este logro no hubiera sido posible. A mis padres, por su amor incondicional, apoyo constante y por creer en mí en cada paso de este camino. Su sacrificio y dedicación me han brindado la motivación y el ánimo necesario para superar los desafíos que encontré en el camino. A mi hermana, por su compañía, comprensión y por ser una fuente constante de inspiración y alegría. Su apoyo y palabras de aliento han sido fundamentales en los momentos difíciles.

A todos ustedes, les dedico este trabajo con profunda gratitud y amor.

Aguinda Andi Karen Mishelle

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios que con su bendición logre culminar esta etapa. Agradezco profundamente al Instituto Superior Tecnológico Tena, por brindarme la oportunidad de crecer y aprender en un ambiente académico de alta calidad.

A cada uno de los docentes, les expreso mi más sincero agradecimiento por su dedicación, sabiduría y paciencia. Sus enseñanzas han sido fundamentales en mi formación y han despertado en mi un amor por el aprendizaje que llevare conmigo por el resto de mi vida su guía y orientación me han permitido desarrollar mis habilidades y alcanzar mis metas. Este logro no sería posible sin el apoyo y la inspiración de cada uno de ustedes, les estoy eternamente agradecida.

A mi familia por el apoyo brindado en cada etapa de mis estudios

Andi Shiguango Jhaela Yugsara

Índice

REPÚBLICA DEL ECUADOR	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR.....	ii
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR.....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR.....	v
DEDICATORIA	vi
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
AGRADECIMIENTO	ix
Índice de Figuras.....	xiii
A. TÍTULO	1
RESUMEN.....	2
ABSTRACT	3
B. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA.....	4
2.3 Importancia	5
2.4 Presentación del problema de investigación a responder.....	5
2.5.1 Delimitación Espacial	6
2.5.2 Delimitación Temporal	6
2.6 Beneficiarios	6
2.6.1 Directos	6
C. OBJETIVOS.....	7
3.1 Objetivo General.....	7
3.2 Objetivos Específicos	7
D. ASIGNATURAS INTEGRADORAS	8
E. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	9
5.1 Liderazgo y trabajo en equipo.....	10
Importancia.....	10
Características	11
Tipos de Liderazgo	11
1. El liderazgo autoritario (autocrático).....	12

2. Liderazgo participativo (democrático)	12
3. El liderazgo que delega (laissez-faire)	12
5. Liderazgo estilo “coaching” (entrenador)	13
6. Liderazgo afiliativo.....	13
7. Liderazgo democrático	14
8. Liderazgo que marca el paso.....	14
9. Liderazgo dominante	14
12. Liderazgo Organizacional	15
5.1.1 Proceso Administrativo	15
Importancia.....	16
5.1.1.1 Gestión de Liderazgo	17
Importancia.....	18
5.1.2.1 Trabajo de equipo	19
Importancia.....	19
Trabajo en equipo organizado	22
5.2 Estrategias de Liderazgo	23
Importancia.....	24
Características	25
5.2.1 Mejorar la dirección y control	26
Importancia.....	27
5.3 Marco Legal	28
Constitución de la república del Ecuador 2008	28
Ley del turismo	29
Código mundial del turismo.....	29
5.4 Marco Conceptual	32
F. METODOLOGÍA	33
6.1 Materiales y equipos.....	33
6.1.1 Equipo	33
6.1.2 Suministros de oficina.....	33
6.2 Ubicación del Área de estudio.....	33
6.2.1 Población.....	35

Tipo de investigación / estudio	35
Investigación Bibliográfica	36
Investigación de campo	37
Investigación descriptiva	37
6.4. Metodología para cada objetivo	38
6.4.1. Analizar situacionalmente el Liderazgo, la gestión y los procesos administrativos de los miembros de la comunidad de "Yutzupino"	38
6.4.2 Seleccionar las mejores estrategias que permitan incrementar la gestión del liderazgo y dirección de un Centro Turístico en la Comunidad de "Yutzupino"	39
G. RESULTADOS	40
7.4.1. Analizar situacionalmente el Liderazgo, la gestión y los procesos administrativos de los miembros de la comunidad de "Yutzupino"	40
Análisis FODA.....	40
7.4.2. Seleccionar las mejores estrategias que permitan incrementar la gestión del liderazgo y dirección de un Centro Turístico en la Comunidad de "Yutzupino"	42
7.4.3. Desarrollar una estrategia que mejore los procesos de dirección y control de un Centro Turístico en el sector para los miembros de la Comunidad de "Yutzupino".	48
H. CONCLUSIONES	53
I. RECOMENDACIONES.....	54
BIBLIOGRAFÍA	55
ANEXOS.....	58

Índice de Tabla

Tabla 1: Matriz de asignaturas integradoras	8
--	---

Índice de Figuras

Figura 1: Jerarquización de variables	9
Figura 2: Localidad de estudio.	34
Figura 3: Ubicación satelital de la localidad de estudio	34
Figura 4: Esquema matriz FODA	38
Figura 5: Matriz FODA de liderazgo y trabajo en equipo	40
Figura 6: Toma decisiones de manera justa y equilibrada	42
Figura 7: Su equipo es eficaz en la resolución de problemas	43
Figura 8: Los objetivos de su trabajo están claramente definidos	44
Figura 9: Los procedimientos de su trabajo son claros	45
Figura 10: El líder delega las tareas de manera justa y eficiente.....	46
Figura 11: En el equipo la comunicación es abierta y efectiva	47

A. TÍTULO
LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO PARA MEJORAR LA DIRECCION
Y CONTROL DE UN CENTRO TURISTICO EN LA COMUNIDAD DE
“YUTZUPINO”

RESUMEN

El trabajo investigativo tuvo como objetivo, dar a conocer el liderazgo y trabajo en equipo en la Comunidad de Yutzupino, así también a determinar la influencia para mejorar la dirección y control, analizando esta investigación identificamos que el principal problema es la falta de comunicación. La investigación fue desarrollada bajo un enfoque cuali-cuantitativo que puede determinar las características determinantes de dicho problema y del mismo modo brindar valor numérico a la información obtenida mediante la herramienta de cuestionarios, llegando a determinar que la población de 127 personas, 79 personas que equivalen al 62% respondieron que siempre en el equipo hay comunicación efectiva y abierta y 35 personas que equivalen al 28% respondieron que casi siempre, y 11 personas que equivalen al 9% respondieron que usualmente, y 2 personas que equivalen al 2% respondieron que casi nunca. Con ayuda de esta encuesta, se utilizó la modalidad de campo, bibliográfica y los niveles de investigación descriptivo permitiendo concluir los factores de comunicación, liderazgo, motivación, dirección, control y objetivos. Además de esto se analizó las respuestas obtenidas mediante los cuestionarios, y se desarrolló una propuesta innovadora lo cual optó por un manual para así fomentar la empatía y la escucha activa que es una herramienta útil y accesible para los miembros de la comunidad.

Palabras claves: Liderazgo, motivación, dirección, control, comunicación, motivación, estrategias, empatía.

ABSTRACT

The objective of the investigative work was to publicize leadership and teamwork in the Yutzupino Community, as well as to determine the influence to improve direction and control. Analyzing this research we identified that the main problem is the lack of communication. The research was developed under a qualitative-quantitative approach that can determine the determining characteristics of said problem and in the same way provide numerical value to the information obtained through the questionnaire tool, determining that the population of 127 people, 79 people equivalent 62% responded that there is always effective and open communication in the team and 35 people, equivalent to 28%, responded that almost always, and 11 people, equivalent to 9%, responded that usually, and 2 people, equivalent to 2%, responded that almost never. With the help of this survey, the field, bibliographic and descriptive research levels were used, allowing the factors of communication, leadership, motivation, direction, control and objectives to be concluded. In addition to this, the responses obtained through the questionnaires were analyzed, and an innovative proposal was developed, which included a manual to promote empathy and active listening, which is a useful and accessible tool for community members.

Keywords: Leadership, motivation, direction, control, communication, motivation, strategies, empathy.

Reviewed by:

Lcda.Bélgica Judith Gómez Gonzáles

Teacher of the language center of IST Tena

B. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA

En la comunidad de Yutzupino que se encuentra ubicado en la provincia de Napo ciudad de Tena se está implementando un centro turístico para el cual se necesita que los socios de la comunidad estén capacitados y centrados en lo que es poder liderar y guiar a su equipo de trabajo, ya que la intención es que se pueda impulsar y dar a conocer el turismo en dicho sector. Es por ello que las estrategias que se implementaron serán para desarrollar las actitudes, puedan ser líderes y trabajen en equipo en su comunidad, también para sé que desenvuelvan en su lugar de trabajo. En contexto el liderazgo se refiere a la capacidad de una persona para guiar, motivar e influir en otros hacia el logro de un objetivo común. Un buen líder no solo tiene habilidades técnicas en su área de trabajo, si no también habilidades interpersonales, comunicativas y de solución de problemas. Puede inspirar a otros, fomentar la colaboración y tomar decisiones efectivas.

2.1 Necesidad

Al nivel internacional el liderazgo está determinado por los sistemas del mundo social y organizacional, lo que se supone que los líderes son guías que facilitan el proceso para lograr los objetivos y a través de ello el aumento de motivar a trabajar en equipo.

Un líder dentro de las organizaciones del siglo XXI es aquel que pone en movimiento y energiza a su equipo de trabajo en torno a la misión compartida de la empresa; en otras palabras, el líder fortalece en su equipo la creencia de que es posible el logro de la misión; hecho que es fundamental para la vida de la organización ya que las personas actúan de acuerdo con sus creencias, debido a que cuando se está realmente convencido, se tiene mayor probabilidad de conseguir lo que se persigue, porque se hace el máximo de esfuerzo para ello. (González, 2007)

2.2 Actualidad

En el Ecuador se ve reflejado la confusión de la definición de lo que es líder y jefe, a consecuencia de esto se sabe que algunos patrones no dirigen bien. Simplemente dan órdenes y no piensan en lo que pueden hacer sus empleados. Tampoco escuchan los comentarios, por lo que sus trabajadores no se sienten valorados

Uno de los elementos más importantes en un equipo de trabajo es la figura del líder. Entre el líder y los demás empleados se celebra un contrato psicológico implícito, en el que ambas partes establecen una serie de promesas y expectativas sobre la conducta y actitudes en el trabajo. A medida que estas se van satisfaciendo o corrompiendo se generan efectos psicosociales, tanto positivos, la satisfacción laboral, como negativos, la frustración e irritación; los cuales impactan en el desempeño laboral. Lo anterior evidencia la importancia de disponer de un líder con habilidades blandas para gestionar, mediar y cumplir con las promesas realizadas en este contrato. (Castro, 2023)

2.3 Importancia

En esta investigación se espera obtener estrategias para el mejoramiento de la dirección y control del centro turístico de la comunidad de Yutzupino para así poder resolver conflictos y promover el desarrollo personal y profesional de los miembros del equipo. Ya que estas estrategias van hacer fundamentales para construir equipos altamente efectivos y alcanzar el éxito organizacional.

A través de la presente búsqueda se identificó la importancia del manejo de liderazgo y trabajo en equipo lo cual la información que se obtuvo se aplico para que posteriormente los miembros del sector puedan desarrollar e implementarla a la hora que se gestione la atención en los turistas que visiten en el centro turístico de la localidad.

2.4 Presentación del problema de investigación a responder

El implementar estrategias de liderazgo y trabajo en equipo en la comunidad de Yutzupino es que centre en establecer una visión clara, desarrollar el talento del equipo, fomentar la comunicación efectiva, delegar adecuadamente responsabilidades, también promover la colaboración, resolver conflictos, motivar y reconocer el buen trabajo y fomentar el aprendizaje continuo de los socios de la comunidad.

Principalmente al abordar el liderazgo y el trabajo en equipo de una comunidad para la organización de un lugar turístico es maximizar la eficacia y la sostenibilidad de la gestión turística en el destino.

Campo: Administración

Área: Talento Humano

Aspecto: Liderazgo y trabajo en equipo

Sector: Liderazgo y trabajo en equipo para mejorar la dirección y control de un centro turístico en la comunidad de “YUTZUPINO”

2.5 Delimitación

2.5.1 Delimitación Espacial

El presente trabajo investigativo se efectuó en un centro turístico, con la siguiente ubicación:

Provincia: Napo

Cantón: Tena

Ciudad: Tena

Parroquia: Tena

Barrio / Comunidad: YUTZUPINO

Asociación, empresa, emprendimiento: Centro turístico en la comunidad de Yutzupino,

2.5.2 Delimitación Temporal

El trabajo de investigación se desarrolló en el ciclo académico 2024 IS

2.6 Beneficiarios

Miembros de la comunidad de Yutzupino

2.6.1 Directos

Organización del centro turístico

2.6.2 Indirectos

Turistas que visitan el centro turístico

C. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Establecer estrategias de liderazgo y trabajo en equipo para el mejoramiento de la dirección y control del centro turístico en la comunidad de "Yutzupino".

3.2 Objetivos Específicos

Analizar situacionalmente el liderazgo, la gestión y trabajo en equipo de los miembros de la comunidad de "Yutzupino"

Seleccionar las mejores estrategias que permitan incrementar la gestión del liderazgo y dirección de un Centro Turístico en la Comunidad de "Yutzupino".

Desarrollar una estrategia que mejore los procesos de dirección y control de un Centro Turístico en el sector para los miembros de la Comunidad de "Yutzupino".

D. ASIGNATURAS INTEGRADORAS

El trabajo de integración curricular en Administración se basó en una metodología de estudios alineada con la malla curricular de la carrera, la cual fomentará la investigación, el análisis, la aplicación de conocimientos y la elaboración de propuestas con impacto.

Tabla 1: Matriz de asignaturas integradoras

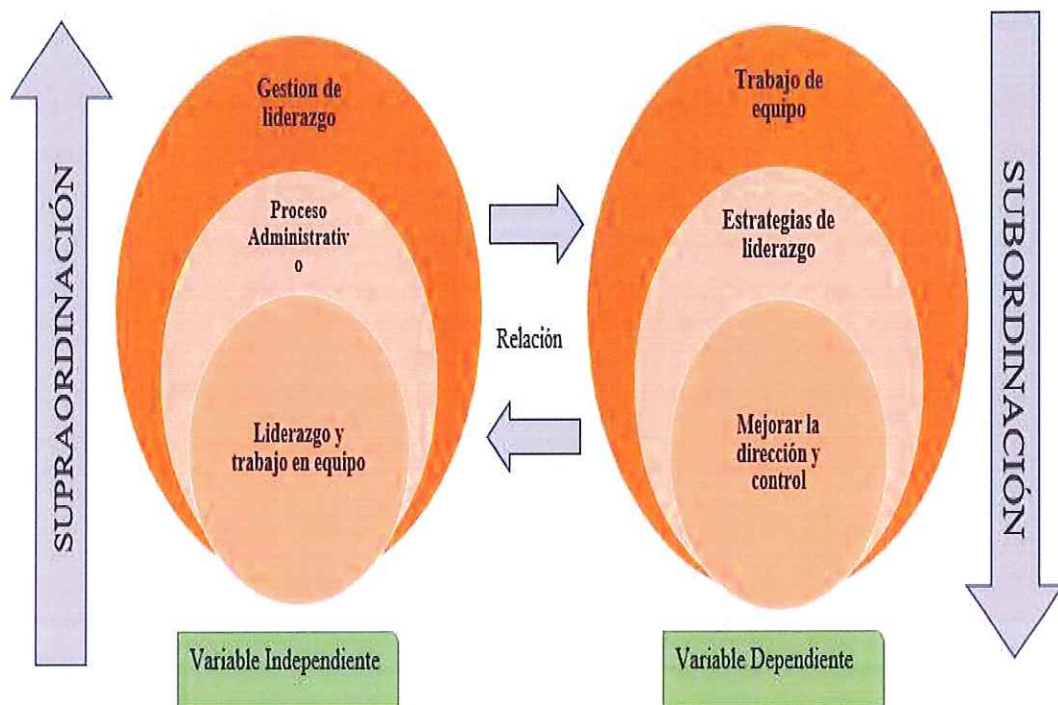
Líneas de investigación	Asignaturas	Resultados
Administración de empresas	Metodología de la investigación	Formula la solución de indoles administrativo aplicando metodologías y técnicas de investigación.
	Expresión oral y escrita	Identifica cada una de las características de la expresión oral y escrita a través de la lectura y análisis para expresarlas en documentos administrativos como: carta, solicitud, redacciones de certificados, instancias, informes, actas, cartas de presentación, y recomendación el memorándum.
	Ciudadanía y buen vivir	Planifica y construir los principios de convivencia ciudadana apoyado en los valores, de ética y honestidad bajo los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021
	Liderazgo y emprendimiento	Aporta a la construcción del Ecuador del buen vivir en búsqueda del desarrollo de los pueblos directamente alineado con el cambio de la matriz productiva. Distingue los componentes de un estilo de liderazgo centrado tanto en logro de las tareas como en la calidad de las relaciones entre los integrantes del equipo con elevado grado de responsabilidad. Construir estrategias y técnicas que le permitan alcanzar emprendimientos de una manera oportuna y eficiente con l finalidad que se ponga en marcha sus iniciativas productivas.

Fuente: Malla curricular de la carrera de Administración (2024 IS)

E. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El Desarrollo de la fundamentación Teórica se realiza de acuerdo a la jerarquización de variables que se presenta en la Figura 1

Figura 1: *Jerarquización de variables*



5.1 Liderazgo y trabajo en equipo

Un equipo de trabajo es un grupo humano, pero no cualquier grupo. Los individuos utilizan los grupos para lograr fines particulares o para resguardarse recíprocamente. Cuando se encuentra un combinado humano que combina una alta moral, efectividad en las tareas y una clara excelencia para la organización, se está en presencia de un equipo (Gomes Aleida, 2003)

Un equipo es una representación de organización específica del trabajo, donde se busca en conjunto que surja el talento colectivo. Esta forma de organización es especialmente ventajosa para lograr altos niveles de calidad en la gestión de una institución. Los gerentes y políticos persiguen una filosofía para la administración adecuada, que respete las necesidades de sus empleados. (Gomes Aleida, 2003)

Reconocer que un equipo de trabajo no es simplemente un grupo de personas reunidas, sino una estructura donde los individuos están alineados en objetivos comunes y trabajan de manera coordinada para alcanzarlos. La cita subraya que un verdadero equipo no solo persigue metas individuales, sino que se caracteriza por una alta moral y efectividad en las tareas.

5.1.1. Importancia

Un equipo es un número comparativamente pequeño de individuos con competencias complementarias (conocimientos, destrezas y cualidades), con metas de desempeño comunes y que interactúan entre sí solidariamente responsables Hellriegel y Slocum (2004). Los equipos de trabajo tienen compromisos compartidos entre sí para el desempeño colectivo, sin embargo, las metas no se alcanzan sin la interacción de los que forman el equipo Barroso (2014)

Sobre el liderazgo dice Drucker que la capacidad de una institución para producir líderes es más importante que su capacidad para producir de modo eficiente y barato. Un liderazgo en costos es posible dadas una organización, tecnología, recursos y las capacidades humanas necesarias; pero sin un liderazgo emprendedor, responsable

y apto, deseoso y capaz de tomar la iniciativa, la institución más eficiente no puede mantener su eficiencia y menos incrementarla. (Ibid, 2023)

En primer lugar, Hellriegel y Slocum subrayan que un equipo no es simplemente un grupo de personas, sino un conjunto de individuos con competencias complementarias que se unen para alcanzar metas de desempeño comunes. Por otro lado, Barroso complementa esta idea al enfatizar que el éxito de un equipo depende de la interacción activa entre sus miembros. Y Duker nos quiere decir que la capacidad de una institución para generar líderes es más importante que la eficiencia operativa por sí sola.

5.1.2. Características

La actitud del líder genera influencia en sus seguidores, es el principal responsable del éxito o fracaso de ellos, que son los responsables de ayudar al cumplimiento de las metas empresariales (Moran, 2007).

Se han establecido diferentes teorías acerca del liderazgo y se han debatido durante años si el liderazgo es una competencia que puede ser aprendida y desarrollada, o si es una propiedad propia del individuo (Chiavenato, 2009).

Hay individuos que nacen con cualidades como para ser líderes natos (como empatía, simpatía, sociabilidad, intuición) y luego le suman a estas características conocimientos adquiridos a lo largo de su vida; y hay quienes aprenden qué tiene que tener un líder y se van adaptando a las situaciones en las que puedan tener protagonismo o ser parte. (Etecé, 2021)

Etecé menciona ciertas características que se describen a continuación:

Es honesto.

Delega tareas. Escucha y toma en cuenta otros puntos de vista.

Fomenta el trabajo en equipo.

Motiva y potencia a los miembros del equipo.

Es responsable y comprometido.

5.1.3. Tipos de Liderazgo

Una causa sensación en el sector tecnológico, el otro asume todos los desafíos de la venta minorista y los supera. Ambos tienen ideas de avanzada, visiones claras sobre el trabajo y son lo suficientemente convincentes como para cautivar a una audiencia. (Marvin, 2024)

El liderazgo no es igual para todos. Cada líder tiene su propia personalidad y experiencia que influye en su estilo particular. Ese estilo puede evolucionar con el tiempo. Es decir, el líder que eres hoy puede ser diferente del que quieras ser en el futuro, y a continuación Marvin menciona los tipos de liderazgos:

5.1.4. El liderazgo autoritario (autocrático)

Los autoritarios —también llamados autocráticos— son aquellos líderes que tienen un claro dominio y control sobre sus pares. Las decisiones están centralizadas, es decir, una sola persona toma las decisiones críticas. Un líder autoritario tiene una visión clara del panorama general, pero solamente incluye al resto del equipo según las tareas que se deban hacer o las necesidades que vayan surgiendo.

Los líderes autoritarios actuarán de manera personal cuando deban elogiar o criticar a alguien, pero, claramente, se separan del resto del grupo. A pesar de que uno puede pensar que un líder autoritario es alguien desagradable, normalmente no es así. Rara vez son abiertamente hostiles. Por lo general, son amigables o a veces hasta impersonales.

5.1.5. Liderazgo participativo (democrático)

Los líderes participativos o democráticos reciben con los brazos abiertos las opiniones de todos e incentivan la colaboración. A pesar de que ellos tienen la última palabra, estos líderes distribuyen las responsabilidades de tomar las decisiones entre todos.

Los líderes participativos son parte del equipo. Invierten tiempo y energía en el crecimiento de sus colegas, porque saben que, a la vez, eso les servirá a ellos mismos para cumplir con los objetivos finales.

5.1.6. El liderazgo que delega (laissez-faire)

El tercer estilo según Lewin es el liderazgo que delega o laissez-faire. Este tipo de líderes ofrecen muy poca orientación al grupo y otorgan total libertad a los miembros del equipo para tomar decisiones. Los líderes que delegan se separan del grupo y eligen no participar ni interrumpir durante el curso de un proyecto. Sus comentarios son poco frecuentes. Los miembros del grupo incluso pueden llegar a olvidar cómo es el líder para cuando terminan el proyecto.

5.1.7. El liderazgo visionario

El liderazgo visionario es comparable con el estilo de liderazgo autoritario de Lewin. Los líderes visionarios tienen visiones claras de lo que sucederá a largo plazo y son capaces de inspirar y motivar a otros.

Este tipo de liderazgo es más útil cuando se produce un cambio grande en una empresa o cuando hace falta orientación clara. En este caso, la gente busca a alguien en quien confiar para seguirlo a ciegas.

5.1.8. Liderazgo estilo “coaching” (entrenador)

Un líder con estilo “coaching” es capaz de identificar las fortalezas y debilidades de otros miembros del equipo y entrenarlos para mejorar. También tienen la capacidad de vincular esas habilidades con los objetivos de la empresa.

Los liderazgos al estilo “coaching” resultan convenientes cuando el líder es creativo, tiene buena predisposición para colaborar y puede aportar opiniones concretas. También es importante que el “coach” sepa cuándo hacerse a un lado y darle autonomía a la persona.

5.1.9. Liderazgo afiliativo

El liderazgo afiliativo se centra en las relaciones. La intención de un líder afiliativo es generar armonía. Estos líderes carismáticos trabajan para generar relaciones y fomentarlas dentro del ámbito laboral, con lo que se logra un ambiente de trabajo colaborativo y positivo.

Un líder afiliativo es de gran ayuda cuando se está creando un equipo nuevo o cuando hay alguna crisis, ya que en ambas situaciones es necesario fortalecer la

confianza. Sin embargo, este estilo de liderazgo puede ser dañino cuando el líder se centra demasiado en caer bien y menos en los objetivos de la empresa.

5.1.10. Liderazgo democrático

El concepto de liderazgo democrático es igual al del liderazgo participativo de Lewin. Se incentiva a que todos los miembros de un equipo participen y compartan ideas. Como resultado, el equipo se siente empoderado, a pesar de que el líder tiene la última palabra.

El liderazgo democrático funciona perfectamente en equipos con integrantes experimentados, en los que los miembros pueden contribuir con aportes fructíferos. El impacto es menor en los equipos con gente que no tiene tanta experiencia ni conocimiento sobre los temas.

5.1.11. Liderazgo que marca el paso

Un líder que marca el paso es un ejemplo de gran productividad, rendimiento y calidad. Se supone que los miembros del equipo deben seguir sus pasos. Si los miembros del equipo no pueden seguir el ritmo, los líderes de este estilo se ocuparán ellos mismos de realizar las tareas correctamente.

El liderazgo que marca el paso es eficaz cuando el líder establece requisitos claros y motiva a los miembros del equipo a cumplir con las fechas de entrega. Sin embargo, no funciona cuando los miembros del equipo pierden la confianza en el líder y se estresan, se sienten abrumados con mucho trabajo o desmotivados.

5.1.12. Liderazgo dominante

El liderazgo dominante se puede comparar con los liderazgos directivos o coercitivos. En este estilo, el líder tiene las metas y los objetivos claros. Los comunica al equipo y espera que los demás los sigan. Usa procedimientos y políticas para generar una estructura.

El liderazgo dominante normalmente se usa cuando otros miembros del equipo no tienen habilidades o experiencia. En estas situaciones, los miembros necesitan una estructura para saber cómo realizar sus tareas. También es muy útil en situaciones de

emergencia cuando no hay tiempo para debatir. Este estilo de liderazgo se debería usar en combinación con otros, si es que realmente se aplica.

5.1.13. El liderazgo transformacional

La teoría más popular de Bernard M. Bass es la del liderazgo transformacional, también llamado “modelo de las cuatro íes”, basada en el modelo de James MacGregor Burns de 1978, en la que explicó que “los líderes y los seguidores se apoyan unos a otros para avanzar hasta alcanzar un nivel superior de moral y motivación”.

Con este estilo de liderazgo, los líderes transformacionales efectivamente se ganan la confianza y el respeto de quienes quieren seguirlos. Las cuatro íes del liderazgo transformacional son (consideración) individualizada, (estimulación) intelectual, (motivación) inspiradora e (influencia) idealizada. Las cuatro íes se usan para medir cuán transformacional es un líder.

5.1.14. El liderazgo transaccional

El primero en definir el concepto de liderazgo transaccional fue el sociólogo Max Weber. Después, lo reelaboró Bernard M. Bass en oposición al liderazgo transformacional.

En el liderazgo transaccional se usan el castigo y las recompensas para motivar a los miembros de un equipo. Este tipo de líderes creen que con una cadena de mandos clara se llegará a un buen rendimiento. Los miembros del equipo deben seguir las instrucciones, y el líder los controla de cerca.

5.1.15. Liderazgo Organizacional

El clima organizacional ocupa un lugar destacado en la gestión de personas y ha tomado un rol protagónico como objeto de estudio en distintos tipos de organizaciones las cuales se encuentran en la permanente búsqueda de técnicas para su medición. Existen investigaciones que han comprobado que es más probable obtener mejores resultados laborales un alto desempeño, compromiso o cooperación, cuando las personas se sienten parte de un grupo de trabajo con un clima organizacional satisfactorio. (Menendez, 2006)

6.1.1. Proceso Administrativo

El proceso administrativo comprende las actividades interrelacionadas de: planificación, organización, dirección y control de todas las actividades que implican relaciones humanas y tiempo. (Weihrich, 2002)

Según Weihrich (2002) expresa que “el proceso administrativo es un flujo continuo que permite la correcta administración de cualquier organización con la meta fundamental de conseguir los objetivos generales planteados por la empresa” (p. 29). Al realizarse en secuencia la administración resulta de gran relevancia para alcanzar los objetivos que se plantean las organizaciones, ya sea el posicionamiento en el mercado, tener una ventaja competitiva en contra de sus competidores o demás metas que se planteen.

Con respecto a los procesos administrativos se puede decir que son parte de la gestión organizacional ya que para que exista una correcta administración de sus actividades es necesaria cumplir a cabalidad cada proceso para garantizar su competitividad. Chiavenato (2017), mencionan que la gestión organizacional desde siempre ha estado orientada hacia la mejora, en el cual se constituye en mejorar los servicios producidos por la empresa ya sea pública o privada, es dar mayor calidad a un determinado producto o servicio para que sea un bien aprobado por los clientes.

6.1.2. Importancia

El proceso administrativo funciona como una guía simple y rigurosa mediante la cual una empresa u organización intenta lograr los objetivos propuestos de la forma más eficiente. La aplicación de este proceso administrativo permite aprovecharla mano de obra y los recursos técnicos y materiales que posee una empresa. El proceso administrativo permite controlar de manera organizada los recursos y disponerlos de manera eficiente. Este proceso puede ser aplicado en cualquier tipo de empresa y cada uno de los miembros de la organización debe conocer su rol dentro del proceso. La planificación y organización de los procesos administrativos suele ser el deber de los puestos jerárquicos cuyas funciones son menos técnicas y más administrativas. (Etecé, 2022).

Etecé menciona algunas características sobre lo que es el proceso administrativo:

- 1) Es utilizado en empresas y organizaciones para la correcta administración y utilización de los recursos.
- 2) Sirve para organizar procedimientos y cumplir metas y objetivos.
- 3) Debe estar alineado a los objetivos de la empresa y se busca que pueda ser aplicado de manera efectiva y simple.
- 4) Sus fases están interrelacionadas y se pueden dividir en: mecánica (compuesta por la planificación y la organización) y dinámica (compuesta por la dirección y el control).
- 5) El ciclo de sus fases se repite por cada objetivo propuesto. Son etapas cíclicas y repetitivas.
- 6) Debe ser conocido por todos los miembros de la empresa.
- 7) Puede ser aplicado en cualquier tipo o tamaño de empresa.
- 8) Debe ser regulado por la cúpula administrativa de la organización.

6.1.3. Gestión de Liderazgo

El liderazgo denota un proceso que influye en las actividades individuales y grupales de una manera que logra el resultado esperado. También destaca que el liderazgo es una competencia de carácter relacional, lo que implica una relación entre varias personas, basada en el ejercicio de la influencia. Para el autor, la regla es despertar el deseo, el interés y el estímulo en el otro, para que las personas adopten comportamientos o cumplan tareas, buscando alcanzar los objetivos de la empresa, especialmente los expuestos por la empresa como de bien común. (Souza 2011).

También afirma que liderar es satisfacer las necesidades de la empresa a través de las personas, su trabajo y sus ideas, pero siempre considerando que habrá dos acciones en movimiento, la tarea y la relación. Para el autor, ser un buen líder es tener capacidad. (Souza, 2011)

El autor enfatiza que liderar es satisfacer las necesidades de la empresa a través del trabajo y las ideas de las personas, siempre equilibrando la tarea con la relación.

Esto significa que un buen líder no solo se enfoca en los objetivos, sino también en cómo se alcanzan, considerando la dinámica humana y la interacción constante dentro del equipo. En resumen, Souza plantea que el liderazgo efectivo es tanto una cuestión de capacidad como de comprensión y manejo de las relaciones interpersonales.

6.1.4. Importancia

Según el sociólogo y economista Max Weber, un líder es la persona encargada de guiar a otras por el camino correcto para alcanzar objetivos específicos o metas que comparten, es la persona que guía al grupo y es reconocida como orientadora.

Por su parte el consultor de negocios y escritor, asegura que un líder es una persona simple, sencilla, que se destaca por la humildad y la generosidad, pero siempre con una gran ambición de crecimiento. (Collins, 2024)

Según Collins la gestión del liderazgo abarca algunas características:

Establecimiento de una Visión: El establecimiento de una visión consiste en definir una imagen clara y motivadora del futuro deseado para una organización o proyecto. Esta visión actúa como una guía estratégica que orienta todas las decisiones y acciones, alineando los esfuerzos de todos los miembros hacia un objetivo común. Una visión efectiva no solo describe un futuro ideal, sino que también es inspiradora, alcanzable y relevante para todos los involucrados. Es el punto de referencia que ayuda a mantener el enfoque y la motivación a lo largo del tiempo, incluso en momentos de desafío.

Motivación e Inspiración: El establecimiento de una misión implica definir el propósito fundamental de una organización, es decir, la razón de su existencia. La misión describe qué hace la organización, a quién sirve, y cómo se diferencia de otras organizaciones. Es una declaración que guía las acciones, prioridades y estrategias de la organización, asegurando que todos los esfuerzos estén alineados con su propósito central. Una misión clara y bien articulada comunica tanto interna como externamente lo que la organización se propone lograr y los valores que la sustentan.

Creación de una Cultura de Innovación: La creación de una cultura de innovación se refiere al desarrollo de un entorno organizacional donde la creatividad, la experimentación y la mejora continua son valoradas y fomentadas. En una cultura

de innovación, los empleados son alentados a proponer nuevas ideas, probar enfoques diferentes y colaborar para encontrar soluciones innovadoras a los desafíos. Esto incluye proporcionar los recursos, la formación y el apoyo necesarios para que la innovación prospere, así como promover una mentalidad abierta al cambio y al aprendizaje constante. Una cultura de innovación es clave para mantener la relevancia y la competitividad en un entorno empresarial dinámico.

6.1.5. Trabajo de equipo

Número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida. (Katzenbach, Smith, 2004)

Un equipo es un número comparativamente pequeño de individuos con competencias complementarias (conocimientos, destrezas y cualidades), con metas de desempeño comunes y que interactúan entre sí solidariamente responsables (Hellriegel & Slocum, 2024).

Los equipos de trabajo tienen compromisos compartidos entre sí para el desempeño colectivo, sin embargo, las metas no se alcanzan sin la interacción de los que forman el equipo (Barroso, 2014).

El trabajo en equipo es una forma organizada de trabajo relacionados a la motivación, la participación, la comunicación y el liderazgo implementados para el logro de los objetivos. En la constitución de equipos de trabajo que hagan un trabajo conjunto es necesario: la autonomía, para que el equipo tenga claro sus roles y funciones, capacidad para comunicarse e informar, la motivación que le permita enfrentar los cambios necesitados por la empresa o creados por el entorno (Marchetti, 2002).

Estas citas reflejan que el éxito en el trabajo en equipo depende de una combinación de habilidades complementarias, compromiso, comunicación efectiva y liderazgo, lo que permite a los equipos alcanzar sus objetivos de manera organizada y eficiente.

6.1.6. Importancia

El trabajo en equipo más va más allá de ser un concepto, es una habilidad en donde compartes tus conocimientos y te beneficias del saber de quienes comparten contigo, lo cual lleva a una mayor productividad que no se lograría si cada integrante trabajará al máximo de su capacidad. Esto quiere decir que en el trabajo en equipo se necesita de una actuación mutua, en donde se aproveche el talento colectivo, producido por cada uno de los participantes en relación con los demás. (SALLE, 2021)

Salle menciona que en el trabajo en equipo es importante que tengas en cuenta las siguientes habilidades:

Comunicación: Promueve una correcta relación entre los integrantes aumentando su eficacia y eficiencia. La comunicación es el proceso de intercambio de información, ideas, pensamientos, y sentimientos entre individuos o grupos a través de un sistema común de símbolos, signos o comportamientos. En un entorno organizacional, la comunicación efectiva es clave para asegurar que todos los miembros estén alineados con los objetivos, comprendan sus roles y puedan colaborar de manera eficiente.

Coordinación: La coordinación se refiere al proceso de organizar y sincronizar las actividades, tareas y recursos de una organización o equipo para lograr objetivos comunes de manera eficiente y efectiva. Es un elemento clave en la gestión que asegura que las acciones de diferentes individuos o departamentos estén alineadas y que no haya duplicación de esfuerzos o conflictos. La coordinación eficiente requiere una buena comunicación, una planificación clara y la capacidad de ajustar acciones en función de los cambios en el entorno o en las circunstancias.

Complementariedad: La complementariedad se refiere a la capacidad de diferentes individuos, equipos o recursos de trabajar juntos de manera que sus fortalezas y habilidades se combinen para lograr un resultado que no sería posible si actuaran de manera independiente. En un contexto de equipo, la complementariedad implica que cada miembro aporta habilidades o conocimientos únicos que complementan las capacidades de los demás, creando un conjunto más robusto y eficaz.

Esta sinergia es esencial para maximizar el rendimiento y alcanzar los objetivos.

Confianza: La confianza es la creencia en la fiabilidad, integridad y capacidad de una persona, equipo o sistema. En un contexto organizacional, la confianza es fundamental para construir relaciones sólidas, facilitar la colaboración y asegurar un ambiente de trabajo positivo. Cuando hay confianza, los miembros del equipo se sienten seguros al compartir ideas, asumir riesgos y depender unos de otros. La confianza se construye con el tiempo a través de la consistencia en las acciones, la transparencia y la honestidad en las interacciones.

Compromiso: El compromiso es el grado de involucramiento, dedicación y lealtad que una persona o grupo tiene hacia un objetivo, causa o entidad. En un entorno organizacional, el compromiso se manifiesta en la disposición de los empleados para invertir tiempo y esfuerzo en su trabajo, alinearse con los valores y metas de la organización, y contribuir de manera proactiva al éxito colectivo. Un alto nivel de compromiso generalmente se traduce en mayor productividad, mejor desempeño y una mayor satisfacción laboral.

6.1.7. Características

Existen siete características que todo equipo de trabajo debería poseer. La combinación de todas ellas genera mejores resultados a corto y largo plazo. Cuanto más cohesionado esté el grupo, más productivos serán sus integrantes. (Bizneo, 2024)

Estas son las 7 características del trabajo en equipo según Bizneo:

Objetivos comunes y definidos

Si los componentes del equipo conocen los objetivos a la perfección y el plazo para lograrlos, será más sencillo que trabajen en común de una manera óptima.

Solo teniendo claros los objetivos y aunando esfuerzos en el mismo sentido, se conseguirá que el grupo sea un éxito.

Resolver problemas

Muchas veces no se consiguen los objetivos en el primer intento. En ese caso es fundamental que el grupo esté cohesionado y trabaje para resolver los problemas de la mejor manera posible. Buscar culpables solo generará mal clima laboral

Es muy importante evaluar la situación, detectar los errores y poner en común las ideas de todos los integrantes del grupo, para corregirlos y de la manera más eficaz.

Buena comunicación y motivación

Involucrar a todas las personas en el proyecto, contar con sus ideas e informar con la máxima transparencia a todos los miembros del grupo, es imprescindible. Si hay una buena comunicación y las personas se sienten valoradas, aumentará la motivación y su compromiso con la organización.

En definitiva, crear una identidad común y generar un sentido de pertenencia, para cada uno de los empleados, es decisivo para que el trabajo en equipo funcione.

Trabajo en equipo participativo

Las decisiones deben tomarse en consenso con todos los miembros del equipo. Discutir las diferentes ideas e integrar a las personas traerá mejores resultados que si las medidas se toman de manera unilateral por los responsables del equipo o por el líder.

Sentirse involucrado en todo el proyecto contribuye también a un mayor grado de compromiso y sentimiento de pertenencia.

Trabajo en equipo organizado

El equipo de trabajo tiene que estar perfectamente definido y organizado. Las tareas de cada empleado deben estar planificadas. Para ello es necesario un proyecto en el que se reflejen los objetivos, los medios disponibles o necesarios para lograrlos, establecer unos periodos de consecución de cada uno y contemplar los posibles riesgos.

Aunque es el responsable del equipo el que suele realizar la planificación final, es importante que ésta, refleje las ideas de los empleados y que estén de acuerdo con ella antes de imponer nada.

Compromiso

Solo cuando los miembros del equipo se comprometen con el proyecto, pueden alcanzar el éxito. Las personas se comprometen cuando confían en lo que hacen y creen en ello. El compromiso de un integrante del equipo provocará un patrón de imitación extensible al resto de los componentes del grupo.

Confianza en el equipo

La confianza en los demás es necesaria e imprescindible en el trabajo en equipo. Esta confianza se gana con lo que se dice pero, sobre todo, con lo que se hace, es decir, con las actitudes.

La colaboración entre los integrantes del equipo es muy necesario. Solo así alcanzarán las metas. Por muy buen trabajo que haga una persona, el trabajo en equipo no funcionará si no actúan en armonía y confían los unos en los otros.

6.1.8. Estrategias de Liderazgo

“El liderazgo estratégico constituye un proceso de conducción para perseguir una visión que él mismo crea y vislumbra,” “Su logro se alcanza mediante la motivación, el compromiso y el desarrollo integral de las facultades humanas de su seguidores” y agrega que el papel de un guía que define la posición de una organización que aprende de manera cotidiana nuevos conocimientos, habilidades, valores y competencias, desplegando capacidades vitales para crear ventajas competitivas y un factor esencial para mejorar el ambiente cultural. (Urrego, 2006)

El Liderazgo Estratégico es la capacidad de anticipar, vislumbrar y mantener la flexibilidad en la administración total de la organización a través de las personas, la delegación de facultades para crear y afrontar el cambio estratégico cuando sea preciso, según lo establecen (Miguel, 2011).

Estos autores definen seis puntos multifuncionales del mismo:

1. Determinar la dirección estratégica de la organización.
2. Explorar y desarrollar las competencias esenciales.
3. Desarrollar el capital humano.
4. Sustentar una cultura organizacional emprendedora.
5. Hacer énfasis en las prácticas éticas y en la responsabilidad social.

6. Establecer controles organizacionales equilibrados.

Para desarrollar con éxito el proceso de calidad, la herramienta más relevante es el liderazgo y describe las habilidades requeridas para un Modelo de Liderazgo en seis bloques o etapas fundamentales (Miguel, 2011)

1. Gusto de trabajar con seres humanos: Complejos pero trascendentes. -En la sociedad como en las empresas las personas son complicadas, conflictivas, caprichosas y difíciles, defectos y cualidades que son irrepetibles, las cuales deben ser tratadas con dignidad, independientemente de sus comportamientos y acciones.

2. Principio de copa llena: Congruencia. “Nadie puede dar de beber de su copa a alguien, si no tiene llena la suya primero”. Nadie puede dar lo que no tiene. Dice y hace, predica con el ejemplo, inspira armonía y confianza.

3. Sencillez: Conciencia de la misión. Recapacitar la necesidad de asumir actitudes de mayor sencillez, entender la razón de ser líder como de la trascendencia de nuestras acciones, encontrar medios más convincentes y humanos para liderar.

4. Desarrollo integral: Sabiduría. Las personas con autoridad deben acrecentar su sabiduría, para ofrecer y transmitir sabiduría a los demás. El error grave es que no se prepare y capacite a los colaboradores en liderazgo. La sabiduría, comprende al conocimiento y su interactuar con el medio ambiente. Las habilidades que se deben tener presentes son: Integración, Consistencia, Educación, Sencillez, Participación, Justicia, Comunicación, Decisión y Compromiso con la Calidad.

5. Apertura y Valores. - La peor enfermedad de un líder es la cerrazón. El poder es tan agradable que cerramos oídos y ojos a la realidad, a lo que nos dicen, dando origen a nuestros problemas de actitudes reflejados en la manera de comunicarnos con los demás. Es difícil escuchar, se desvanecen las virtudes y se descuida la sensibilidad con el entorno. La única estrategia de vida de ser libre es vivir autocontrolados por nuestros valores, en los límites del respeto y dignidad de la persona.

6. Visión inspiradora. -Nadie sigue a una persona cuando esta no sabe a dónde se dirige, no demuestra entusiasmo ni seguridad. Un líder involucra a su equipo de trabajo desde el inicio en los planes estratégicos de la empresa, organizando y coordinando responsabilidades para alcanzar sus objetivos a largo plazo, dosificando entusiasmo para oxigenar a su fuerza laboral.

6.1.9. Importancia

Mejora los procesos de la empresa y, por ende, su capacidad de producción. Contribuye con el enfoque en la entrega de valor por parte de la organización a sus clientes, empleados y proveedores. Ayuda a las compañías a lidiar con situaciones de turbulencias e incertidumbres.(Learneo, 2024).

6.1.10. Características

Aurora Laporta menciona que una empresa triunfa cuando innova y aporta soluciones creativas:

Buen comunicador: La información tiene mucho más poder cuando se comparte y cuando es accesible a todos los miembros de una organización. Según la investigadora Deborah Barret, autora de Leadership Communication, comunicar implica transferir un propósito y una visión capaces de influir en la conducta de una persona, de un equipo y de una compañía.

Sabe delegar: responsabilidad distribuida: Delegar, que no abdicar, les ayuda a evitar sobrecargarse de responsabilidades innecesarias y a motivar a sus colaboradores para que sientan como propios los proyectos y las funciones delegadas. Si un colaborador tiene voz y voto aportará soluciones, y no nos olvidemos que una empresa triunfa cuando innova y aporta soluciones creativas. En cambio, si no se delega, la confianza de los empleados disminuirá y eso afectará negativamente a la productividad general de la compañía.

Winston Churchill lo tenía muy claro: “el éxito no es definitivo, el fracaso no es fatídico. Lo que cuenta es el valor para continuar”. El fracaso es inevitable y debemos aceptar el error como un aprendizaje. ¿Sabías que un líder tiene mayores posibilidades de ser efectivo y exitoso si está preparado para el fracaso? Aumentar la tolerancia al fracaso les hace más desinhibidos, les ayuda a superar el miedo con más facilidad y les crea un escudo psicológico para afrontar la crítica, la desaprobación y el rechazo con verdadera fortaleza.

Sabe reconocer el talento y lo quiere en su empresa

Identificar talento, captarlo y retenerlo no es tarea fácil, pero sin lugar a dudas

es una de las habilidades que los líderes estratégicos deben de incorporar en su “Know How” para desarrollar con éxito su trabajo. Y para conseguirlo un líder debe proporcionar a cada colaborador autonomía e independencia, expectativas claras, objetivos y propósito, confianza y oportunidades, sensación de trabajo en equipo y colaboración, crítica privada y elogio público.

Es reflexivo y genera diálogo en la empresa

Propicia espacios de debate y foros en los que los colaboradores puedan sugerir ideas y propuestas innovadoras. El pensamiento reflexivo es una característica inconfundible de un buen líder porque utiliza el raciocinio como herramienta de gestión y planificación, lo que le ayuda en sus quehaceres diarios para que su trabajo no consista en apagar fuegos constantemente (consumiendo nuestro tiempo y energía) y le permita mantenerse centrado.

Tiene inteligencia emocional y acepta sus límites

Es la competencia que nos permite comprender las emociones, las propias y las de nuestro equipo. La inteligencia emocional es el gran aliado del liderazgo estratégico ya que resulta fundamental comprender los propios estados de ánimo y las emociones, así como el impacto que causan en los demás. Daniel Goleman, el padre de la inteligencia emocional, dijo que esta se asienta en 5 claves distribuidas en dos ramas. Cuanto mejor domine estas 5 habilidades un líder, mayor inteligencia emocional tendrá.

El liderazgo estratégico es una combinación de habilidades, comportamientos, experiencias, conocimientos y perspectivas a diferentes **niveles de gestión empresarial**. Es la capacidad para hacer frente a los nuevos desafíos y retos, que al fin y al cabo es lo único que existe entre la empresa y su extinción.

6.1.11. Mejorar la dirección y control

El control es como la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos se logren (Koontz & Weihrich, 2007).

El término control es de uso frecuente y se utiliza al expresar que algo o alguien ha sido objeto de una corroboración, examen, verificación, inspección, revisión o supervisión. En relación con esto, controlar implica esencialmente la medición y posterior corrección de las actividades de la organización para que ellas estén alineadas

con los planes y los objetivos fijados por la dirección. Para el autor, el control es básicamente información para permitir la corrección oportuna de las desviaciones de las acciones reales con respecto al plan. El control puede ser definido como el conjunto de actividades que tiene como objetivo hacer realidad una serie de hechos deseados.

Todos los gerentes deberían realizar controles, aun cuando consideren que se está llevando a cabo correctamente lo planeado, debido a que no tienen la certeza de que lo previsto se esté realizando ni completa ni correctamente, es decir, no tienen una comparación entre lo real y lo deseado. (Robbins & Coulter , 2014)

En el mundo actual el talento humano se reconoce como una variable clave dentro del crecimiento productivo. Se requiere de la participación activa de los recursos humanos para lidiar con las transformaciones que condicionan un mundo organizacional tan ampliado como el de esta época, y donde las empresas luchan por destacarse. Así, pues, la estrategia de la organización de hoy debe considerar que los programas de formación de recursos humanos deben ser abiertos y flexibles. Asimismo, la formación ha de tener un carácter orientado a mejoras de la eficiencia y la calidad. (Grau, 2007)

Según los autores tanto el control como la formación del talento humano son elementos fundamentales para el éxito organizacional. El control asegura que las acciones estén alineadas con los objetivos, mientras que la gestión adecuada del talento humano permite a la organización adaptarse y sobresalir en un entorno competitivo.

6.1.12. Importancia

Permite que las actividades y procesos en las empresas se efectúen de la mejor manera y se puedan solventar los problemas que surjan, así como obtener aprendizajes a partir de la realización de estos procesos para poder hacer mejoras a futuro.

7.1 Marco Legal

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR 2008

Art. 63.- El Estado garantizará el ejercicio y participación de las personas, en igualdad de condiciones y oportunidades, en los bienes, servicios y manifestaciones de la cultura, y adoptará las medidas para que la sociedad, el sistema educativo, la empresa privada y los medios de comunicación contribuyan a incentivar la creatividad y las actividades culturales en sus diversas manifestaciones. Los intelectuales y artistas participarán, a través de sus organizaciones, en la elaboración de políticas culturales.

Art. 84.- El Estado reconocerá y garantizará a los pueblos indígenas, de conformidad con esta Constitución y la ley, el respeto al orden público y a los derechos humanos, los siguientes derechos colectivos:

1. Mantener, desarrollar y fortalecer su identidad y tradiciones en lo espiritual, cultural, lingüístico, social, político y económico.
2. Conservar la propiedad imprescriptible de las tierras comunitarias, que serán inalienables, inembargables e indivisibles, salvo la facultad del Estado para declarar su utilidad pública. Estas tierras estarán exentas del pago del impuesto predial.
3. Mantener la posesión ancestral de las tierras comunitarias y a obtener su adjudicación gratuita, conforme a la ley.
4. Participar en el uso, usufructo, administración y conservación de los recursos naturales renovables que se hallen en sus tierras.
5. Ser consultados sobre planes y programas de prospección y explotación de recursos no renovables que se hallen en sus tierras y que puedan afectarlos ambiental o culturalmente; participar en los beneficios que esos proyectos reporten, en cuanto sea posible y recibir indemnizaciones por los perjuicios socio-ambientales que les causen.
6. Conservar y promover sus prácticas de manejo de la biodiversidad y de su entorno natural.
7. Conservar y desarrollar sus formas tradicionales de convivencia y organización social, de generación y ejercicio de la autoridad.
8. A no ser desplazados, como pueblos, de sus tierras.
9. A la propiedad intelectual colectiva de sus conocimientos ancestrales; a su valoración, uso y desarrollo conforme a la ley.

10. Mantener, desarrollar y administrar su patrimonio cultural e histórico.
11. Acceder a una educación de calidad. Contar con el sistema de educación intercultural bilingüe.
12. A sus sistemas, conocimientos y prácticas de medicina tradicional, incluido el derecho a la protección de los lugares rituales y sagrados, plantas, animales, minerales y ecosistemas de interés vital desde el punto de vista de aquella.
13. Formular prioridades en planes y proyectos para el desarrollo y mejoramiento de sus condiciones económicas y sociales; y a un adecuado financiamiento del Estado.
14. Participar, mediante representantes, en los organismos oficiales que determine la ley.
15. Usar símbolos y emblemas que los identifiquen.

Art. 120.- No habrá dignatario, autoridad, funcionario ni servidor público exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones, o por sus omisiones. El ejercicio de dignidades y funciones públicas constituye un servicio a la colectividad, que exigirá capacidad, honestidad y eficiencia.

Ley del turismo

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la LEXIS S.A. prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades: a. Alojamiento; b. Servicio de alimentos y bebidas; c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito; d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento; e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y, f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables.

Código mundial del turismo

Artículo 1

Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuos entre hombres y sociedades.

- 1) La comprensión y la promoción de los valores éticos comunes de la humanidad, en un espíritu de tolerancia y respeto de la diversidad de las creencias religiosas, filosóficas y morales son, a la vez, fundamento y consecuencia de un turismo responsable. Los agentes del desarrollo turístico y los propios turistas prestarán atención a las tradiciones y prácticas sociales y culturales de todos los pueblos, incluso a las de las minorías nacionales y de las poblaciones autóctonas, y reconocerán su riqueza.
- 2) Las actividades turísticas se organizarán en armonía con las peculiaridades y tradiciones de las regiones y países receptores, y con respeto a sus leyes y costumbres.
- 3) Tanto las comunidades receptoras como los agentes profesionales locales habrán de aprender a conocer y a respetar a los turistas que los visitan, y a informarse sobre su forma de vida, sus gustos y sus expectativas. La educación y la formación que se impartan a los profesionales contribuirán a un recibimiento hospitalario de los turistas.
- 4) Las autoridades públicas tienen la misión de asegurar la protección de los turistas y visitantes y de sus bienes. En ese cometido, prestarán especial atención a la seguridad de los turistas extranjeros, por su particular vulnerabilidad. Con ese fin, facilitarán el establecimiento de medios de información, prevención, protección, seguro y asistencia específicos que correspondan a sus necesidades. Los atentados, agresiones, secuestros o amenazas dirigidos contra turistas o trabajadores del sector turístico, así como la destrucción intencionada de instalaciones turísticas o de elementos del patrimonio cultural o natural, deben condenarse y reprimirse con severidad, de conformidad con la legislación nacional respectiva.
- 5) En sus desplazamientos, los turistas y visitantes evitarán todo acto criminal o considerado delictivo por las leyes del país que visiten, y cualquier comportamiento que pueda resultar chocante o hiriente para la población local, o dañar el entorno del lugar. Se abstendrán de cualquier tipo de tráfico de drogas, armas, antigüedades, especies protegidas, y productos y sustancias peligrosas o prohibidas por las

reglamentaciones nacionales.

6) Los turistas y visitantes tienen la responsabilidad de recabar información, desde antes de su salida, sobre las características del país que se dispongan a visitar. Asimismo, serán conscientes de los riesgos de salud y seguridad inherente a todo desplazamiento fuera de su entorno habitual, y se comportarán de modo que minimicen esos riesgos.

Artículo 2

El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo

1) El turismo, que es una actividad generalmente asociada al descanso, a la diversión al deporte y al acceso a la cultura y a la naturaleza, debe concebirse y practicarse como un medio privilegiado de desarrollo individual y colectivo. Si se lleva a cabo con la apertura de espíritu necesaria, es un factor insustituible de autoeducación, tolerancia mutua y aprendizaje de las legítimas diferencias entre pueblos y culturas de su diversidad.

2) Las actividades turísticas respetarán la igualdad de hombres y mujeres. Asimismo, se encaminarán a promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables especialmente los niños, las personas mayores, y las personas con discapacidades, las minorías étnicas y los pueblos autóctonos.

3) La explotación de seres humanos, en cualquiera de sus formas, especialmente la sexual, y en particular cuando afecta a los niños, vulnera los objetivos fundamentales del turismo y constituye una negación de su esencia. Por lo tanto, conforme al derecho internacional, debe combatirse sin reservas con la cooperación de todos los Estados interesados, y sancionarse con rigor en las legislaciones nacionales de los países visitados y de los países de los autores de esos actos, incluso cuando se hayan cometido en el extranjero.

4) Los desplazamientos por motivos de religión, salud, educación e intercambio cultural o lingüístico constituyen formas particularmente interesantes de turismo, y merecen fomentarse.

5) Se favorecerá la introducción en los programas de estudios en la enseñanza del valor de los intercambios turísticos, de sus beneficios económicos, sociales y culturales, y también de sus riesgos.

7.2 Marco Conceptual

Dirección. - Es una relación de autoridad entre el directivo y sus subordinados para producir y comercializar bienes o servicios.

El trabajo en equipo. - Es una modalidad de articular las actividades laborales de un grupo humano en torno a un conjunto de fines, de metas y de resultados a alcanzar.

Equipo. - Es un número de personas que se han comprometido a alcanzar objetivos comunes, que trabajan en forma balanceada, que disfrutan de su trabajo y logran rendimientos excelentes.

Estrategia. - Son las expresiones operacionales de políticas en el sentido de que, dentro de un sistema administrativo, definen el criterio operacional sobre la base de cuales de los programas específicos pueden ser concebidos, seleccionados e implementados.

Grupo. - Es una pluralidad de individuos que se relacionan entre sí, con cierto grado de interdependencia, que dirige su esfuerzo a la consecución de un objetivo común con la convicción de que juntos puedan alcanzar este objetivo mejor que individualmente.

Implícito. - Información que requiere ser interpretada para su comprensión.

Líder. - Es aquella persona que constituye el punto focal de la conducta del grupo. El líder es el que tiene más influencia en las decisiones del grupo.

Resiliencia. - Capacidad para adaptarse a las situaciones adversas con resultados positivos.

Sinergias. - Acción de dos o más causas cuyo efecto es superior a la suma de los efectos individuales.

F. METODOLOGÍA

Según Hernández Sampieri, (2018), la metodología se refiere el conjunto de procedimientos, técnicas y herramientas utilizadas para llevar a cabo una investigación de manera sistemática y organizada. (Bernal, 2010) la define como el camino que sigue la investigación para obtener resultados válidos y confiables.

Para la ejecución de la investigación se realizaron algunos procesos de investigación que facilitaron obtener información a fin de cumplir con los objetivos planteados y que nos permitirán adquirir resultados validados y de conveniencia para analizar así la problemática de lo que se tiene en la comunidad sobre el liderazgo y trabajo en equipo.

8.1 Materiales y equipos

Los materiales que se utilizaron para alcanzar los objetivos de la investigación se fundamentan en lo siguiente:

8.2 Equipo

Computadora portátil marca Hp Windows 10

Impresora Marca Epson 1250

Celular marca Samsung A10

8.2.1 Suministros de oficina

Cuaderno Universal 100 hojas

Esferos

Resma de papel Bong

8.3 Ubicación del Área de estudio

El estudio investigativo se realizó en la Ciudad de Tena provincia de Napo, con la finalidad de Liderazgo y trabajo en equipo para mejorar la dirección y control de un centro turístico en la comunidad de Yutzupino donde se ha venido trabajando en el tiempo establecido con lo socios de la localidad.

Figura 2: *Localidad de estudio.*



Fuente: Google Maps (2024)

Figura 3: *Ubicación satelital de la localidad de estudio*



Fuente: Google Maps (2024)

8.3.1 Población

La población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación (Arias, 2012)

En el trabajo de investigación la población opta por un grupo influyente que son los socios de la comunidad de Yutzupino de la ciudad de Tena, a quienes se les hizo llegar un cuestionario correspondiente a las 127 personas que es el total de la población, datos que son obtenidos por la presidenta del sector.

8.3.2 Muestra.

Tamayo y Tamayo (2006), define la muestra como: "el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada" (p.176).

Por considerar una población pequeña se decidió trabajar con toda la población relevante, lo que permitió realizar un análisis más detallado y específico sin necesidad de generalizar los resultados. Este enfoque asegura que los resultados sean altamente representativos y pertinentes para el grupo en específico.

Tipo de investigación / estudio

Enfoque de investigación

Cualitativo

Los autores Blasco y Pérez (2007), señalan que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes.

El enfoque cualitativo en el proyecto es clave ya que desarrollando la matriz FODA podemos obtener una comprensión profunda y detallada de cómo el liderazgo y el trabajo en equipo pueden ser utilizados para mejorar la dirección y el control en la organización.

Cuantitativo

Rodríguez Peñuelas (2010, p.32), señala que el método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo. Este método utiliza el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente, además regularmente la presentación de resultados de estudios cuantitativos viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico.

Se utilizó el enfoque cuantitativo porque permitió medir de manera precisa y objetiva aspectos específicos del liderazgo y trabajo en equipo, A través del uso de datos numéricos, se utilizó la técnica de una encuesta que por lo tanto conlleva con un cuestionario de ciertas preguntas, por lo cual nos ayudó para comprender cómo diferentes variables influyen en el éxito del liderazgo y el trabajo en equipo.

Mixto

Filosófica y metodológicamente, para Hernández, Fernández y Batista (2010) los métodos mixtos se fundamentan en el pragmatismo, puesto que en ellos caben todo tipo de estudio, así como, los investigadores cuantitativos y cualitativos. Por pragmatismo debemos entender la búsqueda de soluciones prácticas y trabajables para efectuar investigación, utilizando los criterios y diseños que son más apropiados para un planteamiento, situación y contexto en particular.

El enfoque mixto lo utilizó debido a que es relevante en nuestro proyecto, así mismo ofrece una combinación equilibrada de profundidad y amplitud, lo que permite abordar de manera integral los desafíos y oportunidades en liderazgo y trabajo en equipo, mejorando así la dirección y control dentro del centro turístico.

Tipos de investigación

Investigación Bibliográfica

Según explica Córdoba-Pachón (2005) Con el desarrollo de sociedades basadas en información se pretende desarrollar una serie de visiones en las que el conocimiento

juega un papel esencial en la sociedad. Individuos pueden acceder a él, generar nuevo conocimiento en forma de productos y servicios de información (por ejemplo, programas software, bases de datos, servicios vía internet) (p. 81-82).

La investigación bibliográfica se utilizó en el proyecto porque es esencial para construir una base sólida sobre la cual se desarrolló el estudio, garantizar la relevancia y rigor del trabajo, y situar el hallazgo dentro del contexto académico y profesional existente.

Investigación de campo

Según Arias (2006) una investigación de campo “Consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurre los hechos”. Se caracteriza la información a través de cuestionarios.

Se utilizó la investigación de campo para obtener datos directos y contextuales sobre cómo se manifiestan el liderazgo y las dinámicas de equipo en la práctica. Esto nos permite validar teorías, entender mejor el entorno, y desarrollar estrategias relevantes y aplicables que realmente mejoren la dirección y control en la organización estudiada.

Investigación descriptiva

Se encarga de puntualizar las características de la población que está estudiando. Para Mario Tamayo y Tamayo (1994) define la investigación científica como registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente (Martínez, 2018).

La investigación descriptiva en nuestro proyecto para documentar y detallar cómo se manifiestan el liderazgo y el trabajo en equipo. Esto ayuda a identificar características y comportamientos específicos dentro del entorno investigado, proporcionando una base sólida para entender el estado actual y mejorar la dirección y control en la organización.

9.1 Metodología para cada objetivo

9.1.2 Analizar situacionalmente el Liderazgo, la gestión y los procesos administrativos de los miembros de la comunidad de "Yutzupino".

Se tuvo un acercamiento a la presidenta de la comunidad por medio de una solicitud para realizar la investigación del liderazgo y trabajo en equipo, con el fin de tener la aprobación para realizar el análisis de cómo están llevando a cabo el liderazgo en su grupo de trabajo.

Análisis FODA: Esta herramienta analítica se diagnosticó los factores internos y externos de la comunidad.

Figura 4: Esquema matriz FODA



9.1.2 Seleccionar las mejores estrategias que permitan incrementar la gestión del liderazgo y dirección de un Centro Turístico en la Comunidad de "Yutzupino"

Para seleccionar las estrategias que permitan incrementar la gestión del liderazgo y dirección de un Centro Turístico en la Comunidad de Yutzupino, se realizó la investigación descriptiva para recopilar, analizar y presentar datos con el propósito de conocer el procedimiento que están llevando a cabo.

Encuesta: Para la aplicación de la encuesta se realizó un cuestionario de 6 preguntas cerradas, la misma que se ejecutaron con la escala de Likert, junto con la herramienta de Google Forms además son métodos de investigación para recopilar datos y información importantes acerca del liderazgo y trabajo en equipo en la comunidad Yutzupino.

9.1.3 Desarrollar una estrategia que mejore los procesos de dirección y control de un Centro Turístico en el sector para los miembros de la Comunidad de "Yutzupino".

Mi propuesta es mejorar los procesos de dirección y control en el Centro Turístico de la comunidad de Yutzupino incluye evaluar la situación actual, implementar estrategias para realizar una capacitación en liderazgo y gestión, establecer sistemas de control efectivos, fomentar la comunicación abierta, optimizar recursos y procesos, e involucrar activamente a la comunidad en la gestión del centro. La estrategia busca garantizar que las operaciones sean eficientes, transparentes y que los beneficios se distribuyan equitativamente entre los miembros de la comunidad. Al abordar las áreas clave de liderazgo, comunicación, optimización de recursos y participación comunitaria, la estrategia busca no solo mejorar la eficiencia operativa, sino también fortalecer la conexión entre el centro turístico y la comunidad, asegurando que todos los involucrados se beneficien y contribuyan al éxito sostenible del proyecto.

G. RESULTADOS

9.1.4 Analizar situacionalmente el Liderazgo, la gestión y los procesos administrativos de los miembros de la comunidad de "Yutzupino".

Análisis FODA:

Análisis FODA de la situación actual del centro turístico en la comunidad de Yutzupino

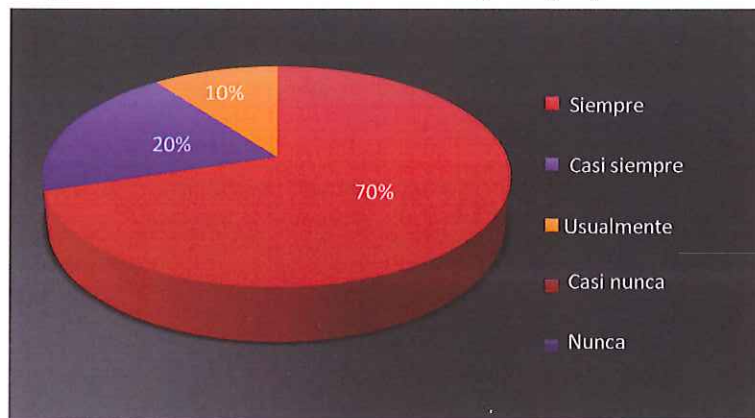
Figura 5: Matriz FODA de liderazgo y trabajo en equipo



9.1.5 Seleccionar las mejores estrategias que permitan incrementar la gestión del liderazgo y dirección de un Centro Turístico en la Comunidad de “Yutzupino”.

P.1 ¿Su líder toma decisiones de manera justa y equilibrada?

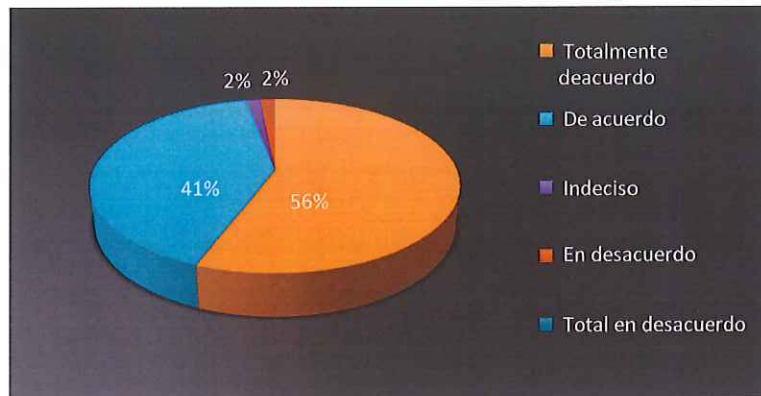
Figura 6: *Toma decisiones de manera justa y equilibrada*



Interpretación: Según la figura 6, el 70% menciona que su líder siempre toma decisiones de manera justa y equilibrada, el 20% casi siempre, y el 10% lo hacen usualmente. La mayoría de los miembros de la comunidad ve a su líder como alguien justo y equilibrado en la toma de decisiones, lo cual es una fortaleza clave para el liderazgo en la comunidad. Esto puede fomentar la cohesión y la confianza dentro del grupo. Sin embargo, existe un grupo menor que indica que hay margen para mejorar la percepción de equidad en algunas decisiones.

P. 2 ¿Está de acuerdo que su equipo es eficaz en la resolución de problemas?

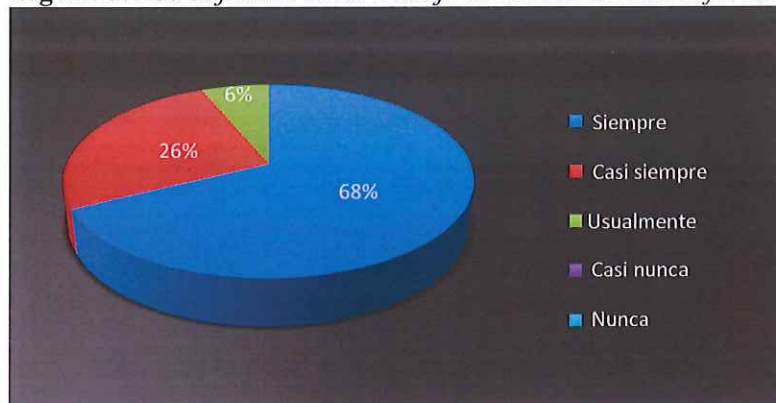
Figura 7: *Su equipo es eficaz en la resolución de problemas*



Interpretación: Según la figura 7, el 56% está totalmente de acuerdo en que su equipo es eficaz en la resolución de problemas, el 41% está de acuerdo, el 2% están indecisos, y el 2% está en desacuerdo. Esto sugiere que, en general, la opinión sobre la capacidad del equipo para resolver problemas es muy favorable, con apenas un pequeño grupo de personas que tiene reservas o desacuerdos. La escasa disensión en los resultados también implica que la percepción de la eficacia del equipo es bastante uniforme entre los participantes.

P.3 ¿Los objetivos de su trabajo están claramente definidos?

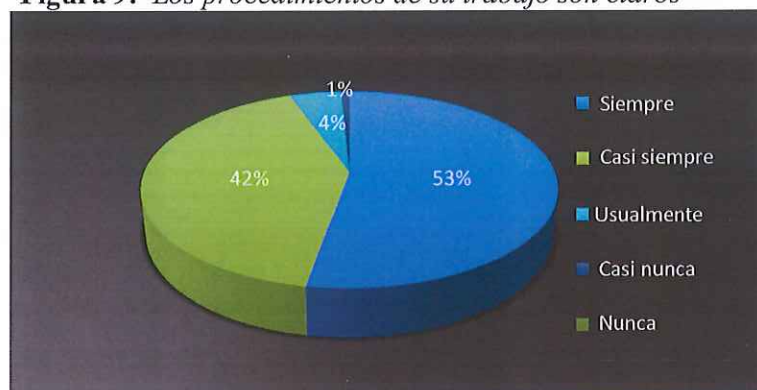
Figura 8: *Los objetivos de su trabajo están claramente definidos*



Interpretación: Según la figura 8, el 68% menciona que siempre los objetivos de su trabajo están claramente definidos, el 26% casi siempre, Por otro lado, el 6% menciona que los objetivos están definidos usualmente, lo que podría indicar que, para este pequeño grupo, la claridad en los objetivos no es siempre constante. En general, la mayoría de los participantes parece tener una buena comprensión de los objetivos de su trabajo, con solo una pequeña proporción experimentando alguna falta de claridad.

P.4 ¿Qué tan frecuente los procedimientos de trabajo son claros?

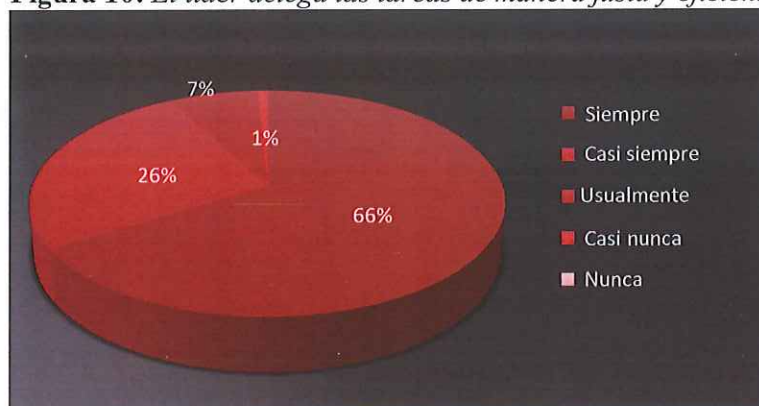
Figura 9: *Los procedimientos de su trabajo son claros*



Interpretación: Según la figura 9, el 53% menciona que siempre los procedimientos de su trabajo son claros, el 42% casi siempre, el 4% lo hacen usualmente, Finalmente, el 1% restante menciona que los procedimientos son casi nunca claros, lo que representa una pequeña fracción de la población que experimenta dificultades significativas con la claridad de los procedimientos laborales. En resumen, los datos indican que la mayoría de los empleados perciben una buena claridad en los procedimientos de su trabajo, con solo una pequeña proporción enfrentando problemas de claridad. Esto resalta que, en general, los procedimientos son bien comprendidos, aunque aún hay margen para mejorar la comunicación y definición de los procedimientos para todos los empleados.

P. 5 ¿Su líder delega tareas de manera justa y eficiente?

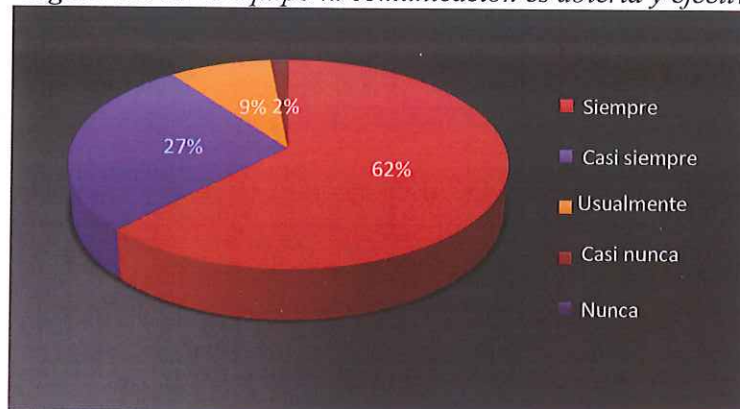
Figura 10: *El líder delega las tareas de manera justa y eficiente*



Interpretación: Según la figura 10, el 66% menciona que su líder siempre delega tareas de manera justa y eficiente, el 26% casi siempre, el 7% lo hacen usualmente, y el 1% casi nunca, Este porcentaje representa una pequeña fracción del grupo que experimenta dificultades significativas con la forma en que su líder delega las tareas, lo que podría indicar problemas aislados que necesitan ser abordados para mejorar la equidad y eficacia en la gestión del equipo. En resumen, la mayoría de los participantes percibe que la delegación de tareas por parte de su líder es en gran medida justa y eficiente, aunque hay un pequeño porcentaje que experimenta inconsistencias. Esto indica un sólido desempeño en la delegación de tareas, pero también destaca áreas potenciales para mejorar la equidad y la eficiencia en la asignación de tareas.

6. ¿En su equipo, la comunicación es abierta y efectiva?

Figura 11: *En el equipo la comunicación es abierta y efectiva*



Interpretación: Según la figura 11, el 62% menciona que en su equipo siempre la comunicación es abierta y efectiva, el 27% casi siempre, el 9% lo hacen usualmente, y el 2% casi nunca. Este pequeño porcentaje representa a aquellos que enfrentan dificultades significativas en la comunicación, lo cual podría estar afectando negativamente la dinámica y el rendimiento del equipo, en resumen, la mayoría de los participantes percibe que la comunicación en su equipo es en gran medida abierta y efectiva, con solo un pequeño porcentaje experimentando problemas. Esto indica que, en general, la comunicación es una fortaleza del equipo, aunque hay margen para mejorar en las áreas donde la comunicación no es tan fluida o efectiva.

9.1.6 Desarrollar una estrategia que mejore los procesos de dirección y control de un Centro Turístico en el sector para los miembros de la Comunidadde "Yutzupino".

En el siguiente esquema se presenta la propuesta:

El poder de la empatía y la escucha activa

Índice

Introducción.	4
Objetivo General.....	5
Objetivo Especifico.	5
Actividades.....	6
Empatía y escucha activa.....	7
Características (Ejemplos).....	8
Frases	9
Estrategias	10

Introducción

La empatía y la escucha activa son esenciales para establecer relaciones significativas. La empatía nos permite comprender y compartir los sentimientos de los demás, mientras que la escucha activa implica prestar atención plena y comprometida a lo que se dice. Juntas, estas habilidades ayudan a:

- Crear conexiones profundas y significativas.
- Resolver conflictos y mejorar la comunicación.
- Fomentar confianza y respeto mutuo.
- Aumentar comprensión y cooperación.
- Mejorar la toma de decisiones y resolución de problemas.

Al practicar la empatía y la escucha activa, podemos entender mejor a los demás y a nosotros mismos, facilitando nuestra interacción en un mundo diverso y complejo.

Objetivo General

Es proporcionar a los lectores las herramientas y estrategias necesarias para desarrollar habilidades efectivas de empatía y escucha activa, con el fin de mejorar sus relaciones personales y profesionales, y alcanzar un liderazgo más efectivo e inspirador.

Objetivo específico

- Ofrecer estrategias prácticas para desarrollar habilidades de empatía y escucha activa.
- Mostrar cómo la empatía y la escucha activa pueden ser utilizadas para resolver conflictos, mejorar la comunicación y aumentar la comprensión y cooperación.
- Inspirar a los lectores a adoptar un enfoque más empático y de escucha activa en su liderazgo y comunicación diaria.

ACTIVDADES

1. Ejercicios de auto-reflexión: Para ayudar a los lectores a comprender mejor su propio estilo de comunicación y liderazgo.
2. Actividades de grupo: Para fomentar la discusión y el intercambio de ideas sobre la importancia de la empatía y la escucha activa en el liderazgo.
3. Ejercicios de empatía: Para practicar la capacidad de ponerse en el lugar de los demás y comprender sus perspectivas.
4. Evaluaciones y retroalimentación: Para evaluar el progreso y brindar retroalimentación constructiva.
5. Meditaciones y ejercicios: Para ayudar a los lectores a desarrollar una mayor conciencia y presencia en la comunicación.

Empatía y la escucha activa

1. Ejercicio de roles: Divide a los participantes en parejas y asigna un tema o situación. Pide que uno de los participantes hable sobre el tema mientras el otro escucha activamente. Luego, pide que cambien roles y que el que escuchó ahora hable sobre lo que sintió al escuchar.

2. Historias de vida: Pide a los participantes que compartan una experiencia personal difícil o desafiante. Luego, pide que los demás participantes muestren empatía y comprensión.

3. Juego de la comprensión: Divide a los participantes en grupos pequeños y dales un tema o situación. Pide que cada miembro del grupo comparta su perspectiva y que los demás muestren empatía y comprensión.

Características y ejemplos

Comprensión emocional: Capacidad para entender y compartir los sentimientos de los demás. Ejemplo: Un amigo pierde su trabajo y tú te sientes triste y preocupado por él.

Comunicación activa: Capacidad para escuchar y responder de manera adecuada. Ejemplo: Un familiar está pasando por una crisis y tú lo escuchas atentamente y le ofreces apoyo.

No juicio: Capacidad para no juzgar a los demás y aceptar sus sentimientos. Ejemplo: Un amigo tiene una opinión diferente a la tuya y tú no lo juzgas, sino que tratas de entender su punto de vista.

Estrategias para mejorar la comunicación

1. Reuniones periódicas:

-Reuniones semanales o mensuales para discutir temas relevantes.

2. Capacitaciones y talleres:

-Talleres de habilidades técnicas (informática, manualidades, etc.).

3. Grupos de trabajo: - Crear grupos de trabajo para proyectos específicos.

- Fomentar la colaboración y participación en la toma de decisiones.

4. Participación ciudadana:

- Crear espacios para que los miembros de la comunidad compartan sus ideas y opiniones.

- Fomentar la participación en la toma de decisiones.

Frases de motivación

Empatía

1. Mira con los ojos de otro, escucha con las orejas de otro y siente con el corazón de otro. (Alfred Adler, psiquiatra)

2. Mira desde la ventanilla del otro. Intenta ver el mundo como lo ve tu paciente. (Irvin D. Yalom, escritor)

Escucha activa

Oír o leer sin reflexionar es una ocupación inútil» Confucio. 2. La atención es la aplicación de la mente a un objeto, el primer medio para pensar es escuchar bien» Jaime Balmes.

Hoja de ruta

REUNIONES PERIODICAS

Reuniones semanales o mensuales para discutir temas relevantes a la organización.

CAPACITACIONES Y TALLERE

Organizar capacitaciones en habilidades blandas (comunicación, liderazgo)

Talleres de habilidades técnicas (manualidades, artesanías, culinaria, etc.)

GRUPOS DE TRABAJO

Crear grupos de trabajo para proyectos específicos

Fomentar la colaboración y participación en la toma de decisiones

COMUNICACIÓN EFECTIVA

Establecer canales de comunicación (correos electrónicos, WhatsApp, etc.)

Fomentar la escucha activa y el dialogo

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Crear espacios para que los miembros de la comunidad compartan sus ideas y opiniones.

Fomentar la participación en la toma de decisiones

EVENTOS CUMUNITARIOS

Organizar eventos culturales, recreativos y educativos

Fomentar la interacción y la convivencia entre los miembros de la comunidad

LIDERAZGO COMPARTIDO

Identificar a los Líderes

Capacitarlos para que lideren grupos de trabajo

RECONOCIMIENTO Y MOTIVACIÓN

Reconocer y premiar la participación y contribución de los miembros.

Fomentar la motivación y el compromiso con la comunidad.

H. CONCLUSIONES

Se realizó un análisis situacional en la comunidad de Yutzupino mediante la herramienta FODA que permite identificar las fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de una organización que ayuda analizar los factores internos y externos tanto los puntos fuertes y débiles de la organización que es una herramienta útil para la planificación estratégica y toma de decisiones.

Mediante el análisis, se optó por la herramienta de encuestas para cumplir con la gestión del liderazgo y dirección de un centro turístico compuesta por 6 preguntas con la escala del Likert para 127 personas, la pregunta fue planteada de la siguiente manera, en su equipo de trabajo ¿Hay comunicación efectiva y abierta? Las 79 personas que equivale el 62% respondieron que siempre y 35 personas que equivale el 28% respondieron casi siempre y 11 personas que equivale el 9% respondieron que usualmente y 2 personas que equivale al 2% respondieron que casi nunca y 0 personas que equivale el 0% nunca.

Se elaboró la ejecución y cumplimiento de los dos primeros objetivos, dando así la recopilación e información valiosa por lo cual hemos optado por un manual que permita dar a conocer sobre la empatía y la escucha activa para fomentar la comprensión y conexión con los demás, también mejorando la comunicación efectiva. Al implementar este manual, se espera mejorar la comunicación y la colaboración.

I. RECOMENDACIONES

Se recomienda realizar un análisis situacional cada cierto periodo para evaluar el comportamiento y el desempeño del grupo con la finalidad de que el grupo este de manera activa, con la ayuda del manual propuesto a través de la revisión correcta podemos fomentar la participación activa del grupo en el proceso de mejora continua.

Considerar que las encuestas que fueron aplicadas a todos los socios de la comunidad permitan asegurar que el grupo este trabajando de manera efectiva y eficiente con ayuda del manual ir obteniendo información valiosa que permita llegar al éxito.

Es importante establecer objetivos claros y procedimientos adecuados para facilitar y mejorar el funcionamiento del equipo, poner en práctica la propuesta planteada que es una herramienta útil y accesible para todos los miembros de la organización

BIBLIOGRAFÍA

- Arias. (2012). *MetodologIa de la investigación*. Obtenido de MetodologIa de la investigación: <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0107967/cap03.pdf>
- Barroso. (2014). Acerca del trabajo en grupos o equipos. *Scielo*, 5.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la inveditgación. *administración, economía, humanidades y ciencias sociales*, (p 4).
- Castro, R. (30 de 12 de 2023). *Dpersonas*. Obtenido de Dpersonas: <https://dpersonas.com/2020/01/31/habilidades-blandas-que-son-y-por-que-son-importantes/>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos. Desarrollo Organizacional*, 39.
- Collins, J. (06 de 03 de 2024). *Aden*. Obtenido de Good to Great: las claves de éxito en liderazgo y negocios : <https://www.aden.org/business-magazine/good-to-great-claves-del-exito/>
- Etecé, E. (5 de Agosto de 2021). *concepto*. Obtenido de Psicología: <https://concepto.de/liderazgo-2/#ixzz8gI6r6bqH>
- Gomes Aleida, A. H. (Diciembre de 2003). *Scielo*. Obtenido de Sicelo: https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000600011
- González, A. (20 de 03 de 2007). *Gestiopolis.com*. Obtenido de Gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/liderazgo-en-las-organizaciones-del-siglo-xxi/>
- Grau, C. y. (2007). *La formación de los recursos humanos en las organizaciones empresariales*. Venezuela: Fondo Editorial Tropykos, 60.
- Hellriegel & Slocum. (20 de 01 de 2024). *McAfee WebAdvisor*. Obtenido de McAfee WebAdvisor: <https://docer.ar/doc/8sc1x8>
- Hernández Sampieri, M. (2018). Metadologia de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *Metodologia*, p 312.

- Ibid. (26 de mayo de 2023). *Management, Negocios y Emprendimiento*. Obtenido de Management, Negocios y Emprendimiento:
<https://sobregenerenciayempresa.blogspot.com/2014/11/el-arte-del-management-segun-peter.html>
- Katzenbach. Smith . (2004). Trabajo en equipo. *Bitubi*.
- Koontz & Weihrich . (2007). Evaluación y perfeccionamiento de las funciones del proceso de dirección en una empresa tabacalera. *Scielo*, p.372.
- Koontz y Weihrich . (2007). Evaluación y perfeccionamiento de las funciones del proceso de dirección en una empresa tabacalera. *Scielo*, p 56.
- Marchetti, M. d. (2002). Trabajo en equipo. *Perspectiva de competencia*, 405.
- Martínez. (2018). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 163-173.
- Menéndez. (31 de marzo de 2006). *spol*. Obtenido de Clima organizacional en Colombia: <https://www.fcsh.espol.edu.ec/archive/es/comment/reply/194>
- Miguel, L. (2011). El liderazgo moderno y el mejoramiento del desempeño del capital humano. *DESEMPEÑO DEL CAPITAL HUMANO*. , 227.
- Ninfa, I. (12 de Diciembre de 2017). *Universite de Geneve*. Obtenido de Universite de Geneve: [http://www.spentamexico.org/v12-n3/A25.12\(3\)405-422.pdf](http://www.spentamexico.org/v12-n3/A25.12(3)405-422.pdf)
- Robbins & Coulter . (2014). Evaluación y perfeccionamiento de las funciones del proceso de dirección en una empresa tabacalera. *Scielo*.
- Souza. (2011). Liderazgo y gestión de las personas hoy en día. *Multidisciplinar Núcleo de Conhecimento*, 19.
- Urrego, L. (2006). Liderazgo estratégico. *Arbitrada Interdisciplinaria Koininía*, 9.
- Weihrich, K. &. (2002). Proceso Académico-Administrativo. *Revista Científica y Ética*, p 160.

- Bizneo. (2024). *Blog de Recursos Humanos Bizneo HR: práctico y actual*. Obtenido de 7 características del trabajo en equipo exitoso:
<https://www.bizneo.com/blog/caracteristicas-del-trabajo-en-equipo/#:~:text=Los%20mejores%20equipos%20de%20trabajo,del%20trabajo%20en%20equipo%20fundamentales>.
- Blasco, P. (2 de mayo de 2007). *Eumed.net*. Obtenido de Enfoque cualitativo:
https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html#google_vignette
- Etecé, E. (2 de Febrero de 2022). *Concepto*. Obtenido de Proceso administrativo:
<https://concepto.de/proceso-administrativo/>
- Learneo. (2024). *Course Hero*. Obtenido de Cómo es que la organización y la estructura de una empresa pueden ser la parte estratégica de una compañía:
<https://coursehero.com/es/file/207197911/Foro-de/>
- Marvin, S. y. (26 de mayo de 2024). *Asana*. Obtenido de 11 estilos de liderazgo y cómo encontrar el tuyo: <https://asana.com/es/resources/leadership-styles>
- SALLE, U. D. (5 de Noviembre de 2021). *Noticias*. Obtenido de La importancia del Trabajo en Equipo.

ANEXOS

Anexo 1: Oficio de autorización para realizar el trabajo de investigación

Tena, 09 de mayo de 2024.

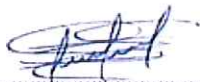
Sra. Tania Shiguango
Presidenta de la Comunidad de "Yutzupino"
Presente

De mi consideración

Yo, Andi Shiguango Jhaela Yugsara y Aguinda Andi Karen Mishelle con C.I 150092809-6 y C.I 172619326-9, estudiantes de la carrera de Tecnología Superior en Administración del INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA, de Quinto Semestre paralelo "B", me dirijo comedidamente hacia usted con la finalidad de solicitar que nos autorice realizar el trabajo de titulación bajo la modalidad de Trabajo de Integración Curricular denominado "LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO PARA MEJORAR LA DIRECCIÓN Y CONTROL DE UN CENTRO TURÍSTICO EN LA COMUNIDAD DE YUTZUPINO".

Por la atención que sepa dar a la solicitud, expreso mi más sincero agradecimiento.

Atentamente,



Andi Shiguango Jhaela Yugsara
Teléfono: 0986278114
E-mail: jhaelaandi@est.itstena.edu.ec



Aguinda Andi Karen Mishelle
Teléfono: 0980694884
E-mail: karenaguinda@est.itstena.edu.ec



Recibido.
2024-05-09
flavio

Anexo 2. Oficio de autorización para realizar el trabajo de investigación.

Tena, 13 de mayo de 2024

Señoritas

Andi Shiguango Jhaela Yugsara y Aguinda Andi Karen Mishelle
Estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Tena

Apreciada,

Yo Shiguango Andy Tania Martina con número de cédula 1500581838, en mi calidad como presidenta de la Comunidad Kichwa "Salvador Andy de Yutzupino" autorizo a las estudiantes, a utilizar información confidencial de la comunidad para la realización de la tesis denominado **LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO PARA MEJORAR LA DIRECCIÓN Y CONTROL DE UN CENTRO TURÍSTICO EN LA COMUNIDAD DE YUTZUPINO**. Las señoritas estudiantes asumen que toda información y resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

El material suministrado por la comunidad será la base para la construcción de un estudio de casos. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Tena.

Atentamente.


Sra. Pdt. Shiguango Tania
CCI 1500581838



Activar Windows
Ve a Configuración para activar Win

Anexo 3. Encuesta dirigida a los socios

ENCUESTA

Liderazgo Y Trabajo En Equipo Para Mejorar La Dirección Y Control De Un Centro Turístico En La Comunidad De "Yutzupino"

Objetivo: El objetivo de la presente encuesta es de carácter netamente académico, la información obtenida servirá para poder desarrollar el Liderazgo y trabajo en equipo para mejorar la dirección y control de un centro turístico en la comunidad de "yutzupino".

Indicaciones Generales: Lea detenidamente cada pregunta y seleccione el ítem que considere pertinente con la mayor sinceridad posible, el documento es con fines estrictamente académicos y es totalmente anónimo.

Género:

Masculino	
-----------	--

Femenino	
----------	--

Edad:

18 a 30 años

31 a 40 años

41 a 50 años

50 años en adelante

1. ¿Su líder toma decisiones de manera justa y equilibrada?

Siempre	
Casi siempre	
Usualmente	
Casi nunca	
Nunca	

2. ¿Está de acuerdo que su equipo es eficaz en la resolución de problemas?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
Desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	



3. ¿Los objetivos de su trabajo están claramente definidos?

Siempre	
Casi siempre	
Usualmente	
Casi nunca	
Nunca	

4. ¿Qué tan frecuente los procedimientos de trabajo son claros?

Siempre	
Casi siempre	
Usualmente	
Casi nunca	
Nunca	

5. ¿Su líder delega tareas de manera justa y eficiente?

Siempre	
Casi siempre	
Usualmente	
Casi nunca	
Nunca	

6. ¿En su equipo, la comunicación es abierta y efectiva?

Siempre	
Casi siempre	
Usualmente	
Casi nunca	
Nunca	

Windows
Ver Configuración para activar

Anexo 4. Fotografías

Fotografía 1



Fotografía 2



Anexo 6. Fotografías de las reuniones con los socios

Fotografía 1: Primera reunión



Fotografía 2: Segunda reunión

