



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Comportamiento organizacional: el liderazgo como eje de la filosofía  
empresarial**

**MAZA SANCHEZ DANNY MARCELO  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**ULLOA CORDOVA LIZBETH XIOMARA  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA  
2021**



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Comportamiento organizacional: el liderazgo como eje de la  
filosofía empresarial**

**MAZA SANCHEZ DANNY MARCELO  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**ULLOA CORDOVA LIZBETH XIOMARA  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA  
2021**



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROYECTOS INTEGRADORES**

**Comportamiento organizacional: el liderazgo como eje de la  
filosofía empresarial**

**MAZA SANCHEZ DANNY MARCELO  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**ULLOA CORDOVA LIZBETH XIOMARA  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**BURGOS BURGOS JOHN EDDSON**

**MACHALA  
2021**

# PROYECTO INTEGRADOR

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

4%

INDICE DE SIMILITUD

2%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

1

Submitted to Universidad Técnica de Machala

Trabajo del estudiante

2%

2

[repositorio.ug.edu.ec](https://repositorio.ug.edu.ec)

Fuente de Internet

1%

3

[durallanta.com](https://durallanta.com)

Fuente de Internet

1%

---

## CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

Los que suscriben, MAZA SANCHEZ DANNY MARCELO y ULLOA CORDOVA LIZBETH XIOMARA, en calidad de autores del siguiente trabajo escrito titulado Comportamiento organizacional: el liderazgo como eje de la filosofía empresarial, otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Los autores declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

Los autores como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.



MAZA SANCHEZ DANNY MARCELO

0705616282



ULLOA CORDOVA LIZBETH XIOMARA

2100699699

**Tema:** El comportamiento organizacional: el liderazgo como eje de la filosofía empresarial

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Objeto de la investigación**

Desde la antigüedad el comportamiento organizacional se ha involucrado con el liderazgo en base a la filosofía empresarial. Su razón principal, es la adecuada correspondencia del liderazgo dentro de una empresa como eje de la filosofía empresarial. Se afirma, que para poder tener un liderazgo respetable y claro primero se debería tener en cuenta y con buena escolaridad que es el comportamiento dentro del entorno organizacional. De tal forma, que en las empresas se debe luchar por la implementación de un buen liderazgo como una filosofía pacífica, logrando así el crecimiento de la empresa tanto en nivel organizacional como económico.

Al mismo tiempo, se argumenta que la focalización en los recursos humanos es un factor fundamental para la eficiencia y el aprovechamiento de otros recursos. En este sentido, los empleados de la organización pueden desarrollar habilidades y competencias que permitan a la empresa sobrevivir en el tiempo, construyendo así un capital humano inédito, único y competitivo en la empresa a través del liderazgo (Agudelo & Saavedra, 2016).

El liderazgo del recurso humano se verá pronunciado en todo aquel elemento en el que se pueda asociar en cuanto a habilidades de comportamiento dentro de la empresa. Por otro lado, asumiendo que el recurso humano solo desarrolla una competencia en cada uno de los miembros pues no solo hace referencia a la organización sino también en la disciplina con la que cada empleado puede lograr sus objetivos desarrollando así un buen liderazgo. En cuanto se refiere al eje filosófico de las empresas, este eje puede disciplinar a todos los miembros que están desarrollándose en su función desde el más simple al más elemental cumpliendo con el objetivo creado entre el entorno y comportamiento existente de competencia.

Este estudio, se enfoca a las funciones más elementales, es decir, al nivel de director corporativo donde no solo se realiza los controles de procesos y procedimientos dentro del organismo laboral bajo parámetros de eficiencia y eficacia, sino que trabaja

permanentemente en busca de construir de acciones y estrategias que estén basadas en modelos sencillos de aplicación en la organización, así como tratar de compartir e implementar cada una de las acciones tomadas a través de los diferentes miembros para determinar su reacción, entre su filosofía como parte de un equipo en el cual se desarrollan distintas partes de procesos en el comportamiento organizacional.

Por tal motivo Sabando, Véliz y Coello (2016) establecen que, lograr los comportamientos organizacionales adecuados es una excelente herramienta para adquirir mayores niveles de eficiencia y eficacia dentro de una empresa. Afirmaron esto, después de que la era de la analítica cambió, los valores evolucionaron rápidamente de la misma manera y ciertos recursos humanos se volvieron más escasos. Por lo tanto, es cada vez más necesario comprender los factores que influyen en el desempeño de los lugares de trabajo individuales y, por tanto, el comportamiento organizacional debe verse como un proceso integrado orientado hacia la cultura, el clima, los niveles y la estructura del proceso, utilizando una visión holística del sistema guiada por separado.

Los individuos son parte del trabajo organizacional por ende tener un adecuado nivel de comportamiento es perfecto para el crecimiento de nuevos ejes de planificación, hablando filosóficamente el comportamiento organizacional es una metáfora ética dentro de cada persona que pueda laborar en un entorno específico rodeado de diferentes relaciones estratégicas, así como la utilización de recursos empresariales para realizar tal convivencia. Sin embargo, la realidad que se experimenta en la empresa a ser estudiada es otra lo que constituye un inconveniente de indagación.

## **1.2 Problema de la Investigación**

En la investigación bibliográfica elaborada se encuentra un lenguaje acorde frente a los trabajos de investigación donde el comportamiento organizacional, el liderazgo y la filosofía empresarial son escasa en las empresas e instituciones de la provincia de El Oro. Lo anteriormente escrito, es una de las principales problemáticas en las diferentes organizaciones oreñas donde se ha demostrado que predominan las políticas proselitistas o familiares.

De tal forma, que dentro de las empresas oreñas el comportamiento organizacional es una preocupación observable y declarada en algunos casos. Las causas de este problema, es gracias a que en algunas instituciones se les dificulta tener un eje de liderazgo sólido,

debido a la situación en el que se hallan inmersos muchos de los dueños o directivos de las diferentes empresas.

Esto ha hecho, a que se deje a un lado el tecnicismo y los méritos y se opte por tener una estrategia clientelar lo que resulta drástico en cuestión de liderazgo. Por otro lado, se imponen diferentes reglamentos que deben ser acatados dentro de las mismas organizaciones lo cual dificulta que los trabajadores tengan una conducta propia de actuación, sino que están obligados a tener una relación laboral en un ambiente opresor.

### **1.3 Justificación**

Como se nota, el comportamiento organizacional, el liderazgo y la filosofía empresarial son la base fundamental dentro de una toma de decisiones gerencial, siendo elementos clave para el desarrollo empresarial además de incidir directamente en el crecimiento socioeconómico de una región (Garófalo, Pazmiño, & Muñoz, 2020). Por lo tanto, es imperioso caracterizar el tipo/calidad de liderazgo en los empresarios locales analizando su capacidad para producir, generar rentabilidad e incentivar la reactivación económica que es clave en tiempos de pandemia.

En ese sentido y desde la perspectiva académica es necesario concatenar saberes tanto teóricos como práctica en la profesión, vincularse con la comunidad al identificar y solucionar problemas sociales, aprender a elaborar informes e interactuar con el ámbito laboral; siendo en este caso la administración de empresas, obteniendo experiencia y complementando la formación profesional.

Según Pizzete & Birck (2020) el principal problema en el mundo de los negocios es el liderazgo. Así se tiene, que las aptitudes y capacidades de un líder son el resultado de una rigurosa disciplina e inversión; tanto al contratar personal adecuado, profesionales especializados y cohesionar la empresa como un todo para optimizar su rendimiento en función del recurso humano, correcta gestión de los flujos financieros e innovación.

Las causas que originan el problema son:

- Temor a invertir en un ámbito de crisis sanitaria y financiera
- Falta de dinamismo e inflexibilidad en el financiamiento empresarial
- Desactualización de los conocimientos en temas de liderazgo corporativo
- Poca cohesión en formación sobre liderazgo por parte de los organismos reguladores y entidades públicas

Los efectos o consecuencias del problema son:

- Poco crecimiento empresarial y baja liquidez en la población
- Mercado agresivo y en deterioro ante falta de circulante e innovación
- Cadena de mando jerárquica bajada en autoridad y no en liderazgo
- Desatención del sector empresarial en temas de liderazgo y crecimiento ante presión tributaria

Como se conoce, persiste preocupación por mejorar la situación empresarial del sector o de la provincia. Donde, a pesar de que existen leyes se manifiesta que estas ahogan los emprendimientos en impuestos y desatienden los problemas tanto a nivel formativo como legal. A esto se suma, la carencia de talleres enfocados a inculcar liderazgo, retroalimentar saberes o actualizar conocimientos; demostrando que se desaprovecha el potencial del liderazgo como medida estratégica al reactivar la economía; haciendo del presente estudio una necesidad en el panorama actual.

#### **1.4 Objetivos de la Investigación**

Para poder dar solución al problema de esta investigación se procede a plantear los siguientes objetivos:

##### **1.4.1 Objetivo General**

Diseñar una estrategia competitiva creando políticas de liderazgo para el establecimiento de la filosofía empresarial.

##### **1.4.2 Objetivos específicos**

- 1) Analizar las prácticas de comportamiento organizacional mediante una revisión bibliográfica para la elaboración de sus fundamentos teóricos.
- 2) Realizar un diagnóstico sobre el comportamiento organizacional aplicando un cuestionario estructurado para la valoración del nivel directivo en la organización.
- 3) Analizar el liderazgo empresarial en la microempresa a través de un diagnóstico institucional para el establecimiento de la filosofía empresarial.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEORICO CONCEPTUAL**

#### **2.1 Revisión Sistemática de la literatura**

Son el vínculo de criterios y conceptos que caracterizan a la temática e inducen al lector mediante una revisión literaria al argumentar sus opiniones e ideas en relación a otros autores comprendidos en la materia.

##### **2.1.1 Investigación Documentada**

De acuerdo con Gómez, Carranza y Ramos (2016), es un proceso sistemático, consiste en recopilar información sobre un tema o problema en particular, permite a los investigadores fundamentar sus estudios en base a criterios, cotejar opiniones y sustentar sus hipótesis desde la perspectiva epistemológica sumando conocimientos en una sociedad globalizada; además es un parámetro a evaluar en los proyectos e informes; gracias a que, verifica el rigor académico del proyecto mediante referencias bibliográficas.

##### **2.1.2 Análisis de contenidos**

Consiste en comparar la información en diferentes fuentes literarias y documentos; analizar los criterios de los autores, su fundamentación, discursos y categorías científicas a la vez que permite aplicar los criterios de exclusión e inclusión (Mendieta & Esparcia, 2018); facilitando establecer comparaciones que den lugar a nuevos conocimientos.

Los criterios de inclusión son:

- Año, en un rango de 5 a 10 años de publicación
- Novedad científica, que el tema sea relacionado a la temática e innovador
- Autor; sean profesionales en el campo de estudio
- Institución; sean publicados por sociedades científicas y en bases de datos indexadas
- Idioma, se prioriza escritos en español

Los documentos que no satisfagan dichas características, serán excluidos del estudio.

##### **2.1.3 Empresa**

Es toda organización que se crea con fines económicos, funciona bajo la jurisdicción reglamentaria y funciona en un mercado específico aprovechando recursos monetarios en

un nicho puntual como servicios, comercio, fábricas e industrias o primario (materias primas).



*Ilustración 1. Caracterización de una empresa en general*

**Fuente:** (Uriarte, 2019)

#### **2.1.4 Empresas comerciales**

Son todas las entidades que se dedican a intercambiar productos y compra/venta de bienes e insumos acorde a las necesidades del consumidor; dentro de este grupo destacan:

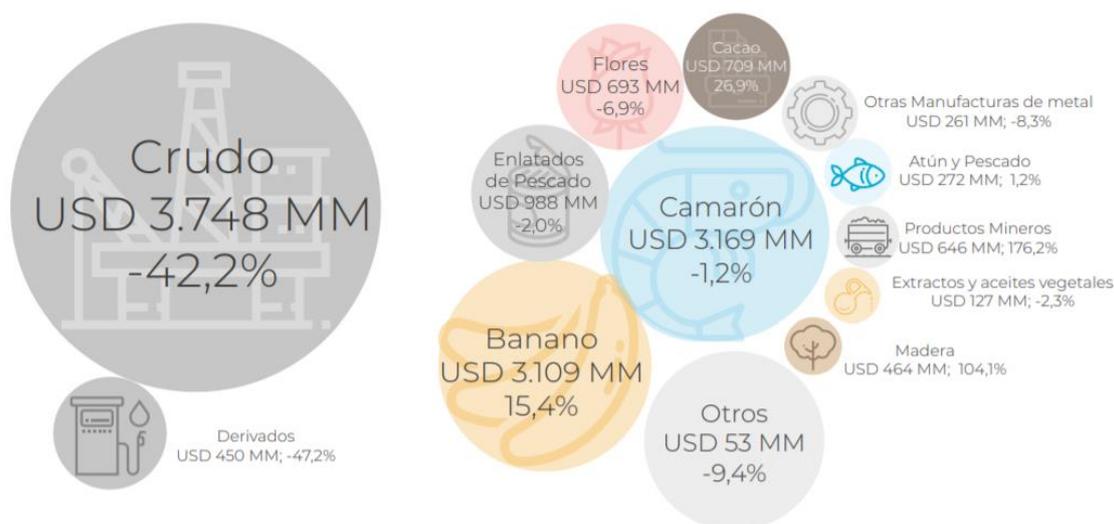
- Farmacéuticas
- Centros comerciales
- Ferreterías
- Almacenes de electrodomésticos y artículos para el hogar
- Comercio de activos

Hoy en día estas empresas se caracterizan por ser innovadoras, aplicar soluciones mediante las Nueva Tecnologías de Comunicación e Información (NTIC's) para potenciar sus servicios e infraestructura al lograr competitividad (Flores & Flores, 2021); resaltando que el liderazgo es la manera más factible para obtener un buen resultado de éxito en una organización.

#### **2.1.5 Importancia de las empresas comerciales**

De acuerdo con Guagua, Castillo, Bruna y Oyarvide (2020), las empresas comerciales se enfrentan a la volatilidad del mercado, fluctuación del precio en relación de la

oferta/demanda y deben disponer de la logística para entregar sus productos, tecnificar la cadena de suministro de la mejor forma posible y mantener alta la satisfacción del cliente. Estas empresas son responsables de abastecer los centros comerciales, tiendas locales, transferencia tecnológica, alimentos en los hogares y generar miles de fuentes de empleo para la población, haciendo que su impacto sea social, económico e inclusive cultural; gracias a que, su filosofía sigue inspirando nuevos modelos de negocios como Amazon o Alibaba en el e-commerce.



**Ilustración 2.** Impacto del comercio en el Producto Interno Bruto del Ecuador

Fuente: (Prado, Villareal, Granizo, & Vivero, 2021)

### 2.1.6 Comportamiento organizacional

Según Gómez, Vargas, Peñafiel y Alvarado (2020), es un concepto complejo e interdisciplinario, que armoniza las operaciones de la empresa en sintonía con sus objetivos institucionales; refleja su cadena de mando, comunicación interna e involucra tanto el ámbito social, política, cultural y económico; siendo responsable directamente del grado de eficacia al coordinar sus departamentos como una sola entidad.

Para Sánchez y otros (2018) las medidas discrecionales son actividades que no se requieren en el rol de un empleado, pero se eligen individualmente para que su negligencia no sea penalizada por la organización. Por lo tanto, prestando atención al comportamiento de las personas de diferentes grupos, continúan estudiando patrones de comportamiento grupal, llamándose comportamiento organizacional.

El comportamiento es aquello que conjuga las acciones de todas las personas e integra sus esfuerzos acordes a la dirección/gestión de la empresa, siendo clave para su desarrollo y crecimiento como sociedad. La planificación, sistemas de información, comercio y administración son factores claves en el desarrollo empresarial de la provincia; haciendo necesario enfatizar en el liderazgo como recurso para lograr la competitividad y mejorar su evolución de pymes a grandes empresas.



**Ilustración 3.** Caracterización de una empresa en general

**Fuente:** (Crespo, Carchi, Zambrano, Orellana, & González, 2020)

### 2.1.7 Liderazgo

Se define como la capacidad se tiene para influir sobre las personas, tomar decisiones en base a información en forma lógica y ejecutar planes para efectuar los objetivos planteados. En el marco de la globalización, surge el *liderazgo global* siendo una visión general; donde se distribuyen la toma de decisiones, co-empoderamiento del recurso humano y responsabilidades en forma participativa al lograr cambio positivo (Peña-Acuña & Beatriz, 2021); su meta es lograr eficiencia, sostenibilidad e integridad en el funcionamiento de la empresa. El liderazgo ha evolucionado a una ciencia compleja e interdisciplinaria concatenando saberes de psicología, negocios, mercadotécnica, contabilidad, administración y varios criterios que ameritan una capacitación constante para ser un líder capaz de dirigir una empresa exitosa.

### 2.1.8 Filosofía empresarial

Comprende una serie de procesos, directrices y valores que integran la administración de la empresa; desde cómo solucionar sus problemas hasta la relación de calidad.

De acuerdo con Vela, Izquierdo, Jiménez y Terranova (2020), sus características son:

- Cohesiona la misión, visión y objetivos de la organización en forma estratégica e integra
- Genera conciencia a todos los actores desde directiva hasta proveedores, empoderando al talento humano e incide sobre su productividad
- Mejora su calidad y comportamiento institucional; a la vez que incluye la responsabilidad social.

Según (Villanueva, Jiménez, & Moya, 2019) la misión de un centro de información económica es proporcionar a los usuarios información de alta calidad que les ayude a implementar un programa de gestión de aptitud que forma parte del método de gestión de eficacia gerencial de la empresa, en este programa, todas las tareas son específicas.

### 2.1.9 Estructura Organizacional

Es el perfil que se relaciona y gestiona a la empresa, el cómo administrar, sus principios, cadena de mando y cadena de valor que en coordinación transforman a la empresa en una sola entidad.



*Ilustración 4. Esquema organizacional modelo de una empresa comercial*

**Fuente:** (Blanco-Ariza, Vásquez-García, García-Jiménez, & Melamed-Varela, 2020)

De acuerdo con Ocampo, Huilcapi y Cienfuentes (2019), existen dos tipos de estructuras:

- Vertical: Cuando se realiza mediante un esquema jerárquico, distribuyendo la cadena de mando en forma escalonada hacia jefes, empleados y supervisores distribuyendo sus responsabilidades en forma individual.
- Horizontal: Es en función de la capacidad y liderazgo de cada trabajador, no existen jefes inmediatos sino líderes que toman las decisiones en forma conjunta sin excluir el criterio de nadie.

Se aprecia que generalmente hoy en día se aplica la modalidad vertical, generando discordia entre los empleados y sectorizando la empresa en clases sociales; para ser eficiente y competitiva se requiere sinergia; misma que se logra con una estructura horizontal donde todos aportan a la misma causa.

#### **2.1.10 Importancia de la toma de decisiones gerenciales**

La toma de decisiones es un proceso holístico, donde se solucionan los problemas e identifican las mejores alternativas para gestionar su ejecución y seguimiento acorde a los objetivos estratégicos de la empresa (Zapata Rotundo, Sigala Paparella, & Mirabal Martínez, 2016).

Para tomar decisiones se debe tener información, cadena de mando y estilo de liderazgo, lo cual condiciona fuertemente el tipo de participación, resaltando que las decisiones estratégicas son centralizadas y las operativas descentralizadas. Aunque, es imperioso relacionar al tipo de liderazgo con las decisiones, el sesgo e influencia del líder determina la cohesión organizacional, sí es transformacional sus acciones son retroalimentadas dinámicamente acorde al desempeño y en caso de ser transaccional solo toma decisiones al evidenciar errores o corregir falencias siendo del tipo vertical.

#### **2.1.11 Estrategias competitivas**

En función del estudio se analiza e interpreta las diferentes estrategias solventadas en el tipo de liderazgo; cuáles ventajas o prestaciones dan las distintas posturas al conjugar el funcionamiento organizacional como mayor eficiencia e integridad de acuerdo a las potencialidades de la empresa y su filosofía.

Hoy en día una tendencia en empresas tanto medianas como grandes corporaciones, es el uso del *Benchmarking* como herramienta para analizar el mercado, tomar decisiones y mejorar el rendimiento organizacional cambiando a un liderazgo competitivo, con un

estilo agresivo en su perfil posición estratégica y evaluación de acción (PEYA); acorde a las fuerzas externas e internas del mercado.

De acuerdo a los pasos a seguir son:

- Planificar, se debe identificar las metas, objetivos y técnicas al recopilar datos e información del entorno empresarial
- Análisis, se compara las alternativas e interactúa con las variables dando con los parámetros y nichos de mercado a explorar
- Integración, se relaciona con la población objetivo, usuarios, clientes y socializan los resultados en forma de plan piloto
- Acción, se desarrolló e implementa el plan para evaluarlo en la práctica y medir su funcionamiento acorde a las necesidades del diseño
- Madurez, se retroalimenta la acción e implementa mejoras, compara con la competencia y organiza directrices para sobresalir en el mercado

**Cuadro 1.** *Estilos de liderazgo e implicaciones para la gestión empresarial*

<b>Estilo del liderazgo</b>	<b>Características</b>	<b>Implicaciones para la gestión</b>
Transaccional	Guía y motiva a sus seguidores.	Se limita la creatividad.
	Reconoce las necesidades de sus seguidores.	No genera confianza.
	Orientación al control.	Generan estabilidad en la organización.
	No incentiva el liderazgo en otras partes de la organización.	Fuerte orientación a los resultados del trabajo.
	Ofrece recompensas a cambio del desempeño.	No generan cambio.
	Se basa en instrucciones, órdenes.	Es útil en momentos de crisis, decisiones que implican rapidez.
	Negociación para lograr cumplimiento de los objetivos.	-
Transformacional	Se sostiene en una visión de futuro, valores.	Incentiva la participación, compromiso.
	Capacidad de escucha.	Genera eficacia en los grupos y la cohesión.
	Estimula al compromiso y la responsabilidad.	Genera creatividad.
	Incentiva el aprendizaje continuo	Más posibilidades para la proactividad, eficiencia y eficacia.
	Abierto a los cambios.	Mayor capacidad para asumir riesgos
	Orientada a las relaciones y los resultados.	-
Laissez-fair	No se compromete.	Incentiva el desarrollo individual.
	No se centra en cómo se logran los resultados sino en su efectividad.	No se generan relaciones, induce el aislamiento.
	Induce a la automotivación y el autocontrol.	Puede conducir a la anarquía.
	Poco contacto y apoyo.	Genera poco compromiso con las metas organizacionales.

**Fuente:** (Capa, Benítez-Narváez, & Capa-Benítez, 2018)

La habilidad de liderazgo en costes radica en ofertar siempre precios menores a su competencia mediante un producto o servicio similares que brinde una ventaja competitiva; el proceso para aplicarla es:

- Generar un valor agregado en base a la experiencia del producto, que sea la marca lo que genera confianza sobre la venta

- Aumentar el volumen de ventas en forma paralela al reducir su volumen unitario
- Aprender de sus errores y retroalimentar su infraestructura tecnológica en forma permanente, estando siempre por encima de su competencia
- Generar ideas innovadoras que mejoren el proceso de desarrollo al optimizar costos
- Simplificar el proceso de producción para minimizar costos; fijar diseños propios y de gran impacto
- Mantener siempre ofertas y rebajas en los productos, abrir nuevos locales en sitios estratégicos e inferir sobre sus proveedores
- Permitir flexibilidad en su capacidad productiva y mantener a sus empleados motivados para evitar baja en el rendimiento

Otra estrategia basada en liderazgo es la diferenciación del producto; misma que se basa en crear un agregado psicológico que lo diferencia, que se venda su experiencia y nombre sobre sus cualidades como el caso de iPhone o Mac; de acuerdo con Cepymenews (2020) sus condiciones son:

- Su presencia, diseño y características deben ser originales e innovadoras
- Debe ser factible desde la perspectiva financiera y económica de la empresa
- Debe ser sustentable y mantenerse a largo plazo

Según Contreras, Castañeda, Piñeros, Espinoza y Esguerra (2016), liderazgo en investigación organizacional, el comportamiento de cada individuo dentro de la empresa, interviene en su eficiencia, rentabilidad y la forma en que se ejerce el liderazgo determina el grado de éxito; por ende, hoy en día se encuentran en investigación varias ramas como:

- Liderazgo, bienestar y emprendimiento
- Liderazgo, tomas de decisiones e innovación
- Liderazgo responsable
- Sesgos en toma de decisiones operativas

La estrategia de segmentación se caracteriza por diseñar e implementar planes para captar a un cliente específico e introducirse subjetivamente en un nicho muy puntual del mercado; se define el público meta al sectorizar los consumidores por sexo, edad, ocupación, horarios y preferencias, se aplica algoritmos para detectar lo que buscan en un producto para ser aplicado en forma agresiva en su marca.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DEL PROYECTO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Diseño de Investigación

Se aplica una investigación del tipo descriptiva; debido a que, se indaga en la cultura organizacional de las empresas dando a conocer su filosofía de liderazgo en forma contextual en contraste con las nociones teóricas y ensambla un plan de manera sistemática, una vez determinadas las claves del liderazgo empresarial en la provincia (Guevara, Verdesoto, & Castro, 2020).

#### 3.2 Metodología de la investigación

Los métodos científicos aplicados son aquellos que permiten construir e indagar en el conocimiento, con el afán de retroalimentar las ideas a medida que se analiza la situación problemática en forma particular, de forma lógica e inductiva para profundizar sobre cómo solventarla.

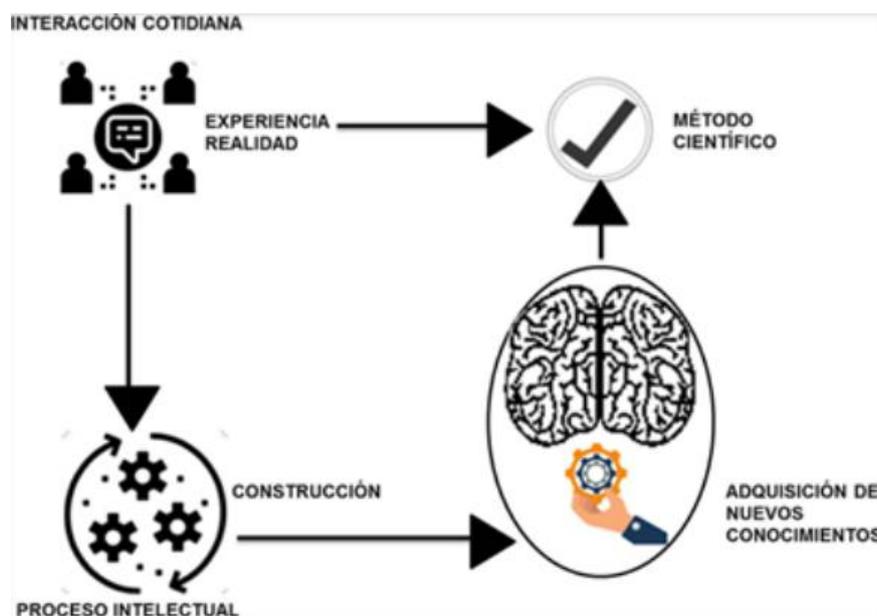
De acuerdo con Navarro (2014), el procedimiento consiste en obtener información, analizarla, razonar, realizarse preguntas e ir verificando entre las variables; en lo cual se realizó los siguientes pasos:

- Recopilar información de los empresarios
- Recoger datos en forma objetiva, mediante una encuesta
- Eliminar subjetividades previas o connotaciones sobre la realidad social observable
- Aplicar métodos científicos descriptos
- Deducir nuevos saberes
- Verificar las hipótesis y nociones propuestas
- Solventar el problema

Se utiliza el método deductivo, al partir de una hipótesis previa e ir aplicando criterios para razonar la información recopilada e ir verificando los propuestos en forma lógica (Rodríguez & Pérez, 2017); se solventa en comprobar las verdades o afirmaciones que dicen los encuestados al ir estructurando nuevos saberes y conjugar nociones para obtener información a partir de dichas conjeturas.

### 3.2.1 Método Deductivo

Según Hurtado (2020), es un tipo de razonamiento que va de lo general a lo particular, a modo de ensamblar un rompecabezas; teniendo una visión previa del evento o situación a estudiar; en este caso se refiere a tomar las consideraciones sobre el liderazgo empresarial y su filosofía al ser implementado para formular relaciones entre los resultados económicos de las empresas comerciales en comparación con el tipo de liderazgo o estrategias aplicadas.



*Ilustración 5. Esquema lógico en la construcción del conocimiento*

**Fuente:** (Hurtado, 2020)

### 3.3 Instrumento de Recolección de Datos

Se define como aquel formulario donde las personas realizan la investigación en lo cual se capturan los elementos y la información que necesitan para tener contenido, por lo cual se va a utilizar técnicas y herramientas para realizar la investigación de manera correcta.

Se tiene cuatro técnicas de recolección de datos tales como: método de observación, cuestionarios o encuestas, focus group y entrevistas.

En el método de observación se conoce de manera discreta y sencilla la empresa u organización indirectamente se inspecciona, en cuestionarios lo cual consiste en obtener datos directamente con la finalidad de tener opiniones de las personas para que sea eficiente para los propósitos, en focus group es un método cualitativo que en si permite

llevar a cabo una reunión entre personas con el propósito de resolver y opinar un tema específico y la entrevista consiste en recopilar información a través de preguntas abiertas teniendo un resultado verbal (Nuñez, 2005).

La validez y pertinencia hace referencia a un grado en que una herramienta va a medir realmente la variable que se pretende realizar, en este caso los instrumentos utilizados son relevantes para que la investigación sea correcta logrando de esta manera excelentes resultados, por lo tanto, lo que se logre se tiene que manifestar eficientemente y adecuadamente (Quero, Gonzalez, & Gutierrez, 2013).

El uso de herramientas de recolección de datos debe ser correcto y confiable con lo que se medirá, es decir en su eficacia para tener consistencia y exactitud a los resultados, sin embargo se recomienda aplicarlo la entrevista al propietario o gerente de la empresa u organización para tener en si un buen resultado que nos beneficie a la recopilación de la información esto implica presentar de manera lógica e inteligible los resultados obtenidos con los instrumentos aplicación de tal forma se refleje lo específico.

En esta investigación se aplicó los siguientes procesos para obtener información:

### **3.3.1 Entrevista**

De acuerdo (Feria, Matilla, & Mantecón, 2020), se realizó una serie de preguntas a los gerentes de las empresas comerciales, preguntas abiertas que permitan conocer qué tipo de liderazgo aplican, su filosofía, técnicas y detalles que inciden sobre el ambiente organizacional, eficiencia e inducir a la solución del problema.

Las preguntas se formulan en base a los criterios filtrados en la investigación documentada, realidad social del liderazgo empresarial en la provincia y necesidades del estudio, así mismo esta encuesta está dirigida al propietario de dicha empresa con una serie de preguntas abiertas en las cuales el entrevistado se sienta cómodo al momento de responder.

### **3.3.2 Encuesta**

De la misma manera se aplicó una encuesta a los seis trabajadores de la comercializadora, con base de relación a las preguntas realizadas en la entrevista al gerente de la empresa, para así poder conocer de qué manera la califican los empleados a la organización.

Se formulan preguntas cerradas de opción múltiple para direccionar los datos, se utilizan reactivos encontrados en la entrevista, nociones generales del liderazgo y los parámetros

que se emplean facilitando su tabulación e interpretación de resultados (Feria, Matilla, & Mantecón, 2020).

### 3.3.3 Observación

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN</b>			
<b>Valoración</b>	<b>No se realiza</b>	<b>Lo realiza, pero no en su totalidad</b>	<b>Lo realiza en su totalidad</b>
<b>Actividades</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Comportamiento organizacional			
Manejo del personal que labora			
Dar a conocer a los trabajadores de las actividades que deben cumplir en el día			
Relación de las personas con los nuevos trabajadores			
Elaboración de un plan filosófico de los trabajadores de la empresa			
Aplicar las experiencias laborales dentro del ambiente de la empresa con relación a los clientes			

## CAPÍTULO IV

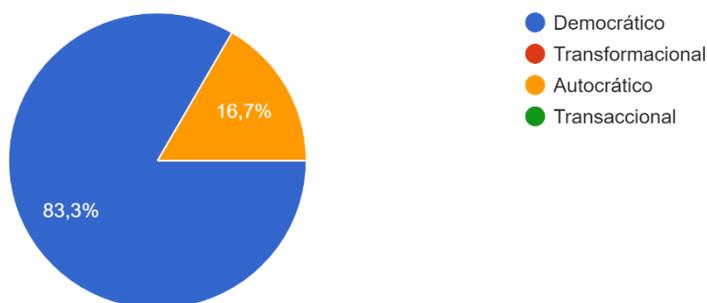
### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 Análisis de los resultados

A partir de los resultados obtenidos en la encuesta y el análisis correspondiente, es posible establecer la relación del liderazgo de la organización en el clima laboral, donde se toma muy en cuenta el desarrollo de recursos humanos en la organización en relación con Buitrago (2015) donde él afirma que las estrategias desarrolladas e implementadas en el sector de RRHH requieren una visión amplia, las organizaciones son cada vez más globales y menos locales, la implementación de estos planes requiere tecnología y la mujer se convierte en el catalizador ideal de muchas aspiraciones en diferentes campos. Es por esto que las relaciones de equidad dentro de una gestión empresarial tienen que ser empírica y duradera con el único fin de desarrollar programas acordes a sus inquietudes y necesidades de recursos humanos.

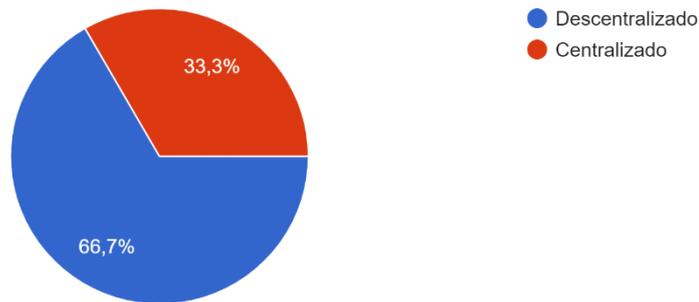
Los resultados de la encuesta a los empleados son los siguientes:

#### 1. ¿Qué tipo de liderazgo empresarial usted conoce que se aplica en la empresa?



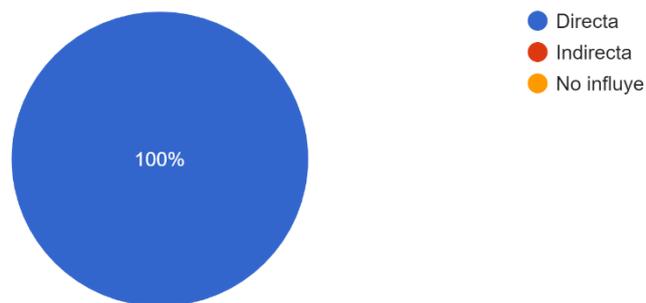
De las encuestas realizadas al personal que labora en la organización el 83,3% respondió que dentro de la empresa se aplica un liderazgo democrático, mientras que el restante manifestó que se efectúa un liderazgo autocrático.

## 2. ¿Cómo usted distribuye el poder de decisión empresarial?



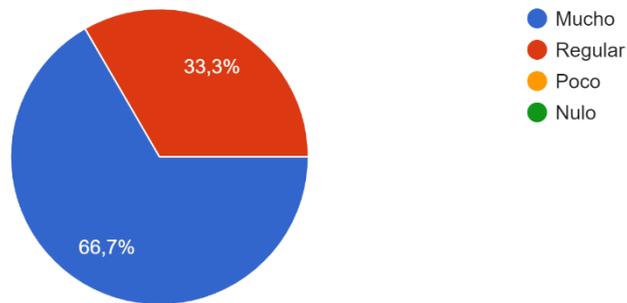
La encuesta de empleados encontró que el 66,7% dijo que tiene un poder centralizado para tomar decisiones comerciales, y el 33,3% cree que tiene un poder centralizado distribuido en toda la organización.

## 3. ¿Cuál considera usted que es la relación entre liderazgo y desarrollo empresarial?



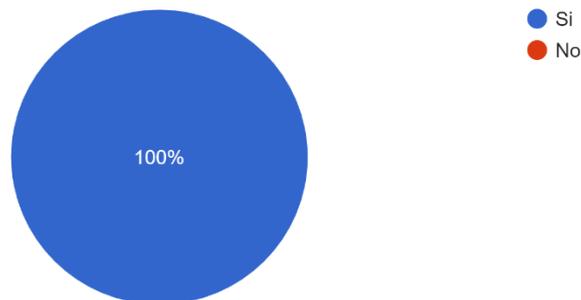
De la encuesta de estudios realizada a los colaboradores de la empresa todos se manifestaron la relación el liderazgo y el desarrollo empresarial se realiza de manera directa entre ellos.

**4. ¿En qué medida incide el liderazgo dentro de la economía de la organización?**



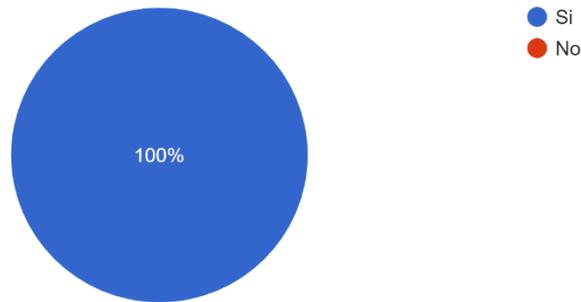
El liderazgo dentro de la economía de la organización para el 66,7% de las personas encuestada incide mucho ya que traen un final económico positivo, mientras al 33,3% dice que no incide en nada sino más bien incide las habilidades de cada colaborador.

**5. ¿Aplica estrategias competitivas basadas en un modelo de liderazgo actual?**



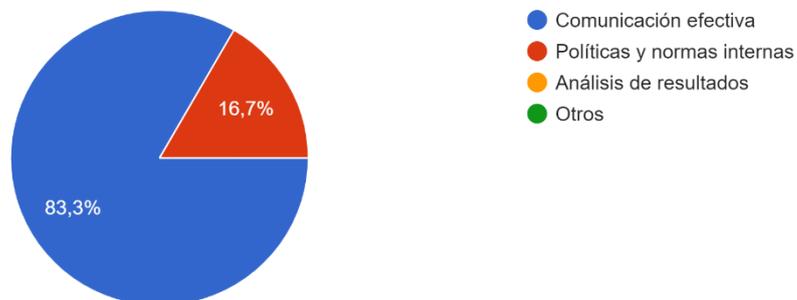
Los encuestados en un 100% se manifiestan que la organización aplica estrategias competitivas que se basan en un modelo de liderazgo actual, para lograr sus objetivos.

**6. ¿Usted cree que las empresas necesitan capacitaciones sobre liderazgo para el personal?**



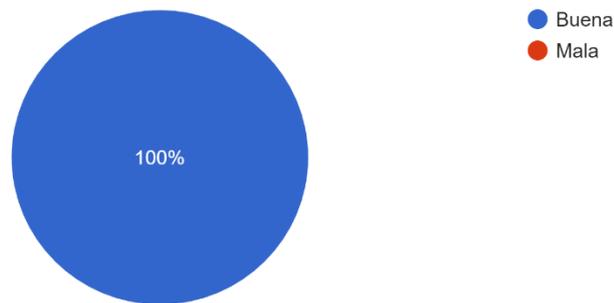
Dentro de la encuesta el 100% de encuestados creen que es posible que las empresas se sometan a una capacitación de liderazgo para el personal que laboran, ya que así mejorarían las ventas.

**7. ¿Cuál es el elemento más usual para lograr aplicar un modelo de filosofía empresarial?**



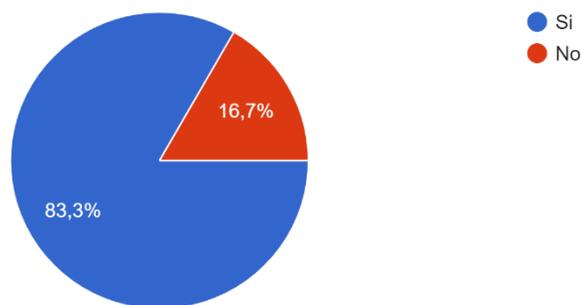
Para el 83,3% de los encuestados el elemento que fortalece aplicar el modelo de liderazgo es la comunicación afectiva, sin embargo, el 16,7% de los restantes persisten que son las políticas y normas internas que se fortalecen.

**8. ¿Cómo califica usted el liderazgo empresarial de la organización?**



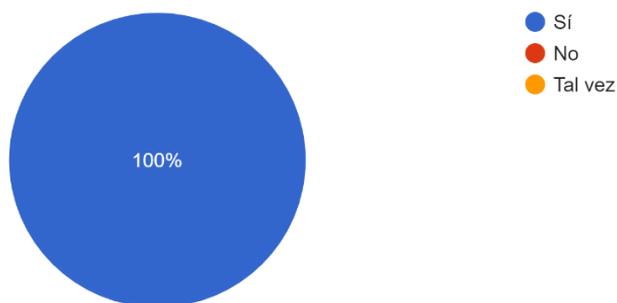
Dentro de las encuestas realizadas el 100% afirma que el liderazgo en la organización es bueno con respecto a la empresa.

**9. ¿Puede un colaborador de la empresa brindar opiniones filosóficas al gerente?**



De todos los encuestados se obtuvo que el 83,3% si puede brindar una opinión filosófica para la buena gestión empresarial y un 16,7% dijo que no sabía.

**10. ¿Cree usted que el comportamiento organizacional juega un papel importante en la empresa?**



Dentro de la encuesta realizada el 100% respondió que si cree que el comportamiento organizacional es netamente importante en la empresa ya que ayuda a la producción y desarrollo de la misma.

**4.2 Ficha de observación**

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN</b>			
<b>Valoración</b>	<b>No se realiza</b>	<b>Lo realiza, pero no en su totalidad</b>	<b>Lo realiza en su totalidad</b>
<b>Actividades</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Comportamiento organizacional		X	
Manejo del personal que labora		X	
Dar a conocer a los trabajadores de las actividades que deben cumplir en el día	X		
Relación de las personas con los nuevos trabajadores	X		
Elaboración de un plan filosófico de los trabajadores de la empresa	X		
Aplicar las experiencias laborales dentro del ambiente de la empresa con relación a los clientes	X		

### **4.3 Valoración de la Factibilidad: Dimensiones Técnica-Económica-Social-Ambiental**

Entre los encuestados, la gran mayoría están relacionados con la imagen del líder y la necesidad de crear una estructura basada en las necesidades tecnológicas, los factores estructurales humanos que pueden surgir en la organización para llevar a cabo el trabajo realizar los cambios necesarios.

#### **4.3.1 Dimensión Técnica**

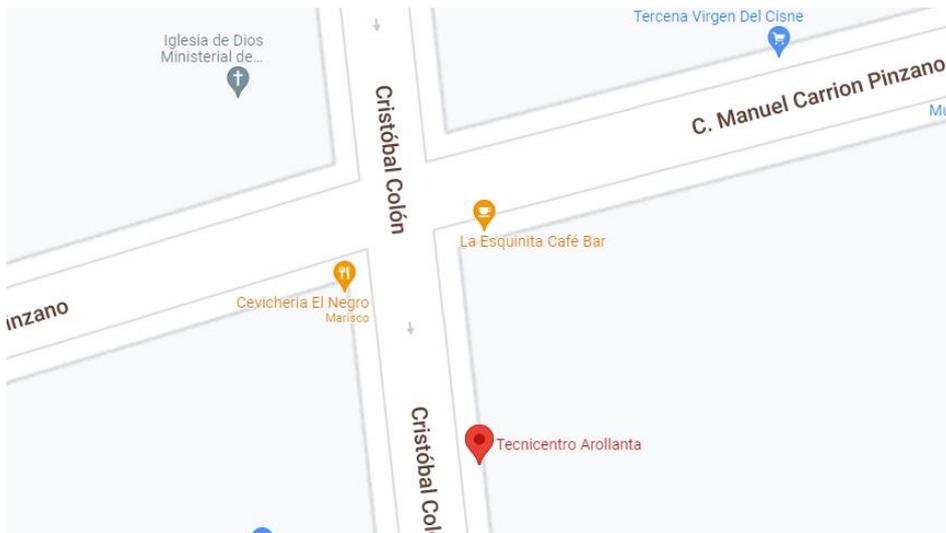
La utilidad de la práctica se presenta la posibilidad de mantener los aspectos positivos de las dimensiones del clima laboral, fomentando el mejoramiento diario del ambiente dentro de la empresa, también esta investigación aporta al mejoramiento de aquellos aspectos negativos que se manifiestan, elaborando estrategias que permitan impulsar estas dimensiones para conseguir resultados, la gran mayoría están relacionados con la imagen de un buen líder y por lo cual se tiene la oportunidad de crear una estructura basada en las necesidades tecnológicas, es decir, lo mismo facilitar para obtener buenos factores estructurales humanos que pueden surgir en la organización para llevar a cabo el trabajo que se realiza.

##### **4.3.1.1 Ubicación**

Este proyecto está desarrollado en la ciudad de Santa Rosa en las calles Cristóbal Colon y Manuel Carrión Pizarro, esta microempresa objeto de estudio se ubica en un casco comercial céntrico de la ciudad, por lo cual facilita el acceso a los usuarios al momento que requieran adquirir los servicios que esta ofrece.

##### **4.3.1.2 Tamaño**

Según lo que se evidencia en el (Google Maps, 2022), su ubicación es recomendable, ya que se encuentra en un distrito comercial la cual es activa, lo cual facilita dar a conocer los servicios que esta presta en comparación de otras competencias dentro del mercado actual.



#### **4.3.2 Dimensión Económica**

Se presenta una recopilación de varios conceptos acerca del tema, señalando autores y dimensiones que aportan al presente trabajo del comportamiento organizacional, es importante señalar que se proporcionó una visión holística, para así abarcar todos los aspectos dentro de la organización y fomentar un desarrollo para los miembros de la empresa en lo cual ayudar a contribuir a los colaboradores a disminuir el número de incidentes y problemas en existen entre colaboradores para que no se plantee una reducción de costos monetarios por indemnizaciones.

#### **4.3.3 Dimensión Social**

Se ayudará a la sociedad a capacitarse teniendo un crecimiento social, donde se va a evidenciar los sistemas de comunicación en las áreas principalmente en la vida es el centro fundamental y estructural de las relaciones humanas. En el comportamiento organizacional es importante para la empresa porque contribuye a la producción y desarrollo de la misma.

#### **4.3.4 Dimensión Ambiental**

En las organizaciones esta dimensión en netamente importante, en lo cual ayuda al control tanto del clima laboral como el uso del liderazgo y poder al realizar las respectivas opiniones y tomar decisiones contra el uso de recursos que están efectuándose en el proceso de producción y su calidad de atención.

Tener un clima laboral en donde el cliente sea el más beneficiado en cuando a atención, contrastando con Perdomo & Prieto (2019) en su artículo titulado el liderazgo como herramienta de competitividad para la gerencia de servicio en donde afirma que

combinación para la excelencia en el servicio es el verdadero liderazgo en todos los niveles de la organización, basado en la motivación y la comunicación de todos los lados. El principal objetivo de la gestión es mejorar continuamente los servicios, crear valor para los clientes y así lograr una ventaja competitiva significativa y sostenible.

#### **4.4 Contrastación teórica de resultados**

Esta investigación tal y como se la describe en el capítulo de metodología de Investigación se está indagación se realizó con un enfoque hipotético-deductivo que se da a partir de una hipótesis previa con una fundamentación y criterios de razonamiento en las fuentes investigadas llegando a una afirmación veras de las proposiciones realizadas en cuanto a la investigación, priorizando la búsqueda del objeto de estudio para comprender el fenómeno en el medio natural en que se produce.

En lo habitual, los encuestados alcanzaron un alto consenso sobre la imagen de un líder, la necesidad y estructura del cambio, argumentando que los factores técnicos, estructurales, humanos y culturales del cambio organizacional son los que permiten a la organización detectarlos, es decir asimilarlos. Se requiere transformación para agilizar los procesos de desarrollo organizacional y adaptarse al entorno globalizado moderno. Debido a que el cambio es un proceso incremental, las organizaciones deben planificar cuidadosamente las fases y administrar ese cambio.

Con relación a la entrevista que se realizó al gerente dio como explicación que el tipo de liderazgo empleado en su empresa es un liderazgo burocrático donde se siente cómodo con las normas impuestas para cumplirlas, dentro de su filosofía organizacional él se enfoca a plantear y establecer misiones, visiones y valores que ayudan a un buen desempeño organizacional, despues de realizar lo propuesto se enfoca en realizar enfoque estratégico para poder fomentar el trabajo en equipo el cual se orienta al desarrollo de sus colaboradores, por consecuente el entrevistado señala que el líder asume el control y hace que su grupo se esfuerce para alcanzar los objetivos de la organización.

El único fundamento que aplican ellos es la filosofía empresarial para fortalecer el liderazgo empresarial, en su plenitud los encuestados si aprecian el empleo de evaluación de desempeño en la empresa, reconocen la mayoría que si existen empresas con mayor estabilidad laboral, ellos están totalmente de acuerdo con tener un ambiente laboral adecuado, así mismo la consideración de la afectación del clima laboral a los clientes en

su totalidad y por último los encuestados creen que un comportamiento organizacional es muy importante en la empresa donde realizan sus labores.

## **4.5 Propuesta**

### **4.5.1 Antecedentes de la empresa**

La empresa cuenta con 10 años de experiencia en el mercado de llantas, contamos con el personal calificado y la infraestructura necesaria para hacer placentera su visita con nosotros. Contamos con equipos de última generación y tecnología de punta para brindar a nuestros clientes el mejor servicio posible, con un trato profesional y personalizado que nos diferencia. Aro llanta vende solo productos de alta calidad a los mejores precios, con una garantía que solo las empresas líderes pueden ofrecer.

La propuesta de la filosofía empresarial, para la empresa es incentivar a los trabajadores a ser creativos y se desempeñen de manera correcta así el negocio tenga eficacia y para lo cual este apto para vender al público, sin embargo, se tiene el propósito de realizar mejores prácticas que nos ayudará a fortalecer las relaciones del cliente. Se realizará un diseño de estrategia competitiva para obtener buenos resultados tales como el negocio lograr a tener una participación de mercado, el líder o gerente del negocio debe enfocarse de ser diferente y proporcionar al público producto de calidad.

### **Misión**

Lograr la comercialización de llantas, con la utilización de una tecnología adecuada y con el personal capacitado para el trabajo, satisfaciendo las necesidades de los clientes mejorando la calidad de vida de los neumáticos, basándose en valores éticos y morales de inversiones sociales.

### **Visión**

Convertirnos en una empresa líder en el ramo de servicio y compra de llantas y autopartes, con un equipo de trabajo bien capacitado y dedicado para atender y satisfacer las necesidades de los clientes, calidad y confiabilidad. La alta confiabilidad de los productos ha sido reconocida a nivel local y nacional.

### **Valores**

**Confianza:** Dar seguridad a los clientes destacándose de una manera completamente ética.

**Excelencia de servicio:** Superar las expectativas por la perfecta ejecución de todos los servicios que se realiza en el local.

#### 4.5.2 Políticas de la empresa

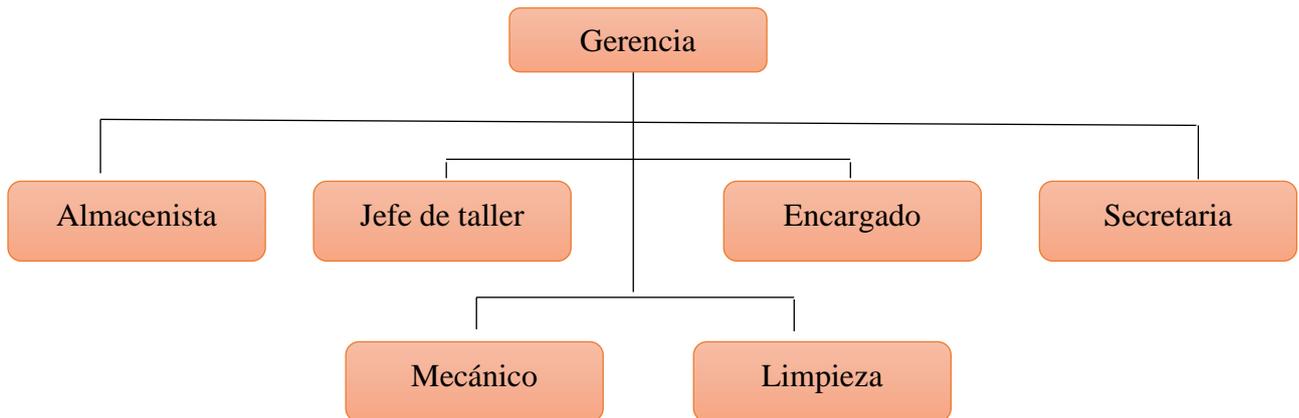
Servir a la sociedad con productos de calidad superior, satisfaciendo las necesidades de los clientes.

Satisfacer las expectativas de nuestros clientes brindando productos oportunos, confiables teniendo compromiso con la sociedad.

Una empresa dedicada al servicio de llantas al frio y comercialización de llantas nuevas, lo cual es consciente al desarrollo de los procesos productivos.

Un servicio de renovación de llantas y comercialización de productos con el fin del transporte, es decir esta orientada a dar tratamiento responsable y llegar a reducir los residuos.

#### 4.5.3 Estructura organizacional



En esta estructura podemos apreciar que cuenta con una gerencia que es el dueño del establecimiento que se encarga de administrar el negocio organizar y dirigir a los demás subordinados, interviene el almacenista que realiza el trabajo de recibir y guardar los equipos a utilizarse en los próximos trabajos, jefe de taller que verifica y ordena que el servicio que se va a prestar a cada usuario sea el mejor con su respectiva garantía, encargado el cual revisa y verifica que cada uno de los que laboran en el taller realicen bien su trabajo y sean puntuales, secretaria verifica, registra y factura las cosas que se utilizan en un servicio o las ventas que se realizan, mecánico trata de dar el mejor servicio al cliente que se sienta como y satisfecho con el trabajo que le realizo y por último el de limpieza que se encarga de dejar todo organizado y limpio para una posterior atención al siguiente día.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

Las empresas comerciales son una de las principales fuentes de empleo a nivel local, regional y nacional; liderar el mercado en términos de estructura organizacional e innovación siendo las de mayor crecimiento en el mercado, versatilidad y la calidad de liderazgo que se ejerza, marcando contraste entre el éxito o el fracaso de la misma.

El comportamiento organizacional en las empresas converge en los criterios para comunicar, coordinar sus operaciones e integrar todos los departamentos como una sola entidad; en pocas palabras, sistematiza a la empresa como una entidad capaz de solucionar problemas, analizar su entorno y evolucionar para lograr la competitividad independientemente del nicho donde se desenvuelva.

La filosofía empresarial es la manera en que se ejerce el liderazgo, el cómo se toman las decisiones y descentraliza la autoridad, distribuyen responsabilidades o establecen prioridades; de modo que influye directamente sobre su conducta, desempeño del recurso humano e inclusive la forma en que es percibida por su competencia; siendo un factor clave tanto en el desarrollo organizacional como la productividad que es el reflejo de una filosofía adecuada.

#### **5.2 Recomendaciones**

Se recomienda continuar capacitando líderes transformacionales en los siguientes niveles de liderazgo para crear el mismo lenguaje y cultura de liderazgo organizacional para mantener o mejorar el logro de relaciones y metas.

Revisar el ambiente de trabajo y los resultados de la medición del desempeño, analizar las fisuras e implementar programas de capacitación para aplicar las estrategias en las siguientes etapas de capacitación en liderazgo.

Se deben promover actividades integradoras que beneficien y fortalezcan las identidades entre individuos y organizaciones, enfatizando los estilos de liderazgo dominantes, como también los ambientes laborales en los que se gestiona el trabajo empresarial.

## REFERENCIAS

- Agudelo, C. A., & Saavedra, M. (2016). El Recurso Humano Como Elemento Fundamental Para La Gestión De Calidad Y La Competitividad Organizacional. *"Visión de Futuro"*, 20(2), 3 - 4. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357947335001>
- Blanco-Ariza, A., Vásquez-García, Á., García-Jiménez, R., & Melamed-Varela, E. (2020). Estructura organizacional como determinante competitivo en pequeñas y medianas empresas del sector. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, Vol XXVI, No 2, 133-145. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28063431012/html/>
- Buitrago, R. (2015). EL LIDERAZGO GERENCIAL FEMENINO, UNA PROPUESTA A LA INDUSTRIA FARMACEUTICA. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales CICAG*, 12(2), 223-224. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6430953.pdf>
- Capa, L., Benítez-Narváez, R., & Capa-Benítez, X. (2018). El liderazgo como fuente de ventaja competitiva para las organizaciones. *Universidad y Sociedad*, 10(2), 273-284. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2218-36202018000200285](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202018000200285)
- Castañeda, J., Piñeros, R., Espinosa, J., & Esguerra, G. (2016). LÍNEA DE INVESTIGACIÓN EN LIDERAZGO Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL. Obtenido de <https://www.urosario.edu.co/Escuela-administracion/Documentos/investigacion/LINEA-DE-INVESTIGACION-EN-LIDERAZGO-Y-COMPORTAMIEN.pdf>
- Crespo, M., Carchi, K., Zambrano, Á., Orellana, D., & González, S. (2020). Mejora Continua en el proceso contable y su aporte en la competitividad de las MIPYMES en la Provincia de El Oro (Ecuador). *Revista Espacios*, 41, 3. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n01/in204101.html>
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA? *Didasc@lia: Didáctica Y educación*; 11(3), 62-79. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7692391>

- Flores, M., & Flores, J. (2021). Impacto de la globalización en las estrategias de negocios en las empresas ecuatorianas. *Estudio e Idea*, 3(11), 3-11. doi:<https://doi.org/10.53734/eidea.vol3.id88>
- Garófalo, D., Pazmiño, W., & Muñoz, L. (2020). Liderazgo Y Su Incidencia En La Gerencia Empresarial, De Las Instituciones Privadas De La Provincia De Los Ríos. *Revista Pertinencia Académica*, 4(5), 1-15. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.4599741>
- Gomez, D., Carranza, Y., & Ramos, C. (2016). Revisión documental, una herramienta para el mejoramiento de las competencias de lectura y escritura en estudiantes universitarios. *REVISTA CHAKIÑAN*(1), 46-56. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6294862>
- Gomez, I., Vargas, M., Peñafiel, J., & Alvarado, P. (2020). Comportamiento organizacional de las empresas públicas y privadas del Ecuador. *Dominio de las ciencias*, 6(2). doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i2.1203>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 4(3), 163-173. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7591592>
- Hurtado, F. (2020). Fundamentos Metodológicos de la Investigación: El Génesis del Nuevo Conocimiento. *Revista Scientific*, 5(16), 99-119. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.16.5.99-119>
- Mendieta, D., & Esparcia, J. (2018). Aproximación metodológica al análisis de contenidos a partir del discurso de los actores. Un ensayo de investigación social de procesos de desarrollo local (Loja, Ecuador). *EMPIRIA. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*(39), 15-47. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/2971/297164999001/movil/>
- Navarro, F. (2014). Manual de escritura para carreras de humanidades . Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5958963.pdf>
- Núñez, A. (2005). Incidencias de la entrevista personal en la investigación mediante encuesta. *Reis. Revista Española de Investigaciones Sociológicas*(109). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99715228007>

- Ocampo, W., Huilcapi, N., & Cifuentes, A. (2019). La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones. *Revista científica mundo de la investigacion y el conocimiento*, 3(4). doi:[https://doi.org/10.26820/recimundo/3.\(4\).diciembre.2019.114-137](https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(4).diciembre.2019.114-137)
- Peña-Acuña, & Beatriz. (2021). Liderazgo y gestión empresarial: Modelo de liderazgo global de cambio. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 26(95), 723-740. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.95.18>
- Perdomo, Y., & Prieto, R. (2019). EL LIDERAZGO COMO HERRAMIENTA DE COMPETITIVIDAD PARA LA GERENCIA DEL SERVICIO. *CICAG*, 6(2), 30-32. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3153331>
- Pizzete, M., & Birck, E. (2020). Liderazgo y gestión de personas hoy en día. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*. año 04, Ed. 06, Vol. 02, 69-77. doi:[10.32749/nucleodoconhecimento.com.br/administracion-de-empresas/liderazgo-y-gestion](https://doi.org/10.32749/nucleodoconhecimento.com.br/administracion-de-empresas/liderazgo-y-gestion)
- Prado, J., Villareal, A., Granizo, N., & Vivero, M. (2021). *Cuyuntura Económica*. Quito: Asobanca. Obtenido de <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2021/07/Boleti%CC%81n-Macroecono%CC%81mico-Junio-2021.pdf>
- Quero, M., Gonzalez, M., & Gutierrez, D. (2013). Pertinencia de los términos validez y fiabilidad en investigaciones de la complejidad social. *Opcion*, 29(71). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/310/31030401003.pdf>
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 82(82), 179-200. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-81602017000100179#:~:text=Entre%20ellos%2C%20se%20destacan%20la,%20de%20la%20red%20de%20indagaciones.](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602017000100179#:~:text=Entre%20ellos%2C%20se%20destacan%20la,%20de%20la%20red%20de%20indagaciones.)
- Rojas Cairampoma, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *REDVET. Revista Electrónica de Veterinaria*, 16(1), 1-14. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>

- Sabando, L., Véliz, Í., & Coello, H. (Octubre de 2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 5 - 6. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5802885.pdf>
- Sanchez, I. H., Parra, M. A., Padilla, J. L., Beleño, N. d., Diaz, C. H., & Duran, S. E. (2018). Comportamiento Organizacional Ciudadano (COC) como ejemplo de participación generador de un diálogo de saberes . *Revista Espacios*, 39(07), 22. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Jholman-Garcia-Padilla/publication/330857135\\_Comportamiento\\_Organizacional\\_Ciudadano\\_OC\\_como\\_ejemplo\\_de\\_participacion\\_generador\\_de\\_un\\_dialogo\\_de\\_saberes\\_Organizational\\_citizenship\\_behavior\\_as\\_a\\_model\\_of\\_participation\\_](https://www.researchgate.net/profile/Jholman-Garcia-Padilla/publication/330857135_Comportamiento_Organizacional_Ciudadano_OC_como_ejemplo_de_participacion_generador_de_un_dialogo_de_saberes_Organizational_citizenship_behavior_as_a_model_of_participation_)
- Soto, J. (2019). El Método Abductivo De Investigación Científica. Sus Orígenes En El Romanticismo Oscuro Estadounidense Y Algunas Reflexiones Y Ejemplos En Torno A Contextos Multiculturales Y La Enseñanza De La Música En La Desglobalización. *Neuma (Talca)*, 60-75.
- Uriarte, J. (2019). *Empresa*. Obtenido de <https://www.caracteristicas.co/empresa/>
- Veiga, N., Otero, L., & Torres, J. (2020). Reflexiones sobre el uso de la estadística inferencial en investigación didáctica. *Investigaciones y experiencias*, 3-10.
- Vela, P., Izquierdo, J., Jimenez, E., & Terranova, G. (2020). La filosofía empresarial y su responsabilidad social. 5. Obtenido de <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/1095>
- Villanueva, A. T., Jiménez, M. B., & Moya, S. G. (2019). Factores que impulsan las importaciones de las empresas de alimentos procesados, mejorando su. *Revista Investigación Administrativa*, 48(124). doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456059299007>
- Zapata Rotundo, G., Sigala Paparella, L., & Mirabal Martínez, A. (2016). Toma De Decisiones Y Estilo De Liderazgo: Estudio En Medianas Empresas. *Compendium*, 19(36), 35-59. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/880/88046587003.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1

	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA</b> <b>FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b> <b>Carrera de Administración de Empresas</b>
<b>ENTREVISTA DIRIGIDA AL PROPIETARIO O GERENTE</b>	
<b>TEMA:</b> El comportamiento organizacional: el liderazgo como eje de la filosofía empresarial	
<b>OBJETIVO DE LA ENTREVISTA:</b> Conocer el criterio de los directivos sobre el tipo de liderazgo y filosofía organizacional para describir su incidencia en la competitividad de la empresa comercial.	
<b>DATOS GENERALES</b>	
<b>NOMBRE:</b>	
<b>TIEMPO EN EL CARGO:</b>	
<b>FECHA:</b>	

Como desarrollo del proyecto de titulación en la Universidad Técnica de Machala es necesario analizar la realidad social y obtener información de campo; por ende, esta entrevista es de carácter abierto, con fines netamente académicos e investigativos; se ofrecen una serie de preguntas que deben ser respondidas acorde a su experiencia e integridad, las mismas que son:

1. ¿Cuál es el tipo de liderazgo que aplica en su empresa?

.....  
.....  
.....

2. ¿Qué principios o directrices comprenden la filosofía organizacional?

.....  
.....  
.....

3. ¿Cómo se relaciona el liderazgo y la rentabilidad en el ejercicio económico?

.....  
.....  
.....

4. ¿Qué problemas se han presentado al ejercer el liderazgo en la organización?

.....  
.....  
.....

5. ¿Qué cambios han sido necesarios para lograr el éxito?

.....  
.....  
.....

6. ¿Cuál es la relación costo/beneficio de implementar el liderazgo como herramienta gerencial?

.....  
.....  
.....

7. ¿Cómo influye el liderazgo en la toma de decisiones y qué mejoras aporta al desarrollo organizacional?

.....  
.....  
.....

*Anexo 1. Modelo de entrevista aplicado a los directivos*

## Anexo 2

	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA</b> <b>FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b> <b>Carrera de Administración de Empresas</b>
<b>ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS</b>	
<b>TEMA:</b> El comportamiento organizacional: el liderazgo como eje de la filosofía empresarial	
<b>OBJETIVO DE LA ENCUESTA:</b> Recopilar información de la filosofía empresarial y su incidencia en la competitividad de la empresa comercial del cantón Santa Rosa.	

Como desarrollo del proyecto de titulación en la Universidad Técnica de Machala es necesario analizar la realidad social y obtener información de campo; por ende, esta entrevista es de carácter abierto, con fines netamente académicos e investigativos; se ofrecen una serie de preguntas que deben ser respondidas acorde a su experiencia e integridad, las mismas que son:

1. ¿Qué tipo de liderazgo empresarial usted conoce que se aplica en la empresa?

Democrático

Transformacional

Autocrático

Transaccional

2. ¿Cómo usted distribuye el poder de decisión empresarial?

Descentralizado

Centralizado

3. ¿Cuál considera usted que es la relación entre liderazgo y desarrollo empresarial?

Directa

Indirecta

No influye

4. ¿En qué medida incide el liderazgo dentro de la economía de la organización?

Mucho

Regular

Poco

Nulo

5. ¿Aplica estrategias competitivas basadas en un modelo de liderazgo actual?

Sí

No

6. ¿Usted cree que las empresas necesitan capacitaciones sobre liderazgo para el personal?

Sí

No

7. ¿Cuál es el elemento más usual para lograr aplicar un modelo de filosofía empresarial?

Comunicación efectiva

Políticas y normas internas

Análisis de resultados

Otros

8. ¿Cómo califica usted el liderazgo empresarial de la organización?

Buena

Mala

9. ¿Puede un colaborador de la empresa brindar opiniones filosóficas al gerente?

Si

No

10. ¿Cree usted que el comportamiento organizacional juega un papel importante en la empresa?

Si

No

Tal vez

*¡Gracias por su colaboración, muy amable!*

**Anexo 2.** Modelo de encuesta aplicada a los directivos

### Anexo 3

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN</b>			
<b>Valoración</b>	<b>No se realiza</b>	<b>Lo realiza, pero no en su totalidad</b>	<b>Lo realiza en su totalidad</b>
<b>Actividades</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Comportamiento organizacional			
Manejo del personal que labora			
Dar a conocer a los trabajadores de las actividades que deben cumplir en el día			
Relación de las personas con los nuevos trabajadores			
Elaboración de un plan filosófico de los trabajadores de la empresa			
Aplicar las experiencias laborales dentro del ambiente de la empresa con relación a los clientes			