



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIATURA EN COMERCIO**

**TEMA:**

**LIDERAZGO Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO LABORAL DE LA  
MICROEMPRESA "RESTAURANT ELENITA" DE LA PARROQUIA SAN JUAN EN EL  
PERIODO 2022**

**EGRESADA(O):**

**VILLAMAR MURILLO BAYRON MANUEL**

**TUTORA**

**ECON. CARLOTA VERA MÁRQUEZ**

**AÑO 2023**

## ÍNDICE

RESUMEN .....	
INTRODUCCIÓN .....	1
DESARROLLO .....	3
CONCLUSIONES.....	14
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	16
Anexo 1 .....	19
Anexo 2 .....	21
Anexo 3 .....	22

## RESUMEN

Los nuevos escenarios mundiales impiden que muchas empresas se adapten de manera más efectiva a las últimas estrategias por falta de desconocimiento, operaciones y procesos de gestión. El rol del gerente es el principal factor que determina y mantiene los lineamientos necesarios para la adecuada gestión de la empresa, muchas empresas están enfocando sus instrucciones en una comunicación fluida habilitada por las herramientas creadas por los tipos de liderazgos mencionados.

En el presente caso estudio tuvo como principal objetivo determinar la relación del Liderazgo y el Rendimiento laboral de la microempresa “Restaurant Elenita” de la parroquia San Juan en el periodo 2022, mediante la información que se recolecto en la microempresa se analizó el tipo de liderazgo, las fortalezas y debilidades. El estudio se enfocó en la línea de investigación de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo “Sistemas de información, comunicación, emprendimiento e innovación”, de la carrera licenciatura en Comercio, como método en este estudio se utilizó la investigación de campo.

**Palabras clave:** liderazgo, gestión, microempresa, organización, rendimiento laboral.

## INTRODUCCIÓN

La microempresa “Restaurant Elenita” ha brindado sus servicios durante once años en los cuales ha ido decayendo la eficiencia del servicio, porque la gerente carece de liderazgo ocasionando una falta de autoridad hacia sus empleados, lo que ha llevado a un bajo desempeño laboral, un ambiente hostil el cual se refleja al momento de brindar el servicio, lo que conlleva a que el cliente se sienta insatisfecho y busque otras opciones en la competencia.

El gerente del “Restaurant Elenita” busca implementar una solución inmediata al asumir su cargo gerencial, el estilo de liderazgo y gestión del nuevo gerente da como resultado nuevas estrategias como la motivación, comunicación para el equipo de trabajo y resulta una actitud diferente a la antigua gerencia entre los trabajadores.

Los trabajadores de la microempresa se vieron afectados por el cambio brusco por parte de la gerencia, pues estos estaban familiarizados a trabajar en un ambiente más dócil y sin presión, lo que provocó que la calidad del menú se vea afectado con el poco tiempo que tiene nueva administración.

El gerente con el fin de ahorrarse costo, asignó una sobrecarga laboral a los cinco empleados con responsabilidades de las cuales no tienen conocimiento ni experiencia. Consiste en que estos ejerzan un doble rol, aprovechándose de la situación para sustraer valores insignificantes pero perjudiciales a largo plazo.

El objetivo principal en la investigación es Determinar la relación del Liderazgo y el Rendimiento laboral de la microempresa “Restaurant Elenita” de la parroquia San Juan en el periodo 2022

El estudio de caso se realizó sobre la línea de investigación de sistemas de información, comunicación, emprendimiento e innovación y en la sublínea de empresas e instituciones públicas y privadas que son de gran utilidad para la micro empresa en el proceso de reconocer

el liderazgo y rendimiento laboral, este estudio aplica el método descriptivo que se encarga de recolectar datos verídicos, como su palabra lo dice describe el lugar tal y como es, sin manipular la investigación.

El tipo de investigación es documental y de campo la primera se encarga de consultar documentos con antecedentes como libros, revistas entre otras, estas son importantes para tener conocimientos del estudio y la segunda es la que permite visitar a la microempresa Restaurant Elenita para conocer los problemas de manera directa con el administrador y sus empleados.

Además se usa la metodología mixta cuali-cuantitativa es decir la cualitativa se encarga de obtener datos que no pueden ser medidos en la que se enfoca más en las experiencias de la persona estudiada y la cuantitativa se encarga de recolectar datos precisos y analizarlos. Como técnica de investigación se usaron la entrevista al gerente y las encuestas a los empleados.

## DESARROLLO

A inicios del 2011 se dio apertura de la microempresa "Restaurant Elenita" que se encuentra ubicado en la parroquia San Juan del cantón Pueblo Viejo, en la calle principal Avenida Aurora Estrada y Rocafuerte, por lo cual este abrió sus puertas con el propósito de brindar servicios de almuerzos con platos a la carta y así satisfacer las necesidades requeridas vendiendo comida saludable y que esté al alcance del bolsillo de los clientes y en la actualidad es reconocida como uno de los mejores restaurant de la localidad.

La microempresa restaurant Elenita en estos últimos años ha tenido varios problemas dentro de la organización con sus empleados, estas se dan por la falta comunicación, cooperación, eficiencia y escasa colaboración con el nuevo propietario del restaurant dando como resultado un ambiente laboral muy riguroso ocasionando pérdidas en las ventas.

Mediante un análisis permitió ver la realidad de los problemas que se vive dentro de microempresa restaurant Elenita, se refleja una falta de liderazgo por parte de administrador que da como resultado un equipo de trabajo muy desfavorable en el rendimiento laboral por la falta de comunicación, incentivos, horas extras sin pagos y pagos atrasados.

La entrevista realizada al administrador fue de gran importancia para el caso de estudio de la microempresa Restaurant Elenita, una de las preguntas que tuvo mayor enfoque fue ¿Usted qué tipo de liderazgo tiene? la respuesta del gerente fue que él no tenía ningún tipo de conocimiento acerca del liderazgo pero a pesar de eso el que cree que es un buen jefe. Además las siguientes preguntas también son significativas ya que en sus respuestas especifican que no él no supervisa a sus trabajadores porque ellos tienen que cumplir sus funciones y no toma en cuenta opinión que estos les brinde porque el cumple sus funciones en la microempresa y cualquier decisión la toma con su superior.

En las encuestas realizadas a los trabajadores del restaurant Elenita se obtuvieron datos de gran valor para la investigación, por medio de las respuestas se efectuó el siguiente análisis en el que todos los encuestados expresaron que el administrador es el que señala las funciones que deben realizar, aunque estas no estén en el contrato de ellos, e indican que este no los supervisa ni guía en las labores del restaurant Elenita.

Los encuestados en otras de las respuestas indican que el supervisor no toma en cuenta su opinión, revelan que el ambiente de trabajo es malo asimismo contestan que el gerente no da soluciones a los problemas de la empresa, lo que está causando que haya un mal clima laboral y afecta el rendimiento laboral de la empresa por la alta carga de las labores en los empleados que no les concierne, pero estos deben de realizarlos con el fin de mantener su puesto de trabajo.

El propósito de este estudio es entender la relación que existe entre Liderazgo y el Rendimiento laboral, cuando sea reconocido que tipo de liderazgo se aplica en la micro empresa restauran Elenita se podrá ejecutar las tareas administrativas dentro del local para crear, transformar y mejorar la calidad de la organización mediante el rendimiento laboral.

Otro motivo que genera falencias en el rendimiento laboral de la organización es la baja remuneración que perciben los empleados sumado a esto se encuentran las actividades excesivas a lo largo de la jornada del día, para los empleados del local indican que es muy injusto porque no tienen quien los guíe, capacite o los evalúe en el momento de realizar sus actividades.

Al realizar el caso de estudio se determinara cuál es el tipo de liderazgo del administrador del restaurante Elenita y cómo influye en el rendimiento laboral de los empleados.

Inicia con el progreso de las habilidades de los empleados, que empieza con las mejores prácticas, incluido el seguimiento del desarrollo de las personas a nivel ejecutivo, la asignación de tareas que coincidan con las habilidades de los nuevos talentos, el desarrollo de planes de desarrollo individualizados y el suministro de comentarios en múltiples niveles. (Bateman & Snell, 2019).

Según (Ruíz, 2022) señala que el liderazgo es “La capacidad de una persona para influir, organizar y motivar a otros. Estas actividades involucrarán a otras personas, como empleados de la empresa, para lograr un objetivo común”.

En el restaurant Elenita sería de gran ayuda capacitar al gerente, esto permite que los empleados tengan un excelente líder para que los guíe, por lo cual ayudaría al desarrollo independiente de cada uno de los empleados, además sería muy bueno motivar a su personal y de esta manera lograr los objetivos establecidos.

Los autores (Aguirre & Serrano, 2017) Afirman que “los líderes son los principales responsables de su propio éxito o fracaso, son los encargados de ayudar a lograr los objetivos comerciales” (pág. 3).

Según (Pérez, 2018) explica que hay Algunas personas “que nacen con habilidades innatas y otras se desarrollan de acuerdo al crecimiento personal. Las habilidades innatas contribuyen al desarrollo de un líder, pero a veces la formación y experiencia que tiene una persona es beneficiosa para el tipo de líder.”

En toda empresa necesitan un líder y la micro empresa restaurant Elenita no es la excepción, el líder de una organización es quien influye en los trabajadores de la empresa para tener una buena gestión y correcta comunicación con su empleado. El liderazgo no es igual para toda empresa, esto se quiere decir que hay líderes nacen y otro que se hacen a través del tiempo.



Modelo de liderazgo de Lewin Kurt describe tres modalidades de liderazgo, Expone que existen modelos de liderazgo importantes que son el participativo, li, Laissez-Faire.” (Kurt, 2017, pág. 3)

Liderazgo participativo: este es el “que todas las opiniones se tuvieron en cuenta y así se estableció una cooperación conjunta. Si bien el líder aún tiene la última palabra, la responsabilidad de la toma de decisiones se compartirá entre todos los miembros del equipo (Kurt, 2017, pág. 4)

Las ventajas del liderazgo participativo según (Hiriyappa, 2018) demuestra que los “empleados están activamente involucrados en las tomas de decisiones, mayor compromiso y la principal desventaja es que el proceso es lento para llegar a las opiniones de consenso en una organización”.

El gerente Restaurant Elenita por medio de esta información se da cuenta las cualidades que tiene cada tipo de liderazgo dándole la opción de que el gerente conozca sus habilidades y pueda reconocer su liderazgo para implementarlo dentro de la organización.

Liderazgo autoritario: es un líder que toma las decisiones más importantes que solo una persona puede tomar, no considera las opiniones de él, sino, que tiene su intervención en las cuestiones importantes (Kurt, 2017, pág. 4)

En negocios pequeños en los que todas o la mayor parte de las actividades productivas las realiza una sola persona, este tipo de liderazgo autoritario parece dar mejores resultados debido al control que puede ejercer sobre el proceso y el personal.

Ventajas y desventajas El liderazgo autoritario posee como efecto perjudicial en el sistema de bonificaciones. Los trabajadores de mejor rendimiento se sienten motivados por algo más que el dinero: buscan la satisfacción del trabajo bien hecho. Y, finalmente, este estilo

socava una de las principales herramientas del líder: motivar a sus empleados haciéndoles ver cómo su labor se encuadra dentro de un objetivo común. (Goleman, 2015, pág. 33)

En el restaurant Elenita su propietario ordena de forma tajante que se cumplan todas las actividades y no admite excusas, aunque fueran plausibles. Sin embargo en consecuencia, el tipo de liderazgo que ejerce es autoritario y como varios autores lo han señalado, logra resultados, pero el ambiente de trabajo vuelve difícil y poco amigable para los empleados

Liderazgo Laissez-Faire: Se le llama también liderazgo delegado. En este tipo consiste que el líder no interpone una dirección si no que, le dan total libertad para que los miembros del equipo puedan tomar sus propias decisiones. Lo cual crea un buen ambiente laboral, pero no todos tienen la formación y capacidad de cumplir con (Kurt, 2017)

Las ventajas según (Manzanilla, 2021) pueden ser beneficiosas si “todos los miembros de un grupo son expertos calificados, permite el crecimiento exponencial del equipo de trabajo, fomenta la creatividad y la independencia por parte de los empleados”.

La desventaja son las libertades para la toma de decisiones, si no hay una correcta educación, no se pueden tomar las decisiones correctas” (Manzanilla, 2021).

En lo que se ha observado este tipo de liderazgo laissez-Faire no se aplica ya que no tiene relación con el gerente de la micro empresa y por lo tanto no se puede utilizar, por lo que es necesario mucho orden, precisión, constancia y control.

Habilidades de liderazgo: los líderes poseen atributos (creencias, valores, ética, carácter, conocimiento, valentía y destrezas) que hacen que la gente se sienta orgullosa de seguirlos. Proporcionan un sentimiento de confianza y pueden reunir a las tropas y levantar la moral cuando hay dificultades. (Pérez, 2018)

Existen diez habilidades que tiene que cumplir un buen líder en una organización “La comunicación efectiva, saber escuchar, priorizar, visionarios, estrategias, resiliencia, energía positiva, ser un aliado, saber delegar, impulsar el crecimiento profesional. El líder es quien tendrá la responsabilidad de lograr los objetivos del negocio, implementar mejoras y buscar formas de hacer crecer a la compañía” (Ordóñez, 2021).

Un líder se caracteriza por ser aliado y estimular al crecimiento de sus empleados, pero en relación con sus habilidades como guía es indispensable que cumpla sus responsabilidades que son cumplir los objetivos y al mismo tiempo motivar a sus subordinados.

El liderazgo visionario según (Rodríguez, 2022) expresa que este “motiva a sus trabajadores mediante un enfoque más claro y emocionante, cada uno de ellos saben cuál es su rol dentro de la empresa.

Unas de sus ventajas es cómo crear y comunicar una visión clara para el futuro. Aumentan la confianza en el conductor. Mueven a las masas.

Liderazgo “coaching” o entrenador señala (Hilario, 2019) que este “utiliza habilidades, técnicas y modelos con el objetivo de fortalecer lo mejor de los miembros de su equipo”.

En la micro empresa Restaurant Elenita se aplica el coaching, porque se entrena frecuentemente al personal para que los productos ofrecidos mantengan las características uniformes que los clientes aprecian, así como la atención amable y oportuna.

El liderazgo del coaching es un método para guiar o capacitar a los empleados para alcanzar metas o desarrollar habilidades específicas este puede ser un proceso tanto personal como un trabajo grupal.

Las ventajas explican (Rodríguez, 2022) que puede crear un entorno motivador en el que los miembros del equipo disfruten al participar. La desventaja del coaching es que requiere

mucha paciencia y tiempo. Solo funcionará si otros están dispuestos a aceptar este estilo de liderazgo.”.

Liderazgo democrático es el líder que “entusiasma a los empleados y promueve la participación, la ventaja de este es que los empleados se sienten valorados, se comprometen más con la organización la desventaja es que se crean desconfianza dentro trabajadores cuando se toman decisiones” (Gall, 2021, pág. 179).

El liderazgo dominante se puede comparar con los líderes de gestión directiva donde el gerente tiene metas y objetivos claros por lo que su ventaja sería la comunicación del equipo esperando que otros hagan lo mismo para obtener una mejora en sus resultados de trabajo sin embargo las desventajas depende del líder por su experiencia (Gall, 2021, pág. 201).

El liderazgo transaccional busca tener mas eficacia en generar ideas originales porque este trata de llevar una planificación que dirigida al cumplimiento de las metas puesto que la ventaja esta que el empleado cambie positivamente la situación y motivación en el grupo de trabajo y como desventaja no fomenta el desenvolvimiento de los trabajadores y el descubrimiento de nuevas ideas (Marboto, 2021).

Las desventajas y ventajas de cada uno de los liderazgos son muy importante para un gerente el conocimiento aprendido y conocer los riesgos da mucho valor para la empresa Elenita, esto previene futuros errores que existen en el liderazgo tomando la rienda de tipo de liderazgo que se apega más al administrador del restaurant.

El trabajo individual de los empleados es la clave para la eficiencia y el éxito de la empresa. Investigar los factores que pueden influir en el desempeño se ha convertido en uno de los objetivos prioritarios para las organizaciones (Gabini, 2017).

Es necesario evaluar individualmente el rendimiento laboral de los trabajadores en la microempresa Restaurante Elenita para obtener información adecuada y saber los factores que contribuyen a que los trabajadores disminuyan su desempeño laboral en la organización.

El éxito de una organización depende del desempeño de sus empleados. Implementar un sistema de evaluación del desempeño que mida objetivamente el desempeño de las personas e identifique periódicamente sus fortalezas y oportunidades de mejora es la mejor manera de asegurar el cumplimiento de los objetivos y optimizar la productividad del equipo (Acsendo, 2023).

Este autor afirma en toda empresa ya sea grande, pequeña o que este en desarrollo como la microempresa restaurant Elenita necesita realizar a sus empleados una evaluación que mida el rendimiento de manera objetiva y de forma periódica para saber cuáles son las fortaleza y debilidades tanto del empleado como de la empresa y así evitar inconveniente a futuro.

“Encaminado con el buen liderazgo permite observar la eficiencia con el cual el personal cumple sus funciones dentro de una organización, el buen liderazgo aplicado se ve reflejado en el empeño que el trabajador” (Prospel, 2022, p. 196).

(Acsendo, 2023) Indica que la evaluación 4 KPI (indicadores clave de desempeño o de gestión) sirve para medir el rendimiento laboral de sus colaboradores estas son las variables que se van a medir las Metas individuales, Eficiencia, Calidad, Formación. Si bien es cierto que se requiere una planeación, ejecución y revisión cuidadosa del sistema de evaluación, también lo es que entre más sencillo y comprensible sea, mayor será la efectividad y utilidad del mismo.

Metas individuales: Si se va a monitorear el desempeño de la empresa en particular, todos los miembros del equipo deben establecer metas personales que cumplan con el método

SMART con sus 5 criterios principales: específicos, medibles, alcanzables, realistas y acotados en el tiempo (Acsendo, 2023)

Evaluar el progreso contra las metas individuales requiere establecer un calendario de evaluación regular para monitorear el progreso y planificar sesiones de retroalimentación con los colaboradores para evaluar sus resultados e identificar acciones relevantes para aprovechar las oportunidades de mejora identificadas (Acsendo, 2023).

Eficiencia: Un trabajador eficaz es aquel que es capaz de alcanzar el más alto nivel de productividad sin exigirse las más altas requerimientos. Esto significa alcanzar o incluso superar las metas establecidas dentro plazos establecido sin perder la calidad del trabajo y cometiendo los mínimos errores durante la evaluación. Para medir la eficiencia de los trabajadores se recomienda realizar una evaluación de desempeño 360°. Esto permite obtener una evaluación más global, objetiva y aprovechar las brechas identificadas para optimizar la eficiencia del colaborador evaluado (Acsendo, 2023).

La eficiencia en el restaurant Elenita se mide con una evaluación 360°, porque este apunta a la mejora de las cualidades, falencias y cualquier otro tipo de error que el personal sufra en el transcurso del tiempo. Por lo tanto, se diagnosticará las características que más sobresalen de los empleados tales como el liderazgo, inteligencia emocional, trabajo en equipo, comunicación, creatividad, organización

Calidad: Sin duda, la calidad triunfa sobre la cantidad, especialmente cuando estamos se trata del desempeño de los trabajadores. La calidad del trabajo es una cosa objetiva y su medición depende de la función, cargos, departamento y tareas específicas de las personas involucradas. Pero el porcentaje de obra rechazada es un indicador suficiente de su calidad (Acsendo, 2023).

Formación: Brindar programas de capacitaciones y desarrollo es muy importante para optimizar los resultados laborales y promover el desarrollo profesional de los empleados. Sin embargo, incluso si se trata de una inversión para la empresa, estos programas pueden ser costosos y deben proporcionar el mismo rendimiento para justificar su implementación (Acendo, 2023).

El gerente de la empresa no realiza la capacitación a los colaboradores de atención al público, por lo que solo realiza la función de solicitar el pedido, y llevar el pedido de alimentos, en ocasiones los clientes reclaman por la mala atención que reciben de parte del personal. En función al personal de cocina igualmente no reciben la capacitación pertinente para la presentación de los alimentos.

El primer paso es medir cuántos empleados están siguiendo el calendario de capacitaciones y cuáles de ellos realmente lo están aprovechando. Esto requiere la introducción de evaluaciones de desempeño para verificar el progreso y demostrar el aprendizaje mientras se entrena a los empleados para optimizar su desempeño. (Acendo, 2023).

La evaluación del desempeño es “una herramienta fundamental en una organización, con la ayuda de la cual es posible observar qué necesidades perciben los empleados y a partir de ello determinar las estrategias a seguir para lograr los mejores resultados en la empresa” (Rodríguez, 2017).

En la micro empresa Restaurant Elenita es importante hacer una evaluación de desempeño porque es una herramienta de gran valor esta permite ayudar en posibles observaciones para percibir los problemas dentro de la empresa con estos resultados podremos determinar las estrategias que puedan acoger para la mejora del restaurant.

“La evaluación de 360 grados tiene el propósito de ayudar al empleado con la retroalimentación necesaria para tomar las medidas de mejoramiento en su desempeño, para obtener información necesario para la gerencia y tener decisiones en el futuro” (Kathpalia, 2021).

Estas evaluaciones en la micro empresa Elenita son necesarias para medir no tan solo en rendimiento laboral en los empleados sino también en el gerente para que este proceso sea lo más claro posible y no con la idea de vigilarlos por el contrario esta evolución permita que la empresa crezca más cada día conociendo las fortalezas y debilidades de cada uno , además estas evaluaciones son amigables tienen el punto de vista de no atacar a la personas más bien de hacer que se superen el en ámbito laboral cuyo objetivo es tener una relación más confiable en la organización.

El liderazgo tiene o relación con el rendimiento laboral porque genera reacciones favorables o desfavorables, aunque estas dependen también de las características del personal, no siempre se logra motivarlos a vender y cooperar para el desarrollo de la empresa (Fierro & Alejandro, 2017).

En el “Restaurant Asadero Elenita” el propietaria no aplica su estilo de liderazgo, busca la mejora continua de la productividad en el local atreves de la motivación y comunicación hacia los empleados para que de esta manera, se puedan lograr los objetivos, pero con manifestaciones acordes al tipo de liderazgo que posee.

“Existe una relación entre liderazgo y el rendimiento laboral, indica que cuando el líder fomenta la mejora de la eficiencia del desempeño, los empleados sienten que su trabajo ayuda a mejorar la calidad de la organización” (Prospel, 2022).

En el “Restaurant Asadero Elenita” no se aplica esta relación liderazgo y su relación, porque el gerente no lo emplea en la jornada laboral, pero el busca utilizar la mejora continua



de la productividad en el local a través de la motivación y comunicación hacia los empleados para que, de esta manera, se puedan lograr los objetivos.

## **CONCLUSIONES**

En la microempresa restaurant Elenita mediante una entrevista al gerente y las encuestas a los trabajadores se pudo establecer que el administrador no tiene definido el tipo de liderazgo que lo caracteriza e incluyendo que no existe comunicación efectiva con los trabajadores originando rendimiento laboral muy bajo disminuyendo las ventas y llegando despedir trabajadores por lo tanto en este estudio se determina que el tipo de liderazgo que posee el gerente de la microempresa Elenita es el autocrático por las características o cualidades que posee.

Las encuestas permitieron obtener resultados en relación al componente del rendimiento laboral de los empleados, se reflejó que existe un bajo nivel de estímulo en el personal e indican que el gerente no reconoce su labor, la mayoría de los trabajadores exponen que tienen sobrecarga laboral ya que estos además de cumplir sus funciones tienen que hacer otras actividades para evitar que la empresa decaiga y mantener su puesto de trabajo.

El tipo de liderazgo que **refleja** su propietario es el autoritario, que ha logrado buenos resultados hasta la actualidad, si las personas bajo el mando del líder están concentradas en mantener su trabajo, antes en desarrollarse individualmente

Teniendo en cuenta los factores que influyen en el rendimiento laboral junto al liderazgo que para que haya un funcionamiento efectivo en la empresa y se evite problemas mayores como cerrar la localidad por las bajas ventas se ha obtenido y la reducción del personal la única solución es mejorar la comunicación de la organización desde el gerente hasta los trabajadores,

que el gerente los capacite y realice un cronograma de las funciones que estos realicen además para evitar la sobrecarga laboral.

El restaurant Elenita existe una relación del Liderazgo y el Rendimiento laboral de la microempresa de la parroquia San Juan, como solución a la problemática de la investigación se indica que el gerente del restaurant Elenita tenga las herramientas y orientación necesaria, además que desarrolle las habilidades y conocimientos empresariales para hacer frente a la gran cantidad de desafíos que tiene un líder y tomar de decisiones del día a día para una correcta gestión.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Bibliografía

- Acsendo. (26 de Marzo de 2023). *4 KPIs para medir el rendimiento laboral de sus colaboradores*. Obtenido de Acsendo a Crehana Company:  
<https://blog.acsendo.com/kpi-medir-rendimiento-laboral-empleados#:~:text=Para%20medir%20la%20eficiencia%20de,esta%20persona%20desempe%C3%B1a%20su%20cargo.>
- Aguirre, G., & Serrano, B. (2017). El liderazgo de los gerentes de las Pymes de Machala. *Scielo /Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 9(1). From  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus27117.pdf>
- Bateman, T., & Snell, S. (2019). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. (R. A. Alayón, Ed.) México. Obtenido de  
[https://www.academia.edu/42224502/Administraci%C3%B3n\\_-\\_Bateman\\_Snell\\_-\\_8\\_Edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/42224502/Administraci%C3%B3n_-_Bateman_Snell_-_8_Edici%C3%B3n)
- Díaz , M. (2018). *predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales*. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid.
- Fierro, I., & Alejandro, M. (2017, 02). influencia del liderazgo organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores. *revista caribeña de ciencias sociales*. from  
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2017/02/influencia.html#:~:text=El%20liderazgo%20tiene%20como%20rol,el%20desempe%C3%B1o%20de%20los%20empleados.>
- Gabini, S. (2017). *Potenciales predictores del rendimiento laboral: Una exploración empírica*. Universidad Nacional de La Plata, La PLata. Obtenido de  
[http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/65394/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/65394/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Gall, S. (2021). *El libro no oficial de la Dinamización grupal*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=8ssvEAAAQBAJ&pg=PA179&dq=liderazgo+democratico+libro&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjM29qX-On8AhXrmYQIHXPdCeAQ6AF6BAgMEAl#v=onepage&q=liderazgo%20democratico%20libro&f=false>
- Goleman, D. (2015). *Cómo ser un líder* (1 ed.). España: More than sound. Obtenido de <https://webooks.co/images/team/generos/liderazgo1/29.Como%20ser%20un%20lider%20-%20Daniel%20Goleman.pdf>
- Hilario, S. (2019). *coaching deportivo*. España: Cedro. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=FkGgDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=FkGgDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Hiriyappa, B. (2018). *Desarrollo de las Habilidades de Liderazgo*. Babelcube Inc.,. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=MK5dDwAAQBAJ&pg=PT28&dq=liderazgo+participativo+ventajas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjWn-Gu6en8AhWErIQIHQIUUwQ6AF6BAgJEAl#v=onepage&q=liderazgo%20participativo%20ventajas&f=false>
- Kathpalia, B. (30 de Agosto de 2021). *Mettl blog*. Obtenido de ¿Qué es la Retroalimentación de 360 Grados? Proceso, Aplicaciones y Más: <https://blog.mettl.com/es/guide/retroalimentacion-de-360-grados/#:~:text=La%20retroalimentaci%C3%B3n%20de%20360%20grados%20o%20la%20evaluaci%C3%B3n%20de%20360,%2C%20a%20veces%2C%20incluso%20clientes.>
- Kurt, I. (2017). *Modelo de liderazgo de Kurt Lewin*. alemania. Obtenido de <https://congresosfnn.com/wp-content/uploads/2021/03/congreso-iberoamericano-liderazgo/ModdeLiderazgoLewinCOMUNESC.pdf>
- Manzanilla, V. (2021). *VHM Global Research Inc*. Obtenido de Liderazgo liberal - laissez Faire conceptos, características y ejemplos: <https://victorhugomanzanilla.com/liderazgo-liberal/>

- Marboto, j. (10 de Febrero de 2021). *Egade/ business school tecnologico de Monterrey*.  
Obtenido de Liderazgo transformacional El modelo que requieren las organizaciones :  
<https://egade.tec.mx/es/egade-ideas/opinion/liderazgo-transformacional>
- Ordóñez, M. (04 de Febrero de 2021). *10 cualidades de un buen lider*. Obtenido de Kelly  
Services Inc: <https://blog.kellyservices.com.mx/descubre-las-10-cualidades-de-un-buen-lider>
- Pérez, Á. .. (2018). *Gaceta Desarrollo Humano ¿ Un Líder nace o se hace ...?* Ciudad de  
Mexico: Gaceta Desarrollo Humano.
- Prospel, E. .. (2022). *Influencia del liderazgo en el desempeño laboral: caso práctico de la  
empresa Mcduck* (Vol. 7). Machala: 593 Digital Publisher CEIT. From  
[doi.org/10.33386/593dp.2022.3.1112](https://doi.org/10.33386/593dp.2022.3.1112)
- Rodríguez, A. (19 de Junio de 2022). *Tipos de liderazgo según Daniel Goleman*. Obtenido de  
La mente es maravillosa: <https://lamenteesmaravillosa.com/tipos-de-liderazgo-segun-daniel-goleman/>
- Rodriguez, I. (2017). *Evaluación del Desempeño*. ICADE BUSINESS SCHOOL. Obtenido de  
<https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/135467/retrieve>
- Ruíz, I. (19 de Marzo de 2022). *¿Qué es liderazgo y qué cualidades debe tener un buen líder?*  
*Shopify -Emprender*. Obtenido de <https://www.shopify.com/es/blog/que-es-liderazgo>



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**Anexo 1**

**Entrevista al gerente**

Las preguntas del cuestionario son anónimas y su proceso es reservado, se le pide de favor que seleccione las respuestas con sinceridad.

**1. ¿Conoce los problemas de la empresa?**

Si

No

Tal vez

**2. ¿Cree usted que las aptitudes de sus trabajadores son las más adecuadas en un problema dentro de la empresa?**

Si

No

Tal vez

**3. ¿Ud. toma en cuenta la opinión que brinden sus trabajadores de la microempresa para posibles soluciones afecten en el restaurant Elenita?**

Si

No

**4. ¿Usted supervisa las labores de sus empleados?**

No, yo no los superviso porque ellos tienen que cumplir sus funciones

**5. ¿Usted recompensa o reconoce el esfuerzo de más que tienen sus trabajadores?**

Si

No

**6. ¿Cómo cree que es el ambiente de trabajo en el Restaurant Elenita?**

Considero que es muy bueno

**7. ¿Usted qué tipo de liderazgo tiene?**

No tengo conocimiento cual tengo pero creo que soy un buen jefe.



## **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

### **FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

#### **Anexo 2**

#### **Encuesta a los empleados**

Las preguntas del cuestionario son anónimas y su proceso es reservado, se le pide de favor que seleccione las respuestas con sinceridad.

1. **¿Usted tiene conocimiento del área de trabajo para lo que lo contrataron?**  
Si  
No
2. **¿Usted tiene más funciones de las que le pertenece realizar en el Restaurant Elenita?**  
Si  
No
3. **¿Usted siente acorde con el cargo adicional que le agregaron en el trabajo?**  
Si  
No
4. **¿Usted tiene conocimiento de las labores adicionales que le añadieron en la microempresa?**  
Si  
No
5. **¿El gerente del restaurant Elenita supervisa las labores que Ud. realiza en la microempresa?**  
Siempre  
Casi siempre  
A veces  
Nunca
6. **¿El gerente indica a cada uno de Ustedes sobre lo que tienen que hacer en el restaurant Elenita?**  
Si



No

7. ¿El gerente de la microempresa Restaurant Elenita ofrece diversas soluciones cuando Ud. tiene un problema al realizar la actividad que se le asigne?

Si

No

8. ¿El gerente del restaurant reconoce o recompensa el buen trabajo que Ud. Realiza?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

9. ¿Ud. cree que el gerente lidera el equipo de trabajo de forma óptima?

Si

No

10. ¿El gerente del restaurant Elenita tiene en cuenta las sugerencias que usted le brinda acerca de la empresa?

Si

No

11. ¿Cómo es el ambiente laboral en la microempresa Elenita?

Excelente

Bueno

Regular

Malo



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

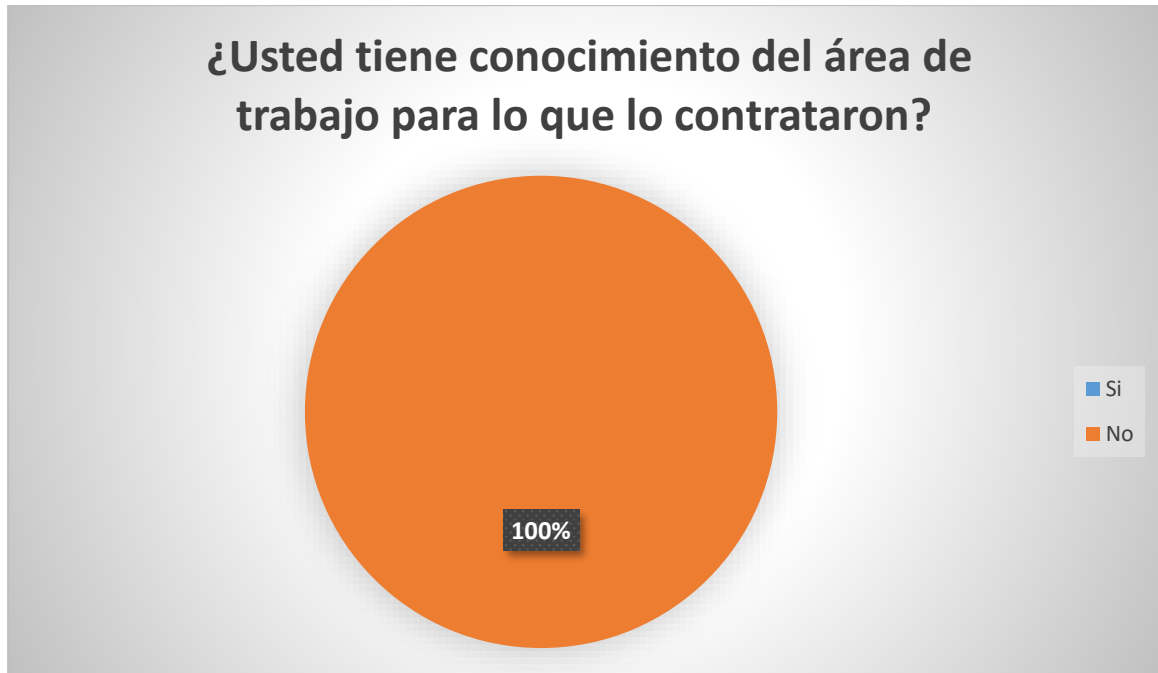
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**Anexo 3**

**Gráficos, Tablas y Análisis de las Encuestas a los empleados**

Las preguntas del cuestionario son anónimas y su proceso es reservado, se le pide de favor que seleccione las respuestas con sinceridad.

**1. ¿Usted tiene conocimiento del área de trabajo para lo que lo contrataron?**



Si	100%
No	0%

**Análisis de datos**

En esta grafica de la pregunta uno se puede evidenciar que el 100% de los encuestados afirman que si tienen conocimiento para área de trabajo que los contrataron.

**2. ¿Usted tiene más funciones de las que le pertenece realizar en el Restaurant Elenita?**

Si	100%
----	------

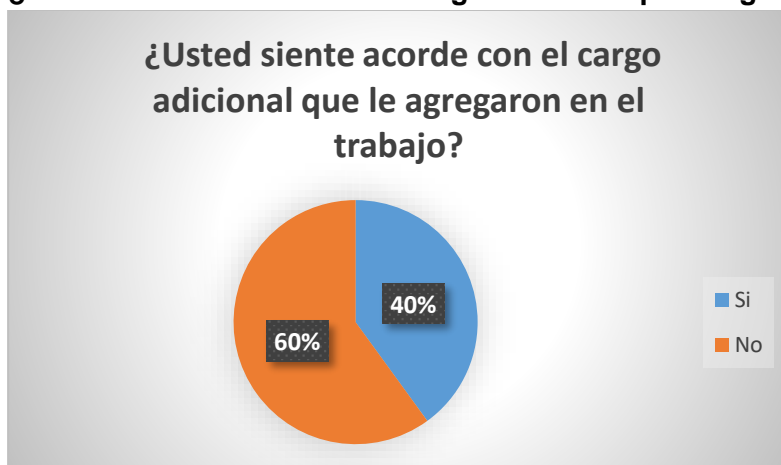


No	0%
----	----

### Análisis de datos

En la pregunta 2 que se les realizó a los encuestados el 100% indica que tienen más funciones de las que le pertenecen realizar en la microempresa Restaurant Elenita.

### 3. ¿Usted siente acorde con el cargo adicional que le agregaron en el trabajo?



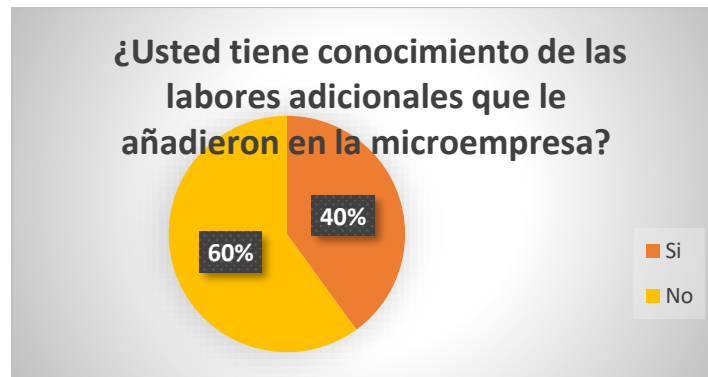
Si	40%
No	60%

### Análisis de datos

En este grafico que se puede evidenciar que el 40% los encuestados expresan que si se sienten acorde con el cargo adicional que tienen, mientras que el otro 60% indican que no se sienten acorde con el trabajo adicional que les proporcionaron en la microempresa.

### 4. ¿Usted tiene conocimiento de las labores adicionales que le añadieron en la microempresa?

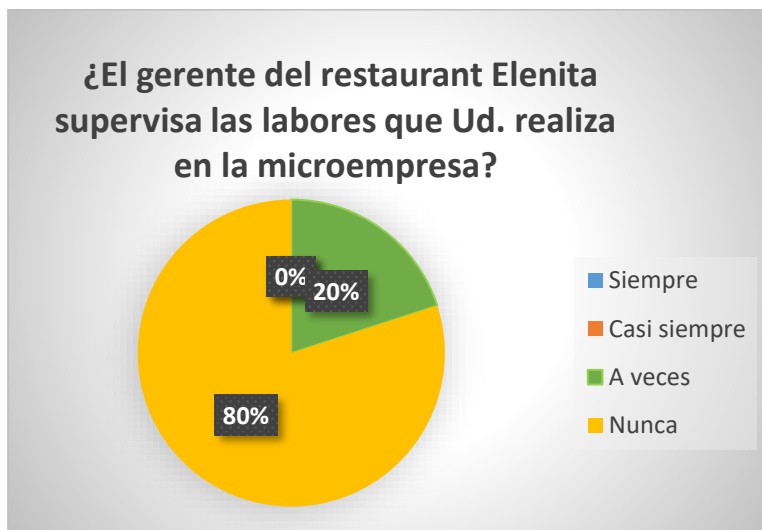
Si	40%
No	60%



### Análisis de datos

De acuerdo a la gráfica de la pregunta 4, el 40% de los encuestados indican que si tienen conocimiento de la labor adicional que les suministraron, mientras que 60% manifestaron que no tienen conocimiento de las labores adicionales que se les añadió.

5. ¿El gerente del restaurant Elenita supervisa las labores que Ud. realiza en la microempresa?

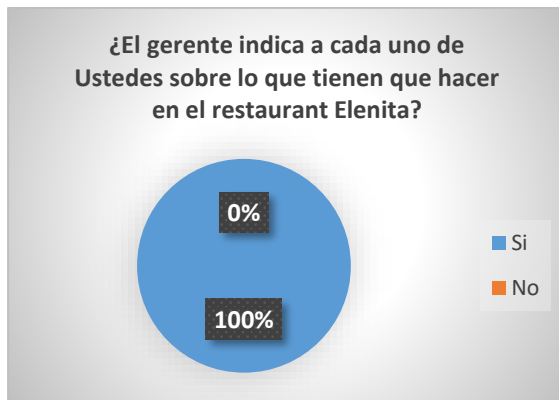


Siempre	0%
Casi siempre	0%
A veces	20%
Nunca	80%

### Análisis de datos

En la pregunta 5 que se les realizo a los encuestados el 80% indican que a veces los supervisan las labores que realizan, mientras que los otros 20% manifiestan que los supervisan en las labores de la microempresa Restaurant Elenita.

6. ¿El gerente indica a cada uno de Ustedes sobre lo que tienen que hacer en el restaurant Elenita?

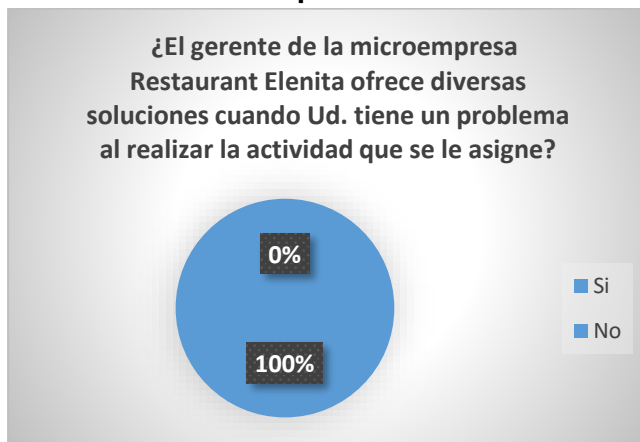


Si	100%
No	0%

### Análisis de datos

En esta grafica de la pregunta 6, se puede determinar que el 100% de los encuestados indican que el gerente es el único que les indica lo que tienen que hacer en la microempresa Restaurant Elenita.

### 7. ¿El gerente de la microempresa Restaurant Elenita ofrece diversas soluciones cuando Ud. tiene un problema al realizar la actividad que se le asigne?



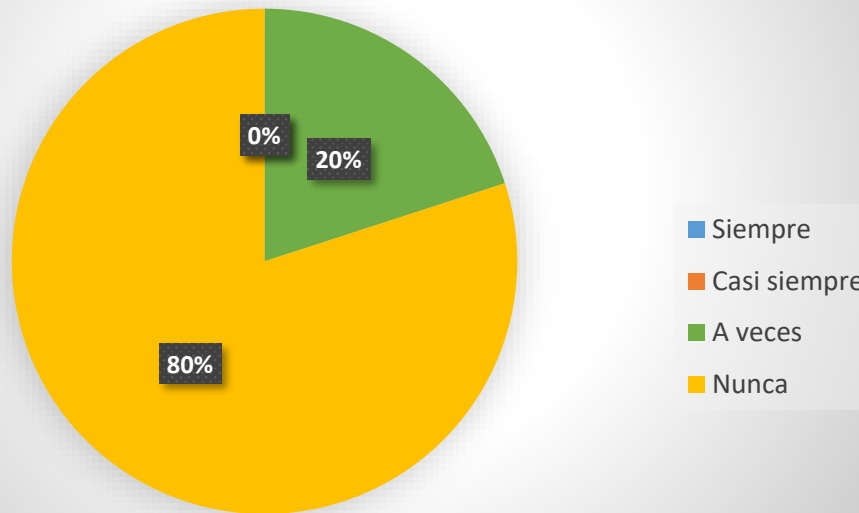
Si	0%
No	100%

### Análisis de datos

En esta grafica se puede evidenciar que el 100% de los encuestados manifiestan que el gerente no ofrece soluciones cuando tienen problemas para realizar las actividades asignadas en la microempresa Restaurant Elenita.

### 8. ¿El gerente del restaurant reconoce o recompensa el buen trabajo que Ud. Realiza?

## ¿El gerente del restaurant reconoce o recompensa el buen trabajo que Ud. Realiza?



### Análisis de datos

En esta

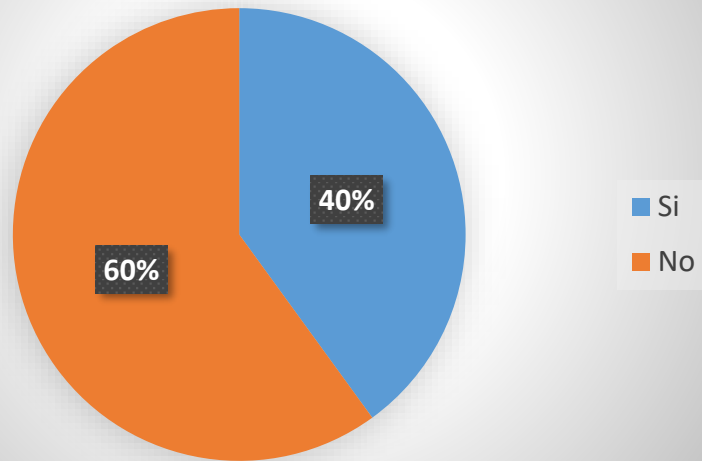
Siempre	0%
Casi siempre	0%
A veces	20%
Nunca	<b>80%</b>

grafica indica que el

20% de los encuestados manifiestan que el gerente del restaurant los reconoce o recompensan por el buen trabajo que realizan en la organización, por otro lado 80% de los encuestados manifiestan que el gerente los recompensa o los reconocen por el buen trabajo que estos realicen en el restaurant Elenita.

### 9. ¿Ud. cree que el gerente lidera el equipo de trabajo de forma óptima?

¿Ud. cree que el gerente lidera el equipo de trabajo de forma óptima?



Si	40%
No	60%

### **Análisis de datos**

En la pregunta 9 los encuestados expresan el 40% indica que el gerente si lidera de forma óptima en la microempresa Elenita mientras que el otro 60% indican que el gerente no los lidera de manera óptima.

10. ¿El gerente del restaurant Elenita tiene en cuenta las sugerencias que usted le brinda acerca de la empresa?



Si	0%
No	100%

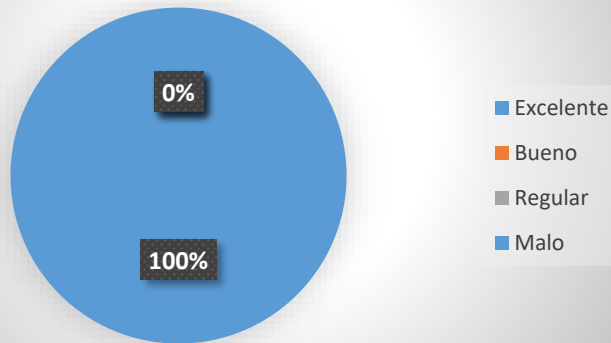
#### Análisis de datos

En esta gráfica, se puede demostrar que el 100% de los encuestados manifiestan que el gerente del restaurant Elenita no toma en cuenta las sugerencias que estos les hacen acerca de la empresa.

11. ¿Cómo es el ambiente laboral en la microempresa Elenita?



### ¿Cómo es el ambiente laboral en la microempresa Elenita?



Excelente	0%
Bueno	0%
Regular	0%
Malo	<b>100%</b>

#### Análisis de datos

En esta grafica se evidencia que el 100% de los encuestados manifestaron que el ambiente laboral en la microempresa es malo Elenita, mientras que el 0% expresan que la el ambiente laboral es regular.







Babahoyo, 28 de marzo del 2023

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**

En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos “**RESTAURANT ASADERO ELENITA**” de la ciudad de Babahoyo del cantón Los Ríos

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **VILLAMAR MURILLO BAYRON MANUEL** de la carrera de comercio de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: **EL LIDERAZGO Y SU RELACION CON EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA PAROQUIA SAN JUAN EN EL PERIODO 2022** el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente

Murillo Avila Elena Judith

ruc: 12023614690001

[elenamurillo@hotmail.com](mailto:elenamurillo@hotmail.com)

Telf.: (0960638060)

**RESTAURANT ELENITA**  
**Elena Murillo Avila**  
**PROPIETARIA**  
**RUC: 12023614690001**  
**SAN JUAN - LOS RIOS**



Babahoyo, 25 de marzo del 2023

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **VILLAMAR MURILLO BAYRON MANUEL**, con cédula de identidad **1207880673**, estudiante de la carrera de INGENIERIA COMERCIAL matriculado(a) en el proceso de titulación periodo Diciembre 2022- Mayo 2023, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda a elaborar un oficio dirigido a, **MURILLO AVILA ELENA JUDITH, Propietaria** de la microempresa "ASADERO RESTAURANT ELENITA", requiriendo el permiso respectivo para realizar mi Estudio de Caso denominado: **EL LIDERAZGO Y SU RELACION CON EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA PAROQUIA SAN JUAN EN EL PERIODO 2022** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecida.

Atentamente

Bayron Villamar.

Villamar Murillo Bayron Manuel

C.I 1207880673