



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

Noviembre 2021 - Abril 2022

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

Gestión del liderazgo en el comercial agrícola AGROZUR de la ciudad de Buena Fe

EGRESADO:

Zurita Jorgge Jhon Williams

TUTOR:

ING. Lozano Chaguay Luis

INTRODUCCIÓN

El proyecto se realiza en la empresa AGROZUR ubicada en las calles Gabriel Rivera y Ela Alava de la ciudad de Buena Fe, su actividad comercial es la comercialización de productos agrícolas, también destacar que brinda un servicio de ayuda a la comunidad para todo el proceso que tenga que ver desde el sembrío hasta la cosecha, para la realización de todas estas actividades se destina la acción del gerente y la colaboración de seis trabajadores más, por este motivo el trabajo dirige su enfoque al análisis de la gestión de liderazgo y si se ejecuta correctamente

El trabajo sobre la gestión del liderazgo en el comercial agrícola AGROZUR, permite determinar cómo se lleva a cabo los procesos administrativos y cómo influye el líder en el desempeño laboral de los colaboradores, en la actualidad es un gran reto dirigir a un grupo de trabajo y mantenerlos motivados para un correcto desenvolvimiento en sus funciones.

La presente investigación sobre la gestión de liderazgo del comercial agrícola AGROZUR tiene relación con la Línea de investigación de gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, y con la Sublínea de investigación de empresas e instituciones públicas y privadas, debido a que se establece cual es la importancia de que el gerente deba coordinar y trabajar en equipo para el desarrollo empresarial.

La metodología que posee el trabajo realizado está constituida por el tipo de investigación exploratoria, porque permite indagar de forma profunda sobre los problemas derivados y como influyen en el rendimiento laboral de la organización, permite revisar fuentes bibliográficas que aporten con suficiente información, se aplica el

método inductivo-deductivo porque permite analizar hechos particulares o hallazgos en la investigación, para luego redactar conclusiones generales sobre el tema, y para complementar la metodología se utiliza como instrumento la entrevista

DESARROLLO

La actividad económica de la empresa AGROZUR es la comercialización de productos agrícolas, animales como pollos, conejos y perros, además, proporciona asistencia en temas de sembrío, mantenimiento, eliminación de plagas y cosecha. Se encuentra ubicada en las calles Gabriel Rivera y Ela Álava de la ciudad de Buena Fe. Sus ventas se dan en mayor parte a las personas de la ciudad y a los clientes de las zonas rurales, en ocasiones recibe clientes provenientes de otras ciudades o de otras provincias.

El negocio estudiado es una microempresa, las cuales según Nicolás (2016)

Se considera microempresa a la organización de negocios que cuenta con 1 a 10 trabajadores en su lista de integrantes. Independientemente de la actividad de la empresa (comercio, industria o servicios), las microempresas simbolizan uno de los pilares para el crecimiento económico de los países. (pág. 9)

Su objetivo principal es satisfacer las necesidades de los clientes que se encuentran dentro de la ciudad de Buena Fe y de las zonas rurales los cuales conforman su principal fuente de ingresos, el local está estratégicamente ubicado para que las personas que viven o laboran en lugares apartados de la ciudad puedan llegar sin dificultades.

La infraestructura de la organización es propiedad del dueño del gerente y cuenta con seis trabajadores, dos de ellos se encargan de las actividades de atención al cliente y despacho, dos a brindar conocimientos y sus servicios en todo lo que tenga que ver con la siembra, uno se dedica a mantener el establecimiento limpio para no afectar a los

locales cercanos y uno que cumple con la tarea de control de inventario. El gerente tiene la obligación de coordinar todas las actividades que se vayan a efectuar, de ahí nace el problema de la organización, debido a que el líder no ejecuta sus labores de una manera correcta.

La ausencia de compromiso que el gerente tiene con sus colaboradores evidencia que el rendimiento de ellos se vea afectado, la poca comunicación que existe entre ambas partes no permite crear soluciones a los problemas que surgen dentro de la organización, la cantidad de personas que conforman el grupo que debe guiar son de seis personas necesarias para mantener la actividad de la empresa estable. El motivo por el que su rendimiento es bajo es porque no sienten que sean considerados una parte fundamental de la empresa. “En particular se debe considerar el compromiso de los empleados, que es la voluntad de un trabajador de hacer un esfuerzo adicional para lograr la visión organizacional” (Silva, 2018, pág. 47).

El gerente de la empresa AGROZUR considera que enfocarse en el crecimiento profesional de sus trabajadores y la motivación no son prioridades, su poco conocimiento sobre las características que debe tener la persona que realiza el cargo de líder, lo llevan a que el cumplimiento de su actividad no sea la correcta, un gerente no se encarga solo de incrementar sus ganancias sino que busca ser considerado una referencia para su equipo de trabajo así como lo fundamenta Acosta (2017) “eres responsable de cuanto hace tu unidad y de lo que ocurre en ella, a nivel de relación. De dar resultados y de hacer crecer a tu gente” (pág. 16).

La escasez de conocimientos del gerente se debe a que no tiene estudios sobre el tema o inducciones, dado que al principio de la creación del emprendimiento él era el

encargado de desempeñar todas las operaciones y nunca creyó que su organización sea lo que es hoy en día, a medida que pasaron los años consiguió reputación y la demanda era demasiado grande, por lo que recurrió a la expansión del local y con ello la contratación del personal.

Las ventas que tienen diariamente se ven afectadas directamente por esta inadecuada relación, si un trabajador no se siente inspirado para llevar a efecto su trabajo, se reflejará esa mala actitud en la forma en la que trata al cliente, en el caso de lo que sucede hoy en día en la empresa AGROZUR muchos clientes que han recibido evidencian ese mal trato y sobre todo una gran demora en la que son atendidos, esta pésima experiencia los lleva a que decidan elaborar sus compras en otras organizaciones, lo que causa no solo una pérdida de ingreso sino también que las mercancías caduquen y que tengan que ser desechadas. “La motivación significa que el individuo tenga una actitud interna a conseguir o desear hacer algo, las compañías deben encontrar de qué forma se puede lograr que sus proletariados deseen operar más y mejor” (López, 2018, pág. 55).

El problema de la desmotivación del personal deriva también de la ausencia de reconocimiento o recompensas económicas, si no se reciben compensaciones por el desgaste físico y mental realizado los obradores inmediatamente verán que no tiene sentido seguir esforzándose en ser mejor que antes, por lo que diseñar un programa de incentivos es primordial, el cual premiará sobre todo a la consecución de propósitos en conjunto.

Estas deficiencias que ocurren en la compañía no se resolverán con la renovación del personal, varias personas han pasado por la organización, pero con el tiempo

prefirieron renunciar por la incomodidad, ahora los que realizan el trabajo son familiares y amigos que saben cómo es la personalidad del gerente en realidad y por consiguiente afirman que él tiene el talento para convertirse en un buen líder.

Las consecuencias de la privación de interacción entre la alta jerarquía y sus seguidores, hace que la planeación y la organización establecida por el gerente no sea conocida y respetada por los subordinados, con lo que lleva a que algunas actividades no sean elaboradas eficientemente, ocurra pérdida de materias y que los tiempos no se respeten.

La planificación estratégica es un concepto que abarca a mediados del siglo XX, se define como un utensilio administrativo compuesto por un plan sistemático, integral y continuo, que orienta el correcto desarrollo de las diversas actividades que se ejecutan en una empresa u organización para conseguir propósitos u objetivos. (Barría, 2018, pág. 7)

El trabajo establecido busca a través de proporcionar al gerente conceptos sobre la actitud, habilidades, funciones y compromisos del liderazgo, que pueda concluir su trabajo de la forma adecuada y que reconozca que cada individuo que compone la organización es sumamente importante independientemente del área o acción que realice. El trabajo en equipo es la única vía para que se puedan llegar a concretar las metas propuestas, actuando cada uno por su parte no conseguirán ser mejor que otros, es más seguramente ocasionen errores o retrasos en los procesos.

Es más que un conjunto de individuos, es aquel conjunto de individuos dispuestos a relacionarse unos con otros, de ser conscientes de la personalidad de los otros,

con sus aspectos positivos y negativos, y de percibirse a sí mismos y a los demás como integrantes de una unidad. (Durán, 2018, pág. 7)

Al materializar esta propuesta el líder también mejorará en sus otras funciones como lo son, motivar, delegar, desarrollar el talento de cada operario, comunicar, planificar, coordinar, gestionar conflictos y gestionar el cambio. Con esto se pretende crear un gerente moderno que sea capaz de entender la perspectiva de los demás y deje de ser individualista, además que deje atrás ese pensamiento de que el dinero es lo único que motiva a los obreros a realizar sus actividades laborales.

Ponerse en el lugar de los demás, eso es la empatía. Y hacerlo tanto desde el mundo de las ideas, con lo que pensamos o tomando la perspectiva de otra persona, como desde el de las emociones, es decir, de cómo nos sentimos ante lo que ocurre a los demás. (Moya, 2018, pág. 4)

Como beneficiario directo estarán los clientes que recibirán un mejor trato y una atención sin demoras o trabas, con lo que se dejará de perder esas ventas que han ido incrementando con el paso del tiempo, para generar más ingresos que puedan complacer la idea del gerente de expandir más su infraestructura o crear sucursales en distintas ciudades.

Gil (2020) define la atención al cliente como:

Relación de actividades que desarrollan diversas organizaciones a través de identificar las necesidades básicas de sus clientes utilizando diferentes estrategias de marketing de modo que puedan saciar esas expectativas que cada cliente pueda llegar a tener y que, indudablemente, se van a relacionar con la

satisfacción para conseguir, como fin último la fidelización y repetición de la compra. (pág. 13)

Un buen ambiente laboral permite que los trabajadores se sientan cómodos en la forma en la que trabajan, ellos pasan una gran parte de su día en la organización por lo que muchos la consideran su segunda vida, donde tienen que dejar atrás sus problemas personales y actuar como profesionales una vez comiencen sus jornadas laborales, y la comunicación directa y respetuosa es la causa principal que logrará ese ambiente deseado, para conseguirlo se eliminarán esas barreras que no permiten la interacción de los diferentes niveles jerárquicos. “las personas necesitan sentir que forman parte de una comunidad. El sentimiento de pertenencia y la idea de contribuir a algo con tu trabajo acompaña a la imagen que tenemos de nosotros mismos y que los demás la perciban” (Pérez & María, 2017, pág. 9).

El clima que se percibe dentro de la organización entre los proletarios es armónico, debido a que compartan similares valores, actitudes y procedimientos, lo que les permite sentirse relajados y poner en ejecución sus actividades correctamente, pero el clima cambia drásticamente cuando el gerente de la empresa está presente, esto se debe a la carencia de confianza en las relaciones que se tiene entre las distintas partes que componen la compañía, creando un estrés en los colaboradores que los lleva a ejecutar mal sus obligaciones asignadas. “Es necesario detectar el nivel de satisfacción del trabajador dentro de la organización y los motivos de descontento, con la intención de aplicar medidas correctivas para la consecución de un buen clima laboral” (Esparza & Ángel, 2020).

La implementación de un liderazgo democrático resolverá esa desmotivación que sienten los colaboradores, puesto que lo más solicitado por parte de ellos es que su voz sea escuchada, varios sienten un gran compromiso por la empresa por ese motivo no han optado por renunciar sino más bien tratan de que el gerente recapacite, esta situación lleva varios meses ocurriendo por lo que al final su desempeño si se vio afectado, al complementar esta nueva metodología de liderar se tomará en cuenta todas las opiniones y se realizarán inducciones constantes para mejorar en todos los procesos y volverse eficaz.

El líder democrático es un agente social de cambio, cuyas competencias permitan modificar ya sea deliberada o espontánea la dinámica del equilibrio, que suele producirse en el mundo comercial, volviéndolas rígidas y vulnerables a los continuos cambios de la sociedad. (Ramírez, 2018, pág. 35)

Se analizará los diferentes factores como capacidades del gerente, conocimientos y problemas que tengan los trabajadores, para concluir en cuál es ese tipo de liderazgo que pueda atender esas peticiones tan solicitadas de parte de los que componen la organización con la intención de que su rendimiento aumente y se sientan motivados, con la finalidad de que no vean a su trabajo como una repetición constante y aburrida, sino como un camino para llegar a ser un profesional. “La monotonía laboral puede darse por la repetición de secuencias muy cortas y repetitivas de trabajo y repercutir en factores de riesgo en el trabajo en cadena o cuando las condiciones del entorno son iguales o con pocas variaciones” (Palacios, 2019, pág. 103).

Se determina la consecuencia de trabajar en un ambiente pesado y con desmotivaciones, la cual es una situación por la que ninguna persona quiere atravesar,

los operarios creen que están siempre presionados y que no pueden cometer ningún error, por miedo a que el gerente se enoje y que exista una sanción económica o que los despidan.

La organización AGROZUR requiere urgentemente un manual de procedimientos para lograr manejar el personal correctamente, donde se especificarán las responsabilidades que cada uno tiene que hacer en los puestos y cuales son los pasos que se tiene que seguir, además contará también con información sobre la estructura organizacional.

De acuerdo con Tomalá (2017):

El manual especifica los cargos o unidades administrativas que intervienen, determinando la responsabilidad y la cooperación, normalmente contienen información y ejemplos de cuestionarios, autorizaciones o archivos necesarios, herramientas o equipos de oficina a usar y cualquier otro dato que logre auxiliar el correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa. (pág. 11)

Generar esas habilidades de un verdadero líder se les conseguirá con inducciones las cuales se ejecutarán en la propia infraestructura, con lo que no se destinará una gran cantidad de recursos económicos, además estas habilidades las dominará rápido debido a que las pondrá en práctica inmediatamente. “Estas habilidades componen una agrupación de conocimientos y competencias que cuenta una persona, que le permiten y ayudan a desarrollar sus actividades innatas del liderazgo y la administración de una organización” (Reyes, 2018, pág. 26).

La herramienta que se utilizó para la elaboración de la presente investigación fue la entrevista, al analizar la información otorgada por el gerente a través de esta técnica planteada, podemos determinar que la comunicación es la mayor deficiencia que ocurre con él, esto sucede por su forma de ser la cual es muy cerrada y por el poco tiempo que les dedica a los colaboradores, él sabe que su actitud es su mayor problema que le resulta difícil de cambiar, se concluye que la gestión del dirigente es ineficiente por la insuficiencia de habilidades gerenciales y que esta repercute en la forma en la que su equipo trabaja. Sin embargo, él está dispuesto a transformar su estilo de liderar.

Dentro de las debilidades una de las características que más sobresalen dentro de la organización es el defecto de la desconfianza, el incumplimiento de designar responsabilidades no ha permitido que el gerente se percate de que su grupo de trabajo es responsable y capaz de desarrollar o encargarse de cualquier petición que se les solicite.

El corazón que hace funcionar a toda empresa es su recurso humano y en la microempresa AGROZUR no es diferente, son los que en mayor parte interactúan con la clientela y son los que se encargan de dejar una buena o mala imagen en la mente de los compradores, por lo que cuidar a los empleados es una de las funciones principales que se debe de cumplir.

Esta práctica se fundamenta en el arrojado de superiores resultados de comercio con la participación de todos los empleados de forma que se consiga la elaboración de la táctica obteniendo un balance entre el desarrollo profesional de los ayudantes, el factor humano y el logro de los objetivos organizacionales.

(Pérez, 2019, pág. 9)

Las compañías dirigidas al sector agrícola o agronegocios están ligadas a las mercancías destinadas al campo, en un país como Ecuador donde la importancia de las actividades en la agricultura es sumamente considerable debido a la gran cantidad de empleo que genera y su sector es uno de los que más aportan a la producción total del país, esto permite la creación de muchos negocios como la microempresa AGROZUR a causa de que da origen a una gran demanda de productos para el cultivo, crecimiento, cuidado y tratamiento de plagas, por ende el sobresalir de todas las asociaciones dirigidas al mismo público, se da principalmente gracias a la atención que reciben los clientes y a la imagen que perciben.

Una buena imagen nos permitirá que sean los propios consumidores los que recomienden el negocio, puesto que si quedan satisfechos en su experiencia difundirán entre sus conocidos a la empresa. “Hoy día, las empresas no solo buscan llegar a nuevos consumidores, sino también fidelizar al consumidor existente interesándose por sus gustos y haciéndolo participe del crecimiento de la empresa” (Princesa, 2018, pág. 15).

Los valores que determinan la cultura organizacional no son los adecuados, puesto que el respeto no hace parte de ellos, en ocasiones cuando el gerente necesita irse del establecimiento para atender otras peticiones, los trabajadores descansan o no satisfacen las dudas o necesidades de los que llegan al local, esto solo da paso a una falta de compromiso que trae consigo el incumplimiento de la jornada laboral. “los trabajadores están expuestos a factores de riesgos psicosocial los mismos que pueden desarrollar trastornos de origen laboral como el estrés, depresión o ansiedad” (Flores, 2020, pág. 2).

La salud mental de los que componen la microempresa AGROZUR es un factor al que se le debe dedicar suma importancia, se debe poner en los zapatos de los demás, no todas las personas soportan tratos indiferentes, en casos una mala relación puede ocasionar un estrés que no les permitirá acabar con las actividades que tenían propuestas.

La planificación es la que mayor relevancia tiene si se quiere coordinar las funciones, logrando que cada persona sepa cuando debe obrar, que recursos y cuantos debe implementar, y cual es el tiempo que se debe respetar, este plan es creado con anterioridad por parte del cabecilla el cual debe ser divulgado para el conocimiento de todos, así en el momento en el que se dispongan a realizar sus actividades no tengan inconvenientes.

León (2017) considera la planificación como:

El proceso continuo y dinámico del análisis interno y externo, así como establecimiento de objetivos que sirvan como orientación para la institución, para vaticinar el futuro y desarrollarse, con la misión de identificar y escoger estrategias propicias que permitan equiparar los esfuerzos y alcanzar los objetivos institucionales. (pág. 7)

Otra de las funciones mal ejecutadas es la de organizar, no se sigue un proceso ordenado que facilite la consecución de los planes establecidos, como consecuencia deja que cada integrante trabaje separado del resto, sin una comunicación y sin una disponibilidad de recursos, con lo cual no existe coordinación para optimizar los productos.

La función principal de la organización es disponer y coordinar todos los recursos disponibles ya sean humanos, materiales y financieros. Representa el patrón de relaciones simultáneas que a partir de la dirección de los gerentes persiguen metas comunes. (Arguello, Llumiguano, & Gavilánez, 2020, pág. 23)

El desacierto de no capacitar o realizar inducciones al personal para el mejoramiento de sus destrezas, incide en el crecimiento institucional, porque se arriesga a laborar con personas sin instrucciones en lo que se quiere conseguir, por lo que se vuelven personas no adaptas o con un alto grado de peligrosidad a que ocasionen errores, además, los entrenamientos no solo se deben dar en el momento al que se une un nuevo operario, estas deben ser elaboradas cada cierto periodo de tiempo para asegurar una constante mejoría que enriquezca la institución.

La capacitación es una actividad educativa que coadyuva al desarrollo de las capacidades humanas. Es un método sencillo cuando es utilizado como un instrumento para proporcionar conocimientos, sin embargo, se torna extremadamente complejo cuando es parte de un sistema integral de formación para ocasionar cambios en las personas. (Orozco, 2017, pág. 5)

La ética es la que conduce la forma en la que hacemos las cosas, como todo profesional en la empresa AGROZUR el gerente maneja una conducta profesional donde no se aprecia un vocabulario inadecuado que pueda afectar la salud psicológica de sus compañeros de trabajo, sin embargo, esta interacción se da muy pocas veces dejando que la ética de ellos se desarrolle por sí mismos y no inculcado por la planteada por el gerente. “La ética se caracteriza, de una forma general, por ser el ámbito de la fisiología dirigido a aquellas cuestiones relativas a lo que debemos hacer” (Silva, 2018, pág. 9).

La cultura es fundamental para seguir el camino que quiere la empresa por la que sean reconocidos, esta cultura se forma de la opiniones, normas y valores, según Bayón (2019) “se llama cultura el modo de hacer las cosas propio de una comunidad humana, por lo general determinado por sus características singulares de tiempo, espacio y tradición” (pág. 9). Si los clientes se llevan una buena experiencia que la determinará este conjunto de normas, tendrán la motivación de volver a comprar en el mismo local y así poder fidelizarlos. Además, la creatividad de los individuos de la empresa AGROZUR es muy amplia, pero se ve limitada si no se les permite poner en ejecución esas ideas, por lo que elaborar una buena cultura será sustancial si se quiere resaltar esas cualidades.

La adaptación permitirá hacer frente a todas las adversidades que puedan surgir dentro y fuera del ámbito laboral, es una de las cualidades más solicitadas a la hora de contratar a una persona para laborar en este cargo de gerente, el gerente del comercial AGROZUR cuenta con esta capacidad porque ha logrado mantener su establecimiento como uno de los más concurridos a pesar del surgimiento de varias sociales dedicadas al mismo acto en los últimos meses, sin embargo, no se aplica esta virtud para resolver los conflictos personales que surgen de las interacciones diarias que se dan dentro de la compañía. “Es el proceso en el cual el ser humano debe modificar el comportamiento para acoplarse a nuevos procesos para desarrollar la capacidad para acomodarse de forma eficiente y realizar las funciones sin que afecte las actividades” (Guzmán, 2018, pág. 7).

El orientar a todos los integrantes y a la empresa no resulta fácil, para el cumplimiento de esto se necesita una gran dedicación para su cumplimiento, siempre se

busca conseguir esas metas financieras que todo emprendedor anhela, por lo que se necesita un esfuerzo extra para ser mejor, lo cual viene desde que un ser humano sale de su zona de confort, si se sigue haciendo lo mismo día tras día nunca reflejará un cambio sea este bueno o malo, pocas son las personas que se lanzan a este reto, el miedo de fallar en el camino y que solo genere pérdida de tiempo o económica limita la superación personal, el estado de comodidad ciega a los individuos a que consigan una mejor versión de sí mismos, esto va relacionado al liderazgo porque resulta difícil que un gerente cambie su personalidad rígida, solo los que cuentan con una fuerza de voluntad para reconocer que el problema proviene de ellos y estén dispuestos a enfrentarse a los retos que surjan en esta nueva etapa, serán capaces de convertirse en ese líder deseado.

Natasha (2020) fundamenta la zona de confort como:

Es un estado mental, no influye tanto en el espacio físico, aunque dan ganas de salir corriendo y jamás regresar, es esa zona lúgubre, oscura y con mil puertas sin cerrojo a las que el miedo nos impide abrirlas y cruzar el umbral y al fin iluminar nuestra mente para descubrir todo nuestro potencial. (pág. 5)

CONCLUSIONES

Se afirma que dentro de la empresa AGROZUR la forma en la que los colaboradores trabajan se ve afectada por como el gerente desarrolla sus funciones, deben trabajar en grupo considerando como fundamental cada una de las labores que se realizan para de esta forma alcanzar los objetivos propuestos. El liderazgo va más allá de solo designar tareas, su objetivo principal es ser una referencia para el equipo.

El comercial agrícola AGROZUR presenta en sus actividades diarias problemas a causa de una descoordinación motivo por la falta de comunicación, no hay valores establecidos que orienten a la organización a su trabajo se realice de una mejor manera y que el ambiente laboral de la organización se guíe por esos valores que ayuden a mantener una satisfacción al momento de realizar actividades o simplemente permanecer dentro de ella.

El líder no domina del todo las habilidades gerenciales consideradas para ejercer el cargo, con las que cuenta actualmente las ha desarrollado mediante la práctica, pero no tuvo una inducción o fue capacitado, sin embargo, tiene las ganas para aprender más sobre como desenvolverse de una forma más eficaz y consolidar su empresa como una de las mejores en la ciudad

La empresa AGROZUR necesita implementar un nuevo estilo de liderazgo que sea flexible y permita el involucramiento de sus trabajadores, seguir actuando en solitario no tendrá un impacto positivo, por esta razón la forma de mejorar el rendimiento de los colaboradores se obtendrá mediante la unión y consideración de que cada persona es fundamental.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, J. (2017). *Dirigir. Liderar, motivar, comunicar, delegar, dirigir reuniones*. Madrid: ESIC.
- Arguello, A., Llumiguano, M., & Gavilánez, C. (2020). *Administración de empresas: Conceptos Básicos*. Bolívar : Pons Publishing House.
- Barría, R. (2018). *Diseño de una planificación estratégica y su implantación a través de un cuadro de mando integral*. Puerto Montt: Universidad Austral de Chile.
- Bayón, J. (2019). *Cultural empresarial*. Madrid: Elearning S.L.
- Durán, A. (2018). *Trabajo en equipo*. Madrid: Elearning S.A.
- Esparza, A., & Ángel, M. (2020). *Operaciones administrativas de recursos humanos*.
- Flores, J. (2020). *Salud mental y trabajo*. Quito: Universidad internacional SEK.
- Gil, J. (2020). *Fundamentos de atención al cliente*. Barcelona: Elearning S.L.
- Guzmán, A. (2018). *Adaptabilidad y proceso de cambio organizacional*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Internacional, I. (2018). *ISO 45001:2018 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo*. Bogota: ICONTEC.
- León, C. (2017). *Diseño de una planificación estratégica para la empresa Reprodacta CIA*. Quito: Universidad Politécnica Salesiana.
- López, G. (2018). *Las remuneraciones y su influencia en la motivación laboral*. Ambato : Universidad Técnica de Ambato.
- Moya, L. (2018). *La empatía: Entenderla para entender a los demás*. Barcelona: Plataforma Editorial .
- Natasha. (2020). *La agonía eterna de la zona de confort*. Buenos Aires: Autores de Argentina .
- Nicolás, J. (2016). *Causas de mortalidad*. Texcoco: Centro Universitario UAM.
- Orozco, A. (2017). *El impacto de la capacitación*. Tlalnepanta: Digital UNID.
- Palacios, L. (2019). *Administración de la producción: Toma de decisiones estratégicas y tácticas*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Pérez, O. (23 de Julio de 2019). *blog.peoplenext.com.m*. Obtenido de <https://blog.peoplenext.com.mx/gestion-del-talento-humano-en-la-empresa-y-su-importancia>
- Pérez, P., & María, L. (2017). *Análisis del entorno laboral y gestión de relaciones laborales desde la perspectiva de género*. Barcelona: Paraninfo.

- Princesa, B. d. (2018). *Cómo proyectar la imagen de tu empresa: Relaciones públicas y protocolo*. Madrid : Especial Directivos.
- Ramírez, R. (2018). *Liderazgo democrático y calidad de gestión*. Universidad de la cosra: Barranquilla.
- Reyes, C. (2018). *Habilidades Gerenciales y Desempeño Laboral en la*. LIMA: Universidad César Vallejo.
- Silva, J. (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional. Marco para aumentar el desempeño del talento humano*. Alicante: Área de innovación y desarrollo, S.L.
- Silva, R. (2018). *La inevitabilidad de la ética: Siete escritos de la importancia de la ética en la enseñanza* . Cali: Universidad ICESI.
- Tomalá, F. (2017). *Manual de procedimientos administrativos para el aumento del rendimiento laboral*. La libertad: Universidad estatal península de Santa Elena.

ANEXOS

Anexo N° 1 Reporte de urkund



Document Information

Analyzed document	estudio de caso.docx (D131182902)
Submitted	2022-03-22T15:25:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	jzurita@fafi.utb.edu.ec
Similarity	0%
Analysis address	llozano.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

Anexo N° 2 Carta de autorización

Babahoyo, 24 de febrero del 2022

Sr
Guillermo Arturo Zurita Jorgge
Gerente del Comercial Agrícola AGROZUR
En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **Zurita Jorgge Jhon William**, con cédula de identidad **1208760296**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial/Comercio, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 – abril 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **Gestión del liderazgo en el Comercial Agrícola AGROZUR**, el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Autorigo

Atentamente



Jhon William Zurita Jorgge
C.I. 1208760296



SR. Guillermo Arturo Zurita Jorgge
Gerente del Comercial Agrícola AGROZUR
C.I. 1207844547
Celular:0989583325



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO FACULTAD DE
ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**



Anexo N° 3 Entrevista

Carrera: Ingeniería comercial

Objetivo: Determinar la forma en que ejecuta su cargo y su interacción con los trabajadores

Nombre del entrevistado: Guillermo Arturo Zurita Jorgge

Cargo del entrevistado: Gerente

Fecha de la entrevista: 1/3/2022

Resultados de la entrevista aplicada al gerente de la empresa

Orden	Preguntas	Datos relevantes encontrados
1	¿Cómo describiría su estilo de liderazgo?	Mi estilo de liderazgo es un poco estricto debido a mi personalidad que es difícil de cambiar, ciertas veces permito que los colaborados sean parte del plan de la empresa,

		realizar sus actividades y muchas veces se van, lo que hace que perdamos ventas
4	¿Estaría dispuesto a cambiar su forma de ejecutar sus funciones?	Si, me gustaría que mis trabajadores me consideren alguien que fue útil en su crecimiento personal.
5	¿Cuáles son sus habilidades que lo hacen ser un líder?	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para resolver problemas • Iniciativa • Firmeza • Autoconfianza
6	Cuando los miembros de su equipo le presentan ideas, ¿cómo responde?	En ocasiones los escucho cuando dispongo del tiempo, pero no todas las considero.

Elaborado por: Jhon Zurita Jorgge

Anexo 4 Visita al lugar

