



Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas

**Mejoramiento del estilo de liderazgo como herramienta para disminuir los
conflictos laborales del personal en las empresas de distribución de productos
del área de nororiente Guatemala**

(Artículo Científico – Trabajo de graduación)

Mario David Siquic Velásquez

Guatemala, julio de 2020

**Mejoramiento del estilo de liderazgo como herramienta para disminuir los
conflictos laborales del personal en las empresas de distribución de productos
del área de nororiente Guatemala**

(Artículo Científico – Trabajo de graduación)

Mario David Siquic Velásquez

Lic. Omar Alexander Aldana Portillo (**Asesor**)
Lic. Samuel Aron Zabala Vásquez (**Revisor**)

Guatemala, julio de 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Licda. Silvia Concepción Juárez Suchite

Coordinadora

Guatemala, 20 de marzo, 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo Científico Titulado “Mejoramiento del estilo de liderazgo como herramienta para disminuir los conflictos laborales del personal en las empresas de distribución de productos del área de nororiente Guatemala” y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Mario David Siquic Velasquez
Licenciatura en Administración de empresas

Carné No.: 1122945

REF.:C.C.E.E.L.ADM. – PS.009-2019
SEDE ZACAPA

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 12 DE JUNIO DEL 2019
ORDEN DE IMPRESIÓN**

Tutor: Licenciado Omar Alexander Aldana Portillo
Revisora: Licenciada Samuel Arón Zabala Vásquez
Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Artículo científico titulado: “Mejoramiento del estilo de liderazgo como herramienta para disminuir los conflictos laborales del personal en las empresas de distribución de productos del área de nororiente Guatemala”

Presentado por: Mario David Siquic Velásquez

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciado



M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

Zacapa, 09 de marzo 2019

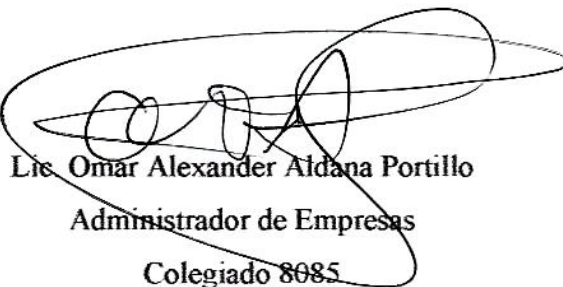
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados señores

En relación a la Asesoría del Artículo científico titulado **“Mejoramiento del estilo de liderazgo como herramienta para disminuir los conflictos laborales del personal en las empresas de distribución de productos del área de nororiente Guatemala”**, realizado por Mario David Siquic Velásquez , carné 1122945, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas; he procedido a la asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lic. Omar Alexander Aldana Portillo
Administrador de Empresas
Colegiado 8085

c.c. archivo

Guatemala, 13 de abril de 2019.

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados señores

En relación de la revisión del Artículo Científico **“Mejoramiento del estilo de liderazgo como herramienta para disminuir los conflictos laborales del personal en las empresas de distribución de productos del área de nororiente Guatemala”**, realizado por Mario David Siquic Velásquez, Carné No. 1122945 estudiante de la **Licenciatura en Administración de Empresas**, he procedido a la revisión del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior extendiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lic. Samuel Zabala
Colegiado No. 14,367
Revisor

Contenido

Abstract	i
Introducción	ii
Capítulo 1	01
Metodología	01
1.1. Planteamiento del problema	01
1.2. Pregunta de investigación	02
1.3. Objetivos de investigación	02
1.3.1. Objetivo general	02
1.3.2. Objetivos específicos	02
1.4. Definir del tipo de investigación	03
1.4.1 Investigación descriptiva	03
1.5. Sujeto de investigación	03
1.6. Alcance de la investigación	03
1.6.1. Temporal	03
1.6.2. Geográfico	03
1.7. Definición de la muestra	04
1.7.1 Empleo muestra finita o infinita	04
1.8. Definición de los instrumentos de investigación	05
1.9. Recolección de datos	06
1.10. Procesamiento y análisis de datos	06
Capítulo 2	07
Resultados	07
2.1 Presentación de resultados	07
Capítulo 3	11
Discusión y conclusiones	11
3.1 Extrapolación	11
3.2 Hallazgos y análisis general	15

3.3	Conclusiones	16
	Referencias	18
4.1	Bibliográficas	18
5.	Anexos	19

Lista de tablas

Tabla No. 1	Trabajo en Equipo	08
Tabla No. 2	Comunicación Efectivo	09
Tabla No. 3	Liderazgo	10

Abstract

En la investigación titulada mejoramiento del estilo de liderazgo como herramienta de apoyo para disminuir los conflictos laborales del personal, en las empresas de distribución de productos, del área de nororiente de Guatemala, se planteó como objetivo general establecer los elementos que son necesarios para mejorar el estilo de liderazgo como herramienta de apoyo para disminuir los conflictos laborales y con ello aumentar la eficiencia y eficacia.

En el caso que las empresas de distribución y venta directa, para lograr la mayor productividad, fue necesario identificar el modelo ideal de liderar y dirigir a los equipos, asimismo esta investigación puede servir de base para elaborar políticas y programas, que solucionen las necesidades e inconformidades de los colaboradores.

Al ejecutar el modelo ideal de liderazgo se garantiza una plena satisfacción de los colaboradores, generando confianza para tomar las acciones correctas y lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos en cada empresa. Con la presente investigación se estudió los procesos que forman a los líderes y los indicadores clave que se debe tomar en cuenta para un modelo óptimo en la dirección de cada equipo.

Introducción

La mayoría de empresas de ventas del nororiente del país, trabajan bajo un modelo de liderazgo basado en creencias e ideas subjetivas de liderazgo, mejorar los estilos de liderazgo es imperativo para alcanzar un crecimiento sostenido de desarrollo en las personas. Por tal motivo es importante el estudio de la situación actual en dicha región.

El liderazgo como una herramienta de apoyo ayuda a disminuir los conflictos laborales, separando los estados emocionales y tomando decisiones objetivas, y que este permita hacer eficiente el trabajo de los empleados y a la vez lograr un posicionamiento significativo en el mercado.

En el capítulo uno titulado metodología se incluye el planteamiento de la investigación, así como los parámetros de enfoque de la investigación como lo son el objetivo general, los objetivos específicos, el tipo de investigación, los sujetos de estudio, alcances, muestra, instrumentos, el proceso de recolección de datos, así como el modelo de procesamiento y análisis de datos.

En el segundo capítulo se exponen los resultados, estos fueron presentados en tablas con su respectivo análisis. En capítulo tres, se hace la discusión que consiste en realizar un análisis comparativo del estado del arte y los resultados, por último, se plantean las conclusiones y se describieron las referencias y los anexos.

Capítulo 1

Metodología

1.1. Planteamiento del problema

Para las empresas de consumo masivo del área nororiente de Guatemala no es una prioridad el clima laboral, aunque están en constantes campañas para su mejoramiento, siempre prevalece el logro de los objetivos sobre la importancia al recurso humano. Las personas que lideran estos equipos generalmente adoptan un modelo de liderazgo basado en creencias, experiencias y modelos empíricos. Ésta situación puede brindar resultados positivos a corto plazo, pero en el transcurso del tiempo causa conflictos laborales como sindicatos, por ejemplo. Cabe mencionar que los causantes de los conflictos laborales son los líderes de los equipos de trabajo y en ocasiones no están preparados para afrontarlos de la forma correcta.

El resultado de las empresas de distribución debe ser sostenible, para lo cual es indispensable conocer las formas efectivas de liderazgo, poder ayudar a mostrar la importancia de eliminar los modelos mentales formados a través de las creencias y experiencia, de trabajar de forma objetiva y dejar todas aquellas basadas en lo subjetivo.

En las empresas de ventas se ha determinado que hay un rechazo a los lineamientos, procesos, códigos de conducta, a la naturaleza del trabajo e instrucciones de los líderes de primera línea, por lo que es necesario evaluar el liderazgo de los dirigentes de cada unidad de negocio, con ello se pretende determinar si el modelo de liderazgo con el que se dirige es el adecuado, o si esto es la causa de que los colaboradores adopten comportamientos reacios y no acepten las normas y lineamientos de la compañía, percibiendo todo de una forma negativa.

Por lo que se considera importante estudiar el mejoramiento de liderazgo como herramienta de apoyo para disminuir los conflictos laborales y que esto repercuta en un resultado positivo que permita el alcance de objetivos satisfactorios y un buen clima organizacional.

La investigación se realizó en el área de nororiente a través de encuestas a colaboradores y líderes de las diferentes compañías de ventas, buscando información que revele cual es la forma ideal de liderazgo.

En la actualidad un las empresas dedicadas a la venta directa tiene grupos sindicales, algunas empresas terminan con el cierre y otras reorganizándose, el 75% de las personas que renuncian debido al jefe que tienen, por lo que es necesario identificar el modelo de liderazgo para poder solucionar estos problemas. (<http://laestrella.com.pa/economia/renuncia-jefe-trabajo/23775669> Recuperado: 27.03.2019)

1.2 Pregunta de investigación

¿Qué elementos son necesarios para mejorar el estilo de liderazgo como herramienta de apoyo para disminuir los conflictos laborales del personal en las empresas de distribución de productos del área de nororiente de Guatemala?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer los elementos que son necesarios para mejorar el estilo de liderazgo como herramienta de apoyo para disminuir los conflictos laborales y con ello aumentar la eficiencia y eficacia.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar cómo el trabajo en equipo mejora el clima laboral
- Identificar cómo la comunicación efectiva aumenta la eficiencia y eficacia de los colaboradores.
- Establecer cómo influye el liderazgo en la efectividad del trabajo en equipo

1.4 Definir el tipo de investigación

1.4.1 Investigación descriptiva

Hernández, Fernández y Baptista (2010) manifiestan que la investigación descriptiva: “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice.” (p.80). Se realizó la investigación descriptiva para determinar las características que las personas consideran que un líder debe de poseer, y las características actuales de su percepción con relación a las personas que hoy los dirigen.

1.5 Sujeto de investigación

Para la siguiente investigación se toma en cuenta a los trabajadores de las empresas de ventas de nororiente:

- Colaboradores (1200)
- Líderes (9)

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

La investigación se realizó del 25 de agosto de 2019 y finalizó el 09 de marzo de 2019.

1.6.2 Geográfico

La investigación tuvo lugar en las empresas de ventas del nororiente de Guatemala.

1.7 Definición de la muestra

En esta investigación el tamaño de la población es equivalente al número de empleados a los que se tuvo acceso, mil doscientos colaboradores. Debido al tamaño de la población, se consideró el emplaro de la fórmula para poblaciones finitas.

1.7.1 Empleo de muestra finita

En el cálculo de la muestra finita se emplean las siguientes variables:

Z= nivel de confianza

N= Población

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

e = error de estimación

n = tamaño de la muestra

En el procedimiento de cálculo de la presente investigación, se emplearon las siguientes cantidades para las distintas variables de la fórmula:

Z = nivel de confianza (95%) según tabla de área bajo la curva 1.96.

P = Variación positiva (0.5%), se definió esta cifra debido a que no se desarrolló prueba piloto.

Q = variación Negativa (0.5%) se definió esta cifra debido a que no se desarrolló prueba piloto.

N = tamaño de la población, 1,200 colaboradores

e = Error de estimación, 5%

$$n = \frac{Z^2 p^* q^* N}{(e^2(N-1)) + Z^2 p^* q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5) (0.5) (1200)}{(0.05)^2 (1200-1) + (1.96)^2(0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{3.8416 (0.5) (0.5) (1200)}{(0.0025) (1199) + (3.8416) (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{1152.48}{2.9975 + 0.9604}$$

$$n = \frac{1152.48}{3.9579}$$

$$n = 291.1847$$

De acuerdo al resultado del cálculo empleando la fórmula para poblaciones finitas, la muestra se determinó en 291 personas.

1.8 Definición de los instrumentos de investigación

La recolección de datos se realizó por medio de un cuestionario estructurado aplicado a la totalidad de los sujetos de estudio, mismo que consistió de 15 preguntas mediante la escala de Likert.

1.9 Recolección de datos

Se solicitó a las diferentes empresas de ventas a las que se tuvo acceso, la autorización para encuestar a sus colaboradores para poder determinar el nivel de satisfacción que ejercen sus líderes, luego con el apoyo de los supervisores de ventas se recopiló datos de los colaboradores indicándoles la forma correcta de llenar las encuestas para que pudieran expresar la tendencia de los trabajadores respecto al tema.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

El análisis e interpretación de los resultados se realizó por medio de la elaboración de tablas con su respectiva interpretación y con ello se identificó los elementos necesarios para lograr mejorar el estilo de liderazgo como herramienta para los conflictos laborales en las empresas de ventas para el área de nororiente.

Capítulo 2

Resultados

2.1 Presentación de resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del instrumento, utilizando la escala de Likert la cual consideró la siguiente ponderación: siempre con valor de cuatro (4), mientras que de casi siempre con tres (3), en regularmente con dos (2) y nunca con uno (1). Asimismo, se evalúan cuatro (3) indicadores de estudio como lo son: Trabajo en equipo, Comunicación efectiva, recursos humanos a los cuales se les asignó un peso de 33.33% a cada uno.

Tabla No. 1
Trabajo en equipo

Indicador	Ítem	Siempre	Casi siempre	Regularmente	Nunca	Σ	n	\bar{X}
		4	3	2	1	(a)	(b)	©
Trabajo en equipo	1	194	97	0	0	1067	291	3.67
	2	194	49	48	0	1019	291	3.50
	3	146	145	0	0	1019	291	3.50
	4	194	49	49	0	1021	291	3.50
	5	97	97	97	0	873	291	3.33
			388	291	194	0		
						Sumatoria indicador:	17.50	
						Punteo máximo:	25	
						Peso asignado:	33.33	
						% de evaluación del indicador:	21.88	

Fuente: elaboración propia

La tabla No. 1 muestra que el indicador trabajo en equipo se calificó con un punteo de 17.5 y la puntuación máxima es de 25, con una holgura de 7.5 que podría ser la oportunidad de insatisfacción que sienten los colaboradores participando como un 30%, y con una participación del 70% de satisfacción.

Tabla No. 2
Comunicación Efectiva

Indicador	Ítem	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Σ	n	\bar{X}
		4	3	2	1	(a)	(b)	©
Comunicación Efectiva	6	242	49	0	0	1115	291	3.83
		968	147	0	0			
	7	146	97	49	0	973	291	3.33
		584	291	98	0			
	8	146	49	97	0	925	291	3.17
		584	147	194	0			
	9	97	194	0	0	970	291	3.33
		388	582	0	0			
	10	194	97	0	0	1067	291	3.67
		776	291	0	0			
Promedio indicador:								17.33
Punteo máximo:								25
Peso asignado:								33.33
% de evaluación del indicador:								21.66

Fuente: elaboración propia

La tabla No. 2 muestra que el indicador comunicación efectiva se calificó con un punteo de 17.33 y la puntuación máxima es de 25, con una holgura de 7.67 que podría ser la oportunidad de insatisfacción que sienten los colaboradores participando como un 30%, y con una participación del 70% de satisfacción.

Tabla No. 3

Liderazgo

Indicador	Ítem	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Σ	n	\bar{X}
		4	3	2	1	(a)	(b)	©
	11	97	146	0	49			
		388	438	0	49	875	291	3.00
	12	194	48	49	0			
		776	144	98	0	1018	291	3.50
	13	194	97	0	0	0		
		776	291	0	0	1067	291	3.67
	14	97	97	97	0			
		388	291	194	0	873	291	3.00
	15	98	80	80	33			
		392	240	160	33	825	291	2.83
Promedio indicador:								16.00
Punteo máximo:								25.00
Peso asignado:								33.33
% de evaluación del indicador:								20.00

Fuente: elaboración propia

La tabla No. 3 muestra que el indicador liderazgo se calificó con un punteo de 16 y la puntuación máxima es de 25, con una holgura de 9 que podría ser la oportunidad de insatisfacción que sienten los colaboradores participando como un 36%, y con una participación del 64% de satisfacción, cabe mencionar que en el indicador de liderazgo esta la mayor área de oportunidad.

Capítulo 3

Discusión

3.1 Extrapolación

La capacidad de trabajo en equipo es importante para el logro de los objetivos y Sánchez (2014) la define como: “la capacidad de trabajo en equipo es la capacidad para trabajar con otras personas de forma complementaria, coordinada, comunicativa, confiada y comprometida en la consecución de un objetivo común”. (p.21).

Por otro lado De la Cruz (2014) define: “el trabajo en equipo supone la existencia de un grupo de personas que trabajan de forma coordinada para la realización de un proyecto, el equipo de forma conjunta (no sus componentes de manera individual) quien responde del resultado obtenido”. (p. 79).

Los resultados demostraron que el trabajo en equipo es fundamental para realizar de mejor forma el trabajo y alcanzar los objetivos organizacionales. Asimismo, las empresas de ventas consideran que fomenten el trabajo en equipo.

Sánchez (2014) define la flexibilidad como “la capacidad para reconducir todos aquellos cambios o contratiempos que puedan surgir durante el desarrollo de alguna actividad o proyecto.” (p.23).

Lo citado anteriormente coincide con los resultados obtenidos por los sujetos de estudio, quienes indicaron que el líder mantiene el interés de los resultados al mismo tiempo que apoyo las necesidades de cada colaborador.

De la Cruz, afirma:

Para conseguir que las personas aporten lo mejor de sí, el líder, actuando de forma coherente con sus valores, debe dar ejemplos, estimular, formar, aconsejar, desarrollar el potencial de sus colaboradores y fomentar en ellos la confianza en sí mismos. (2014, p. 74).

Sigue indicando De la Cruz: “aunque todos los componentes del equipo deben preocuparse por mantener este buen ambiente, el jefe del equipo es el máximo responsable de poner los medios para conseguirlo.” (p. 79).

Referente a este indicador, los sujetos de estudio indicaron que su líder generalmente crea un entorno de trabajo positivo para que puedan realizar su trabajo.

De la Cruz (2014) sostiene: “que la falta de reconocimiento a los miembros del equipo del trabajo que realizan y de los frecuentes sacrificios que conllevan a que un equipo no funcione.” (p. 83).

En este caso los indicadores mostraron que el líder reconoce y aprecia el trabajo que realiza cada miembro del equipo.

Montaño (2016), afirma: “las empresas son conscientes de la fuerza de la comunicación como herramienta estratégica, y cada vez son más las que utilizan plataformas para hacer ver, tanto a los que forman parte de las misma.” (p. 37).

Sigue indicando Montaño que: “No es posible comunicar mensajes diferentes a los públicos externos e internos. Por esta razón se ha de transmitir coherencia entre la comunicación. (p. 45).

Lo citado anteriormente concuerda con los resultados obtenidos por los sujetos de estudio, quienes indicaron que el líder explica el porqué de los cambios en el trabajo y la afectaciones a cada persona.

Fernández(2016), define: “la habilidad para tratar de entender y ver las cosas no bajo su punto de vista sino bajo el punto de vista de otro, sea este igual o diferente del propio.” (p. 13).

Lo citado anteriormente se relaciona con los resultados obtenidos por los sujetos de estudio, quienes indicaron que el líder tomó en cuenta las contribuciones y conocimientos de cada uno de los colaboradores al realizar mejoras o abordar problemas.

Martínez (2010), define: “nosotros somos personas, por lo cual tratar y lograr conocernos es comprender lo que es persona.” (p. 4).

Los indicadores mostraron que los sujetos de investigación manifestaron que el líder valora la contribución y conocimientos que cada colaborador realiza.

“el rol gerencial no es único ni fijo: es un complejo de distintos roles. De ordinario nos acomodamos a las circunstancias cambiantes sin pensarlo deliberadamente; pero un observador descubriría alteraciones considerables en nuestra conducta y en nuestra actitud (Mcgregor, 1994, p. 27)” (Iván Sánchez, 2009, p. 113).

De la Cruz (2014), manifiesta: “no se debe utilizar una actitud agresiva para emitir sus mensajes, hablando para atacar a los demás.” (p. 28).

Lo citado anteriormente coincide con los resultados obtenidos de los sujetos de estudios, quienes indicaron que el líder los motiva en la forma que los trata para realizar las tareas.

Montaño (2016), menciona: “que se manifiesta en el establecimiento de metas realistas, una actitud positivo en todo momento y no dar situaciones por perdidas hasta que no hayan finalizado.” (p. 75).

El indicador mostró que el 75% de las personas consideran que si los ayudan a eliminar los obstáculos para poder cumplir con sus tareas, realizarán su trabajo de forma efectiva.

De la Cruz (2014), sostiene: “...Escuchar de forma activa es una condición indispensable de la empatía que implica entender el significado completo del mensaje. (p. 39).

Los indicadores dieron como resultado que a los colaboradores se les permite comunicar cualquier inquietud que tengan en relación con su trabajo.

Cañeque (2007) menciona que: “...los empleados no están contentos con su trabajo, los conductores de las organizaciones lo saben y buscan cualidades muchas blandas en quienes lideran y son lideradas.” (p. 16).

Montaño (2016), afirma: “este líder suele ser una persona con carisma, reconocida por sus compañeros, que es capaz de guiar al grupo, sin una delegación expresa por parte de la empresa.” (p. 71).

Los indicadores mostraron que el 75% de los sujetos de investigación consideran que cumple con sus tareas pero que aún tiene áreas de oportunidad.

De la Cruz (2014), menciona que: “se deben comunicar las emociones negativas a medida que se van produciendo y abordar los temas de uno a uno. (p.28).

Lo citado anteriormente concuerda con los resultados obtenidos de los sujetos de estudio, quienes indicaron que su líder le da un mayor enfoque a las fortalezas que tiene y no a las debilidades.

3.2 Hallazgos y análisis general

Con la investigación sobre mejoramiento del estilo liderazgo como herramienta para disminuir los conflictos laborales del personal en las empresas de distribución de productos del área nororiente de Guatemala se constató que el trabajo en equipo es fundamental y pilar para realizar de mejor forma el trabajo.

El resultado plasmado en la tabla No. 1 demostró que el indicador de trabajo en equipo tiene una ponderación aceptable con 29.16 puntos lo que determinó que los sujetos de estudio indicaron que el trabajo en equipo es fundamental para realizar de mejor forma su trabajo y alcanzar los resultados. Asimismo, las empresas de ventas consideran que fomentan dicha competencia.

El líder mantiene el interés de los resultados al mismo tiempo que brinda apoyo a las necesidades de cada colaborador, esto manifestado por los sujetos de estudio. Cuando un líder está enfocado en el trabajo en equipo generalmente crea un entorno de trabajo positivo para que puedan realizar su trabajo.

La tabla No. 2 mostró en cuanto al indicador comunicación efectiva, que el resultado es aceptable con un 28.88 puntos, lo que demuestra que los sujetos de estudio indicaron que el líder explica el porqué de los cambios en el trabajo y la afectaciones a cada persona.

Los colaboradores manifestaron que el líder toma en cuenta las contribuciones y conocimientos de cada uno de los colaboradores al realizar mejoras o abordar problemas. Los sujetos de estudios indicaron que el líder valora la contribución y conocimientos que cada colaborador realiza y valora la contribución y conocimientos que cada colaborador realiza, también indicaron que los motiva en la forma que los trata para realizar las tareas.

Con los resultados de la tabla No. 3 se demostró que en cuanto al indicador liderazgo, existen diversidad de ponderaciones como el hecho de que no hay una identificación plena con el liderazgo, consideran que el líder aún tiene áreas de oportunidad para ser el líder ideal.

El 75% de los sujetos de investigación manifestaron que si los ayudan a eliminar los obstáculos para poder cumplir con sus tareas, realizarán su trabajo de forma efectiva. La totalidad de los sujetos de investigación indicaron que se les permite comunicar cualquier inquietud que tengan en relación con su trabajo y que consideran que están conforme con el líder que tiene pero que podría mejorar. El 75% de los sujetos de estudios indicaron que su líder le da un mayor enfoque a las fortalezas que tiene y no a las debilidades.

3.3 Conclusiones

1. Los elementos necesarios para lograr el mejoramiento del estilo de liderazgo como herramienta para la presente investigación son trabajo en equipo, comunicación efectiva y liderazgo.
2. El trabajo en equipo contribuye en la productividad de las empresas de ventas, en este caso los empleados hacen de mejor forma su trabajo, así también permite que todas las personas trabajen de forma coordinada para conseguir un mismo objetivo.
3. La comunicación efectiva es una herramienta estratégica que permite que los colaboradores reciban el mensaje de forma coherente, también ayuda a que el líder obtenga otro punto de vista respecto a las actividades laborales, derivado de los comentarios de sus colaboradores.
4. La mayoría del recurso humano considera que su líder es fuente de inspiración para los colaboradores, los líderes deben inspirar a sus equipo a través de la motivación que contempla buen trabajo en equipo, un agradable clima laboral y valorar la contribución de cada miembro de la organización.

5. El liderazgo en las empresas de ventas se considera bueno debido a la experiencia y la forma en que los hacen sentir, así como el ambiente agradable que el líder se esfuerza en generar.

Referencias

4.1 Bibliográficas

1. Cañeque, Martín. (2017). *El Nuevo Liderazgo: 200 líderes reconocidos construyeron este exitoso estilo de conducción. (1ª. ed.)*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Granica.
2. de la Cruz Lablanca, Ignacio (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. España: Edita: Secretaria General Técnica.
3. Fernández Lopez, Felisa. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. España: Editorial Tutor Formación
4. Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C.; Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación. (5ª. Ed.)* México. Mc Graw-Hill Interamericana Editores S.A.
5. M. Montaña Sobrino, Antonio. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo. (1ª. ed.)*. España: Editorial Centro de Negocios CADI.
6. Martínez, Horacio. (2010). *Liderazgo Responsable. (1ª. ed.)*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
7. Sánchez Fernández, María Dolores. (2014). *Manual Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Madrid: Editorial CEP S.L.
8. Sánchez Manchola, Iván Darío. (2009). *Estilos de dirección y liderazgo en las organizaciones: propuesta de un modelo para su caracterización y análisis*. Cali: Editorial Universidad del Valle.

Anexos

Anexo No. 1



UNIVERSIDAD PANAMERICANA CENTRO UNIVERSITARIO DE ZACAPA ADMINISTRACION DE EMPRESAS

GUIA DE ENTREVISTA

Dirigida a los colaboradores de las empresas de ventas del área de nororiente para la evaluación de su líder.

Trabajo en equipo

1. Nos mantiene a mí y a mi equipo concentrados en lo que hay que hacer para proporcionar los resultados (p. Ej., priorizar las tareas)

Siempre Casi Siempre Regularmente Nunca

2. Mantiene el interés en los resultados al tiempo que apoya mis necesidades.

Siempre Casi Siempre Regularmente Nunca

3. Crea un entorno de trabajo positivo para que podamos realizar nuestro trabajo.

Siempre Casi Siempre Regularmente Nunca

4. Reconoce y aprecia el trabajo que hago.

Siempre Casi Siempre Regularmente Nunca

5. Trata mis inquietudes con respeto y confidencialidad

Siempre Casi Siempre Regularmente Nunca

Comunicación Efectiva

6. Explica por qué tiene lugar el cambio en nuestra función o departamento y como afectara a mí y a mi trabajo.

Siempre Casi Siempre Regularmente Nunca

7. Proporciona liderazgo del estado disponible cuando le necesito.

Siempre Casi Siempre Regularmente Nunca

8. Tiene en cuenta mi contribución y conocimientos al realizar posibles mejoras o abordar problemas.

Siempre Casi Siempre Regularmente Nunca

9. Me trata de una forma que me motiva para hacer mi mejor trabajo.

Siempre Casi Siempre Regularmente Nunca

10. Me ayuda para acceder a la información, tecnologías y herramientas que necesito para hacer mi trabajo.

Siempre Casi Siempre Regularmente Nunca

Liderazgo

11. Me ayuda para eliminar obstáculos (p. ej., herramientas poco efectivas, problemas difíciles) para que pueda trabajar de forma más efectiva.

Siempre Casi Siempre Regularmente Nunca

12. Demuestra y alienta los comportamientos seguros en el trabajo (p.ej., reduce al mínimo los peligros físicos, promueve un entorno de trabajo seguro y protegido)

Siempre Casi Siempre Regularmente Nunca

13. Me permite comunicar cualquier inquietud que tenga en relación con trabajar aquí.

Siempre Casi Siempre Regularmente Nunca

14. Considera que es el líder que usted quiere seguir.

Siempre Casi Siempre Regularmente Nunca

15. Se enfoca en mis debilidades más que en mis fortalezas.

Siempre Casi Siempre Regularmente Nunca