

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVA Y

FINANCIERA

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL



Monografía

Modalidad vía Diplomado

“Estrategias de liderazgo empresarial para mejorar la productividad del personal en el Residencial Rosddy de la ciudad de Cobija en la gestión 2025”

Postulante: Valeria Milena Méndez Gualoa

Tutor/a: Ing. Yelika Z. Alave Cuellar

Cobija - Pando – Bolivia

2025

Dedicatoria

A Dios el creador del universo, por haberme dado la vida y la sabiduría necesaria para culminar este trabajo. Por ser mi guía constante y mi fortaleza incondicional. La presencia de Dios es el motor que me impulsa a seguir adelante.

A mi amada madre, pilar fundamental, por su amor incondicional y su apoyo inquebrantable, por ser mi inspiración y por inculcar siempre el valor del esfuerzo y la dedicación.

Agradecimientos

A mi novio por su inmenso amor, su paciencia infinita y su apoyo incondicional. Gracias por ser mi pilar, por cada palabra de aliento y por caminar a mi lado en este importante proceso. Tu comprensión y motivación fueron clave para no rendirme. A mi familia Por su apoyo constante y por ser mi primer y más importante equipo le agradezco de corazón por estar siempre presente, Su amor y confianza en mí han sido mi mayor inspiración. A mi tutora, por compartir su valiosa enseñanza, y a todos mis docentes por compartir sus conocimientos y experiencias. Su exigencia y dedicación han sido fundamentales en mi formación académica y profesional. A mis compañeros de clases y amigos, por los momentos compartidos, el apoyo mutuo y la colaboración durante este camino. Su amistad hizo más llevadera la carga académica. A la prestigiosa universidad amazónica de Pando, por abrirme sus puertas y brindarme la oportunidad de formarme como profesional. Agradezco por los recursos y el ambiente propicio que me permitieron desarrollarme académicamente.

Índice

| | |
|--|----------|
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1 JUSTIFICACIÓN | 2 |
| 2 EL PROBLEMA A INVESTIGAR | 3 |
| 2.1 Descripción de la situación problemática | 3 |
| 2.2 Delimitación Del Problema | 4 |
| 2.2.1 Delimitación temática | 4 |
| 2.2.2 Delimitación espacial | 5 |
| 2.2.3 Delimitación temporal | 5 |
| 2.2.4 Delimitación muestral | 5 |
| 2.3 Planteamiento del problema científico | 5 |
| 2.4 Definición del objeto de estudio | 5 |
| 3 OBJETIVOS | 6 |
| 3.1 Objetivo general | 6 |
| 3.2 Objetivos específicos | 6 |
| 4 SUSTENTO TEÓRICO DEBATE Y REFLEXIÓN | 6 |
| 4.1 Marco teórico | 6 |
| 4.2 Marco conceptual | 7 |
| 4.2.1 Liderazgo | 7 |
| 4.2.2 Estrategias de liderazgo | 8 |
| 4.2.3 Productividad | 8 |
| 4.2.4 Tipos de liderazgo | 9 |
| 4.2.5 Liderazgo Transformacional | 9 |
| 4.2.6 Liderazgo democrático | 10 |
| 4.2.7 Motivación en el trabajo | 10 |
| 4.2.8 Motivación intrínseca | 11 |
| 4.2.9 Escucha activa | 12 |
| 4.2.10 Clima organizacional | 12 |
| 4.3 Diseño Metodológico | 13 |
| 4.3.1 Línea de investigación | 13 |
| 4.3.2 Enfoque de investigación cuantitativo | 13 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| 4.3.3 | Investigación descriptiva | 14 |
| 4.3.4 | Método Deductivo | 14 |
| 4.3.5 | Población | 14 |
| 4.3.6 | Muestra | 15 |
| 4.3.7 | Técnica e instrumentos | 16 |
| 4.3.7.1 | <i>Técnica</i> | 16 |
| 4.3.7.2 | <i>Instrumento</i> | 16 |
| 4.4 | Resultados | 16 |
| 4.4.1 | Fundamentación de estrategias de liderazgo empresarial para mejorar la productividad | 16 |
| 4.4.2 | Percepción del personal respecto al liderazgo empresarial en el residencial Rosdy 18 | |
| 4.4.3 | Propuesta de estrategias de liderazgo para mejorar la productividad del residencial Rosdy | 33 |
| 4.4.3.1 | <i>Estrategias: Implementación del minuto cero y Buzón de voz (comunicación).</i> | 33 |
| 4.4.3.2 | <i>Estrategia: "El Baúl de los Tesoros Rosdy" (Reconocimiento)</i> | 40 |
| 4.4.3.3 | <i>Estrategia Fomento de un Ambiente de Trabajo Positivo</i> | 44 |
| 4.4.3.4 | <i>Cronograma de actividades</i> | 47 |
| 5 | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 48 |
| 5.1 | Conclusiones generales | 48 |
| 5.2 | Recomendaciones | 50 |
| 6 | APORTE CIENTÍFICO Y SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN | 51 |
| 7 | BIBLIOGRAFÍAS | 52 |
| | ANEXOS | 57 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Personal del residencial rossdy | 15 |
| Tabla 2 Percepción del personal sobre el liderazgo del residencial Rosssdy | 18 |
| Tabla 3 frecuencia de feedback del jefe | 20 |
| Tabla 4 Nivel de motivación general | 21 |
| Tabla 5 Reconocimiento y valoración | 22 |
| Tabla 6 Apoyo y orientación del supervisor | 23 |
| Tabla 7 Toma de decisiones basados en sugerencias | 24 |
| Tabla 8 Calidad de la comunicación en el equipo | 25 |
| Tabla 9 fluidez y la transparencia de la comunicación con el supervisor | 27 |
| Tabla 10 Espacio seguro para expresar preocupaciones | 28 |
| Tabla 11 Utilidad de las reuniones de tareas diarias | 29 |
| Tabla 12 Entusiasmo por el reconocimiento semanal | 30 |
| Tabla 13 compromiso y aplicación de sugerencias | 31 |
| Tabla 14 Valoración de actividades de integración/celebración | 32 |
| Tabla 15 Estrategia de comunicación | 34 |
| Tabla 16 Control minuto cero | 36 |
| Tabla 17 Control buzón de voz | 38 |
| Tabla 18 Control espacio de escucha | 40 |
| Tabla 19 estrategia de reconocimiento y valoración | 41 |
| Tabla 20 Control de reconocimiento | 43 |
| Tabla 21 Estrategias de fomento de un ambiente de trabajo positivo y colaborativo | 44 |
| Tabla 22 Control ambiente de trabajo positivo | 46 |
| Tabla 23 Cronograma de actividades | 47 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| figura 1 Percepción del personal sobre el liderazgo en el residencial Rosscy | 19 |
| figura 2 frecuencia del feedback del jefe | 20 |
| Figura 3. Nivel de motivación general | 21 |
| Figura 4. Reconocimiento y valoración | 22 |
| Figura 5. Apoyo y orientación del supervisor | 23 |
| Figura 6. toma de decisión basado en sugerencias | 24 |
| Figura 7. calidad de comunicación en el equipo | 26 |
| Figura 8. Fluidez y la transparencia de la comunicación con el supervisor | 27 |
| Figura 9. Espacio seguro para expresar preocupaciones | 28 |
| Figura 10. Utilidad de las reuniones de tareas diarias | 29 |
| Figura 11. Entusiasmo por el reconocimiento semanal | 30 |
| Figura 12. Compromiso y aplicación de sugerencias | 31 |
| Figura 13. Valoración de actividades de integración/celebración | 33 |

Resumen

La presente monografía abordó la problemática central de la baja productividad en el Residencial Rosssdy de la ciudad de Cobija, identificada como una consecuencia directa de un liderazgo ineficaz. El estudio se centró en la pregunta: ¿Qué estrategias de liderazgo empresarial son efectivas para mejorar la productividad del Residencial Rosssdy en la ciudad de Cobija en la gestión 2025? La investigación adoptó un enfoque cuantitativo y un tipo de investigación descriptiva, empleando encuestas para diagnosticar la percepción de todo el personal del residencial. La delimitación o alcance del estudio se centró en el análisis y propuesta de estrategias de liderazgo empresarial adaptables al contexto del Residencial Rosssdy, con alcance espacial en Cobija y temporal en el mes de octubre. Los resultados del diagnóstico confirmaron la ausencia de un liderazgo fuerte y funcional, revelando una crisis de gestión donde el 70% del personal presenta baja motivación y un alarmante 80% no siente que su trabajo sea reconocido. Esta situación es agravada por la falta de un espacio seguro para la participación (90% no seguro) y la nula práctica de feedback positivo por parte de los supervisores (0% frecuente). Como conclusión, se determinó que la solución reside en la implementación de las tres estrategias propuestas, las cuales fueron validadas por el propio equipo: La estrategia "Minuto Cero y Buzón de Voz" para alinear tareas y restaurar la comunicación (respaldada por el 80% del personal); "El Baúl de los Tesoros Rosssdy" para inyectar motivación mediante reconocimiento semanal y anual (respaldada por el 100% de entusiasmo); y "Fomento del Clima Positivo" para mejorar la integración. Estas acciones garantizan una mejora sostenible al restaurar la confianza y el sentido de valoración en el equipo.

Palabras Clave: Liderazgo, Productividad, Residencial Rosssdy.

Abstract

This monograph addressed the central problem of low productivity at the Rosscy Residential Complex in the city of Cobija, identified as a direct consequence of ineffective leadership. The study focused on the question: What business leadership strategies are effective in improving the productivity of the Rosscy Residential Complex in the city of Cobija during the 2025 fiscal year? The research adopted a quantitative approach and a descriptive research type, employing surveys to diagnose the perception of all the residential complex's staff. The scope of the study focused on the analysis and proposal of business leadership strategies adaptable to the context of the Rosscy Residential Complex, with a spatial scope in Cobija and a temporal scope in the month of October. The diagnostic results confirmed the absence of strong and functional leadership, revealing a management crisis where 70% of staff exhibit low motivation and an alarming 80% do not feel their work is recognized. This situation is exacerbated by the lack of a safe space for participation (90% unsafe) and the complete absence of positive feedback from supervisors (0% frequent). In conclusion, the solution lies in implementing the three proposed strategies, which were validated by the team itself: 1) The "Zero Minute and Voicemail" strategy to align tasks and restore communication (supported by 80% of staff); 2) "Rosscy's Treasure Chest" to inject motivation through weekly and annual recognition (supported by 100% enthusiasm); and 3) "Promoting a Positive Climate" to improve integration. These actions guarantee sustainable improvement by restoring trust and a sense of value within the team.

Keywords: Leadership, Productivity, Rosscy Residenti

INTRODUCCIÓN

La presente monografía aborda la problemática de la productividad dentro del Residencial Rosddy, una problemática central que afecta la competitividad y sostenibilidad del sector servicios. Específicamente, este estudio se enfoca en el Residencial Rosddy, una entidad clave en el ámbito de alojamiento en la ciudad de Cobija, ante la necesidad de mejorar el desempeño de los colaboradores. Este estudio se plantea como interrogante central la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué estrategias de liderazgo empresarial son efectivas para mejorar la productividad del personal en el Residencial Rosddy de la ciudad de Cobija en la gestión 2025? En este sentido el objeto de estudio de esta investigación se centra en la exploración de las estrategias de liderazgo empresarial como una herramienta fundamental para potenciar el rendimiento y la eficiencia de los colaboradores del mencionado Residencial. Es por eso que el objetivo general de esta investigación consiste en: “Analizar las estrategias de liderazgo empresarial que serían efectivas para mejorar la productividad del Residencial Rosddy en la ciudad de Cobija de la gestión 2025”. Para alcanzar esta meta principal, se han establecido tres objetivos específicos que son: Fundamentar teóricamente las estrategias de liderazgo empresarial en el sector alojamiento que han demostrado mejorar la productividad; Diagnosticar mediante encuesta estructurada la percepción del personal respecto al liderazgo empresarial para mejorar la productividad del Residencial Rosddy; y como tercero, plantear estrategias de liderazgo empresarial adaptables al contexto del Residencial Rosddy para mejorar la productividad. Finalmente se busca, plantear los componentes esenciales de las estrategias de liderazgo que responda de manera efectiva al contexto del Residencial. La metodología que sustenta esta investigación, primeramente, el enfoque de investigación adoptado es cuantitativo buscando obtener datos numéricos y cuantificables, utilizando un tipo de investigación descriptiva con el propósito de describir las características de la percepción del personal sobre el liderazgo en el contexto del residencial. El método principal empleado es el deductivo, partiendo de teorías de liderazgo para analizarlas en el caso específico del residencial Rosddy. La población de estudio está constituida por la totalidad del personal que labora en el establecimiento y como muestra se comprenderá a todos los colaboradores dado que se trata de una población pequeña. La técnica de recolección de datos que se aplicara es la encuesta, utilizando un cuestionario estructurado dirigido a la totalidad del personal del residencial para obtener una visión completa sobre el liderazgo y su experiencia laboral. El sustento teórico de

la monografía se articula en torno a conceptos clave como el liderazgo y sus tipos más influyentes, las estrategias de liderazgo empresarial comprobadas en el sector, la productividad como indicador de desempeño y el clima organizacional como factor determinante de la moral y la eficiencia. La justificación de este estudio radica en la urgencia de proporcionar a la gerencia estrategias que responda de manera precisa al contexto del Residencial Rosssdy, buscando con ellos elevar los niveles de productividad del personal y por consiguiente fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos y posición competitiva en el mercado local. En cuanto al alcance temático de esta investigación se restringe al análisis exhaustivo del liderazgo dentro del residencial Rosssdy se centra estrictamente en las estrategias de liderazgo empresarial, con una delimitación espacial circunscrita al Residencial Rosssdy ubicado en la ciudad de Cobija.

1 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se justifica en la necesidad de analizar y proponer estrategias de liderazgo empresarial que impulsen la productividad en la Residencial Rosssdy, ubicada en la ciudad de Cobija. En el contexto actual, el sector de alojamiento enfrenta desafíos constantes, donde la eficiencia y la satisfacción del cliente son pilares fundamentales para la competitividad y el éxito. El estudio de las estrategias de liderazgo empresarial se vuelve pertinente, ya que un liderazgo efectivo puede marcar la diferencia en la gestión de recursos, la motivación del personal y, en última instancia, en la calidad del servicio ofrecido. Esta investigación se apoya en el objetivo general de analizar las estrategias de liderazgo empresarial que podrían ser efectivas para mejorar la productividad de la Residencial Rosssdy. Para lograrlo, se fundamentarán teóricamente las estrategias de liderazgo empresarial en el sector de alojamiento que han demostrado ser exitosas. Además, se utilizarán encuestas estructuradas para comprender la percepción del personal respecto al liderazgo actual y cómo este influye en su desempeño y motivación. Los hallazgos de esta investigación tienen el potencial de generar aplicaciones prácticas con beneficios sociales y económicos significativos. Al identificar y proponer estrategias de liderazgo adaptadas al contexto específico de la Residencial Rosssdy, se espera mejorar la productividad, lo que podría traducirse en una mayor eficiencia operativa, una mejor calidad de servicio y, en última instancia, un aumento en la satisfacción del cliente y la rentabilidad del negocio. Además, el estudio podría servir como un modelo para otras empresas

del sector de alojamiento en Cobija, contribuyendo al desarrollo económico local y a la mejora de las prácticas de gestión empresarial.

2 EL PROBLEMA A INVESTIGAR

2.1 Descripción de la situación problemática

La baja productividad laboral es un problema común en muchas organizaciones, incluyendo residenciales y empresas de servicios (Chiavenato, 2019). Según Robbins & Judge (2017) la productividad laboral se refiere a la relación entre la cantidad de trabajo realizado y los recursos utilizados para realizarlo. Sin embargo, cuando no se implementan estrategias de liderazgo efectivas, la productividad puede verse afectada negativamente (Bass, 1985).

En el contexto de los residenciales, la productividad del personal es crucial para brindar servicios de alta calidad a los clientes y mantener la competitividad en el mercado (Kotler, 2001). Según un estudio realizado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), la falta de liderazgo efectivo es una de las principales causas de la baja productividad laboral en las empresas de servicios. De igual manera, un estudio de la consultora Gallup (2015) encontró que las empresas que tienen líderes efectivos tienen un 26% más de productividad que aquellas que no los tienen. La falta de estrategias de liderazgo empresarial efectivas puede llevar a una baja productividad, lo que puede afectar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente (Parasuraman et al., 1985). Así mismo según un estudio de la Universidad de Harvard, los líderes efectivos pueden aumentar la productividad de los empleados hasta un 20% (Goleman, 2000). Sin embargo, la falta de liderazgo efectivo puede llevar a una alta rotación de personal, lo que puede generar costos adicionales para la empresa (Cascio, 2006).

El Residencial Rosdy, ubicado en la ciudad de Cobija, específicamente en la Av. Pando, es una empresa que opera en un entorno altamente competitivo, donde la calidad del servicio es fundamental para la satisfacción y la retención del huésped. Sin embargo, se ha observado una clara baja productividad del personal, manifestada en la deficiente coordinación operativa, el servicio al cliente inconsistente y, potencialmente, la alta rotación de empleados. Esta situación sugiere que la empresa enfrenta desafíos significativos en la gestión de su recurso humano, lo que puede tener un impacto negativo en su desempeño y posición en el mercado. La causa raíz de esta sintomatología se ha identificado como la carencia de estrategias de liderazgo

empresarial definidas y formalizadas dentro de la estructura gerencial. La falta de un liderazgo proactivo y efectivo impacta directamente en dos pilares fundamentales de la productividad: la comunicación interna y la motivación del personal. En primer lugar, la comunicación interna deficiente es un problema significativo. La información fluye de manera informal, ambigua o es insuficiente, lo que crea cuellos de botella en los procesos y genera malentendidos entre los 11 miembros del equipo. Esto reduce la eficiencia en la respuesta a las necesidades de los residentes y afecta negativamente la calidad del servicio. La ausencia de canales bidireccionales formales impide que los problemas se resuelvan con agilidad y eficacia. En segundo lugar, la baja motivación del personal es otro problema crítico. Al no existir estrategias de liderazgo que incentiven, reconozcan o promuevan el desarrollo de los empleados, el compromiso laboral se ve comprometido. Un equipo desmotivado es inherentemente improductivo, lo que se traduce en una menor calidad en la atención y un desempeño que no alcanza el potencial de la empresa. Esta situación impide que el Residencial Rosscy maximice su desempeño y amenaza su posición en el mercado. La falta de un liderazgo efectivo y la baja productividad del personal pueden generar una serie de consecuencias negativas, incluyendo la pérdida de clientes, la disminución de la reputación y la reducción de la rentabilidad. Por lo tanto, se hace imperativo desarrollar una propuesta de solución centrada en la gerencia, que aborde las deficiencias en la comunicación interna y la motivación del personal. Esto puede incluir la implementación de estrategias de liderazgo que promuevan la comunicación efectiva, el reconocimiento y la motivación de los empleados, y que permitan a la empresa alcanzar su máximo potencial y mantener su posición en el mercado.

2.2 Delimitación Del Problema

2.2.1 Delimitación temática

El presente estudio se centra exclusivamente en las Estrategias de Liderazgo Empresarial, buscando identificar y diseñar aquellas prácticas de gestión que sean más relevantes y adaptables a las particularidades operacionales y culturales del Residencial Rosscy. La investigación se abstiene de abordar otras variables organizacionales, concentrando su análisis en cómo el liderazgo puede ser la palanca fundamental para mejorar la productividad, la comunicación y la motivación del equipo, sin extenderse a temas como la inversión tecnológica o la optimización financiera.

2.2.2 Delimitación espacial

La investigación acotará su alcance geográfico y organizacional al Residencial Rosscy, ubicado específicamente en la ciudad de Cobija. La elección de este espacio es deliberada, ya que la problemática de baja productividad y falta de liderazgo se ha identificado directamente en esta empresa. Por lo tanto, los hallazgos, el diagnóstico cuantitativo y el plan de estrategias diseñado serán exclusivos y pertinentes únicamente para esta unidad de negocio, sin pretender generalizarse a otros establecimientos del sector en Cobija o en la región de Pando.

2.2.3 Delimitación temporal

El estudio de campo y la recolección de datos primarios (encuestas) se llevarán a cabo durante el mes de octubre. Este período ha sido seleccionado por ser un lapso de tiempo definido y viable para la aplicación del instrumento de medición. La delimitación temporal garantiza que la información recolectada sea un reflejo actual y concreto de la situación de la productividad y la percepción del liderazgo dentro del Residencial Rosscy, asegurando la actualidad de los datos utilizados para el diagnóstico y el diseño de la propuesta.

2.2.4 Delimitación muestral

La investigación utilizará la totalidad de los colaboradores (personal) del Residencial Rosscy como la población y la muestra de estudio. Dada la reducida cantidad de personal (10 participantes), se aplicará un censo poblacional, lo que implica que la muestra es igual a la población. Esta decisión asegura que los datos cuantitativos recolectados para determinar el nivel de afectación de la falta de estrategias de liderazgo sean completos, eliminando el margen de error del muestreo y proporcionando una base estadística sólida para el diagnóstico interno.

2.3 Planteamiento del problema científico

¿Qué estrategias de liderazgo empresarial son efectivas para mejorar la productividad del personal en el residencial Rosscy de la ciudad de Cobija en la gestión 2025?

2.4 Definición del objeto de estudio

El objeto de investigación de la presente monografía son las estrategias de liderazgo empresarial como medio para mejorar la productividad del personal en el Residencial Rosscy de la ciudad de Cobija.

3 OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

Analizar las estrategias de liderazgo empresarial que serían efectivas para mejorar la productividad del personal en el residencial Rosscy de la ciudad de Cobija en la gestión 2025.

3.2 Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente las estrategias de liderazgo empresarial en el sector alojamiento que han demostrado mejorar la productividad.
- Diagnosticar mediante encuestas estructuradas la percepción del personal respecto al liderazgo empresarial para mejorar la productividad en el residencial Rosscy.
- Plantear estrategias de liderazgo empresarial adaptables Al contexto del residencial Rosscy para mejorar su productividad.

4 SUSTENTO TEÓRICO DEBATE Y REFLEXIÓN

4.1 Marco teórico

En investigaciones realizadas a nivel internacional se encontró a Díaz Larios (2019) investigó la influencia del liderazgo en el trabajo en equipo de los colaboradores del área de Housekeeping del Hotel Winmeier Chiclayo. Para ello, se llevó a cabo una investigación de tipo cuantitativo, con un diseño no experimental y descriptivo-correlacional, utilizando como instrumento un cuestionario aplicado a una muestra de 19 colaboradores del área de Housekeeping. Los resultados revelaron la existencia de una influencia significativa del liderazgo en el trabajo en equipo, evidenciando la importancia de un liderazgo efectivo para fomentar la colaboración, la comunicación y el logro de objetivos comunes dentro del equipo. En conclusión, la tesis destaca la necesidad de promover estilos de liderazgo que impulsen el trabajo en equipo, lo cual impacta positivamente en la eficiencia y la calidad del servicio en el departamento de Housekeeping del hotel.

También a nivel internacional se encontró a Bobadilla Urteaga (2023) investigó el liderazgo transformacional como estrategia para mejorar la productividad laboral en los trabajadores de la empresa Ingesa Norte. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y descriptivo-correlacional, y utilizó un cuestionario aplicado a una muestra censal de 26 trabajadores. Los resultados principales indicaron que el liderazgo transformacional en la

organización era deficiente, caracterizado por una baja influencia idealizada (44%), consideración individualizada (38%), estimulación intelectual (37%) y liderazgo inspiracional (34%). Además, se encontró que la productividad de los colaboradores era regular (55%), debido a la falta de recursos y motivación adecuados. Sin embargo, la hipótesis principal de la tesis fue aceptada, demostrando que la aplicación del liderazgo transformacional como estrategia para dirigir la producción tiene un impacto positivo en la mejora de la productividad laboral. La tesis concluye con la propuesta de estrategias de liderazgo transformacional diseñadas para mejorar el compromiso, el empoderamiento, la motivación y la comunicación entre los trabajadores, con el objetivo final de incrementar la productividad laboral en la empresa Ingesa Norte.

En investigaciones a nivel nacional se encontró a Delgadillo Machicado (2022) quien investigó el liderazgo empresarial y su influencia en la motivación óptima para el desempeño favorable de los trabajadores en el área de créditos del Banco Unión S.A. en la agencia 6 de marzo. La investigación identificó una carencia de liderazgo y motivación a través de encuestas y entrevistas al personal del banco. El autor explora las diferencias entre jefe y líder, destacando la importancia de las nuevas tendencias de liderazgo para el desempeño óptimo. Se argumenta que el liderazgo empresarial y la motivación son cruciales para crear un ambiente de trabajo positivo, fomentar el trabajo en equipo y reducir la rotación de personal. La monografía también examina diferentes tipos de liderazgo y teorías de la motivación, incluyendo las de Chiavenato, Herzberg y McClelland. En conclusión, se propone la implementación de estrategias de liderazgo empresarial y motivación, incluyendo la capacitación con un coaching especializado, para mejorar el desempeño de los trabajadores y lograr las metas de la empresa de manera eficiente y eficaz.

4.2 Marco conceptual

4.2.1 Liderazgo

“Los líderes ejemplares saben que no pueden hacer cosas extraordinarias por sí mismos. En su lugar, buscan el esfuerzo del equipo. Empoderan a los demás para que tomen decisiones y participen en el proceso de planificación” (Kouzes & Posner, 2018, p. 119).

“El liderazgo es un proceso de influencia entre líderes y seguidores para lograr los objetivos de la organización mediante el cambio” (Lussier & Achua, 2016, p. 6).

En un análisis comparativo entre las teorías, Lussier y Achua ofrecen una definición fundamental, estableciendo el liderazgo como un proceso de influencia mutua entre líder y seguidores para alcanzar objetivos organizacionales a través del cambio, Kouzes y Posner profundizan en la forma de lograr esa influencia.

4.2.2 Estrategias de liderazgo

Las estrategias de liderazgo se basan en la movilización de equipos hacia la visión organizacional mediante acciones sistemáticas y planificadas que optimizan recursos y responden a los desafíos. Esto implica el desarrollo continuo de competencias, la construcción de confianza y la comunicación clara de expectativas. Una estrategia eficaz debe ser flexible y adaptable a la madurez del equipo, midiendo su éxito en la eficiencia y el compromiso del personal (Yukl, 2013).

“Las estrategias de liderazgo son los planes de acción que buscan alinear la motivación del personal con los objetivos de productividad mediante el uso de la influencia formal e informal” (Northouse, 2016, p. 22).

En esencia, mientras Yukl detalla las metodologías y el impacto multifacético del liderazgo en el desarrollo y la visión del equipo, Northouse se concentra en el mecanismo central de la influencia para lograr objetivos de productividad.

4.2.3 Productividad

Drucker (1974) ofrece un estudio detallado sobre la productividad en su obra *Management: Tasks, Responsibilities, Practices*:

Es importante hacer hincapié en que la productividad no es solo un asunto de eficiencia, es decir, de hacer las cosas correctamente. Tampoco es una mera cuestión de cantidad, de producir más bienes con la misma cantidad de recursos. La productividad es, fundamentalmente, una cuestión de eficacia, de hacer lo correcto. Se trata de equilibrar todos los factores de la producción, como el trabajo, el capital, los materiales, y la tecnología, de tal manera que se consiga el máximo resultado con el menor esfuerzo. Esto significa que la dirección debe preocuparse no solo por mejorar la forma en que se hacen las cosas, sino también por asegurarse de que las cosas que se hacen son las que realmente necesitan ser hechas para lograr los objetivos de la empresa. La productividad

es el primer requisito para que la organización sobreviva y tenga éxito en un entorno competitivo, y la gerencia debe enfocarse en aumentarla continuamente (p. 73).

“La Productividad es una relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para lograrla en un periodo determinado” (Bernal & Sierra, 2017).

En un análisis, Drucker enfatiza que la gerencia debe equilibrar todos los factores de producción para garantizar que las tareas realizadas sean las que realmente contribuyan a los objetivos de la empresa, lo que es vital para la supervivencia y el éxito organizacional. En contraste, Bernal y Sierra ofrecen una definición más técnica y cuantitativa, describiendo la productividad como una relación directa entre la producción obtenida y los recursos utilizados en un período específico.

4.2.4 Tipos de liderazgo

Lussier & Achua (2016) explican que los estilos de liderazgo se distinguen por las combinaciones de comportamientos que un gerente adopta. Estos estilos se clasifican en un espectro que va desde enfoques autocráticos (centrados en la autoridad) hasta enfoques democráticos (centrados en la participación). También señalan que el liderazgo transformacional inspira a los seguidores a ir más allá de sus metas personales. La elección de un estilo de liderazgo influye directamente en la cultura, la motivación y la innovación de la organización.

“Los tipos de liderazgo se refieren a las formas consistentes en que el líder actúa para influir en su grupo, clasificándose generalmente por su enfoque en la tarea o en las relaciones” (Robbins & Judge, 2017, p. 385).

En un análisis comparativo, los autores Lussier & Achua profundizan en las implicaciones de los estilos en la cultura organizacional, mientras que Robbins & Judge ofrecen una clasificación más simple y binaria.

4.2.5 Liderazgo Transformacional

Empleando las palabras de Hilario (2022) enfatiza que el Liderazgo transformacional "Es la capacidad para producir cambios sustantivos en los seguidores, concienciándolos a cerca de la importancia y del valor que tienen los resultados obtenidos en el cumplimiento de tareas asignadas."(p.128).

Desde la posición de Lara (2023) define El Liderazgo transformacional Como:

La habilidad de motivar a otros para que alcancen su máximo potencial y establecer un entorno de trabajo positivo y productivo. Un líder transformacional es aquel que tiene una visión clara del futuro y que utiliza su influencia para lograr que esa visión se cumpla. (p. 20)

Los autores definen el Liderazgo transformacional de manera similar, pero con diferentes énfasis. Hilario se centra en la capacidad del líder para producir cambios sustantivos en sus seguidores, haciendo hincapié en la concienciación sobre la importancia y el valor de los resultados. Por otro lado, Lara define este tipo de liderazgo como la habilidad para motivar a otros a alcanzar su máximo potencial, destacando la importancia de tener una visión clara del futuro y utilizar la influencia para lograrla. En esencia, ambas definiciones señalan la influencia del líder sobre los seguidores para lograr objetivos, pero la de Hilario se enfoca en el cambio y la concienciación, mientras que la de Lara subraya la motivación y la visión.

4.2.6 Liderazgo democrático

Teniendo en cuenta a Camargo (2023) considera que El liderazgo democrático es un “Estilo de liderazgo en el que el líder toma decisiones en colaboración con los miembros del equipo. En este enfoque el líder busca la opinión y el aporte de los miembros del equipo antes de tomar decisiones finales.” (p. 11).

Desde el punto de vista de Díaz (2015) sobre el liderazgo democrático considera que:

El líder tiene plena confianza en sus empleados y trabaja en equipo. También ellos tienen plena confianza en su líder y se sienten muy identificados por la empresa. El líder democrático promueve la comunicación en todos los niveles, pues involucra a los empleados en la búsqueda, definición y logro de los objetivos. (p. 43).

4.2.7 Motivación en el trabajo

Citando a Ayuso & Grande (2023) da a conocer que:

La motivación en el trabajo es la actividad que impulsa y dirige a las personas a llevar a cabo las acciones encaminadas a la consecución de objetivos. La motivación es, para

solana, lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. (p. 102).

En la opinión de Fernández (2022) declara que La motivación en el trabajo es:

La clave para aumentar la productividad empresarial y el trabajo del equipo en las diferentes actividades que realizan, además de que cada integrante se siente realizado en su puesto de trabajo y se identifique con los valores de la empresa. Es la mejor forma para que los trabajadores se consideren parte importante de la empresa y den el máximo por ella. (p. 126).

Ayuso & Grande (2023) conceptualizan la motivación en el trabajo como la fuerza intrínseca que guía a las personas hacia la consecución de objetivos, Fernández (2022) amplía esta idea, destacando que esta fuerza es la clave para impulsar la productividad y el trabajo en equipo, permitiendo que los empleados se sientan realizados y se identifiquen con los valores de la empresa. De esta manera, aunque uno se enfoca en el impulso individual, el otro resalta sus beneficios organizacionales, presentándolos como dos caras de un mismo concepto que impulsa tanto el rendimiento personal como el éxito corporativo.

4.2.8 Motivación intrínseca

En la opinión de Fajardo (2024) manifiesta que la motivación intrínseca:

Se refiere al impulso que proviene de dentro de nosotros mismos, incitado por el placer, el interés y la satisfacción personal en realizar una actividad o alcanzar una meta. En otras palabras, cuando estamos motivados intrínsecamente, hacemos algo por el simple disfrute de hacerlo, sin necesidad de recompensas externas. (p. 7).

Desde la perspectiva de Brown (2023) considera que la motivación intrínseca “Es una motivación influenciada por la calidad de la experiencia que las personas tienen en sus actividades. Las actividades desafiantes e interesantes tienden a fomentar la motivación intrínseca.” (p. 23).

En un análisis comparativo, Fajardo (2024) y Brown (2023) coinciden en que la motivación intrínseca surge de fuentes internas. Sin embargo, se diferencian en el enfoque. Fajardo se centra en el impulso personal y la satisfacción derivada de la actividad o meta en sí misma, sin

necesidad de recompensas externas. Por su parte, Brown destaca la importancia de la experiencia de calidad durante la actividad, sugiriendo que las actividades desafiantes e interesantes son las que fomentan este tipo de motivación. En resumen, mientras que Fajardo enfatiza la satisfacción personal como el motor, Brown se enfoca en las características de la actividad que hacen que esa satisfacción sea posible.

4.2.9 Escucha activa

Teniendo en cuenta a Gil (2020) argumenta que la Escucha activa "se trata de una manera empática de demostrar atención plena al interlocutor con el objetivo de obtener información de interés y garantizar un buen contacto con él."(p. 162).

Desde el punto de vista de González (2025) considera que "La escucha activa es una habilidad de comunicación esencial que implica estar plenamente presente y comprometido con el interlocutor."(p.101).

Ambas definiciones coinciden en la necesidad de prestar plena atención al interlocutor. La definición de Gil (2020) se centra en los objetivos y el resultado de esta acción, mencionando el propósito de obtener información y garantizar un buen contacto a través de la empatía. Por otro lado, la definición de González (2025) se enfoca en la naturaleza de la habilidad en sí, describiéndola como una destreza de comunicación esencial que implica estar plenamente presente y comprometido con la otra persona.

4.2.10 Clima organizacional

Según Chiavenato (2009):

El clima organizacional es la percepción que tienen los trabajadores de su entorno de trabajo, lo cual es de gran importancia en el desempeño y comportamiento laboral. Es el reflejo de la manera en que los empleados perciben y se sienten en relación con la estructura, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo, el sistema de recompensas, las relaciones interpersonales, entre otros factores. Un clima favorable, caracterizado por la motivación y el compromiso, fomenta la productividad; por el contrario, un clima desfavorable puede resultar en insatisfacción y bajo rendimiento (p. 261).

En un estudio publicado en la revista Cuadernos Latinoamericanos de Administración, los autores Arévalo & Orellana (2019) definieron el clima laboral de la siguiente manera:

El clima organizacional se configura como el conjunto de percepciones compartidas que tienen los empleados sobre el ambiente de trabajo, las políticas de la organización, las prácticas gerenciales y los procedimientos internos, las cuales influyen en sus niveles de motivación y desempeño. Un clima positivo, caracterizado por la confianza, la claridad de roles y el apoyo gerencial, es un factor mediador crítico que facilita la aplicación efectiva de las estrategias de liderazgo y potencia la productividad. Inversamente, un clima negativo puede neutralizar los esfuerzos del liderazgo, afectando la satisfacción y la eficiencia del personal (p. 67).

Aunque ambos coinciden en que el clima organizacional se basa en las percepciones de los empleados sobre su ambiente de trabajo, sus enfoques difieren en el grado de detalle y la perspectiva. Chiavenato establece el marco teórico del concepto, Arévalo lo contextualiza y lo vincula directamente con la efectividad de la gestión.

4.3 Diseño Metodológico

4.3.1 Línea de investigación

Las líneas de investigación son "Procesos de sistematización de los campos de investigación que vinculan a los integrantes de cada ente universitario pues trazan sendas por las cuales deben transcurrir los esfuerzos de la academia." (Ospino, 2016, p. 87).

Para la presente monografía se seleccionó la línea de investigación de la carrera de Ingeniería Comercial, la cual es, gestión estratégica privada y desarrollo empresarial, con la siguiente sub línea la cual está centrada en el fortalecimiento empresarial, ya que esta investigación se focalizará en las estrategias de liderazgo para mejorar la productividad del residencial Rosdsy.

4.3.2 Enfoque de investigación cuantitativo

Según Creswell (2014), el enfoque cuantitativo es un medio para poner a prueba teorías objetivas al examinar la relación entre variables. Estas variables, a su vez, pueden medirse con instrumentos que producen datos numéricos, los cuales se analizan mediante procedimientos estadísticos.

Para la investigación de la presente monografía, se utilizará el enfoque cuantitativo, el cual es ideal porque permitirá la recolección de datos numéricos y estadísticos concretos, así mismo se tendrá una comprensión precisa y medible de diversos aspectos del residencial Rosdsy. La

información recolectada será invaluable ya que ayudará a tomar decisiones informadas y así diseñar las estrategias de liderazgo empresarial correspondientes.

4.3.3 Investigación descriptiva

Empleando las palabras de Mar, Barbosa, & Molar (2020) definen que:

La investigación descriptiva o diagnóstico es utilizada para describir las características de una población o un fenómeno específico. Es decir, se enfoca en el estudio de la sociedad o en una situación en particular. Su objetivo es describir un fenómeno, pero sin tomar en cuenta las razones que lo produjeron. (p. 101)

El tipo de investigación que se utilizará en esta investigación es la Descriptiva, debido a que el objetivo principal es detallar y exponer la situación actual en el Residencial Rosddy con respecto a las variables de estudio. Este enfoque es fundamental para Determinar el nivel de afectación de la falta de estrategias de liderazgo en la productividad del personal.

4.3.4 Método Deductivo

Hernández, Fernández & Baptista (2014) definen el método deductivo como “el tipo de investigación que parte de una teoría o un conjunto de proposiciones para llegar a conclusiones específicas” (p. 29).

En el presente estudio se aplicará el método deductivo para analizar las estrategias de liderazgo y su influencia en la productividad del personal de la Residencial Rosddy. Partiendo de una base teórica sólida y de principios generales sobre el liderazgo empresarial, se busca evaluar si estas premisas se cumplen en el caso particular de la residencial. Mediante la recolección de datos a través de entrevistas estructuradas, se contrastarán los conceptos teóricos con las percepciones y experiencias específicas de los trabajadores, permitiendo así validar o refutar las hipótesis de la investigación y proponer estrategias de mejora adaptadas al contexto.

4.3.5 Población

La población objeto de estudio para la presente monografía está constituida por la totalidad de los colaboradores que componen la fuerza laboral del Residencial Rosddy, ubicado en la ciudad de Cobija. Esta población total asciende a 10 personas, quienes participan activamente en las diversas operaciones y servicios del residencial. La naturaleza específica de esta población

permite un análisis profundo y directo de las variables de liderazgo y productividad en el contexto particular de la empresa.

En estudios de los autores Mar, et al., (2020) enfatizan que la:

Población total, la mayoría de las veces no es difícil obtener información acerca de todas las unidades que componen una población reducida, sin embargo, los resultados de estas la mayoría de las veces no se pueden aplicar a algún otro fenómeno que no sea el estudiado. (p. 103)

4.3.6 Muestra

Dadas las características de la población, y al tratarse de un número reducido de 10 colaboradores, la investigación adoptará un muestreo de tipo Censal. Esto implica que la muestra es igual a la población, por lo que se incluirá al 100% del personal del Residencial Rosdy en la aplicación del instrumento de medición cuantitativo. Esta estrategia garantiza que los datos recolectados sean exhaustivos y completamente representativos de la realidad laboral de la empresa, eliminando el margen de error del muestreo y proveyendo una base de información sólida para el diagnóstico y el diseño de estrategias.

Cuando una investigación se enfoca en una población de tamaño reducido, la metodología sugiere que el muestreo puede no ser necesario o incluso contraproducente. En tales casos, se recomienda realizar un censo o estudio exhaustivo, lo que implica recopilar datos de la totalidad de los elementos (individuos u objetos) que conforman el universo de estudio. Este enfoque elimina el margen de error del muestreo y permite obtener conclusiones precisas y parámetros reales de la población, ya que se analiza al 100% de los sujetos (Hernández & Mendoza, 2018)

Tabla 1
Personal del residencial rossdy

| Departamento | Personal |
|---------------|----------|
| Ama de llaves | 2 |
| repcionista | 2 |
| Limpieza | 3 |
| Mantenimiento | 3 |
| Total | 10 |

Fuentes: Elaboración propia

4.3.7 Técnica e instrumentos

4.3.7.1 Técnica

En investigaciones de Merino, Pintado, Sánchez, Grande & Estévez (2010) Definen la Encuesta Como “Una técnica de investigación Cuantitativa, que es básico obtener información estructurada y homogénea de todos los individuos analizados, de tal forma que a todos se le pregunta lo mismo y de idéntica manera, con el fin de obtener conclusiones numéricas.” (p. 82)

Para recopilar información precisa y cuantificable sobre la percepción de los empleados del Residencial Rosddy respecto al liderazgo empresarial y su impacto en la productividad, se utilizará la técnica de encuesta. Esta técnica permitirá obtener información directa y objetiva de los empleados, lo que facilitará la identificación de patrones y tendencias que puedan informar la toma de decisiones para el desarrollo de las estrategias de liderazgo empresarial efectivas en el residencial. La encuesta se diseñará de manera estructurada, lo que permitirá obtener una visión integral de la percepción de los empleados sobre el liderazgo empresarial y su impacto en la productividad.

4.3.7.2 Instrumento

Según Álvarez 2018 describe que “El cuestionario es un documento que contiene un conjunto de preguntas diseñadas para obtener datos e información veraz y estandarizada que se requiere en un proyecto de investigación.” (p. 196).

Como instrumento de medición, para la investigación se utilizará un cuestionario estandarizado. Este cuestionario, diseñado específicamente para los objetivos del estudio, consta de 13 preguntas cerradas, así como preguntas con escalas de tipo Likert y preguntas dicotómicas. La función del cuestionario es formalizar la encuesta, asegurando que se formule exactamente la misma información a todos los encuestados. Este instrumento permitirá registrar las respuestas de manera uniforme y organizada, facilitando su posterior codificación, tabulación y análisis estadístico.

4.4 Resultados

4.4.1 Fundamentación de estrategias de liderazgo empresarial para mejorar la productividad

La revisión bibliográfica académica y científica sobre estrategias de liderazgo empresarial para mejorar la productividad en el sector alojamiento, ejemplificado en el Residencial Rosddy, recae

en la evidencia de investigaciones de autores a nivel internacional que establecen al liderazgo eficaz como el motor primordial del rendimiento, influyendo tanto en el desempeño individual como en la eficiencia colectiva. El liderazgo en sus diversas manifestaciones, ha demostrado ser crucial para el éxito empresarial. Una vertiente clave es el liderazgo auténtico, que se fundamenta en la transparencia y la confianza mutua entre el líder y colaboradores. En el contexto hotelero peruano según Ramos (2023) demostró que el liderazgo auténtico, basado en la coherencia ética y la confianza, eleva el desempeño laboral en hoteles de alta exigencia. Esta investigación fundamenta la estrategia de que el liderazgo debe ser un modelo de rol que priorice la transparencia para generar confianza, lo cual se traduce en un mejor rendimiento y calidad en el servicio al huésped. Más allá del desempeño laboral, el liderazgo es el principal arquitecto del clima organizacional, un factor determinante en la retención del talento y la eficiencia colectiva. Desde Venezuela, la investigación de Parra, Rocha & Duran (2021) concluyó que el liderazgo es la fuerza prospectiva que determina el clima organizacional; un ambiente positivo, sustentado por una dirección eficaz, fomenta la lealtad y el entusiasmo. Esta evidencia respalda una estrategia centrada en el liderazgo que nutre el clima, enfocándose en la participación y la comunicación abierta para reducir la rotación y ganar en eficiencia colectiva. Reforzando el impacto directo en los resultados, Lara, Avilés & Barba (2021) confirmaron la relación directa y significativa del liderazgo con la productividad empresarial, al ser el catalizador que mejora la coordinación y la eficiencia permite que los trabajadores utilicen los recursos disponibles de manera más eficiente. Esta perspectiva conduce a un liderazgo orientado a la productividad que se enfoca en la coordinación eficiente de los procesos críticos, utilizando el reconocimiento constante y la capacitación para motivar al personal a alcanzar objetivos claros de rendimiento.

Integrando diferentes estilos el liderazgo democrático y el transformacional se perfilan como herramientas potentes para mejorar la productividad al promover la participación a los colaboradores. Añadiendo solidez a esta visión, la investigación de López (2022) en Colombia afirma que la integridad y la capacidad de creer en el equipo son competencias fundamentales en el área de servicio al cliente, y destaca el estilo democrático donde “el líder tiene plena confianza en sus empleados y trabaja en equipo, también ellos tienen plena confianza en su líder y se sienten muy identificados con la empresa.” (Díaz, 2015, p.49). Este hallazgo es esencial, ya que el líder del residencial Rosdy debe ser un mentor con integridad que promueva la comunicación bidireccional y la motivación intrínseca. Implementar una estrategia de

comunicación fluida y honesta (ascendente, descendente y horizontal) la implementación de un estilo de liderazgo democrático fomenta la participación del personal en la toma de decisiones lo cual es vital para prevenir errores de coordinación en la gestión de habitaciones y quejas, lo cual afecta directamente la productividad y la satisfacción del cliente. La motivación debe ser gestionada mediante el reconocimiento explícito del trabajo bien hecho y el interés genuino por el desarrollo de cada miembro (ADEN Business School), lo cual, según López (2022), impulsa la eficiencia al asegurar que el personal de servicio, que interactúa directamente con el huésped, se sienta valorado y comprometido con la excelencia operacional, reduciendo así la pérdida de clientes y la rotación de empleados Finalmente, la consecución de resultados sostenibles exige una visión estratégica y una capacidad de transformación. La investigación de Saavedra et al. (2020) en Colombia afirma que el liderazgo empresarial es un aliado estratégico indispensable para la productividad. La integración de este enfoque implica que el líder debe inspirar y planificar la mejora continua de los procesos. Un líder transformacional en Rosddy debe fomentar la estimulación intelectual para que el equipo, a través de una comunicación clara de objetivos, encuentre soluciones innovadoras (por ejemplo, optimización del tiempo de limpieza o check-in), asegurando que las ganancias en desempeño y clima se traduzcan en una máxima eficiencia operativa medible y sostenida en el tiempo.

4.4.2 Percepción del personal respecto al liderazgo empresarial en el residencial Rosddy

Tabla 2

Percepción del personal sobre el liderazgo del residencial Rosddy

| Respuestas | frecuencia | porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| muy insatisfecho | 0 | 0% |
| insatisfecho | 6 | 60% |
| neutral | 3 | 30% |
| satisfecho | 1 | 10% |
| muy satisfecho | 0 | 0% |
| total | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración propia basado en encuesta al personal

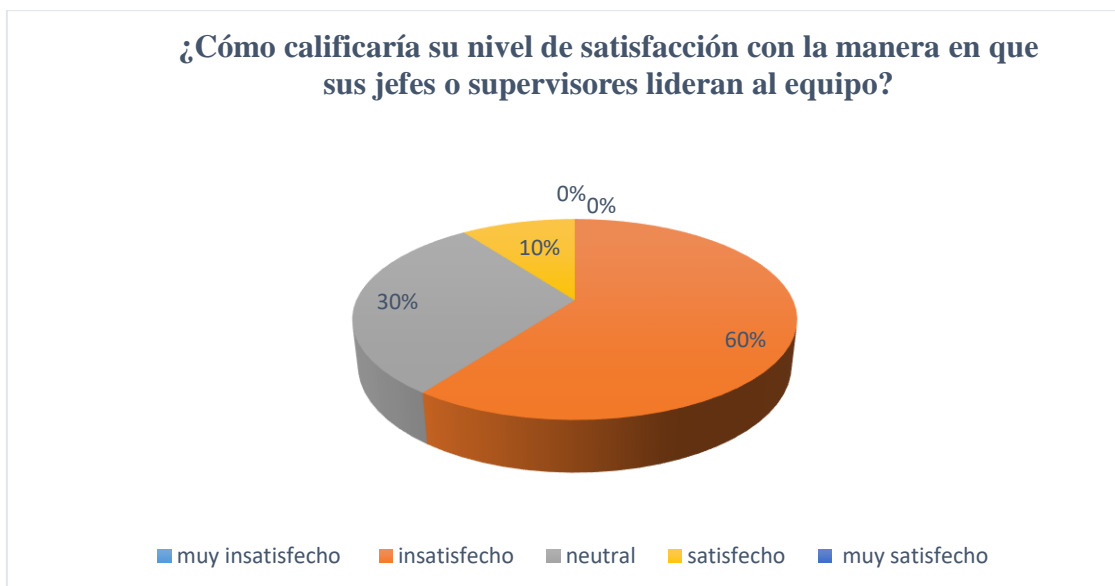


figura 1 Percepción del personal sobre el liderazgo en el residencial Rossdy
Fuente: Elaboración propia

El análisis de la percepción del personal sobre el liderazgo en el Residencial Rossdy revela una situación crítica que exige una intervención gerencial inmediata. Los resultados muestran que nueve de cada diez empleados (90%) tienen una percepción negativa o ambivalente del liderazgo ejercido por sus jefes y supervisores. Específicamente, el 60% del personal se declaró insatisfecho, una cifra que por sí misma indica una crisis de moral y confianza en la dirección. Adicionalmente, el 30% se posicionó como neutral, lo que sugiere que, si bien no están activamente molestos, tampoco encuentran valor, apoyo o inspiración en las prácticas de liderazgo actuales. Esta abrumadora falta de satisfacción (solo un 10% se siente satisfecho) demuestra que el estilo de liderazgo existente no está logrando alinear la motivación del personal ni fomentar un clima organizacional positivo, constituyendo un obstáculo estructural directo para la mejora de la productividad y la retención de talento en el Residencial. Por lo tanto, cualquier estrategia futura debe la implementación urgente de sistemas de comunicación bidireccional y reconocimiento justo para restablecer la confianza del equipo.

Tabla 3
frecuencia de feedback del jefe

| Respuesta | frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| siempre | 0 | 0% |
| frecuentemente | 0 | 0% |
| a veces | 3 | 30% |
| Casi nunca | 6 | 60% |
| nunca | 1 | 10% |
| total | 10 | 100% |

Fuente Elaboración propia basado en resultados de la encuesta

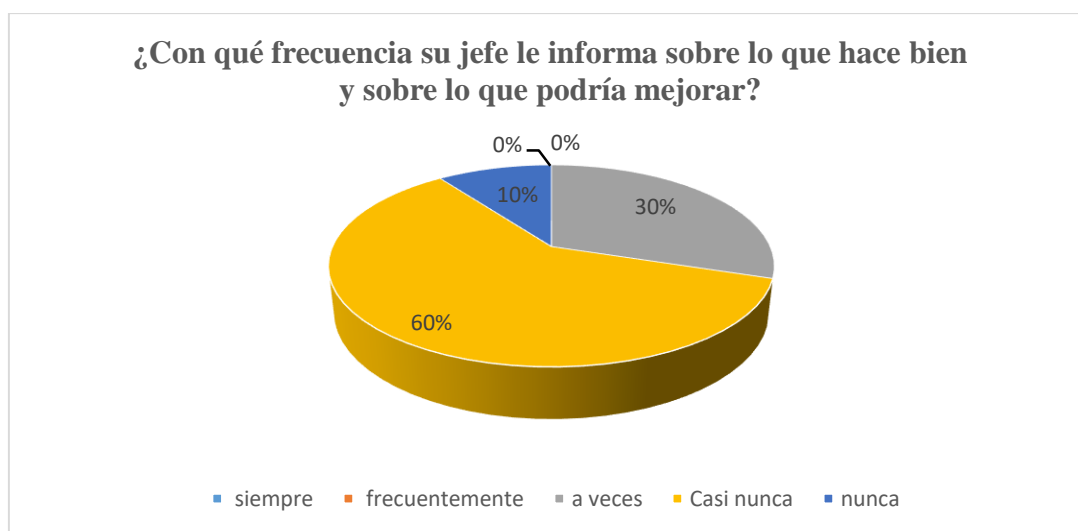


figura 2 frecuencia del feedback del jefe

Fuente: Elaboración propia

El análisis de la frecuencia de la retroalimentación de los jefes revela una ausencia crítica y sistemática en las prácticas de comunicación y reconocimiento dentro del Residencial Rossdy. El hecho de que un 90% del personal reciba feedback solo "a veces" que representa (el 30%) o "casi nunca" con (el 60%) demuestra una falla estructural del liderazgo para aplicar la Recompensa Contingente y el Desarrollo Individualizado. Esta carencia total de retroalimentación tiene consecuencias directas y graves en la productividad. El personal no sabe con certeza qué acciones son productivas (lo que hace bien) ni dónde debe enfocarse para mejorar (lo que debe corregir), lo cual detiene el crecimiento del desempeño laboral. Además, esta falta de reconocimiento oportuno y específico (el 0% en respuestas positivas) genera un clima de indiferencia que se vincula directamente con la alta insatisfacción general con el liderazgo encontrada en el resultado anterior. Por lo tanto, la implementación de un protocolo

obligatorio de feedback constante debe ser la estrategia prioritaria para restablecer la conexión entre el esfuerzo del empleado y el reconocimiento gerencial.

Tabla 4
Nivel de motivación general

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| muy bajo | 1 | 10% |
| bajo | 6 | 60% |
| regular | 3 | 30% |
| alto | 0 | 0% |
| muy alto | 0 | 0% |
| total | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración propia basado en resultados de la encuesta

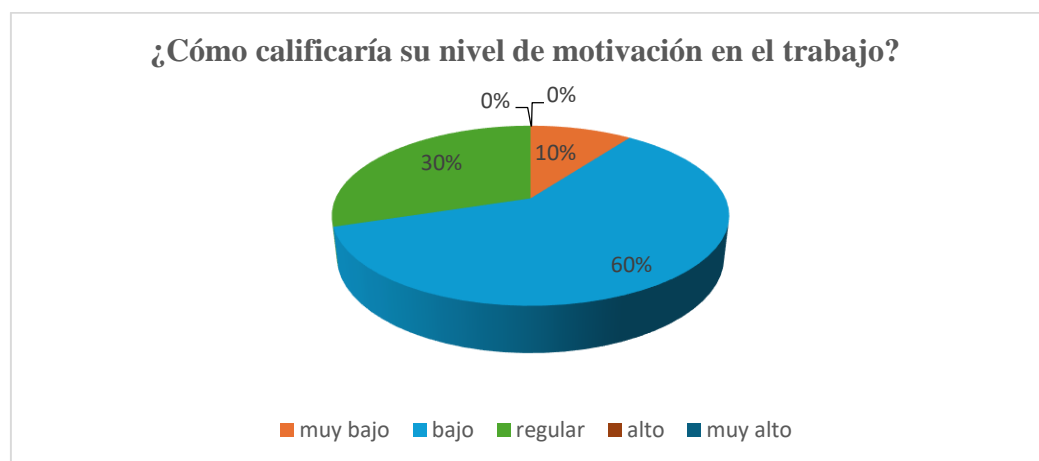


Figura 3. Nivel de motivación general

Fuente: Elaboración propia

El resultado de la encuesta sobre el nivel de motivación del personal en el trabajo revela una situación de desmotivación generalizada y crítica que afecta directamente la potencial productividad. Al examinar los datos, se observa que una abrumadora mayoría, específicamente el 70% de los empleados, reporta niveles de motivación negativos o muy bajos, sumando el 60% en la categoría "Bajo" y el 10% en "Muy Bajo". Solo el 30% restante califica su motivación como "Regular", indicando que, si bien no están totalmente desmotivados, tampoco están comprometidos ni impulsados. Es fundamental destacar que ningún empleado (0%) calificó su motivación como "Alto" o "Muy Alto", lo que subraya la ausencia total de una cultura de alto desempeño o entusiasmo. Esta falta de motivación está directamente ligada a los hallazgos previos sobre la baja satisfacción con el liderazgo y la carencia de retroalimentación, ya que la motivación intrínseca disminuye cuando el personal percibe que su esfuerzo no es reconocido

ni guiado. Por lo tanto, cualquier estrategia de liderazgo debe enfocarse urgentemente en revertir este déficit motivacional para transformar el ambiente laboral y restaurar la base del esfuerzo discrecional necesario para la productividad en el sector servicios.

Tabla 5
Reconocimiento y valoración

| Respuestas | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| nunca | 5 | 50% |
| raramente | 3 | 30% |
| a veces | 2 | 20% |
| frecuentemente | 0 | 0% |
| siempre | 0 | 0% |
| total | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración propia basado en resultados de la encuesta

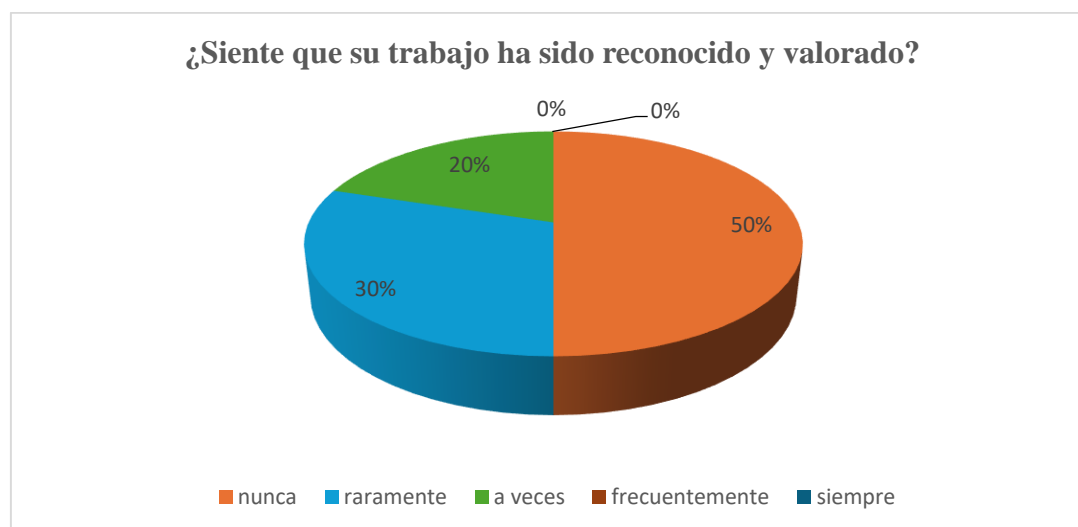


Figura 4. Reconocimiento y valoración

Fuente: Elaboración propia

El análisis de la percepción del personal sobre el reconocimiento de su trabajo dentro del Residencial Rossdy ofrece una evidencia abrumadora y concluyente que justifica la baja motivación y la insatisfacción con el liderazgo previamente identificadas. La totalidad de los encuestados (100%) reporta una ausencia o inconsistencia en el reconocimiento, concentrándose la respuesta negativa de manera contundente: el 50% del personal afirma que "Nunca" siente

que su trabajo ha sido reconocido y valorado, mientras que un 30% adicional indica que esto sucede solo "Raramente". Esta suma del 80% de respuestas en los extremos más negativos de la escala demuestra que el liderazgo no está aplicando la Recompensa Contingente de manera efectiva o justa. Solo un 20% siente ser reconocido "A veces", y es crucial notar que ningún empleado (0%) siente ser reconocido "Frecuentemente" o "Siempre". Esta falta sistemática de valoración actúa como un poderoso desmotivador, impactando directamente en el esfuerzo discrecional del empleado y confirmando que la implementación de una estrategia de Reconocimiento Visible y Oportuno es la prioridad más urgente para restaurar la moral y la productividad en el Residencial Rosdy.

Tabla 6
Apoyo y orientación del supervisor

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| nunca | 1 | 10% |
| raramente | 6 | 60% |
| a veces | 3 | 30% |
| frecuentemente | 0 | 0% |
| siempre | 0 | 0% |
| total | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración propia basado en resultados de la encuesta

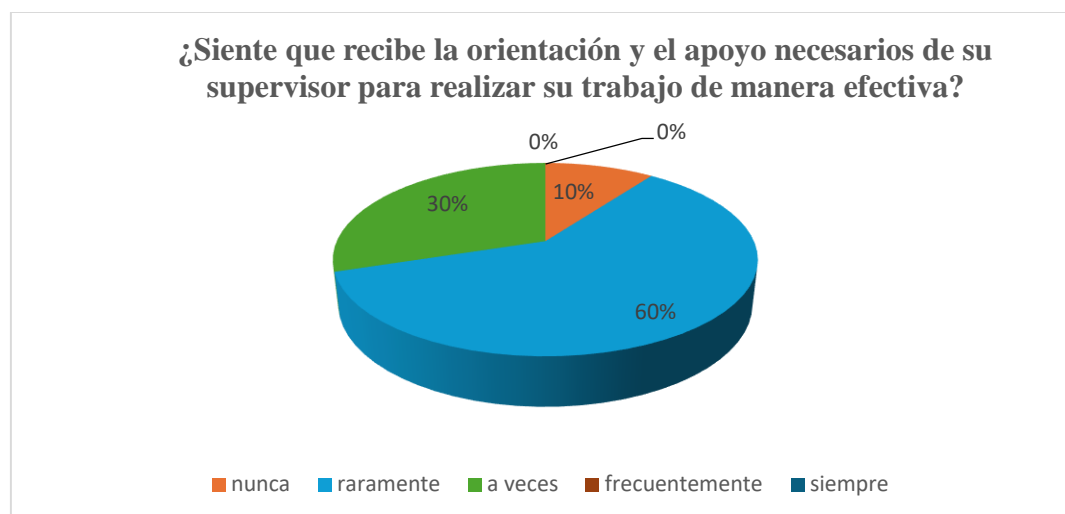


Figura 5. Apoyo y orientación del supervisor

Fuente: Elaboración propia

El resultado de la encuesta sobre si el personal se siente apoyado y orientado por sus supervisores revela un vacío de liderazgo en la trinchera del Residencial Rosdy. La gran mayoría, el 70% de los empleados, reporta que el soporte es inconstante o nulo, con un 60% sintiéndose apoyado solo "Raramente" y un 10% que "Nunca" percibe esa guía. Es evidente que los supervisores no están asumiendo su rol como facilitadores y entrenadores, lo que obliga al personal a "resolver solos" los problemas y a operar con una carga de incertidumbre innecesaria. El hecho de que nadie (0%) sienta recibir apoyo de manera frecuente indica que la ayuda solo se brinda reactivamente, posiblemente cuando ya ha ocurrido un error grave. Este déficit de apoyo no solo desgasta emocionalmente al equipo, sino que tiene un impacto directo en la efectividad del trabajo, ya que los colaboradores no cuentan con la dirección clara para optimizar su desempeño, lo cual se traduce en la baja motivación y la insatisfacción general que se ha encontrado en los resultados previos.

Tabla 7
Toma de decisiones basados en sugerencias

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| si | 2 | 20% |
| no | 8 | 80% |
| total | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración propia basado en resultados de la encuesta

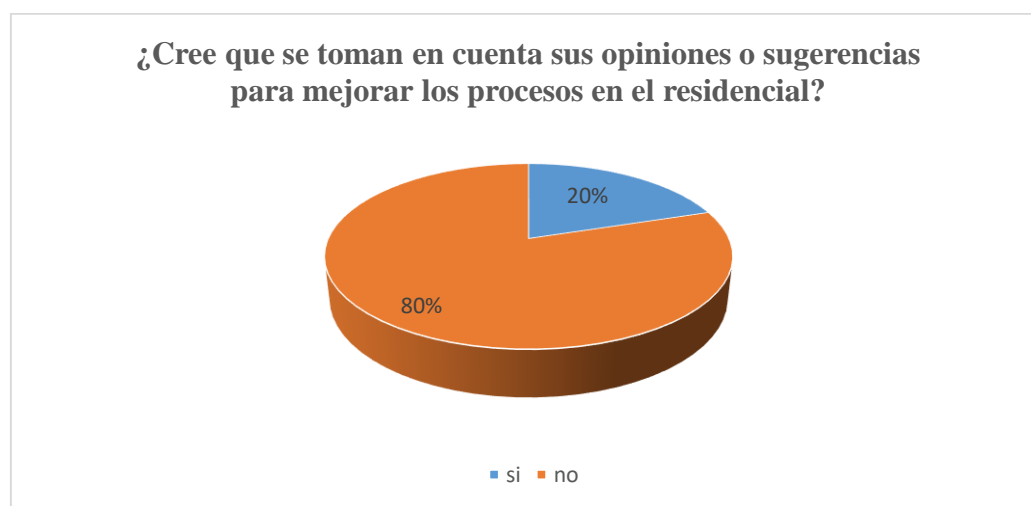


Figura 6. toma de decisión basado en sugerencias

Fuente: Elaboración propia

El resultado de la encuesta que evalúa la percepción del personal sobre si sus opiniones y sugerencias son valoradas en el Residencial Rosscy revela una falla abrumadora en el Liderazgo Participativo y la comunicación bidireccional. La vasta mayoría, 8 de cada 10 empleados (80%), considera que no se toman en cuenta sus opiniones o sugerencias para mejorar los procesos. Este porcentaje tan elevado demuestra que la voz del empleado está sistemáticamente excluida de la toma de decisiones, lo cual es perjudicial para la productividad, ya que se ignora el conocimiento práctico de quienes están en la operación diaria. El hecho de que solo un 20% sienta que su opinión es valorada consolida la percepción de un liderazgo autocrático o desinteresado. Esta exclusión deliberada genera una profunda desmotivación y un sentimiento de desvalorización personal, sirviendo como la explicación final y más clara de por qué la satisfacción con el liderazgo es baja, la motivación es mínima, y el reconocimiento es inexistente en el Residencial Rosscy.

Tabla 8
Calidad de la comunicación en el equipo

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| muy mala | 1 | 10% |
| mala | 5 | 50% |
| regular | 4 | 40% |
| buena | 0 | 0% |
| muy buena | 0 | 0% |
| total | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración propia basado en resultados de la encuesta

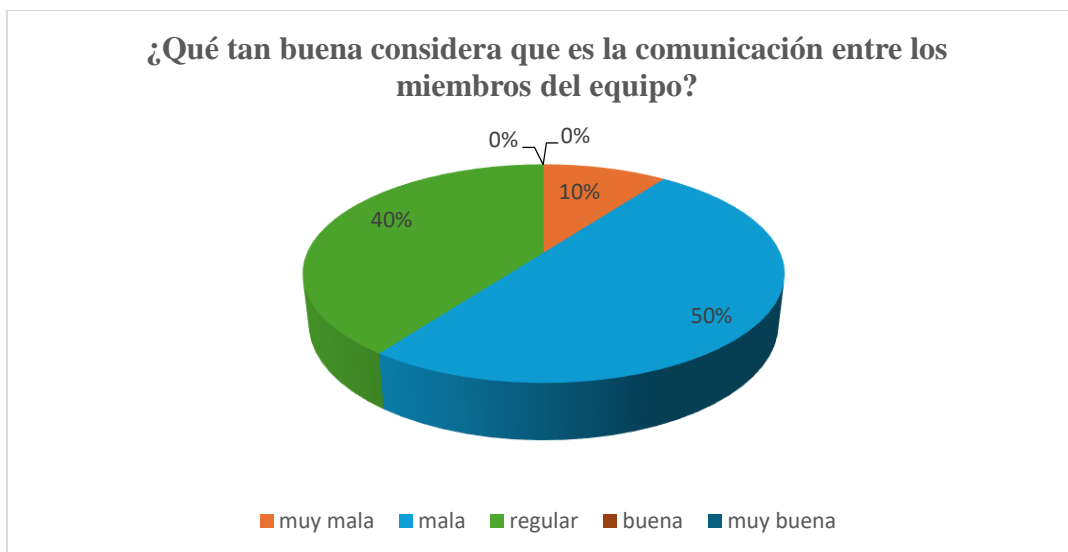


Figura 7. calidad de comunicación en el equipo

Fuente: Elaboración propia

El análisis de la percepción sobre la comunicación entre los miembros del equipo en el Residencial Rosdy revela una disfunción comunicacional severa que afecta la coordinación y el ambiente de trabajo. Al consolidar las respuestas, se observa que una abrumadora mayoría, el 60% del personal, considera que la comunicación es negativa (50% la califica como "Mala" y 10% como "Muy Mala"). Esta cifra indica que los canales de interacción son deficientes, lo que probablemente genera malentendidos operativos, errores en el servicio y duplicidad de tareas, afectando directamente la eficiencia y la productividad. El restante 40% califica la comunicación como "Regular", lo que significa que nadie (0%) la considera "Buena" o "Muy Buena". Este resultado es especialmente crítico porque la comunicación horizontal (entre compañeros) es esencial en el sector servicios para la resolución rápida de problemas y el trabajo en equipo; por lo tanto, la percepción de una comunicación mayoritariamente mala o regular es una barrera fundamental para el fomento de un ambiente positivo y colaborativo, y actúa como una causa directa de la baja moral y la insatisfacción general detectadas en las encuestas anteriores.

Tabla 9
fluidez y la transparencia de la comunicación con el supervisor

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| nunca | 1 | 10% |
| raramente | 6 | 60% |
| a veces | 3 | 30% |
| frecuentemente | 0 | 0% |
| siempre | 0 | 0% |
| total | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración propia basado en resultados de la encuesta

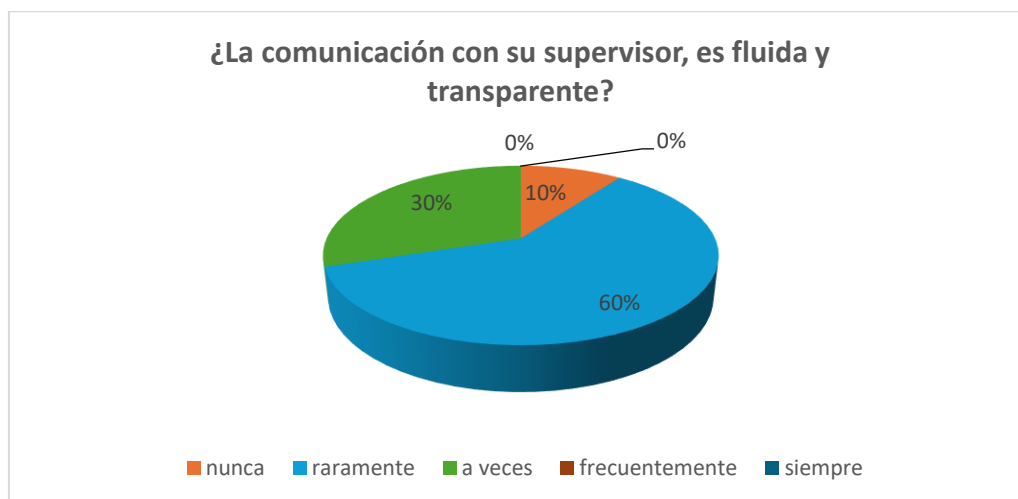


Figura 8. Fluidez y la transparencia de la comunicación con el supervisor

Fuente: Elaboración propia

El análisis de la percepción sobre la comunicación vertical en el Residencial Rossdy revela una falla crítica y una barrera jerárquica que impide la transparencia operativa. Al examinar los resultados, se encuentra que una abrumadora mayoría, el 70% del personal, califica esta interacción como "Raramente" (60%) o "Nunca" (10%) fluida y transparente, lo que indica una desconfianza sistémica en el flujo de información descendente. El 30% restante solo la percibe como transparente "A veces", lo cual significa que ningún empleado (0%) siente que la comunicación con su jefe sea frecuente o constante. Este resultado no solo demuestra que el liderazgo está fallando en su función de proveer información clara y establecer un clima de honestidad, sino que consolida la percepción de que la gerencia retiene o distorsiona datos. La falta de transparencia en la comunicación vertical es un freno directo a la productividad, ya que la desinformación conduce a errores operativos, genera rumores y, lo más importante, valida la

baja satisfacción general y la desmotivación encontradas en las encuestas previas del Residencial

Tabla 10
Espacio seguro para expresar preocupaciones

| Respuesta | frecuencia | porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| si | 1 | 10% |
| no | 9 | 90% |
| total | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración propia basado en resultados de la encuesta



Figura 9. Espacio seguro para expresar preocupaciones

Fuente: Elaboración propia

El análisis de la percepción sobre la existencia de un espacio seguro y abierto para expresar preocupaciones o sugerencias en el Residencial Rosdy revela el quiebre total de la confianza y una cultura de miedo a la represalia. Los resultados muestran que una inmensa mayoría, el 90% del personal, respondió categóricamente que no existe dicho espacio seguro. Este porcentaje extremo, donde solo un 10% considera lo contrario, es la evidencia más contundente de que el liderazgo no solo es deficiente, sino que ha creado un ambiente de trabajo tóxico o punitivo donde la comunicación bidireccional ha muerto. El hecho de que los empleados teman expresarse o que sus opiniones no sean valoradas confirma directamente los hallazgos previos sobre la baja motivación y la nula participación en los procesos, impactando directamente el Clima Organizacional. Por lo tanto, el liderazgo está fallando en su función básica de escucha

activa y Liderazgo Participativo, lo cual impide la resolución proactiva de problemas y demuestra que cualquier estrategia de mejora de la productividad debe comenzar por restaurar la seguridad emocional del equipo.

Tabla 11
Utilidad de las reuniones de tareas diarias

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| si | 8 | 80% |
| no | 2 | 20% |
| Total | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración propia basado en resultados de la encuesta

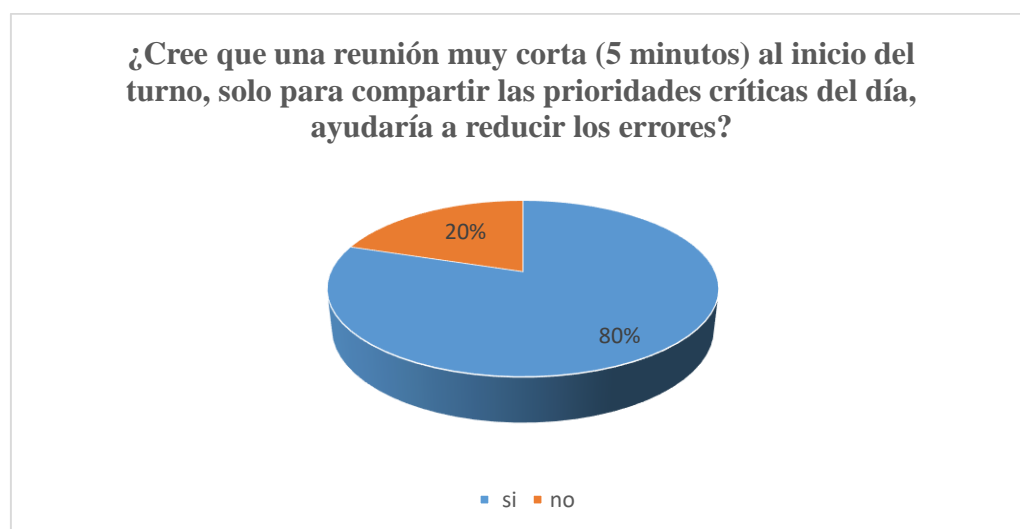


Figura 10. Utilidad de las reuniones de tareas diarias

Fuente: Elaboración propia

El resultado de la encuesta que evalúa la potencial efectividad de implementar reuniones diarias muy cortas para compartir prioridades revela un consenso mayoritario a favor de esta estrategia de comunicación. Una abrumadora mayoría, el 80% del personal, respondió afirmativamente al considerar que estas reuniones de cinco minutos sí ayudarían a reducir los errores. Solo un 20% expresó una opinión negativa.

Este resultado es una validación directa por parte del equipo operativo de que la falta de comunicación y alineación inicial es una causa directa de los errores y la baja productividad. El

personal percibe intuitivamente que la implementación de esta estrategia es una solución viable y de bajo costo para mejorar la coordinación horizontal y vertical. La alta aceptación (80%) proporciona al Residencial Rosscy una justificación clara para implementar el punto A de la estrategia de Comunicación (Reuniones Diarias de 5 minutos) y asegura que habrá poca o nula resistencia por parte de los empleados. La implementación de este paso abordaría la comunicación vertical deficiente y ayudaría a reducir el alto nivel de errores operacionales percibidos en el Residencial.

Tabla 12

Entusiasmo por el reconocimiento semanal

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| nada entusiasmado | 0 | 0% |
| poco entusiasmado | 0 | 0% |
| neutral | 0 | 0% |
| entusiasmado | 3 | 30% |
| muy entusiasmado | 7 | 70% |
| Total | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración propia basado en resultados de la encuesta

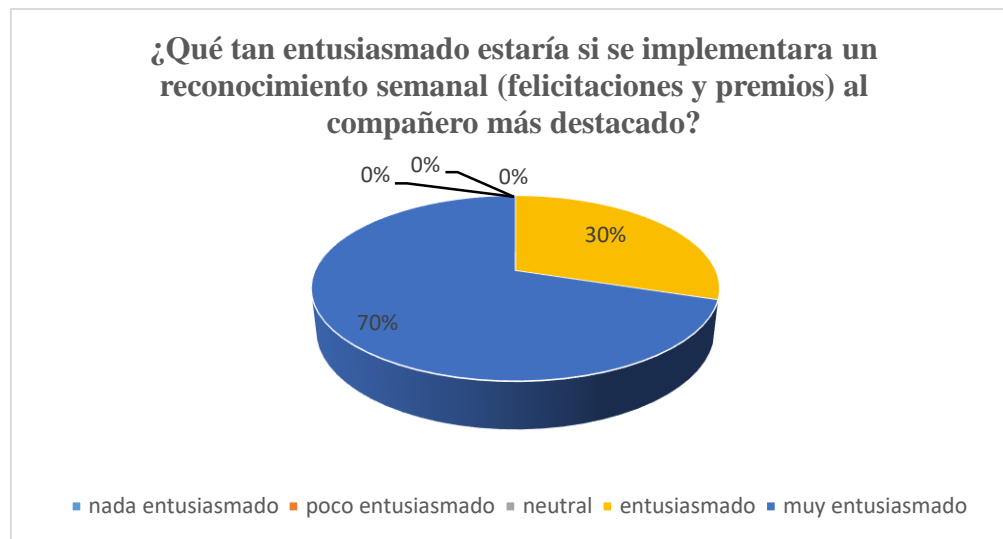


Figura 11. Entusiasmo por el reconocimiento semanal

Fuente: Elaboración propia

El resultado de la encuesta que mide la disposición del personal hacia la implementación de un reconocimiento semanal revela una aprobación masiva y un alto nivel de entusiasmo por esta estrategia. La totalidad de los encuestados (100%) se mostró entusiasta o muy entusiasta con la

idea. Específicamente, el 70% del personal respondió que estaría "Muy Entusiasmado", y el 30% restante se declaró "Entusiasmado".

Este hallazgo es crucial, ya que establece un consenso total sobre la necesidad de reconocimiento en el Residencial Rosdy y demuestra que el equipo está listo para aceptar y participar en esta nueva dinámica de liderazgo. Esta altísima disposición valida la implementación de la Estrategia de Reconocimiento previamente sugerida (Recompensa Visible y Oportuna) y es el motor más potente para revertir la baja motivación y la percepción de falta de valoración (80% reportó no sentirse reconocido). La implementación de este reconocimiento semanal tiene la garantía de ser bien recibida, lo que asegura que las acciones de liderazgo enfocadas en la Recompensa Contingente comenzarán a tener un impacto positivo inmediato en la moral y, consecuentemente, en la productividad.

Tabla 13
compromiso y aplicación de sugerencias

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| si | 8 | 80% |
| no | 2 | 20% |
| Total | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración propia basado en resultados de la encuesta

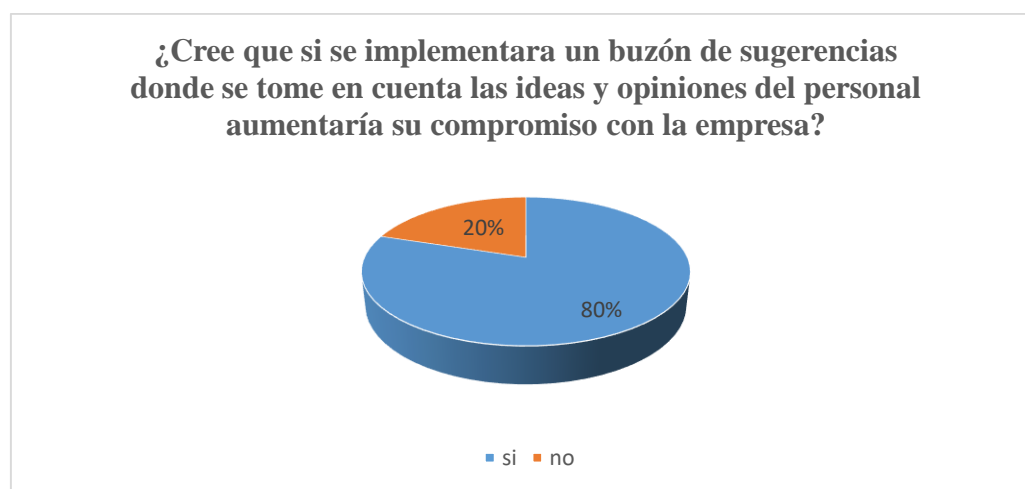


Figura 12. Compromiso y aplicación de sugerencias

Fuente: Elaboración propia

El resultado de la encuesta que mide la disposición y el impacto potencial de un buzón de sugerencias revela un consenso mayoritario y estratégico por parte del personal. Una abrumadora mayoría, el 80% de los empleados, respondió afirmativamente al considerar que esta herramienta de Liderazgo Participativo sí aumentaría su compromiso con el Residencial. Solo un 20% expresó una opinión negativa.

Este hallazgo es crucial por dos razones principales. Primero, valida que el personal anhela ser escuchado y que la implementación de este buzón es una solución directa y viable para el problema de la nula participación (80% reportó que sus opiniones no son tomadas en cuenta). Segundo, la alta aceptación del 80% es la confirmación de que esta estrategia atacaría directamente la baja motivación y la insatisfacción con el liderazgo, ya que el personal está asociando explícitamente el ser escuchado con un mayor compromiso con la empresa. Por lo tanto, el buzón de sugerencias no solo mejoraría la comunicación bidireccional, sino que se percibe como una herramienta poderosa para restaurar la confianza y el sentido de pertenencia en el Residencial Rosscy.

Tabla 14
Valoración de actividades de integración/celebración

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| si | 7 | 70% |
| no | 3 | 30% |
| total | 10 | 100% |

Fuente:

Elaboración propia basado en resultados de la encuesta

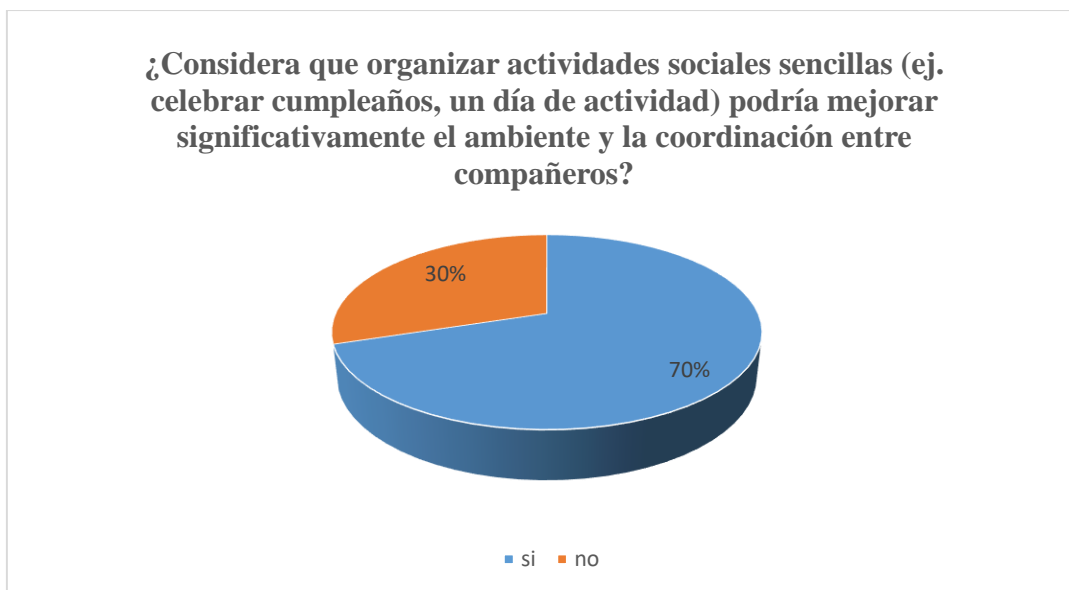


Figura 13. Valoración de actividades de integración/celebración
Fuente: Elaboración propia

El análisis de la última encuesta, que pregunta si la organización de actividades sociales sencillas (como celebrar cumpleaños) podría mejorar el ambiente y la coordinación, revela un amplio consenso y aceptación por parte del personal. Una sólida mayoría, el 80% de los empleados, respondió afirmativamente al considerar que estas acciones sociales tendrían un impacto positivo significativo. Solo el 20% expresó una opinión contraria. Este resultado es crucial porque proporciona una validación directa para la implementación de la estrategia de Integración Social y Celebración del Equipo. Al apoyar la realización de estas actividades, el personal está indicando que reconoce el déficit social y de cohesión en el residencial y ve estas acciones como una herramienta viable y de bajo costo para humanizar las relaciones. Dada la baja motivación y el pobre clima laboral encontrado en los resultados anteriores, esta alta aceptación del 80% asegura que la implementación de estas celebraciones se convertirá en un motor rápido para mejorar la moral, la empatía y la coordinación interdepartamental, sin generar resistencia por parte de los empleados.

4.4.3 Propuesta de estrategias de liderazgo para mejorar la productividad del residencial Rossdy

4.4.3.1 Estrategias: Implementación del minuto cero y Buzón de voz (comunicación).

Descripción: Estas estrategias establecen canales de comunicación rápidos y seguros para eliminar la ambigüedad operativa y restaurar la confianza en la gerencia. Su propósito es

garantizar que la información crítica fluya diariamente para reducir errores (atacando el 90% de comunicación inefectiva) y asegurar que la voz del empleado sea escuchada (atacando el 80% de exclusión).

Tabla 15
Estrategia de comunicación

| Acción ejecutiva | Como se implementa | Beneficio directo para el residencial Rosdy |
|---------------------------------|---|---|
| Minuto cero (alineación diaria) | 1.-Horario fijo: 5 minutos antes del inicio de la jornada. 2.-Agenda estricta: novedades del huésped, prioridades operativas (Limpieza/mantenimiento) y tareas pendientes. 3.- Prohibición: no se debe regañar, ni discutir errores pasados. | Aprobación del 80% del personal. Reduce errores por falta de orientación y garantiza que la información se priorice. |
| Buzón de voz ideas Rosdy | 1.-Instalacion: implementar buzón de ideas físico. 2.-Compromiso Gerencial: el líder debe revisar las sugerencias semanalmente o mensualmente. 3.-Cierre: Dar respuesta publica a las sugerencias implementadas o a las preocupaciones comunes para demostrar para demostrar que la opinión si se toma en cuenta. | Ataca el 80% de empleados que se sienten ignorados. Fomenta el compromiso y demuestra que la gerencia valora el conocimiento operativo. |
| Espacio de escucha | 1.-Disponibilidad fija: el supervisor designa 30 min. A la semana para estar disponibles sin interrupciones para escuchar preocupaciones personales o laborables. 2.-Regla: Se garantiza que el espacio es solo para escuchar, no para asignar tarea o sancionar. | Refuerza la seguridad emocional, atacando el 90% de la falta de seguridad fortaleciendo la confianza. El supervisor demuestra ser un facilitador, no un juez. |

Fuente: Elaboración propia

Estrategia 1: Minuto Cero (Alineación Diaria)

Descripción

Esta estrategia consiste en una reunión ultracorta y de alta energía de solo 5 minutos, realizada justo antes de que el personal inicie formalmente sus tareas diarias. Su propósito es actuar como un "filtro de la información crítica", asegurando que todos los empleados de cada turno (mañana, tarde, noche) compartan una visión unificada de las prioridades del día. Al centrarnos en la información que fluye hacia adelante (tareas pendientes y novedades), y prohibir regaños o discusiones sobre errores pasados, transformamos un momento potencialmente caótico en una fuente diaria de claridad, orientación y seguridad, minimizando la ambigüedad operativa.

Objetivo General

Mejorar la efectividad de la comunicación interna para reducir los errores operativos y la percepción de falta de orientación en el 80% del personal en un plazo de tres meses.

Objetivos Específicos

- Establecer un ritual de comunicación diaria (Minuto Cero) en el 100% de los turnos operativos.
- Garantizar que el 90% del personal operativo reciba la información crítica prioritaria antes de iniciar su jornada laboral formal.
- Reducir en un 80% los errores relacionados con fallas de orientación y prioridades operativas en el primer trimestre de implementación.

Implementación

Horario Fijo: 5 minutos antes del inicio de la jornada formal (ej. 7:55 AM para el turno de 8:00 AM).

Agenda Estricta: Enfocarse únicamente en: 1) Prioridades del turno, 2) Tareas de limpieza o mantenimiento urgentes, 3) Pendientes de residentes específicos.

Regla No Punitiva: El supervisor debe asegurarse de que el espacio se use solo para planificar; está prohibido regañar, discutir o revisar errores pasados.

Recursos Necesarios

Recurso Humano: Tiempo de 5 minutos/turno del Supervisor y todo el equipo operativo.

Recurso Material: Un Tablón de Anuncios o pizarra blanca en la zona de check-in para apuntar los 3 puntos clave del día.

Capacitación: Sesión de 1 hora para Supervisores sobre "Técnicas de Reuniones Breves y Focales".

Seguimiento y control

Tabla 16
Control minuto cero

| Indicador de desempeño (KPI) | del | Frecuencia de medición | de | Herramienta de control | de | Responsable |
|-----------------------------------|-----|------------------------|----|---|----|-------------------------|
| Cumplimiento del minuto cero | | Diario | | Lista de chequeo registro de asistencia | | Supervisor |
| Tasa de errores por desalineación | | Mensual | | Registro de incidentes operativos | | Departamento de calidad |
| Percepción de orientación | | Trimestral | | Encuesta de pulso ¿Inicio mi día sabiendo exactamente mis prioridades? | | RRHH |

Fuente: Elaboración propia

Estrategia 2: Buzón de Voz Ideas Rosddy

Descripción

Esta estrategia crea un canal formal y transparente para que cada empleado, sin importar su rango, pueda compartir sugerencias, preocupaciones o ideas de mejora que provienen de su experiencia directa en la operación. Al instalar un buzón físico y un equivalente digital, aseguramos que todas las voces sean escuchadas. El corazón de esta estrategia es el Compromiso Gerencial: el liderazgo se compromete a revisar periódicamente estas entradas y, crucialmente, a dar una respuesta pública a las ideas implementadas. Esto demuestra al personal que la

gerencia no solo valora su conocimiento operativo, sino que actúa en base a él, combatiendo directamente el sentimiento de ser ignorado.

Objetivo General

Aumentar la percepción de valoración del conocimiento operativo en el 80% de los empleados que se sienten ignorados, fortaleciendo el compromiso y la confianza en la gerencia en seis meses.

Objetivos Específicos

- Implementar el Buzón de Ideas físico o digital para captar sugerencias.
- Garantizar la revisión de sugerencias por parte del líder/comité gerencial con una periodicidad mínima bimensual.
- Publicar una respuesta visible al 100% de las sugerencias implementadas o a las preocupaciones comunes, asegurando la transparencia del proceso.

Implementación

Instalación Dual: Colocar un buzón de ideas físico en un área común y anónima, y crear una dirección de correo electrónico o formulario digital para el envío de ideas.

Compromiso de Revisión: El líder o un comité debe programar revisiones semanales o bimensuales para clasificar las ideas por viabilidad e impacto.

Cierre y Transparencia: Publicar mensualmente un comunicado (en tablón de anuncios o email interno) que resuma las ideas implementadas, agradeciendo la participación y explicando por qué otras ideas no son viables en ese momento.

Recursos Necesarios

Recurso Humano: Tiempo de Líder/Gerencia (1 hora semanal o bimensual para revisión y clasificación). RRHH/Comunicaciones (tiempo para diseñar y publicar la respuesta mensual).

Recurso Material: Compra e instalación de un Buzón Físico cerrado y con candado. Papel y bolígrafos.

Seguimiento y control

Tabla 17
Control buzón de voz

| Indicador de desempeño (KPI) | Frecuencia de medición | Herramienta de control | Responsable |
|-------------------------------|------------------------|---|------------------------|
| Números de ideas recibidas | mensual | Registro de entradas del buzón | Líder/comité de mejora |
| Tasa de respuesta publicada | mensual | Bitácora de respuestas y publicaciones | Gerencia |
| Percepción de valoración | Trimestral | Encuesta de pulso ¿siente que su opinión es valorada por la gerencia? | RRHH |

Fuente: Elaboración propia

Estrategia 3: Espacio de Escucha

Descripción

El "Espacio de Escucha" es una reserva de tiempo fija y sagrada que cada supervisor destina semanalmente para reunirse con el personal de forma individual y voluntaria. Su objetivo es netamente emocional: ofrecer un refugio seguro, libre de juicios y sin interrupciones, donde el empleado pueda expresar preocupaciones personales o laborales sin temor a ser regañado o a que se le asignen tareas de inmediato. El supervisor debe actuar como un facilitador o confidente, no como un juez ni un solucionador de problemas. Al demostrar que la organización prioriza el bienestar y la seguridad emocional, se refuerza la confianza y se combate el 90% de la inseguridad que proviene de sentirse solo ante los problemas.

Objetivo General

Reforzar la seguridad emocional y la confianza del personal operativo al proporcionar un espacio de escucha estructurado y confidencial, atacando el 90% de la inseguridad emocional percibida.

Objetivos Específicos

- Establecer una disponibilidad fija de 30 minutos semanales por supervisor para el Espacio de Escucha.
- Garantizar que el 100% de las sesiones se realicen sin interrupciones y solo para escuchar, absteniéndose de asignar tareas o sancionar.
- Aumentar en un 70% el personal que reporta sentirse apoyado emocionalmente por su supervisor en seis meses.

Implementación

Disponibilidad Fija: El supervisor programa 30 minutos a la semana dedicados exclusivamente al Espacio de Escucha. Este tiempo es no negociable y debe ser reservado sin interrupciones.

Regla de Rol: El supervisor debe ser capacitado para actuar como facilitador, no como juez. Su única tarea es escuchar, validar las emociones y, si es necesario, canalizar a recursos de apoyo (ej. RRHH, consejero), pero nunca regañar o asignar tareas.

Confidencialidad Absoluta: Se debe comunicar al empleado que la información compartida es estrictamente confidencial, salvo en casos de riesgo inminente para la vida o seguridad.

Recursos Necesarios

Recurso Humano: Tiempo del Supervisor (30 minutos semanales de disponibilidad).

Capacitación: Capacitación en Escucha Activa y Manejo de la Confidencialidad para todos los Supervisores (requiere presupuesto para un taller o coach externo/interno).

Recurso Material: Un espacio privado y confortable (ej. una sala de reuniones pequeña o una oficina) que garantice la privacidad durante las sesiones.

Tabla 18
Control espacio de escucha

| Indicador de desempeño (KPI) | Frecuencia de medición | Herramienta de control | Responsable |
|-------------------------------------|-------------------------------|---|--------------------|
| Utilización del espacio de escucha | Mensual | Registro de sesiones(solo número y duración) | Supervisor/RRHH |
| Percepción de apoyo emocional | Trimestral | Encuesta de clima (pregunta ¿mi supervisor me brinda apoyo cuando tengo problemas? | RRHH |
| Nivel de confianza en el supervisor | Trimestral | Encuesta de liderazgo (modulo, confianza y comunicación) | RRHH |

Fuente: Elaboración propia

4.4.3.2 Estrategia: "El Baúl de los Tesoros Rossdy" (Reconocimiento)

Descripción: Esta estrategia inyecta motivación atacando el 80% de percepción de falta de reconocimiento y la baja moral. Utiliza un sistema de recompensa visible y constante para reforzar la conducta productiva y asegurar que el esfuerzo de cada empleado sea valorado.

Tabla 19
estrategia de reconocimiento y valoración

| Acción Ejecutiva | Como se implementa | Beneficio directo al residencial Rosddy |
|--|--|---|
| Nominación abierta y ceremonia semanal | <p>1.-nominaciones: Empleados y clientes nominan semanalmente a un colega que haya realizado un esfuerzo extraordinario, una acción amable, o demostrado una gran iniciativa.</p> <p>2.- depositando una nota en una caja decorada en un lugar común, explicando brevemente la razón del reconocimiento y el nombre de la persona.</p> <p>3.- Ceremonia: Una vez a la semana, el líder se reúne con todo el personal para leer las notas y reconocer públicamente el buen trabajo.</p> | El 100% del personal se mostró entusiasmado. Es la forma más rápida de revertir la baja motivación. |
| El premio Baúl de los tesoros | <p>1.-Recompensa: El premiado saca un premio simbólico (una hora de descanso, felicitaciones o elegir la música de fondo, día libre).</p> <p>En una ceremonia de fin de año se otorga un certificado oficial del mejor trabajador,</p> | Fomenta el esfuerzo discrecional (ir mas allá de las tareas). |
| Reconocimiento y ceremonia anual | <p>Con un premio mayor (Ej. Cena, día libre), Al empleado que haya ganado más reconocimientos semanales.</p> | Eleva la moral del ganador y motiva al resto a buscar ese estatus la próxima vez manteniendo alta la productividad. |

Fuente: Elaboración propia

Estrategia 4: El Baúl de los Tesoros Rossdy (Reconocimiento)

Descripción

Esta estrategia ataca directamente el problema de la baja motivación al inyectar un sistema de recompensa visible y constante en la cultura del Residencial Rossdy. Consiste en crear un ciclo de reconocimiento que involucra a empleados y clientes, y que culmina en recompensas tanto simbólicas (semanales) como tangibles (anuales).

El "Baúl de los Tesoros" es el corazón de la estrategia: un cofre decorado donde se depositan notas de agradecimiento y reconocimiento. Al hacer que el reconocimiento sea frecuente y público, demostramos que el esfuerzo de cada empleado es valioso y observado, reforzando la conducta productiva y fomentando el esfuerzo discrecional (ir más allá de sus tareas básicas).

Objetivo General

Incrementar la moral y el compromiso en el 80% del personal al establecer un sistema de reconocimiento visible y constante en un plazo de tres meses.

Objetivos Específicos

- Implementar un sistema de nominación semanal (abierto a empleados y clientes) para reconocer acciones extraordinarias.
- Aumentar en un 50% la participación en las ceremonias semanales de reconocimiento en el primer trimestre.
- Reducir en un 15% la tasa de baja motivación y la apatía en el personal operativo en un período de seis meses.

Implementación

Nominación Abierta y Depósito: Se promoverá que empleados y clientes nominen semanalmente a un colega que haya realizado una acción extraordinaria, amable o demostrado gran iniciativa. Estas notas se depositarán en el "Baúl de los Tesoros Rossdy".

Ceremonia Semanal del Baúl: Una vez a la semana, el líder se reunirá con el personal para leer las notas de reconocimiento en público, garantizando que el esfuerzo sea visible y valorado.

Recompensa Simbólica Inmediata: El empleado reconocido sacará un "tesoro" simbólico (ej. un vale por una hora de descanso, la posibilidad de elegir la música de fondo en áreas comunes, o un día libre a sortear).

Reconocimiento Ceremonia Anual: Al finalizar el año, se organizará una ceremonia especial donde se otorgará un certificado y un premio mayor (ej. una cena pagada o un día libre adicional) al empleado que haya acumulado la mayor cantidad de reconocimientos semanales.

Recursos Necesarios

Recurso Humano: Tiempo del Líder/Supervisor (30 minutos semanales para la ceremonia). Tiempo de RRHH/Gerencia (1 día al año para la planeación de la Ceremonia Anual).

Recurso Material: Un Baúl/Cofre decorado y visible para depositar las notas. Tarjetas de nominación (físicas o digitales) para empleados y clientes. Premios Simbólicos sencillos y con valor emocional (vales, notas de felicitación personalizadas).

Presupuesto: Presupuesto anual limitado para el Gran Premio de la Ceremonia Anual (ej. certificado de cena o regalo simbólico de valor).

Seguimiento y Control

Tabla 20

Control de reconocimiento

| Indicador de desempeño (KPI) | Frecuencia de medición | Herramienta de control | de responsable |
|------------------------------------|------------------------|---|-------------------------|
| Números de nominaciones | Mensual | Conteo de notas depositadas en el baúl | Supervisor |
| Asistencia a la ceremonia semanal | Mensual | Registro de participación personal | Supervisor |
| Nivel de motivación y satisfacción | Semestral | Encuesta de clima laboral (modulo reconocimiento) | RRHH |
| Tasa de esfuerzo discrecional | Trimestral | Reporte de proyectos/iniciativas voluntarias | Gerencia de operaciones |

Fuente: Elaboración propia

4.4.3.3 Estrategia Fomento de un Ambiente de Trabajo Positivo

Descripción: Esta estrategia utiliza acciones de bajo costo para humanizar el ambiente, mejorar la coordinación interdepartamental y romper el hielo social (atacando el 60% de comunicación horizontal percibida como mala).

Tabla 21

Estrategias de fomento de un ambiente de trabajo positivo y colaborativo

| Acción ejecutiva | Como se implementa | Beneficio directo para el Residencial Rossdy |
|-------------------------------------|--|---|
| Celebraciones sencillas de cohesión | Designar un comité rotativo de empleados para organizar celebraciones breves de cumpleaños y fechas importantes. 1.-Rotacion cruzada: personal de diferentes áreas deben pasar una hora observando el trabajo del otro. | El 70% del personal lo apoya, fortalece lazos emocionales y empatía. |
| Programa día de la sombra | 2.-Reducir los conflictos y los malentendidos ya que el personal comprenderá las dificultades operativas de sus compañeros. | Mejora la coordinación al generar empatía funcional. |
| Café del líder sin agenda | 1.-Citas informales: EL jefe organiza una reunión trimestral e informal (Café/desayuno) con un grupo pequeño. 2.-Regla de oro: el enfoque es el bienestar personal para humanizar la relación. | Ataca directamente la falta de seguridad y humaniza el liderazgo, creando el ambiente de confianza necesario para que la comunicación se habrá. |

Fuente: Elaboración propia

Estrategia 5: Fomento de un Ambiente de Trabajo Positivo (Humanización)

Descripción

Esta estrategia se enfoca en humanizar el ambiente laboral utilizando mecanismos de bajo costo y alta efectividad social. Su objetivo principal es mejorar la coordinación interdepartamental y

romper el "hielo social" que genera una comunicación horizontal percibida como mala (atacando el 60% de este problema). Esto se logra a través de tres pilares:

Celebraciones Sencillas: Fortalecen los lazos emocionales y la empatía al reconocer fechas importantes.

Programa Día de la Sombra: Permite la rotación cruzada de personal para que un empleado experimente el trabajo de otro, lo que reduce malentendidos y aumenta la empatía funcional.

Café del Líder: Un espacio informal donde el jefe se reúne trimestralmente con grupos pequeños de empleados, eliminando barreras jerárquicas y creando un ambiente de confianza esencial para una comunicación abierta.

Objetivo General

Humanizar el ambiente de trabajo para mejorar la coordinación interdepartamental y reducir el 60% de la percepción de comunicación horizontal negativa en un plazo de seis meses.

Objetivos Específicos

- Establecer un comité rotativo de empleados para organizar celebraciones sencillas de cohesión.
- Implementar el "Programa Día de la Sombra" garantizando la rotación cruzada de al menos el 50% del personal en un año.
- Organizar una reunión informal trimestral ("Café del Líder") para cada grupo pequeño, promoviendo la cercanía con la jefatura.

Implementación

Celebraciones Sencillas de Cohesión: Se designará un comité rotativo de empleados que se encargará de organizar celebraciones breves de apoyo para cumpleaños y fechas emocionales importantes. El objetivo es fortalecer los lazos personales y la empatía.

Programa Día de la Sombra (Rotación Cruzada): Se implementará un programa donde personal de diferentes áreas (ej. limpieza, enfermería, administración) debe pasar una hora observando el trabajo del otro. Esto busca reducir los conflictos y malentendidos operativos al generar empatía funcional, ya que el personal comprenderá las dificultades operativas de sus compañeros.

Citas Informales: Café del Líder sin Agenda: El jefe organizará una reunión trimestral e informal (un café o desayuno) con un grupo pequeño de empleados. La Regla de Oro es que el enfoque debe ser exclusivamente el bienestar personal y la humanización de la relación, atacando la falta de seguridad y creando un ambiente de confianza.

Recursos Necesarios

Recurso Humano: Tiempo del Líder/Jefe (tiempo trimestral para el "Café del Líder"). Tiempo de Personal Operativo (1 hora anual de "Día de la Sombra" por empleado).

Recurso Material: Presupuesto mínimo para café y bocadillos sencillos para las celebraciones y el "Café del Líder". Materiales para organizar el "Día de la Sombra" (ej. agendas de observación).

Capacitación: Capacitación para Líderes en habilidades de escucha informal y en cómo humanizar la relación sin comprometer la autoridad.

Seguimiento y Control

Tabla 22
Control ambiente de trabajo positivo

| Indicador de desempeño (KPI) | Frecuencia de medición | Herramientas de control | Responsable |
|---|------------------------|---|------------------------|
| Implementación del día de la sombra | Trimestral | Registro de rotación y cruces de áreas | RRHH/supervisor |
| Frecuencia de las celebraciones | Mensual | Bitácora de comité rotativo | Comité de eventos/RRHH |
| Percepción del liderazgo humanizado | Trimestral | Encuesta de pulso ¿siente cercanía y confianza con su jefe? | RRHH |
| Tasa de conflictos interdepartamentales | Semestral | Registros de reportes malentendidos o conflictos | Gerencia |

Fuente: Elaboración propia

4.4.3.4 Cronograma de actividades

Tabla 23

Cronograma de actividades

| Periodo | Estrategia | Acción principal | responsable |
|----------------|---------------------|--|--------------------|
| Enero | Preparación general | Capacitación inicial de supervisores y adquisición de recursos (buzón, premios). | RRHH/ gerencial |
| | Minuto cero | Inicio de la implementación diaria en todos los turnos para la alineación operativa. | Supervisores |
| febrero | Espacio escucha | Inicio de la disponibilidad semanal de 30 minutos por supervisor para apoyo emocional. | Supervisores |
| | Buzón de voz | Lanzamiento oficial del buzón y primera recolección de ideas. | RRHH |
| Marzo | Buzón de voz | Publicación del 1er reporte de transparencia (respuesta publica a las sugerencia). | Gerencia |
| | Ambiente positivo | Creación del comité rotativo para eventos y cohesión social. | RRHH |
| Abril | Baúl de los tesoros | Inicio de las nominaciones y la ceremonia semanal. | Supervisión |

| Periodo | Estrategia | Acción principal | responsable |
|----------------|-------------------|---|-----------------------|
| Mayo | Ambiente positivo | Inicio del plan de celebraciones sencillas. | Comité rotativo |
| | Ambiente positivo | Lanzamiento del día de la sombra y del café del líder. | Supervisores/ jefe |
| | Todas | Revisión ajuste de las dinámicas operativas y de confianza. | Gerencia |
| Junio | Todas | Evaluación final de resultados: aplicación de la encuestas del clima laboral. | RRHH |

Fuente: Elaboración propia

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones generales

La revisión bibliográfica y la evidencia presentada establecen de manera contundente que la integración de los estilos de liderazgo como el democrático y transformacional son esencial para potenciar la productividad y el desempeño en el Residencial Rosssdy. El liderazgo democrático, al fomentar la participación en la toma de decisiones y promover la confianza mutua, asegura que los colaboradores se sientan valorados e identificados con la empresa, lo cual es vital para prevenir errores y mejorar la satisfacción del cliente. Complementariamente, el liderazgo transformacional es indispensable como aliado estratégico, ya que, centrado en la coherencia ética y la transparencia, estimula la mejora continua, promueve la comunicación bidireccional, ofrece un reconocimiento explícito por el trabajo bien hecho y genera un compromiso con la excelencia operacional. En última instancia, un liderazgo que prioriza la transparencia, nutre un clima organizacional positivo y se enfoca en la coordinación eficiente de los procesos, como se evidencia en diversas investigaciones, no solo reduce la rotación de personal y eleva la moral, sino que también impulsa la eficiencia operativa medible y sostenida, asegurando que las ganancias en desempeño y clima se traduzcan en resultados empresariales sólidos.

La investigación diagnóstica realizada en el Residencial Rosscy establece inequívocamente que la baja productividad, la desmotivación (70% baja o muy baja) y la alta insatisfacción (90% insatisfecho o neutral) son síntomas directos de una crisis de liderazgo y comunicación profundamente arraigada, y no de la falta de capacidad o voluntad del personal. La Gerencia ha fallado en aplicar las prácticas esenciales que validan el esfuerzo; el 80% de los empleados nunca se sienten reconocidos, el 70% carece del apoyo y la orientación necesarios del supervisor, y un alarmante 90% siente que no existe un espacio seguro para expresarse, lo cual consolida una cultura de miedo a la represalia. Esta falta de apoyo y reconocimiento ha silenciado la voz operativa (80% de exclusión de opiniones) y ha minado la confianza, creando un ambiente tóxico que es el principal obstáculo para la eficiencia. Sin embargo, el estudio no solo diagnostica el problema, sino que revela la solución, el equipo ha validado con un consenso masivo (70% al 80%) la necesidad de implementar las estrategias propuestas, demostrando que existe una alta disposición a colaborar si se introducen sistemas de reconocimiento y comunicación transparentes.

Las estrategias de liderazgo empresarial propuestas son un plan integral de seis meses diseñado para cimentar la confianza y transformar la productividad en el Residencial Rosscy. La investigación concluye que la implementación del plan se justifica plenamente al atacar las raíces de la baja productividad, la falta de claridad operativa y la inseguridad emocional del personal. Estrategias como el Minuto Cero, abordan la claridad desde el día uno, garantizando que el tiempo productivo no se pierda en malentendidos, mientras que el Espacio de Escucha y el Buzón de Voz, construyen un entorno de seguridad donde el empleado se siente valorado, combatiendo directamente el sentimiento de ser ignorado y fortaleciendo el vínculo con el supervisor. Al introducir el Baúl de los Tesoros y el fomento de un Ambiente Positivo, el liderazgo promueve de forma constante y visible el esfuerzo discrecional, logrando que el personal no solo cumpla con sus obligaciones, sino que se sienta motivado a ir más allá. En síntesis, el personal del Residencial Rosscy no requiere grandes inversiones monetarias, sino un cambio de enfoque del liderazgo hacia un modelo más humano, transparente y centrado en la gratificación social, la colaboración y la claridad de procesos. La implementación de este conjunto de estrategias sentará las bases para una cultura laboral más robusta y un compromiso sostenido lo que implica fuertemente la mejora de la productividad del residencial Rosscy.

5.2 Recomendaciones

Se recomienda al Residencial Rosddy adoptar e institucionalizar inmediatamente un modelo de liderazgo estratégico dual, que combine la transparencia y visión inspiradora del enfoque transformacional con la participación y confianza mutua del estilo democrático, puesto que la evidencia académica establece esta integración como el motor primordial de la productividad. Es crucial que el líder del Residencial Rosddy se posicione como un mentor de integridad que promueva la comunicación bidireccional y abierta para facilitar la gestión eficiente de quejas y la reducción de errores. Además, es imperativo establecer un sistema de reconocimiento constante, explícito y genuino del trabajo bien hecho, utilizando la motivación intrínseca y la estimulación intelectual (clave del liderazgo transformacional) como catalizadores para fomentar la lealtad, la eficiencia colectiva y la excelencia operacional, asegurando que el recurso humano sea utilizado de la manera más productiva y eficiente posible.

Para revertir la actual crisis y capitalizar la disposición positiva del personal, se recomienda la implementación inmediata, simultánea y obligatoria de las estrategias de liderazgo validadas por los colaboradores, enfocándose en la adopción de un Liderazgo Participativo y Proactivo la prioridad número uno. La Gerencia debe instaurar de manera formal las Estrategias lo cual estas recomendaciones dependerá de la consistencia con que el liderazgo mantenga estas prácticas, transformando así la cultura organizacional y asegurando una mejora sostenida en la moral, la productividad y la calidad del servicio en el Residencial Rosddy.

Se recomienda firmemente a la Gerencia del Residencial Rosddy la adopción inmediata de las cinco estrategias de liderazgo con un compromiso explícito de sostenerlas en el tiempo como parte de la cultura organizacional. La recomendación principal es iniciar el plan de seis meses con un enfoque riguroso en la Fase de Claridad y Confianza (Minuto Cero y Espacio de Escucha), asegurando que los supervisores reciban la capacitación continua necesaria para ejercer el rol de facilitadores y no de jueces, ya que son el pilar del éxito. Asimismo, es crucial destinar los recursos mínimos necesarios para la transparencia, garantizando que las ideas del Buzón no solo se recolecten, sino que se respondan públicamente para mantener la credibilidad del sistema. Finalmente, se recomienda establecer un Comité de Seguimiento Trimestral compuesto por Gerencia y RRHH, utilizando las encuestas de pulso y los KPI de errores para monitorear el progreso del proyecto, ajustando las tácticas de forma proactiva para asegurar que

la inversión en liderazgo se traduzca continuamente en una mayor productividad y un ambiente laboral humanizado.

6 APOORTE CIENTÍFICO Y SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

La presente monografía genera un doble aporte de alto valor para la gestión en el sector servicios. Desde el punto de vista científico, esta investigación enriquece de manera significativa la literatura sobre el liderazgo en el sector de alojamiento, ya que va más allá del diagnóstico. Mediante un enfoque cuantitativo riguroso, el estudio no solo confirmó la relación causal entre la deficiencia gerencial (evidenciada por el 80% de falta de reconocimiento y el 90% de inseguridad) y la baja productividad en el Residencial Rosssdy, sino que también demostró la viabilidad y la alta aceptación (con porcentajes del 70% al 100%) de estrategias específicas como el "Minuto Cero" y el "Baúl de los Tesoros Rosssdy". Esto proporciona una base empírica sólida para la aplicación de modelos de liderazgo transformacional y participativo en contextos de pequeña empresa. El estudio contribuye directamente a las mejores prácticas operativas al validar mecanismos directos y de bajo costo para corregir fallas en la Recompensa Contingente y la Comunicación Vertical, lo cual es de gran utilidad para futuros estudios de gestión hotelera en la región. En el ámbito social, el impacto se materializa al ofrecer a la gerencia del Residencial Rosssdy un modelo de acción claro y validado por sus propios empleados, lo cual es fundamental para restaurar la confianza y la seguridad emocional de un equipo que se sentía ignorado (90% no seguro). Al implementar estas estrategias de comunicación, reconocimiento e integración, la empresa mejora el clima laboral, aumenta la motivación, reduce el estrés y fomenta un mayor sentido de pertenencia entre los trabajadores, lo que se traduce directamente en una mayor eficiencia operativa, una mejor calidad de servicio al cliente y, en consecuencia, eleva el estándar de gestión y contribuye al desarrollo económico local en la ciudad de Cobija

7 BIBLIOGRAFÍAS

- Antunez, M. (2025). *Liderazgo empresarial y su consecuencia en la productividad del personal administrativo de la autoridad nacional de infraestructura*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión). Recuperado de https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Liderazgo+empresarial+y+su+consecuencia+en+la+productividad+del+personal+administrativo+de+la+autoridad+nacional+de+infraestructura+Maria+Natalia+Antunez+Carrillo+Universidad+Nacional+Jos%C3%A9+Faustino+S%C3%A1nchez+Carri%C3%B3n%2C+2025&btnG=#d=gs_qabs&t=1762203357728&u=%23p%3DcorXiabfBrAJ
- Álvarez, F. (2018). *auditoría médica y epidemiología*. Recuperado de https://www.google.com.bo/books/edition/Auditor%C3%ADa_m%C3%A9dica_y_epidemiolog%C3%ADa_2da/aySGEQAAQBAJ?hl=es-419
- Arévalo, C., & Orellana, N. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral en empresas del sector servicios. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28), 61–74.
- Ayuso, D. & Grande, R. (2023). *La gestión de enfermería y los servicios generales en las organizaciones sanitarias*. Recuperado de https://www.google.com.bo/books/edition/La_gesti%C3%B3n_de_enfermer%C3%ADa_y_los_servici/G3nwEAAAQBAJ?hl=es
- Bass, B. (1985). *Leadership and Performance Beyond Expectations*. Estados Unidos: The Free Press.
- Bass, B. M. (1985). *Leadership And Performance Beyond Expectations*. New York, Ny: Free Press.
- Bernal Torres, C. A., & Sierra Arango, H. D. (2017). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. (3.^a ed.). México: Pearson Educación.
- Bobadilla, J. (2023). *Liderazgo transformacional como estrategia para mejorar la productividad laboral en los trabajadores de la empresa Ingesa Norte*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipan. Pimentel, Perú.
- Brown, E. (2023). *La psicología del amor*. Recuperado de https://www.google.com.bo/books/edition/La_psicolog%C3%ADa_del_amor/uWvDEAAAQBAJ?hl=es&gl=419
- Camargo, A. (2023). *Desbloquea tu potencial del liderazgo, Descubre el tipo de líder que eres y conviértete en un líder excepcional*. Recuperado de https://www.google.com.bo/books/edition/Desbloquea_tu_potencial_de_liderazgo_Des/E1W3EAAAQBAJ?hl=es&gl=419

- Cascio, W. F. (2006). *Managing Human Resources: Productivity, Quality Of Work Life, Profits*. (6th Ed.). Boston, Ma: Mcgraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. (3.ª ed.). McGraw-Hill Interamericana. México, D.F.
- Chiavenato, I. (2019). *Administración De Recursos Humanos*. (10ª Ed.). Ciudad De México: Mcgraw-Hill.
- Creswell, J. W. (2014). *Diseño de investigación: enfoques cualitativo, cuantitativo y mixto*. (4ª ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Delgadillo, H. (2022). *Liderazgo empresarial para desarrollar la motivación óptima para un desempeño favorable del trabajador en el área de créditos de Banco unión S.A.* (Monografía). Universidad Mayor de San Andrés. La Paz, Bolivia.
- Dias, L. (2019). *El liderazgo y su influencia en el trabajo en equipo de los colaboradores del área de Housekeeping del Hotel winmeier*. (Tesis de grado). Universidad San Martin de Porres. Lima, Perú.
- Díaz, O. (2015). La administración en el deporte. Recuperado de https://www.google.com.bo/books/edition/La_administraci%C3%B3n_en_el_deporte/X1ORDwAAQBAJ?hl=es
- Drucker, P. F. (1974). *Management: Tasks, Responsibilities, Practices*. New York, NY: Harper & Row.
- Fajardo, R. (2024). *Motivación infinita, Estrategias para mantener la motivación constante*. Recuperado de https://www.google.com.bo/books/edition/Motivaci%C3%B3n_Infinita_Estrategias_para_Ma/F-z4EAAAQBAJ?hl=es-419
- Fernández, M. (2022). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Recuperado de https://www.google.com.bo/books/edition/Comunicaci%C3%B3n_efectiva_y_trabajo_en_equi/KYZ3EAAAQBAJ?hl=es-419
- Gallup. (2015). *State Of The American Workplace Report*. Washington, Dc: Gallup.
- Gil, J. (2020). COMT004PO: *Fundamentos de atención al cliente*. Recuperado de https://www.google.com.bo/books/edition/COMT004PO_Fundamentos_de_atenci%C3%B3n_al_cl/VGzoDwAAQBAJ?hl=es&gl=419
- Goleman, D. (2000). *Leadership That Gets Results*. *Harvard Business Review*, 78(2), 78–90.

- González, C. (2025). *Autoconocimiento y gestión de las emociones en la educación*. Recuperado de https://www.google.com.bo/books/edition/Autoconocimiento_y_gesti%C3%B3n_de_las_emoci/RJ1YEQAAQBAJ?hl=es-419
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: McGraw-Hill Education.
- Hilario, S. (2022). *Coaching de equipos*. Recuperado de https://www.google.com.bo/books/edition/Coaching_de_equipos/EPJ8EAAAQBAJ?hl=es-419
- Kotler, P. (2001). *Marketing Management* (10th Ed.). Upper Saddle River, Nj: Prentice Hall.
- Kouzes, J. M. y Posner, B. Z. (2018). *El desafío del liderazgo: Cómo hacer que sucedan cosas extraordinarias en las organizaciones*. (6ª ed.). Barcelona: Editorial Reverté.
- Lara, H. (2023). *Transformando equipos*. Recuperado de https://www.google.com.bo/books/edition/Transformando_equipos/3L_FEAAAQBAJ?hl=es&gl=419
- Lara, M., Aviles, P. & Barba, J. (2021). Relación del liderazgo con la productividad empresarial. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(2), 217-227. Recuperado de https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Relaci%C3%B3n+del+liderazgo+con+la+productividad+empresarial+Maria+Gabriela+Lara+Cede%C3%B1o%2C+Pedro+Alexander+Avil%C3%A9s+Almeida%2C+Joel+Alejandro+Barba+Salazar+Revista+Publicando+8+%2831%29%2C+15-25%2C+2021&btnG=#d=gs_qabs&t=1762202929473&u=%23p%3DcS-Tbp4XMqEJ
- López, A. (2022). *Influencia del liderazgo en la productividad*. (Ensayo de Especialización). Universidad Militar Nueva Granada. Colombia
- Lussier, R. y Achua, C. (2015). *Liderazgo: Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades* (6ª ed.). Boston: Cengage Learning.
- Mar, C., Barbosa, A. & Molar, J. (2020). *Metodología de la investigación. Métodos y técnicas*. Recuperado de https://books.google.com.bo/books?id=e5otEAAAQBAJ&pg=PA104&dq=que+es+la+investigaci%C3%B3n+descriptiva&hl=es-419&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&ved=2ahUKEw

irpv0486QAxBjUdTOOMQuwV6BAgLEAo#v=onepage&q=que%20es%20a%20investigaci%C3%B3n%20descriptiva&f=false

Northouse, P. (2016). *Leadership: Theory and practice*. (7th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Organización Internacional Del Trabajo (OIT). (2016). *Mejora De La Productividad Laboral En Las Empresas De Servicios*. Ginebra, Suiza: OIT.

Ospino, J. (2016). *Metodología de la investigación en ciencias de la salud*. Recuperado de https://www.google.com.bo/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_en_cie/Z0kx76jf88wC?hl=es-419

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research*. *Journal Of Marketing*, 49(4), 41–50.

Parra, M., Rocha, G. & Duran, S. (2021). *Liderazgo como perspectiva del clima organizacional en el sector hotelero*. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(2), 217-227. Recuperado de https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Liderazgo+como+prospectiva+del+clima+organizacional+en+el+sector+hotelero+Margel+Alejandra+Parra%2C+Graca+Rocha%2C+Sonia+Dur%C3%A1n+Revista+de+ciencias+sociales+27+%282%29%2C+217-227%2C+2021&btnG=#d=gs_qabs&t=1762202571203&u=%23p%3DbEXqDSw2IoAJ

Ramos, R. (2023). *Liderazgo autentico y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de hoteles con el sello safe travels del distrito de selva alegre de Arequipa*. (Tesis de Pregrado, Universidad Católica San Pedro). Recuperado de https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Liderazgo+Aut%C3%A9ntico+y+su+Relaci%C3%B3n+con+el+Desempe%C3%B1o+Laboral+en+Trabajadores+de+Hoteles+con+el+Sello+Safe+Travels+del+Distrito+de+Selva+Alegre+de+Arequipa%2C+2023+Randall+William+Ramos+Gomez&btnG=#d=gs_qabs&t=1762201179292&u=%23p%3DRDs2xIHIXo8J

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional*. (17.^a ed.). México, D. F.: Pearson Educación.

Saavedra, S., López, J. & España, J. (2020). *El Liderazgo Empresarial, Aliado Estratégico En La Productividad De Las Empresas Colombianas Del Siglo XXI*. Recuperado de https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=EL+LIDERAZGO+EMPRESARIAL%2C+ALIADO+ESTRAT%3%89GICO+EN+LA+PRODUCTIVIDAD+DE+LAS+EMPRESAS+COLOMBIANAS+DEL+SIGLO+XXI+Sergio+Andr%C3%A9s+Saavedra+Serrato%2C+Juan+Pablo+L%C3%B3pez+Chavarrio%2C+Jonatan+Estiven+Espa%C3%B1a+Galindo&btnG

- Sánchez Acevedo, J. P. (s.f.). *Estrategias de liderazgo transformacional para mejorar la eficiencia operativa en empresas siderúrgicas en Colombia*. (Tesis de pregrado, Universidad Militar Nueva Granada). Recuperado de https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Estrategias+de+liderazgo+transformacional+para+mejorar+la+eficiencia+operativa+en+empresas+sider%C3%B3rgicas+en+Colombia+Juan+Pablo+S%C3%A1nchez+Acevedo+Universidad+Militar+Nueva+Granada&btnG=#d=gs_qabs&t=1762204154456&u=%23p%3D7BWni0N_88QJ
- Yukl, G. (2013). *Liderazgo en las organizaciones*. (8.^a ed.). Ciudad de México, México: Pearson Education.

ANEXOS

Encuesta al Residencial Rosdy

Introducción al participante: Buenos días estamos haciendo un estudio para ver cómo podemos mejorar la productividad en el residencial. Le haremos unas preguntas sobre cómo percibe el ambiente de trabajo, a su jefe y la forma en que trabajan. Su opinión es muy importante y todo lo que nos diga será confidencial.

Bloque I: Percepción general sobre el liderazgo y la motivación

1.- ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con la manera en que sus jefes o supervisores lideran al equipo?

1. (Muy insatisfecho)
2. (Insatisfecho)
3. (Neutral)
4. (Satisfecho)
5. (Muy satisfecho)

2.- ¿Con qué frecuencia su jefe le informa sobre lo que hace bien y sobre lo que podría mejorar?

1. Siempre
2. Frecuentemente
3. A veces
4. Casi nunca
5. Nunca

3.-En general, ¿cómo calificaría su nivel de motivación en el trabajo?

- (1) Muy bajo
- (2) Bajo
- (3) Regular
- (4) Alto
- (5) Muy alto

4.-En el último mes, ¿siente que su trabajo ha sido reconocido y valorado?

- (1) Nunca
- (2) Raramente
- (3) A veces
- (4) Frecuentemente

(5) Siempre

5.- ¿Siente que recibe la orientación y el apoyo necesarios de su supervisor para realizar su trabajo de manera efectiva?

(1) Nunca

(2) Raramente

(3) A veces

(4) Frecuentemente

(5) Siempre

6.- ¿Cree que se toman en cuenta sus opiniones o sugerencias para mejorar los procesos en el residencial?

Si o No

Bloque II: Comunicación en el equipo

7.- ¿Qué tan buena considera que es la comunicación entre los miembros del equipo?

(1) Muy mala

(2) Mala

(3) Regular

(4) Buena

(5) Muy buena

8.- ¿La comunicación con su supervisor, ¿es fluida y transparente?

(1) Nunca

(2) Raramente

(3) A veces

(4) Frecuentemente

(5) Siempre

9.- ¿Existe un espacio seguro y abierto para expresar sus preocupaciones o sugerencias?

Si o No

Bloque III: Receptividad a las estrategias propuestas

10.- ¿Cree que una reunión muy corta (5 minutos) al inicio del turno, solo para compartir las prioridades críticas del día, ayudaría a reducir los errores?

Si o No

11.- ¿Qué tan entusiasmado estaría si se implementara un reconocimiento semanal (felicitaciones y premios) al compañero más destacado?

(1) Nada entusiasmado

(2) Poco entusiasmado

(3) Neutral

(4) Entusiasmado

(5) Muy entusiasmado

12.- ¿Cree que si se implementara un buzón de sugerencias donde se tome en cuenta las ideas y opiniones del personal aumentaría su compromiso con la empresa?

Si o No

- Encuesta al personal del residencial Rosssdy





- Residencial Rossdy



- Organigrama del residencial Rossdy

