



**UNIVERSIDAD MICHOACANA DE
SAN NICOLÁS HIDALGO**

FACULTAD DE CONTADURÍA Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TEMA:
LA IMPORTANCIA DE MANEJAR DEBIDAMENTE EL LIDERAZGO
EN LAS MICROEMPRESAS

CASO PRÁCTICO

AUTOR:
JAHAIRA MARCELA FERREYRA OLEA

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

ASESORA:
DRA. ANGELICA GUADALUPE ZAMUDIO DE LA CRUZ

Morelia, Michoacán a Octubre del 2018

QUIEN TIENE UN LÍDER EN SU CORAZÓN...

*Ama auténticamente lo que defiende
Batalla por los intereses de los demás
Como si el mundo fuera de sus hermanos.*

*Dibuja en cada rostro
Esa ambición de ser grande.*

*Felicita, motiva y se atreve a la próxima meta
Lucha a favor, jamás en contra
Hace porque decide primero.*

Invita a experimentar el éxito.

*Juntando sueños y sonrisas porque detrás del
Kilómetro que sigue está lo que buscamos.*

*Los líderes que transforman el
Mundo son entusiastas y positivos.*

*Nutren los espíritus con la paz y
Obsequian a las almas la herencia del bienestar.*

*Porque un líder es un maestro
Que se multiplica entre las enseñanzas.*

Recluta avecillas y devuelve águilas.

*Siente al mar y al cielo como aliados
Toca las mentes y encuentra música.*

*Un líder se transforma primero a sí mismo
Vierte acción a los sueños del grupo
Es el primero en dar la cara
Y el último en retirarse.
Un líder...
Zambulle sus sueños ¡en los sueños de los demás!*

Autor: Carlos de la Rosa Vidal

Dedicatoria

En memoria a mi abuelita Felipa Flores Maldonado.

Gracias por todo lo que me diste en vida por criarme y amarme como una hija por confiar en mí apoyarme en todo y por seguir cuidándome como ángel y madre desde el cielo.

A mi madre Leticia Olea Flores.

Gracias por darme la vida por el cuidado y amor que recibo por impulsarme a seguir mis metas.

A mis tías.

María de los Ángeles Olea Flores.

Maestra Magdalena Olea Flores.

Gracias a ambas por todo el apoyo y cariño que me han brindado por impulsarme a mejorar durante mi carrera y vida.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer primeramente a Dios y la virgen maría.

Por darme la oportunidad de tener una familia, que me apoya y cobija por el amor que me dan. Gracias Dios por la tolerancia, comprensión, salud, trabajo, y experiencias durante mi trayecto de vida.

Agradezco a mis maestros.

Ya que ellos me compartieron de sus conocimientos, aprendizaje, y experiencias para superarme en las circunstancias del día a día.

A mi Abuelita Felipa Flores Maldonado.

Gracias por dedicar años de su vida en criarme, amarme, apoyarme, impulsarme a seguir adelante en mi vida personal y profesional, gracias por tus consejos, cuidados, amor, risas, y regaños, por no soltarme de tu mano a pesar de todo lo malo y bueno que vivimos juntas me quedan gratos recuerdos en mi memoria. Gracias por haber sido ejemplo y modelo de mi vida. No hay palabras ni frases escritas para poder expresar este amor y agradecimiento que tengo por ti.

Agradezco a mi Madre Leticia Olea Flores.

Por darme la vida por su apoyo, por ser un pilar en mi vida por su amor, consejos, experiencias, crianza, cuidados, tolerancia buenos y malos momentos que vivimos y por ayudarme a salir adelante preocuparse por mi bienestar gracias.

A mis hermanas Michel Anahi y Kelyn Juliana.

Por ayudarme ha madurar, por compartir gratos momentos y aprender de ustedes por ser un respaldo en mi vida.

A mi abuelito Angel Olea Pineda.

Por preocuparse por mí por hacerme reír con sus bromas por quererme como una hija.

A mis tías la Mtra. Magdalena Olea Flores y María de los Angeles Olea Flores.

Por todo el cariño que me han brindado en mi vida, por sus consejos, preocupación, tolerancia, por que ellas estuvieron en mis días más difíciles y alegres de mi vida como estudiante e hija.

A toda mi Familia.

Por el amor que me brindan por motivarme e inspirarme a superarme en mi vida.

Siempre me han apoyado en mis metas y estudios me aconsejan me enseñaron cosas nuevas a ver la realidad de la vida para salir adelante.

A mis amistades *por compartir risas, clases, alegrías, diversión, tristezas, y conocimientos, a seres queridos que ya no están en esta vida por compartir momentos de su vida con mígo gracias.*

Gracias a todos ellos soy lo que ahora soy y con mi esfuerzo puedo ser una profesionista, seguir adelante con mis metas planteadas para dar frutos.

RESUMEN

Este trabajo fue realizado con el fin de dar a conocer la importancia del liderazgo dentro de la microempresa chocolatera llamada PACHAMAMA, así como también saber cuáles son las principales necesidades insatisfechas que presenta el personal, mediante el análisis de los 7 hábitos de madurez de la gente altamente efectiva, así mismo brindarles los medios necesarios para satisfacerlas logrando que el personal se sienta seguro con un líder.

Para llevar a cabo dicha investigación fue necesario realizar un marco metodológico en donde se establezca el planteamiento del problema, pregunta, objetivo, hipótesis justificación, metodología, así como una población objetivo.

Posteriormente es necesario llevar a cabo la recolección de información sobre los temas relacionados con el caso, es decir realizar el marco teórico de dicha investigación.

Para complementar el trabajo fue necesario realizar encuestas, las cuales fueron aplicadas al 100% de su totalidad del universo del personal por ser una microempresa con 10 empleados, enseguida se realizó el análisis de los datos obtenidos, mediante este poder obtener los resultados de la investigación.

Por último, derivado a la investigación realizada se elaboraron las conclusiones correspondientes, así como las recomendaciones necesarias para el pronto interés de liderazgo, así como la pronta mejora del personal de dicha chocolatería.

PALABRAS CLAVE:

Liderazgo, Microempresas, Guía, Satisfacer, y Eficiencia.

ABSTRACT

SUMMARY

This work was carried out to make known the importance of leadership within the chocolate business called PACHAMAMA. This was also done to figure out what the main unsatisfied needs of the staff are through the analysis of the 7 habits of maturity of the people that are highly effective, likewise to provide them with the necessary means to satisfy them, making the staff feel safe with a leader.

In order to carry out this research it was necessary to make a methodological framework in which the problem statement, question, objective, hypothesis, methodology, as well as a target population were established.

Subsequently, it is necessary to carry out the collection of information on the topics related to the case, that is, to carry out the theoretical framework of said investigation.

To complement the work it was necessary to carry out polls, which were applied to 100% of the totality of the personnel universe for being a microenterprise with 10 employees. Promptly, the analysis of the obtained data was made through this power to obtain the results of the research.

Finally, derived from the research that was carried out, the corresponding conclusions were drawn up, as well as the recommendations necessary for the early leadership interest, as well as the prompt improvement of the personnel of said chocolate factory.

KEYWORDS:

Leadership, Microenterprises, Guide, Satisfy, and Efficiency.

INDICÉ

1. INTRODUCCIÓN.....	11
2. MARCO METODOLÓGICO.....	13
2.1. Planteamiento del problema.....	13
2.2. Pregunta de investigación.....	14
2.3. Objetivo General.....	14
2.4. Objetivos Específicos.....	14
2.5. Hipótesis.....	14
2.6. Justificación.....	15
2.7. Población Objetivo.....	15
2.8. Metodología.....	16
3. MARCO TEÓRICO.....	17
3.1. Qué es liderazgo.....	17
3.2. Liderazgo.....	17
3.3. Conceptos de diferentes autores.....	17
3.4. Qué es microempresa.....	19
3.5. Definición de microempresa en México.....	20
3.6. Beneficios del liderazgo empresarial.....	20
3.7. Características principales de un líder.....	21

4. LOS 7 HÁBITOS DE LA GENTE EFECTIVA.....	21
4.1. Stephen R. Covey.....	21
4.2. El paradigma basado en principios.....	23
4.3. Qué son los 7 hábitos de la gente efectiva.....	25
4.4. Los hábitos definidos.....	25
4.5. Cuadro sinóptico. Madurez de los 7 hábitos.....	26
5. DESCRIPCIÓN DE LOS 7 HÁBITOS DE LA GENTE ALTAMENTE EFECTIVA.....	27
5.1. El hábito de la proactividad.....	27
5.2. Comenzar con un fin en mente.....	27
5.3. Lo primero es lo primero.....	28
5.4. Pensar en ganar – ganar.....	29
5.5. Buscar entender primero y ser entendido después.....	30
5.6. Sinergizar.....	30
5.7. Afilar la sierra.....	31
6. UNA ORGANIZACIÓN CONSTITUIDA POR PERSONAS QUE PRACTICAN LOS 7 HÁBITOS COBRA LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS.....	32
6.1. Cuadro sinóptico. Dimensiones de los 7 hábitos.....	33
6.2. Definición de los estilos de liderazgo.....	34
6.3. Tipos de líderes según Lewin.....	35

6.4. Herramientas de un líder.....	36
6.5. Diferencia entre administración y un líder.....	37
6.6. Cualidades necesarias de un liderazgo.....	37
6.7. El líder y sus responsabilidades.....	38
6.8. Cualidades de un líder.....	39
7. ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
7.1. Análisis de la investigación.....	40
7.2. Resultados de la investigación.....	50
7.3. Conclusiones.....	52
7.4. Recomendaciones.....	55
7.5. Glosario.....	57
8. BIBLIOGRAFÍA.....	59
9. ANEXO I.....	60

INTRODUCCIÓN

La microempresa llamada Pachamama ofrece al público bebidas y postres a base de cacao cuenta con 10 empleados se encuentra ubicado en el centro histórico de Morelia Michoacán todo el producto de chocolate lo surten a proveedores de Chiapas.

PACHAMAMA: significa madre tierra en lengua quechua. Es la naturaleza que esta en contacto permanentemente con el ser humano.

Definición de pachamama: Pacha puede traducirse como "mundo" o "tierra", mientras que mama equivale a "madre". Por eso suele explicarse que la pachamama es cierta tendencia de andinas, la madre tierra.

La dueña de la microempresa la Dra. Yanira Mercado y su hija, Minerva Mercado gerente de la misma se encuentran agradecidas con Dios y la Madre tierra ya que logro combatir el cáncer, durante sus terapias y tratamientos tubo contacto con la naturaleza en Chiapas.

Cuando la Dra. Yanira se sentía bien realizaba meditaciones con la naturaleza disfrutaba del aroma de las plantas, el agua el sonido de las aves, y el cacao el aroma la relajaba y lo disfrutaba podía sentir una conexión con la naturaleza y la tierra ella se propuso combatir el cáncer cuando lo logro decidió emprender un negocio de chocolatería en la ciudad de Morelia tomando el gusto por el cacao, recordando el aroma y sabor que le gusta y ayudaba a sentirse mejor ella en manera de agradecimiento con Dios y la madre naturaleza le puso el nombre de pachamama. Por este motivo surgió la idea de emprender su negocio con la ayuda de su hija que la cuidaba durante su enfermedad y poder tener ingresos para salir adelante en su vida pero no saben la importancia de trabajar en equipo y los beneficios que pueden tener al tener las características y estrategias de un líder altamente efectivo para mejora de su negocio.

Es muy importante tener un líder dentro de un negocio. El liderazgo es un tema de mucha importancia en la actualidad, ya que existe dentro del mismo hogar y de cualquier grupo social, deportivo, religioso, y de trabajo, etc. Se exige saber liderar, sin importar la responsabilidad ni el cargo que se tenga a diferencia de la autoridad, el liderazgo lo conceden los demás. Solo puedes ser líder si tienes personas dispuestas a seguirte y poder de convencimiento.

El liderazgo propicia el trabajo en equipo y como eje fundamental al desempeñar actividades, el liderazgo será tomado como base fundamental en este trabajo. Es por ello, que tomaremos conceptos acerca de lo qué se espera de él, sus características más relevantes, sus beneficios, hábitos para ser un buen líder.

Por lo que nos llevará a mirar cuál es el impacto del liderazgo en los equipos de trabajo en las microempresas.

La clave está en conseguir que te sigan aquellos que no lo hacen y para eso dispones de dos armas fundamentales. La confianza y la credibilidad. El liderazgo Podemos verlo en todas partes, en niños jugando en el parque, en nuestras casas entre los miembros de la familia, en la universidad, en el trabajo, etc. Es el rol, la manera que tenemos de reconducir a los demás a fin de conseguir un "algo". No obstante no debemos confundir el liderazgo con la cultura autoritaria que ejerce ese gesto de poder, es decir que la gente haga lo que yo quiero, independientemente de lo que piense o quiera, por conveniencia propia, sino que el liderazgo debemos verlo como ese factor que da un sentido ilusionante a lo que haces, al proyecto de empresa que tienes y que te ayuda a ir más allá del beneficio a corto plazo logrando satisfacción y éxito.

MARCO METODOLÓGICO

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La microempresa chocolatera llamada pachamama actualmente presenta problemas en ámbito de liderazgo ya que el gerente general muestra una falta de interés, hacia el negocio trayendo como consecuencia la duplicidad de tareas así como la ausencia de trabajo en equipo.

Hoy en día, es importante para las microempresas comprender la importancia del liderazgo, debido a que si un negocio cuenta con un personal sin un líder efectivo, trae como consecuencia una baja productividad en el negocio, presentando problemas de descontrol laboral, con mal clima laboral, y a su vez se sienten desmotivados dentro del negocio.

Cuando un individuo tiene el poder de influir en otras personas podrá desarrollarse plenamente en su ámbito laboral. En cambio, si un individuo no es capaz de influir en otras personas como líder tendrá como consecuencia un bajo rendimiento en su trabajo, lo cual perjudica al negocio, es por ello que los altos jefes del negocio deben apoyar al personal de manera que puedan cumplir con sus metas tanto individuales como del negocio, ya que estos van dirigidos hacia el mismo fin.

Uno de sus principales preocupaciones es el desarrollo de los empleados, ya que constantemente esta en busca de un guía. Es por ello, que nuestra investigación se llevará a cabo en dicha chocolatería, nos enfocaremos en encontrar cuáles son las principales necesidades insatisfechas del personal, y de acuerdo a estas poder brindarles las herramientas y los medios necesarios para satisfacerlas para poder lograr que el personal se sienta con liderazgo generando un grado de compromiso con la microempresa.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Por qué es importante tener un líder dentro de una microempresa?

OBJETIVO GENERAL

Analizar el mejor tipo de liderazgo para los empleados de la chocolatería (pachamama).

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los diferentes estilos de liderazgo.
- Describir estrategias para fomentar el trabajo en equipo.
- Diseñar estrategias para identificar necesidades de planeación y coordinación del personal.

HIPÓTESIS

“Aplicando el interés de los altos jefes de la microempresa junto con los 7 hábitos que debe tener un gran líder según Stephen R. Covey. Deben brindar la atención, e interés de apoyo necesario al personal con el fin de mantener un mayor nivel de productividad dentro del negocio. Dando como resultado una mejor actitud de liderazgo, así como un mejor desempeño favorable tanto individual como del personal logrando que realicen su trabajo de manera eficaz y eficientemente”.

JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo es realizado con el propósito de comprender cuales son las causas así como los factores que generan la falta de liderazgo en las microempresas. Actualmente este problema ha aumentado cada vez más, lo cual puede causar graves daños a las microempresas al igual que al personal de las mismas; con el día a día se ha vuelto cada vez mas complicado con el paso del tiempo.

Con esta investigación se pretende promover el liderazgo dentro de las microempresas brindarles los medios necesarios para obtener beneficios, tanto personales como para los subordinados, y puedan ser más competitivos dentro de su ramo.

De igual manera, al realizar dicha investigación podremos analizar y describir la importancia del liderazgo dentro de las microempresas, es decir si contribuye para mejorar la eficiencia, el clima laboral, del personal así como conocer los principales beneficios.

POBLACIÓN OBJETIVO

Para nuestra investigación se considera como población objetivo el personal de la microempresa pachamama cuenta con 10 empleados, debido al tamaño del universo, nos es posible aplicar la encuesta a si mismo al 100% de su totalidad.

METODOLOGÍA

La presente investigación es concluyente, ya que está diseñada para ayudar a quien toma las decisiones y guía al personal, en este caso el gerente de la microempresa debido a que se utilizará la información obtenida para determinar, evaluar, y elegir la mejor opción para fomentar el liderazgo a sus trabajadores, así como los medios que se les brindarán para satisfacer sus necesidades.

De igual manera, nuestra investigación es de tipo descriptiva, ya que tiene como principal objetivo describir cuáles son actualmente los factores de liderazgo para el personal de dicho negocio, así como las necesidades insatisfechas que presentan.

La metodología que se utilizará para esta investigación es, cuantitativa. Para ello se diseñó un instrumento, en este caso un cuestionario con respuestas dicotómicas ya que nos permitirá medir actitudes y conocer el grado de conformidad de cada uno de los encuestados respecto al tema del liderazgo en su trabajo. Es un cuestionario estructurado, esta elaborado con el diseño de (SI), (NO), (NO SABE), (NO RESPONDE). Cabe mencionar que el cuestionario cuenta con los rubros de edad y sexo, escolaridad, estado civil y puesto con la finalidad de que el concentrado sea más específico; dicho cuestionario se mantendrá anónimo.

La investigación es de campo, ya que se aplica extrayendo los datos e información directamente en la realidad, es decir, sobre el área social que se está analizando.

MARCO TEÓRICO

QUÉ ES LIDERAZGO:

Es el conjunto habilidades directivas con las que cuenta una persona para influir en un grupo. "El líder, es aquella persona integral, con habilidades para ejercer control y que inspira a un grupo de personas con el fin de lograr un objetivo en común".

LIDERAZGO:

- Liderazgo es el arte de motivar a un grupo de personas a actuar y alcanzar una meta en común.
- El proceso para ayudar a otros y fomentar en ellos el entusiasmo para conseguir los objetivos.
- Alan Keith establece que "liderazgo es crear el camino para que las personas contribuyan a lograr que cosas extraordinarias sucedan".

CONCEPTOS DE DIFERENTES AUTORES

1. Velázquez (1996) afirma: "Expresión directiva de impacto e influencia en la conducta de otros" (p.18)
2. Ivancevich (2005) afirma: "Proceso de influir en otros para facilitar el logro de objetivos pertinentes para la organización" (p.49)
3. Hughes (2007) afirma: "Proceso de influir en un grupo organizado hacia el cumplimiento de sus metas" (p.8)

Analizando las definiciones anteriores, podemos observar que el liderazgo es dirigir a través de la influencia que el líder ejerce sobre sus seguidores, para llegar a un fin común. La persona líder claramente guía o dirige un líder se puede capacitar y aprender si tiene ya las capacidades, actitudes para ser líder no solo esta en dicho que un líder se hace o se nace.

Chiavenato (1993) destaca: "El liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos" (p.1)

En otros términos, liderazgo es la capacidad para marcar un rumbo, cualidades de visión, formación de equipos y desarrollo de la creatividad; términos que son muy raros tanto en los negocios privados, como en la administración pública, como en cualquier otra parte. Es claro pero bastante ignorado, el hecho de que toda transformación es una organización donde la empresa ha crecido hasta un nivel superior de mercado y de éxito financiero que ha tenido a un inspirado e inspirador líder que ayudo en el proceso de desarrollo.

Gil (2002) afirma: "Es en este punto en el que me pregunto ¿cómo es que un líder es capaz de movilizar al grupo en pos de su propósito?, ¿Cómo lo sabe?, ¿nace ó se hace líder?, bien, pues partiendo de la premisa de que toda conducta es aprendida. Nosotros podemos afirmar que todas las cualidades del líder; son accesibles a nuestro aprendizaje, pueden formar parte de nuestro repertorio de conductas" (p.2)

QUÉ ES MICROEMPRESA:

Microempresas son unidades económicas dedicadas a la producción, comercialización o prestación de servicios, que tienen un tamaño reducido tanto en lo que se refiere a capital, activo y volumen de ventas, y que utilizan de forma intensiva la mano de obra, generando empleo e ingresos para unos trabajadores que no tienen otro medio de vida. En el caso de las microempresas del sector informal, se encuentra la característica de legalidad entendiéndose como ausencia de cumplimiento de la obligación de registrar públicamente la actividad que se desempeña. Microempresa es un término que de su composición se desprende la palabra micro refiriéndose a pequeña y la palabra empresa, una empresa pequeña. La microempresa es una unidad económica pequeña que genera ingresos para su propietario. Este término varía su definición de acuerdo al país.

En los países en vías de desarrollo se pueden encontrar empresas en las que trabajan pocas personas y con activos muy reducidos, pero generan ventas elevadas y al contrario microempresas con un alto número de trabajadores con unas ventas muy reducidas. Esto indica que no necesariamente por la cantidad de trabajadores ni por el volumen de ventas se puede determinar que es una microempresa. Es posible que esta sea una de las razones por las que no se ha establecido una definición única y que cada país tenga su propia definición.

DEFINICIÓN DE MICROEMPRESA EN MÉXICO

Los resultados del último Censo Económico del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), indican que las microempresas son un motor de crecimiento económico y de empleo fundamental. De cada 100 empresas mexicanas 96 son micro y contribuyen con el 40.6% del empleo, aportando el 15% del Producto Interno Bruto (PIB). Actividad y posición en el sector e la empresa.

En México las microempresas constan de 10 empleados y son de tamaño pequeño el dueño de la microempresa suele trabajar en la misma.

BENEFICIOS DEL LIDERAZGO EMPRESARIAL

- Mejora el rendimiento empresarial.
- Se consiguen los objetivos a corto, medio y largo plazo.
- Mantiene a los empleados contentos y motivados.
- Aumentan las ventas de la empresa.
- Mejora el clima laboral.
- Se mejora la empresa en general y su imagen interior y exterior.
- Mejora la competitividad de la microempresa.

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DE UN LIDER

- Deseo de cambio.
- Compromiso.
- Iniciativa.
- Seguridad.
- Control emocional.
- Perder el miedo.
- Comprender tu entorno.
- Ego y modestia.
- Ser optimista.
- Esfuerzo.
- Creatividad.
- Objetividad.

LOS 7 HÁBITOS DE LA GENTE EFECTIVA

STEPHEN R. COVEY (1932 – 2012) ha sido una autoridad internacionalmente respetada en materia de liderazgo, experto en familia, profesor, consultor de organizaciones y escritor. El Dr. Covey dedicó su vida a enseñar una forma de vida y de liderazgo basada en principios para construir tanto familias como organizaciones. Obtuvo un título de agradecimiento de maestría (MBA) de la Universidad de Harvard. También ejerció las funciones de director de relaciones universitarias y asistente del presidente.

El Dr. Covey escribió varios libros de éxito, entre ellos el bestseller internacional, Los 7 hábitos para la gente altamente efectiva, nombrado "Libro de negocios más influyente del siglo XX" y uno de los diez libros de gestión empresarial más relevantes de todos los tiempos.

Con los siguientes títulos: Primero lo primero, El liderazgo centrado en principios, y Los 7 hábitos de las familias altamente efectivas, que elevan el número de libros vendidos a más de 20 millones. Como padre de nueve hijos y abuelo de cuarenta y tres nietos, recibió el galardón a la Paternidad de la National Father hood Initiative, el premio que más valoraba de cuantos le fueron otorgados.

El doctor Covey fue cofundador y vicepresidente de la Franklin Covey Company, empresa líder en servicios profesionales, con oficinas en 123 países.

Todas estas organizaciones comparten su visión, su disciplina y su pasión por motivar, mejorar y proveer herramientas destinadas al cambio y al crecimiento de individuos y organizaciones de todo el mundo. Su último libro publicado por Paidós es La 3ª alternativa.

Teniendo en cuenta todo esto, y a través del desarrollo de ciertos conceptos, el lector acaba comprendiendo que todo lo que hagamos deberá estar de acuerdo con lo que realmente veamos. Es decir que, si queremos cambiar la situación, deberemos cambiarnos a nosotros mismos con eficacia, en primer término tendremos que cambiar nuestras percepciones.

El resultado es la construcción de una autoconfianza a prueba de bomba a través del desarrollo del propio carácter, de la integridad, la honestidad y la dignidad humana necesarias para transformar nuestro universo laboral e íntimo en algo auténtico e intransferible.

EL PARADIGMA BASADO EN PRINCIPIOS:

La realidad objetiva, o el territorio en sí, está compuesto por principios que gobiernan el desarrollo y la felicidad humana: leyes naturales entrelazadas en la trama de todas las sociedades civilizadas a lo largo de la historia, y que incluyen las raíces de toda familia e institución que haya perdurado y prosperado.

Esos principios emergen a la superficie una y otra vez, y el grado en que los miembros de una sociedad los reconocen y viven en armonía con ellos determina que avancen hacia la supervivencia y la estabilidad o hacia la desintegración y la destrucción. Ninguno de los principios enseñados en este libro corresponde a una doctrina o religión en particular. Estos principios son parte de las principales religiones, así como también de las filosofías sociales duraderas y de los sistemas éticos. Son evidentes por sí mismos y pueden ser comprobados fácilmente por cualquier persona. Es como si tales principios formaran parte de la condición, conciencia y moral humanas. Parecen existir en todos los seres humanos, independientemente del condicionamiento social y de la lealtad a ellos, incluso aunque puedan verse sumergidos o adormecidos por tales condiciones y por la deslealtad.

Por ejemplo, me estoy refiriendo al principio de la rectitud, a partir del cual se desarrolla todo nuestro concepto de la equidad y la justicia. La rectitud puede definirse y lograrse de maneras muy diferentes, pero la conciencia que se tiene de ella es casi universal.

Entre otros ejemplos se cuentan la integridad y la honestidad. Éstas crean los cimientos de la confianza, que es esencial para la cooperación y el desarrollo personal e interpersonal a largo plazo.

Sostenemos que estas verdades son evidentes: que todos los hombres han sido creados iguales y dotados por el creador de ciertos derechos inalienables, contándose entre ellos los derechos a la vida, a la libertad y a la búsqueda de la felicidad.

Los principios no son prácticas. Una práctica es una actividad o acción específica. Una práctica que da resultado en cierta circunstancia no necesariamente lo dará en otra, por ejemplo como pueden atestiguarlo los padres que han intentado educar a un segundo hijo exactamente como al primero.

Mientras que las prácticas son específicas de las situaciones, los principios son verdades profundas, fundamentales, de aplicación universal. Se aplican a los individuos, las familias, los matrimonios, a las organizaciones privadas y públicas de todo tipo. **Cuando esas verdades se internalizan como hábitos, otorgan el poder de crear una amplia variedad de prácticas para abordar diferentes situaciones.**

Los principios no son valores. Una pandilla de ladrones puede tener valores, pero violan los principios fundamentales de los que estamos hablando. Los principios son el territorio. Los valores son mapas. Cuando valoramos los principios correctos, tenemos la verdad, un conocimiento de las cosas tal como son.

Los principios son directrices para la conducta humana que han demostrado tener un valor duradero, permanente.

Son fundamentales, son esencialmente indiscutibles, porque son evidentes por sí mismos. Para captar rápidamente su naturaleza evidente basta con considerar el absurdo de tratar de vivir una vida efectiva basada en sus opuestos. Dudo de que alguien pueda seriamente considerar que la mala fe, el engaño, la bajeza, la inutilidad, la mediocridad o la degeneración sean una base sólida para la felicidad o el éxito duraderos. Aunque se puede discutir el modo en que estos principios se definen, manifiestan o logran, parece haber una conciencia innata de su existencia.

Cuanto más estrechamente nuestros mapas o paradigmas concuerden con estos principios o leyes naturales, más exactos y funcionales serán. Los mapas correctos influyen en gran medida en nuestra efectividad personal e interpersonal, mucho más que cualquier cantidad de esfuerzo consumido en cambiar nuestras actitudes y conductas.

¿QUÉ SON LOS 7 HÁBITOS DE LA GENTE EFECTIVA?

Los siete hábitos de la gente efectiva Covey (1997) afirma: "Proporcionar un enfoque gradual, secuencial y altamente integrado del desarrollo de la efectividad personal e interpersonal". Nosotros desde esta perspectiva tenemos la finalidad de conseguir el éxito propio y aprender a transmitirlo a los demás, para así lograr una vida estable y en armonía en todos los sentimientos que la componen, sin dejar de lado a las demás personas que nos rodean (P.39-40)

LOS HÁBITOS DEFINIDOS:

Para nuestros fines, definiremos el hábito como una intersección de conocimiento, capacidad y deseo.

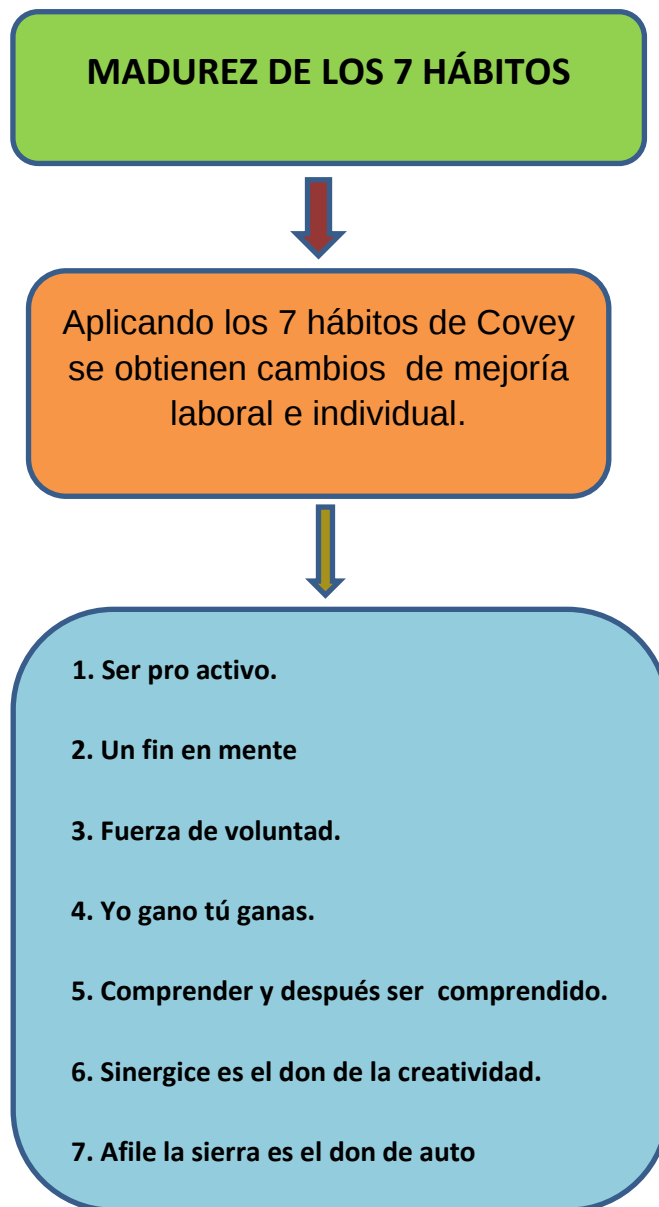
El conocimiento es el paradigma teórico, el qué hacer y el por qué, la capacidad es el cómo hacer. Y el deseo es la motivación, el querer hacer. Para convertir algo en un hábito de nuestra vida, necesitamos esos tres elementos.

Yo puedo ser inefectivo en mis interacciones con mis compañeros de trabajo, con mi cónyuge o mis hijos, porque constantemente les digo lo que pienso, pero nunca los escucho realmente. A menos que encuentre los principios correctos de la interacción humana, tal vez ni siquiera sepa que necesito escuchar.

Aunque sepa que para interactuar con efectividad con otros tengo que escucharlos, tal vez me falte capacidad para hacerlo. Podría no saber cómo se escucha real y profundamente a otro ser humano.

Pero saber que necesito escuchar y saber cómo escuchar no basta a menos que quiera escuchar, a menos que tenga ese deseo, no se convertirá en un hábito de mi vida. Para crear un hábito hay que trabajar en esas tres dimensiones.

CUADRO SINÓPTICO. MADUREZ DE LOS 7 HÁBITOS



Aplicando estos hábitos correctamente es 100% seguro obtener cambios de mejora desde nuestra vida personal con la pareja, familia, en el trabajo, y lo social. Se equilibra así la balanza entre lo sentimental y el ámbito laboral. (Separando lo urgente de lo importante) dedicando tiempo a los tuyos sin descuidar tu trabajo sintiéndote satisfecho, orgulloso y en plenitud de tus logros.

DESCRIPCIÓN DE LOS 7 HÁBITOS DE LA GENTE ALTAMENTE EFECTIVA

1. EL HÁBITO DE LA PROACTIVIDAD: Esto te permite tomar el control del camino a donde te diriges y conquistar tu independencia y productividad.

Nos da la libertad para poder escoger nuestra respuesta a los estímulos del medio ambiente. Nos faculta para responder de acuerdo con nuestros principios y valores. En esencia, es lo que nos hace humanos y nos permite afirmar que somos los arquitectos de nuestro propio destino. Subordina sus sentimientos a sus valores.

Aceptando sus sentimientos ante cualquier situación ya sea enojado, triste, frustrado, etc. Debe decirse usted mismo "Tengo la habilidad (capacidad) de responder, siendo proactivo; es decir hacerte responsable de la situación.

Ser proactivo es tener el control de la situación cambiando mi creencia y pensamiento positivamente debe mentalizarse diciendo sí puedo soy bueno en mi trabajo estar calmado ante un problema que se presente siendo responsable de como reaccionar. (Que no me controle el problema si no, yo saber controlarme ante el problema para darle solución).

2. COMENZAR CON UN FIN EN MENTE: Definir los objetivos a corto, mediano y largo plazo te ayuda a fijar un rumbo en mente, en vez de estar a la deriva esperando que llegue lo que deseas (por azar, o por que "es tu destino").

Comenzar con un fin en mente hace posible que nuestra vida tenga razón de ser, pues la creación de una visión de lo que queremos lograr permite que nuestras acciones estén dirigidas a lo que verdaderamente es significativo en nuestras

vidas. Empiece con un objetivo en mente es el don de la imaginación y de la conciencia. En el interior de ti mismo en el esfuerzo por perfeccionarse.

Después de todo, si eres una víctima por completo, si es un producto de lo que antes te ha pasado, seamos realistas, ¿qué es lo que puede hacer de efectivo respecto a cualquier cosa? Y así vagara por la vida, esperando que las cosas acaben bien, que el medio sea positivo, para de esta forma poder asegurarse el pan de cada día.

En el otro extremo está la sensación de esperanza y propósito: "He creado el futuro en mi mente. Puedo verlo e imaginar como será". Las personas tienen la capacidad de imaginar un nuevo curso de acción y seguirlo conscientemente.

¿Por qué la conciencia? Porque para ser altamente eficaz su conciencia debe capitanear todo lo que usted imagina, planea y pone en práctica. (Comenzar con un fin en mente es saber hacia donde voy).

3. LO PRIMERO ES LO PRIMERO: Es el don de la fuerza de voluntad, nos permite liberarnos de la tiranía de lo urgente para dedicar tiempo a las actividades que en verdad dan sentido a nuestras vidas. Es la disciplina de llevar a cabo lo importante, lo cual nos permite convertir en realidad la visión que forjamos en el hábito 2 **comenzar con un fin en mente**. Usted avanza de ser una víctima a ser un recurso creativo, de la inutilidad a la esperanza y la firmeza, y del dejarse llevar por la disciplina: El hábito 1 **el hábito de la proactividad** se apoya en la autoconciencia y el autoconocimiento, el 2 en la conciencia y la imaginación, y el 3 **lo primero es lo primero** en la fuerza de voluntad. Todos son dones exclusivamente humanos que los animales no poseen.

Ejemplo: Cuando te despiertes define una o dos cosas muy importantes o urgentes por hacer y hazlas, esto te permitirá avanzar con paso firme.

4. PENSAR EN GANAR - GANAR: Nos permite desarrollar una mentalidad de abundancia material y espiritual, pues nos cuestiona la premisa de que la vida es un "juego de suma cero" donde para que yo gane alguien tiene que perder.

Piense en que yo gano tu ganas es el don de una mentalidad de abundancia.

¿Por qué? Por qué la seguridad de uno proviene de los principios. Todo se ve a través de los principios.

Si su hijo/a, esposo/a, jefe/a, y/o amigos cometen un error, usted no se convierte en acusador; los mira con compasión. ¿Por qué? Por qué su seguridad no se fundamenta en ellos. Su seguridad proviene dentro de usted mismo.

A medida que una persona se basa cada vez más en principios, más le gusta compartir el reconocimiento y el poder.

Por ello es mejor decirle "no" a una oportunidad donde no está claro el beneficio de ambas partes que embarcarte en algo que a mediano o largo plazo será perjudicial para alguno y por ende, antes o después, para ambos.

5. BUSCAR ENTENDER PRIMERO Y SER ENTENDIDO DESPUÉS: Es la esencia del respeto a los demás. La necesidad que tenemos de ser entendidos es uno de los sentimientos más intensos de todos los seres humanos.

Este hábito es la clave de las relaciones humanas efectivas y posibilita llegar a acuerdos de tipo ganar ganar. Procure primero comprender y después ser comprendido es el don de la valentía equilibrada con el respeto. "Uno tiende a pensar; usted debe comprenderme, pero no me comprende. Yo lo comprendo a usted, pero usted no me comprende a mí.

¿Qué ocurre cuando usted escucha de verdad a alguien? Toda la relación se transforma: "Alguien ha comenzado a escucharme, y parece saborear mis palabras. Esto se da ya que se carece de habilidad y de actitud de la empatía. Se necesita la aprobación y se carece de valentía.

Ejemplo: Cuando alguien te esté hablando para dicha circunstancia, tómate 4 segundos antes de responder. En ese tiempo el que habla puede que retome sus palabras con más información, además te da tiempo para hacer las asociaciones mentales a nivel más profundo, lo cual aumenta tu entendimiento y te facilita el proceso de "ponerte en sus zapatos analizando la situación y juntos obteniendo solución y mejor desempeño en equipo".

6. SINERGIZAR: Es el resultado de cultivar la habilidad y la actitud de valorar la diversidad. La síntesis de ideas divergentes produce ideas mejores y superiores a las ideas individuales. El logro del trabajo en equipo y la innovación son el resultado de este hábito.

Sinergice; es el don de la creatividad de la creación de algo. Siempre que surja una diferencia diga: "Vayamos hacia un yo gano tu ganas sinérgico. Escuchemos el uno al otro. ¿Cuál es tu necesidad?

Uno de los compromisos más grandes que deben asumir en una familia o en un negocio es nunca hablar mal de los otros.

Si quieres retener los presentes, sea siempre leal con los ausentes. Y si tiene problemas con alguien vaya a discutirlos directamente con él.

Si usted se niega a hablar mal de alguien a sus espaldas con otra persona, ¿Qué pensara esta última? Que cuando alguien hable mal de ella a sus espaldas, usted no secundará la maledicencia.

Con la sinergia se busca mejorar el desempeño en equipos de trabajo, es la capacidad de cada persona tiene su forma particular de ser y a pesar de las diferencias poder promover el desempeño de cada persona cuando ocurren irregularidades de las diferentes ideas de posibles soluciones es aquí cuando se aplica la sinergia que es la capacidad de cada persona para realizar esa empatía y aplicar las diferentes ideas en soluciones para obtener un ganar - ganar.

7. AFILAR LA SIERRA: Es usar la capacidad que tenemos para renovarnos física, mental y espiritualmente.

Es lo que nos permite establecer un equilibrio entre todas las dimensiones de nuestro ser, a fin de ser efectivos en los diferentes papeles (roles) que desempeñamos en nuestra vida.

Afile la sierra es el don exclusivo del perfeccionamiento constante o auto renovación, para superar la entropía. Si usted no se perfecciona y renueva constantemente, caerá en la entropía, en los sistemas y estilos cerrados.

En un extremo de este contínuum esta la entropía (todo se derrumba), y en el otro extremo está el perfeccionamiento, la innovación y el mejoramiento constante. Es decir tómate el tiempo para poder crear, innovar, relajarte, disfrutar y recargar las energías necesarias para que funciones bien y puedas disfrutar haciéndolo. (Es darle forma y aplicar los hábitos anteriores poniéndolos en práctica).

UNA ORGANIZACIÓN CONSTITUIDA POR PERSONAS QUE PRACTICAN LOS SIETE HÁBITOS COBRA LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS:

- Selecciona proactivamente su rumbo estratégico.
- La misión de la organización está integrada en la mente y los corazones de las personas que forman parte de la empresa.
- El personal está facultado para prevenir y/o corregir los problemas en su origen.
- Las actividades y los comportamientos del tipo ganar-ganar están sustentados por sistemas alineados con la misión organizacional.
- Se cuenta con sistemas de información para mantenerse al tanto de las necesidades y los puntos de vista de empleados, clientes, proveedores, accionistas y la comunidad donde operan.
- Se propicia el intercambio de información y la cooperación entre los diferentes departamentos y/o unidades de la empresa.
- Se hacen inversiones para renovar la empresa en cuatro dimensiones fundamentales.

CUADRO SINÓPTICO. DIMENSIONES DE LOS 7 HÁBITOS

DIMENSIONES DE LA RENOVACIÓN



DIMENSIÓN FÍSICA

Hacer ejercicio con regularidad. darte el tiempo suficiente para descansar comer el tiempo correcto de alimentos .

DIMENSIÓN ESPIRITUAL

Se reafirma el compromiso con nuestros valores meditando, concentrado, musica, contacto con la naturaleza y fe.

DIMENSIÓN INTELECTUAL

Es ser creativo, analítico, organizar y planificar tener pensamientos productivos explorar nuevos temas enseñar a otros. Dar buen uso de tu mente.

DIMENSIÓN SOCIAL



Cuidar nuestras relaciones cotidianas, tener sentido de seguridad social àra no depender del espejo social y ayudar a los demas.



Estas 4 dimensiones aplican en los hábitos 4º 5º y 6º Nos ayuda a saber manejar nuestras emociones personales y de trabajo sin problemas con los demás. "Gánate el amor de tu prójimo" y "Da servicio a los demás".

DEFINICIÓN DE ESTILOS DE LIDERAZGO

Estilo de Liderazgo: Es el “conjunto de acciones de los líderes, como lo perciben sus empleados, representando sus habilidades y actitudes en la práctica”.

Los estilos de liderazgo se pueden ubicar en las teorías de comportamiento del liderazgo, los cuales difieren con según el poder u orientados hacia las tareas y las personas.

Lewin (2017) identifica tres estilos de liderazgo que son autocrático, democrático, y participativo orientados al poder en donde cada uno tiene sus beneficios y limitaciones, y aunque un líder puede utilizar los tres estilos, siempre uno tiende a dominar sobre los otros, nosotros consideramos que “el democrático es el más efectivo de los tres”. Cada uno de estos estilos de liderazgo se relaciona con patrones conductuales, dinámicas de interacción y un entorno socioemocional distinto. Los tres tipos de líder presentan sus propias ventajas y desventajas, y no se puede decir que ninguno sea superior en todos los aspectos (p.2)

TIPOS DE LÍDERES SEGÚN LEWIN

Líder Autocrático	En este estilo predomina la dominación e imposición, se ordena lo que se debe hacer, la comunicación es unidireccional (una sola dirección) descendente, el poder y la toma de decisiones es centralizada, al subordinado se le exige obediencia, se acapara la autoridad y la asume con responsabilidad. También se caracteriza en participar poco en la realización de las tareas.
Líder Democrático	Este estilo es participativo e incluyente, la comunicación se da en dos vías (descendente y ascendente), se toma en cuenta las opiniones de los subordinados y la autoridad es delegada y la responsabilidad compartida.
Líder Rienda Suelta	Es un estilo en el cual existe la libertad y responsabilidad individual como grupal, el líder tiene mínima participación supervisando a la distancia al subordinado y dejándolo en libertad de actuar conforme a su criterio y responsabilidad, se delegan altas responsabilidades.

Nosotros coincidimos que cualquier tipo de líder puede guiar, pero desde nuestra perspectiva el adecuado es el líder democrático; se basa en la colaboración y participación tanto del líder como del grupo escucha las aportaciones e ideas novedosas de sus empleados tomando la mejor decisión para un buen trabajo en equipo.

El líder autocrático; debe fijar direcciones sin participación del grupo. El líder concreta todo el poder y la toma de decisiones lo único que el personal debe hacer es obedecer al líder.

El líder rienda suelta; Laissez faire es una expresión francesa que significa dejen hacer o dejen pasar. De ahí, que este estilo de liderazgo se caracterice por una libertad completa por parte del grupo en las decisiones y una participación mínima del líder. El líder no ejerce su función, no se responsabiliza del grupo y deja a éste a su propia iniciativa

HERRAMIENTAS DE UN LIDER

AUTORIDAD Y PODER DEL LÍDER: La autoridad de un individuo emana de su situación jerárquica; no así la del líder, cuyo poder se fundamenta en su capacidad de influencia sobre el resto.

HABILIDAD PARA COMPRENDER A LOS SUBORDINADOS: El líder ha de saber adaptarse a las situaciones psicosociales de sus subordinados.

HABILIDAD DE INSPIRAR A LOS SEGUIDORES ACTITUDES Y PREDISPOSICIONES ADECUADAS: Todo líder tiene que poseer un carácter afable que cree una buena relación con sus subordinados.

EL ESTILO DEL LÍDER Y EL CLIMA: Un líder debe saber crear y mantener un ambiente adecuado para un correcto desempeño de la tarea del grupo.

DIFERENCIA ENTRE ADMINISTRADOR Y UN LIDER

El administrador dice: "Háganlo" Un líder dice: "Hagámoslo".

Ya se definió lo que es liderazgo, ahora se definirá lo que es ser administrador. El renombrado teórico de la administración, el trabajo de los administradores es dar dirección a sus organizaciones, proporcionar liderazgo y decidir cómo usar los recursos organizacionales para lograr las metas".

Estilo de Liderazgo: Es el "conjunto de acciones de los líderes, como lo perciben sus empleados, representando sus habilidades y actitudes en la práctica"

Los estilos de liderazgo se pueden ubicar en las teorías de comportamiento del liderazgo, los cuales difieren según el poder u orientados hacia las tareas.

CUALIDADES NECESARIAS DE LIDERAZGO

Al evaluar la evolución podemos definir las cualidades utilizadas por cada personaje a lo largo de la historia que les permitió trascender, como el caso de moisés, con su actitud positiva, carácter, disposición de escucha, y carisma o de Ptah-hopet con la autodisciplina, el compromiso y la visión de futuro.

Para esto utilizamos nuestras capacidades, habilidades y conocimientos.

John Maxwell (2012) menciona en su libro "The 21 Indispensable qualities of Leader" se identificaron y clasificaron en la pirámide de las cualidades de los líderes a través de la historia.

Nosotros decimos que debemos usar estas cualidades para ser un líder altamente efectivo.

Hemos concluido que en el transcurrir de la historia permitió identificar cualidades comunes entre personajes influyentes en el desarrollo de la humanidad, las cuales deben ser tenidas.

Pirámide de las cualidades de los líderes a través de la historia, en cuenta por líderes políticos, sociales u organizacionales para poder impactar positivamente con su actuar (p.9)

EL LÍDER Y SUS RESPONSABILIDADES

Ser líder responsable no es tarea fácil además de poseer una serie de capacidades y habilidades concretas para dirigir a un equipo debe practicar su responsabilidad para alcanzar las metas. Sus responsabilidades son:



CUALIDADES DE UN LIDER:

Actitud positiva: enfocar la mente a conseguir lo que quiere para alcanzar el éxito.

Autodisciplina: a la conciencia individual la posibilidad de lograr hacer o dejar de hacer algo.

Capacidad de trabajo: poner en marcha de la voluntad individual para ejecutar una acción con respeto hacia el trabajo y la aspiración hacia el progreso.

Carácter: mostrar cualidades en su modo de ser un obrar que la diferencian de las demás.

Carisma: poner sus capacidades en las acciones que realiza de forma que atraiga o fascine.

Compromiso: acordar, contraer, y cumplir obligaciones con la organización y con los demás.

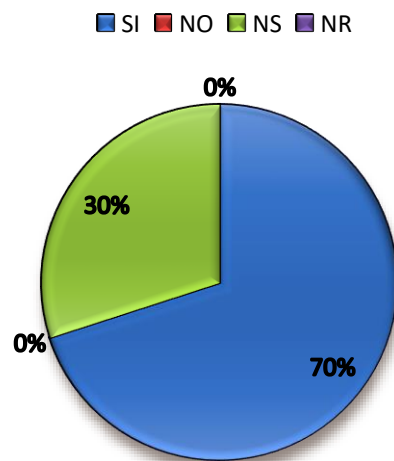
Concluimos que el líder de hoy debe utilizar sus capacidades para interactuar con un sin número de situaciones, que facilitan interactuar con el medio y las personas para dirigir con eficiencia los destinos de la organización.

Los estilos de liderazgo deben relacionarse con las cualidades permanentes, innatas o adquiridas por el individuo con el fin de intervenir adecuadamente en los procesos de evolución o involución de las comunidades.

ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

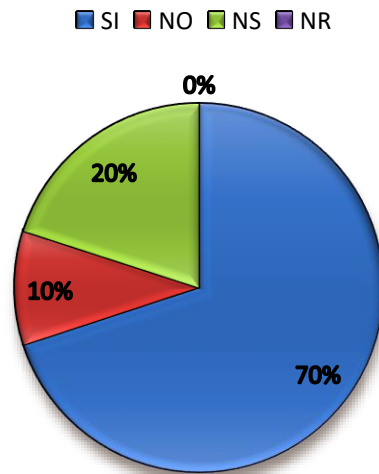
ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN

1. ¿CONSIDERAS IMPORTANTE TENER UN LÍDER ALTAMENTE EFECTIVO DENTRO DEL TRABAJO?



El 70% de los empleados nos indica que si, consideran importante tener un líder dentro del negocio. Al igual que observamos un 30% que no saben si ocupan un líder. La mayor parte de los empleados esta consiente de la falta de un líder en su trabajo, es por ello que el negocio debe tomar en cuenta este punto y buscar las características del líder que necesitan en la microempresa.

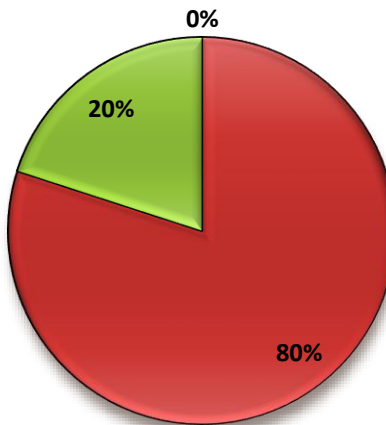
2. ¿CREES QUE TENIENDO UN BUEN LÍDER SE OBTENGAN CAMBIOS DE MEJORÍA Y ESTOS SE VEAN REFLEJADOS EN EL TRABAJO?



El 70% de los empleados afirman que es importante para ellos obtener mejorías exitosas en su trabajo. Es importante contar con un personal que tenga aspiraciones hacia el éxito, ya que al establecerlo como un objetivo individual contribuye a que el negocio cumpla con sus objetivos. El 20% de los empleados dice que no sabe si obtendrían cambios de mejora, el 10% dice que no mejoraría, esto indica dificultad que presenta el personal es la falta de apoyo, y retroalimentación cuando realizan su trabajo, ya que el gerente no toma en cuenta este aspecto para mejorar.

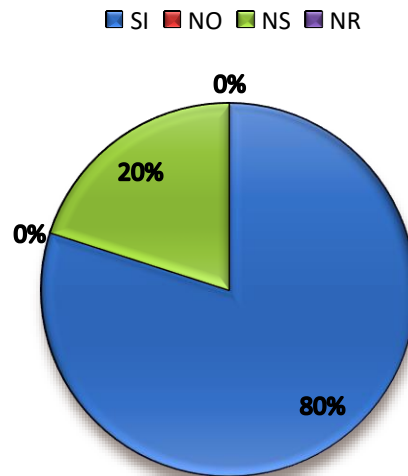
3. ¿ CUÁL DE LOS 3 TIPOS DE LÍDER TE GUSTARÍA TENER EN TU TRABAJO?

■ Lider Autocrático ■ Lider Democrático ■ Lider Participativo



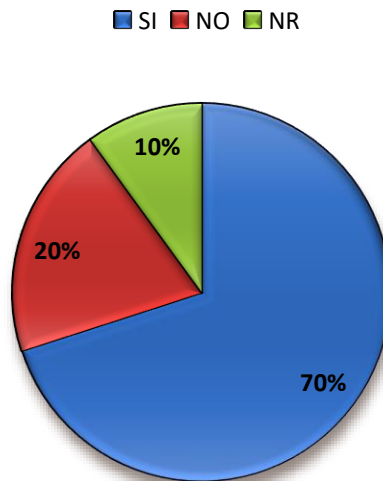
Se muestra que el 80% de los empleados les interesa tener un líder democrático, ya que el líder democrático es efectivo escucha opiniones de los empleados, y los motiva. El 20% de la población indica que prefieren un líder participativo ya que este tipo de líder les permite hacer lo que sea con tal de que saquen adelante el trabajo. Esto quiere decir que el personal muestra desinterés por mejorar adecuadamente en su trabajo, esto es por falta de motivación que presentan en su trabajo.

4. ¿CONSIDERAS QUE TENIENDO UN LÍDER EN TU TRABAJO AYUDE AL CUMPLIMIENTO DEL PERSONAL CON SUS TAREAS Y RESPONSABILIDADES?



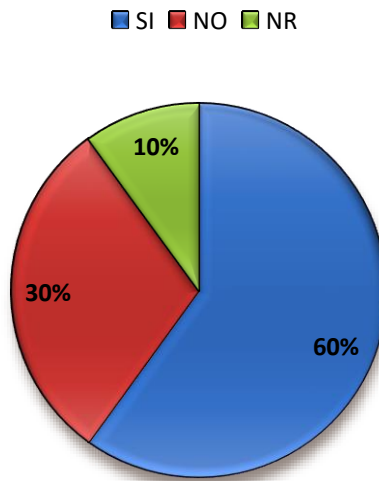
El 80% de los empleados afirman que teniendo un líder, si ayuda al negocio a mejorar las responsabilidades del personal ya que permite desarrollar sus actividades de manera adecuada y segura. Sin embargo, es necesario llevar a cabo una revisión periódica del personal con el fin de asegurar el bienestar de los empleados.

5. ¿TE PERMITEN APORTAR IDEAS NOVEDOSAS Y OPINAR SOBRE TU TRABAJO?



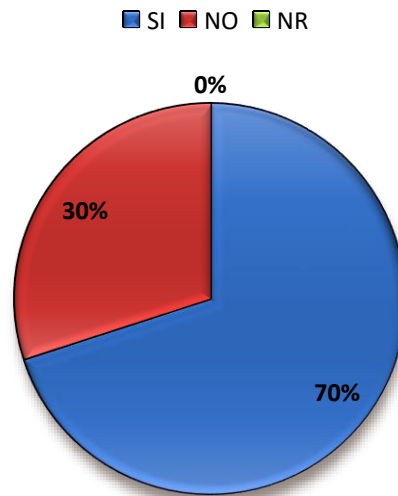
Con el 70% del personal establecen que si les permiten aportar ideas nuevas para bien del negocio les brindan el apoyo lo cual les permite poder cumplir con sus objetivos de ideas novedosas a través de su desarrollo y experiencia en su trabajo esto es un factor que motiva al personal a realizar sus labores de manera eficiente. Sin embargo el 20% del personal no les brindan el apoyo de escuchar y aplicar sus ideas con estrategias novedosas para mejoría del negocio, el 10% del personal se reservó a responder ya que se sienten inseguros sobre el apoyo que les brindan al escuchar sus opiniones.

6. ¿TU JEFE/A TE HACE SENTIR SEGURO Y DIGNO DE TU TRABAJO?



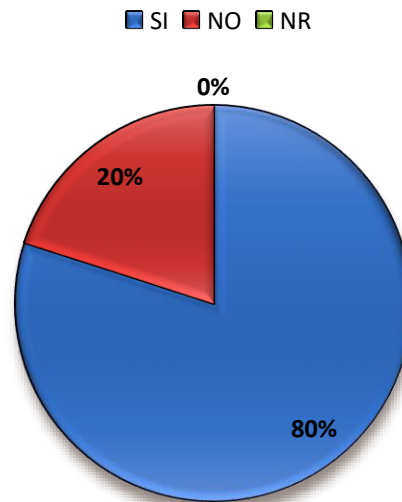
El 60% de los empleados manifiestan que si, se sienten seguros y dignos en su trabajo, es decir que si los escuchan y aplican las ideas que aportan en su trabajo. También podemos observar que existe un porcentaje del 30% que no se siente seguro y digno de su trabajo, el 10% prefiere reservarse su respuesta. Es notorio que existe descuido y falta de interés en escuchar las ideas novedosas por parte de los jefes hacia sus empleados.

7. ¿CONSIDERAS QUE REALIZAS TAREAS QUE NO CORRESPONDEN A TU PUESTO?



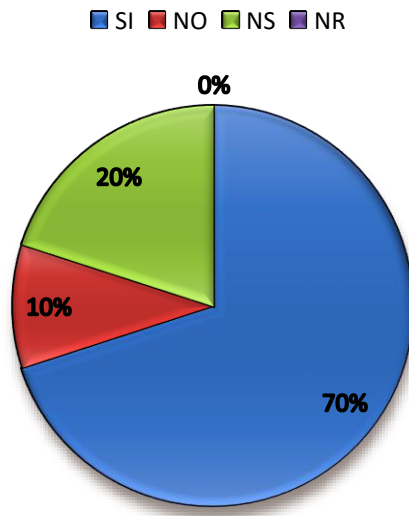
Con un 70% del personal indican que si realizan tareas que no corresponden a su área, es por ello que atrasa su desempeño laboral en su área, sin embargo para que los empleados puedan desarrollar sus tareas que le corresponden a cada uno, es necesario tener un líder que les de indicaciones adecuadas para el cumplimiento de sus funciones de su área.

8. ¿REALIZAS TAREAS DE TUS COMPAÑEROS SI ELLOS NO LAS REALIZAN?



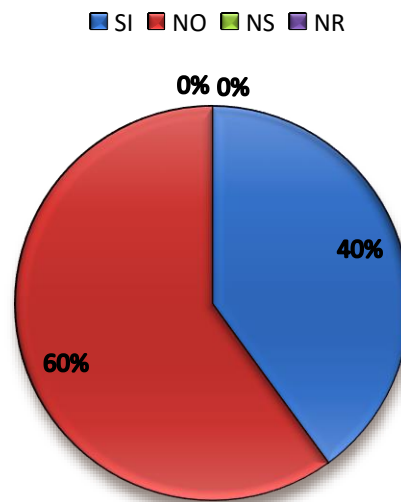
Con una mayoría del 80% de los empleados de la microempresa indican que si realizan tareas de otros compañeros, el gerente en ocasiones establece la situación del personal sin embargo hace falta fomentar el interés del gerente hacia sus empleados dando posibles soluciones para que no perjudique el clima laboral, y de esta manera poder mejorar las tareas y responsabilidades del personal.

9. ¿CONSIDERAS QUE EXISTE DUPLICIDAD DE TAREAS EN EL NEGOCIO?



El 70% del personal del negocio indica que si hay duplicidad de tareas, para poder mejorar y evitar la duplicidad de labores es necesario contar con el mobiliario y equipo adecuado para que el personal pueda trabajar de manera eficiente y llevar a cabo su actualización, para que el personal realice su labor con los medios necesarios sin tener duplicidad de tareas.

10. ¿TE CONSIDERAS UN LIDER EFECTIVO EN TU TRABAJO?



El 40% del personal se considera con liderazgo efectivo en su empleo, es decir tienden a influir sobre los demás compañeros de trabajo para incentivarlos para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común. Ya que la mayoría del personal con un 60% no se considera un líder efectivo debido a que no cumplen con las características de ser eficientes y no poder influir en sus compañeros de trabajo.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Al realizar dicha investigación en la microempresa chocolatera pachamama dirigida hacia el personal de la misma se obtuvieron los siguientes resultados:

- Los empleados del negocio condicionen que para poder ser eficientes y tener un buen clima laboral, deben realizar adecuadamente sus deberes y responsabilidades que corresponden a su puesto para evitar la duplicidad de tareas e incomodidades en el trabajo, sin embargo cuando sea necesario el apoyo en equipo podrán coordinarse con ayuda de un líder.
- A pesar de que el 40% de trabajadores tienen la habilidad de influir entre sus compañeros para que realicen los objetivos de trabajo no logran el 100% de mejora en desempeño, existe una falta interés y responsabilidad del gerente hacia sus subordinados no los incentiva, a que sean eficientes, el gerente debe guiar correctamente al personal, es decir el negocio no tiene un guía de apoyo mientras realizan su trabajo, no reciben reconocimiento, dinámicas, y/o palabras que motiven al personal, de igual forma no utilizan los medios necesarios para lograr que se sientan apoyados.

- ✚ Aun cuando el personal se encuentra sin un líder por falta de interés de la microempresa. El clima laboral dentro del negocio no siempre es inadecuado, debido a que las relaciones laborales entre compañeros es estable y los trabajadores de más experiencia en la chocolatera se preocupan y les interesa sacar el negocio adelante a pesar de que tienen dificultades y falta de apoyo de su jefe.

- ✚ Algunos trabajadores cuentan con ciertas habilidades que les permite un mejor desempeño en sus labores, una de ellas es el poder trabajar en equipo, así como ser personas con liderazgo, también cuentan con la capacidad de poder influir en los demás. El personal está en busca del éxito y poder mantenerse dentro de su empleo ya que para ellos es un aspecto importante y para lograrlo se apoyan entre compañeros se fijan metas que les exijan un mejor desempeño.

- ✚ Un factor que impulsa a trabajar al personal es tener un salario digno, el buen clima laboral, permisos, un día de descanso, no trabajar después de las 9 de la noche, por consecuente al tener un empleo con estos beneficios permanecen en la microempresa a pesar de tener fallas y falta de apoyo de los jefes.

CONCLUSIONES

A partir de todo el desarrollo que se llevó a cabo durante la realización de este trabajo se puede concluir que, es fundamental que en toda microempresa sepan la importancia y beneficios que pueden adquirir al tener un líder que este al frente de las situaciones que se puedan presentar en el trabajo sabiendo dar posibles soluciones a estas guiando al personal, ya que es de suma importancia el liderazgo altamente efectivo y así poder influir en las personas para cumplir objetivos dentro del negocio y/o personales, es decir de esta manera establecer nuevas metas para mejora del negocio y del personal trabajando en equipo cumpliendo con sus tareas y responsabilidades de cada uno de los empleados, así mismo por parte del gerente general mostrando preocupación, e impulso de motivación a sus empleados a dar lo mejor de ellos proporcionando al personal el apoyo de herramientas adecuadas y poder explotar su eficiencia.

El liderazgo es un elemento importante en la administración de personal por lo que se requiere conocerlo, y más que ello, dominarlo, sólo así la microempresa podrá formar una cultura sólida y confiable para el bienestar y éxito de la misma.

Todos los empleados necesitan estímulos en su ámbito laboral, ya que es necesario para que el empleado se pueda desempeñar mejor y dar lo mejor de sí, contar con alguien comprometido con el negocio como lo es un líder efectivo que pueda hacer sentir a sus empleados seguros, dignos, capacitados adecuadamente, motivados, y reconociendo sus esfuerzos y guiándolos al éxito en su desempeño eficientemente.

Durante la presente investigación se pudo evaluar al personal por medio de encuestas, las cuales nos permitieron conocer las principales necesidades insatisfacción.

Una de las principales necesidades insatisfechas que presenta el personal de la microempresa es: la duplicidad de tareas que existe dentro de la chocolatería, teniendo que realizar tareas que no les corresponden en su área de trabajo el 78% del personal afirma que realiza tareas de otros compañeros sin que se lo pidan, pero lo hacen por que se requiere atender el negocio y al cliente, son pocos los empleados que saben realizar con responsabilidad y eficiencia su desempeño laboral pero les duplican el trabajo a sus compañeros que son eficientes, es por ello que están insatisfechos.

Otra necesidad es de estima, ya que un factor externo para que dicha necesidad este satisfecha es el reconocimiento, en el caso del personal existe una falta de reconocimiento mientras realizan su labor e ideas novedosas al negocio, lo cual ocasiona una falta de motivación hacia ellos, ya que consideran que no se les da el reconocimiento que merece su trabajo lo que puede generar una falta de compromiso hacia la microempresa.

Podemos resaltar la falta de supervisión de un líder hacia el personal es debido a que los empleados establecen la falta de retroalimentación entre el gerente general y el jefe directo de la microempresa la falta de supervisión de los altos jefes, en este caso la gerente general, hacia al personal es por ello que los empleados presentan poca necesidad de logro ya que tienen un impulso muy bajo e inadecuado así como la falta de interés de luchar por el éxito del negocio que desean.

De igual manera, la necesidad de poder, hacer que los otros se conduzcan como algunos de los empleados lo han hecho la capacidad de liderazgo, es decir la capacidad de influir en los demás.

Así mismo con dicha investigación, podemos conocer los principales factores que afectan al personal, los cuales son: la falta de reconocimiento hacia su trabajo, la falta de responsabilidad de tareas de empleados, la falta de seguridad y respaldo de un encargado con experiencia, la duplicidad de tareas, el poco trabajo en equipo sin un líder que los guíe.

Los tipos de liderazgo son diversos, cada uno tiene sus fortalezas y debilidades y podemos hacer uso de ellos de la forma que más nos parezca adecuada, lo importante es lograr que el empleado realice su trabajo de una manera eficaz y eficiente, generando un compromiso con la microempresa, así como un sentido de pertenencia, logrando resultados satisfactorios del personal como para el negocio, brindándoles al personal seguridad y apoyo con las herramientas adecuadas para que desempeñen con eficiencia sus labores sin sentirse respaldados.

El líder visto desde todas las perspectivas posibles juega un papel muy importante para cualquier negocio sea del giro que sea, ya que sin el liderazgo, el trabajador sólo cumpliría sus labores como una obligación sin rumbo y no adecuadamente como lo hace un líder.

RECOMENDACIONES

Derivado a nuestra investigación realizada podemos dar las siguientes recomendaciones para lograr que el personal de la microempresa.

Reconocer la importancia del liderazgo en el negocio dando un desempeño extraordinario.

- Establecer la importancia del liderazgo para así cumplir con las expectativas reales del personal.

- Llevar a cabo una retroalimentación por parte del gerente general y el personal, lo cual les permita conocer la calidad de su desempeño así como realizar las correcciones necesarias con el objeto de mejorar su competencia.

- Optimizar la comunicación entre jefes y empleados, tomar en cuenta ideas, opiniones y sugerencias novedosas del personal, así como permitirles participar en las decisiones que los perjudican.

- Vincular remuneraciones y desempeño, las remuneraciones deben depender del desempeño, ya que deben ser equitativas en la relación con lo que aportan en su trabajo.

- Generar oportunidades de capacitación continúa, es decir, facilitar y proporcionar el material adecuado para que puedan cumplir con un favorable desempeño laboral.

- Establecer las responsabilidades y tareas, de cada empleado en su trabajo, formando así un clima laboral favorable.

- Disminuir la duplicidad de trabajo, y aumentar la eficacia y eficiencia de los empleados con el fin de incrementar la participación del personal en las diferentes áreas y así establecer un sentido de pertenencia con la microempresa.

GLOSARIO

- **PACHAMAMA:** Madre tierra.
- **DUPLICIDAD:** Circunstancia de ser doble una cosa, o posibilidad de que pueda duplicarse la duplicidad de copias de ficheros hace su perdida sea mas difícil.
- **INEGI:** Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática.
- **PIB:** Producto Interno Bruto.
- **INTERSECCIÓN:** Lugar en que se cortan o se encuentran dos líneas, dos superficies o dos sólidos.
- **INEFECTIVO:** Que no produce efecto. "conducta inefectiva; en situaciones en las que supusimos que un estímulo real sería inefectivo sinónimo; ineficaz.
- **CONTINUUM:** Según Jean Liedloff: Se refiere a la idea de que, para alcanzar un óptimo desarrollo físico, mental y emocional, los seres humanos especialmente los bebés necesitamos vivir las experiencias adaptativas que han sido básicas para nuestra especie a lo largo del proceso de nuestra evolución.
- **SINERGIZAR y/o SINERGIA:** Significa cooperación, y es un término de origen griego, "sinergia", que significa "trabajando en conjunto". La **sinergia** es un trabajo o un esfuerzo para realizar una determinada tarea muy compleja, y conseguir alcanzar el éxito al final.

- **MALEDICENCIA:** Nombre femenino. Acción de maldecir o difamar a alguien.
- **ENTROPÍA:** Medida de la incertidumbre existente ante un conjunto de mensajes, del cual va a recibirse uno solo.
- **PROACTIVIDAD:** La proactividad significa asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; decidir en cada momento lo que queremos hacer y cómo lo vamos a hacer.
- **PSICOSOCIALES:** Se refiere a la conducta humana y su inserción en la sociedad, el accionar individual analizado desde los aspectos sociales.
- **INNATAS:** (Cualidad, capacidad); Que no es aprendido y pertenece a la naturaleza de un ser desde su origen o nacimiento.
- **DIVERSIDAD:** Cualidad de diverso o variado.
- **DIVERGENTES:** Adjetivo Que diverge. "líneas divergentes; opiniones divergentes".
- **AFABLE:** Que es agradable, apacible y cordial en el trato.

BIBLIOGRAFIA

Stephen Robbins Covey (2003) *"Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva"*

Primera edición, 1997 Paidós plural 2003 Paginas. 20,21 39, 40, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 58, 88, 127, 128, 146, 161,175.

"Liderazgo e Innovación Empresarial" www.anniesanchezgutierrez.blogspot.mx

Hughes (2007) P.8

"Administración de recursos humano" www.dicis.mx/profesores.com

Idalberto Chiavenato (1993) Primera edición editorial Mc Graw Hill P.1

"Los 3 estilos de liderazgo más efectivos en las organizaciones"

www.euroresidentes.com

Lewin Kurt (2017) P.2

"Las 21 leyes de irrefutables del liderazgo" www.liderazgohoy.com

John Maxwell (2012) P.9

"El líder nace o se hace" www.psicoactiva.com & www.andamosmexico.org.mx

Daniel Gil (2002) P.2

Velásquez (1996) P.18

Ivancevich (2005) P.49

ANEXO I

ELABORACIÓN PROPIA

CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE LA MICROEMPRESA PACHAMAMA SOBRE LA IMPORTANCIA DE LIDERAZGO.

EDAD _____ SEXO _____ ESCOLARIDAD _____

ESTADO CIVIL _____ PUESTO _____

INDICACIONES:

LEE CUIDADOSAMENTE LA PREGUNTA Y ENCIERRE LA RESPUESTA QUE CONSIDERE MEJOR.

1. ¿CONSIDERAS IMPORTANTE TENER UN LIDER ALTAMENTE EFECTIVO DENTRO DEL TRABAJO?

SI NO NO SABE NO RESPONDE

2. ¿CREES QUE TENIENDO UN BUEN LÍDER SE OBTENGAN CAMBIOS DE MEJORÍA Y ESTOS SE VEAN REFLEJADOS EN EL TRABAJO?

SI NO NO SABE NO RESPONDE

3. ¿CUÁL DE LOS 3 TIPOS DE LÍDER TE GUSTARÍA TENER EN TU TRABAJO?

LIDER AUTOCRÁTICO LIDER DEMOCRÁTICO LIDER RIENDA SUELTA

4. ¿CONSIDERAS QUE TENIENDO UN LIDER EN TU EMPLEO AYUDE AL CUMPLIMIENTO DEL PERSONAL CON SUS TAREAS Y RESPONSABILIDADES?

SI NO NO SABE NO RESPONDE

5. ¿TE PERMITEN APORTAR IDEAS NOVEDOSAS Y OPINAR SOBRE TU TRABAJO?

SI NO NO SABE NO RESPONDE

6. ¿TU JEFE/A TE HACE SENTIR SEGURO Y DIGNO DE TU TRABAJO?

SI NO NO RESPONDE

7. ¿CONSIDERAS QUE REALIZAS TAREAS QUE NO CORRESPONDEN A TU PUESTO?

SI NO NO SABE NO RESPONDE

8. ¿REALIZAS TAREAS DE TUS COMPAÑEROS SI ELLOS NO LAS REALIZAN?

SI NO NO RESPONDE

9. ¿CONSIDERAS QUE EXISTE DUPLICIDAD DE TAREAS EN EL NEGOCIO?

SI NO NO SABE NO RESPONDE

10. ¿TE CONSIDERAS UN LIDER EFECTIVO EN TU TRABAJO?

SI NO NO SABE NO RESPONDE