



## **TRABAJO DE GRADO**

### **Opción Seminario-Diplomado.**

Influencia del Liderazgo en el Éxito Empresarial

Corporación Universitaria Remington.

Facultad de Ciencias Empresariales

Especialización en Alta Gerencia

Kelly Johana Jurado Cifuentes<sup>1</sup>

Jackeline Marín Rincón<sup>2</sup>

Carlos Andrés Arias Henao<sup>3</sup>

John Edison Amortegui Granada<sup>4</sup>

Opción de Trabajo de grado Seminario-Diplomado.

2024

---

<sup>1</sup> Estudiante de Segundo Semestre de Especialización en Alta Gerencia. Uniremington Pereira. Email: kelly.jurado.3201@miremington.edu.co

<sup>2</sup> Estudiante de Segundo Semestre de Especialización en Alta Gerencia. Uniremington Pereira. Email: jackeline.marin.4031@miremington.edu.co

<sup>3</sup> Asesor Temático Especialización en Alta Gerencia. Uniremington Pereira. E-mail: carlos.arias@uniremington.edu.co

<sup>4</sup> Asesor Metodológico Especialización en Alta Gerencia. Uniremington Pereira. E-mail: john.amortegui@uniremington.edu.co

## **Resumen**

El presente trabajo busca llegar a la respuesta acerca de ¿cómo el liderazgo influye en el desempeño de los colaboradores y el éxito de las empresas?, por medio de revisiones bibliográficas llegamos a temas como: el impacto emocional que ejercen los líderes sobre sus equipos de trabajo y los mitos que nacen a razón de la falta de conocimiento sobre el verdadero significado del arte de liderar, destacando temas como la inteligencia emocional y las habilidades sociales con las que nace y se perfecciona cada individuo, y a través de las cuales se llega al tope de la eficacia y a su vez al liderazgo. Además, revisaremos algunos tipos de liderazgo con el fin de determinar la influencia en el éxito o el fracaso de las organizaciones y por último relacionamos dos casos de estudio que han impactado y que permanecen a lo largo de la historia siendo en este momento grandes referentes para los mercados en los cuales compiten y que nos dejan ver cómo los líderes han sabido resurgir o caer en sus momentos de crisis, por último, se presentan las conclusiones y se da respuesta a la situación problema.

**Palabras clave:** Liderazgo, Inteligencia Emocional, Motivación, Ley del Tope y Eficacia.

## **Pregunta orientadora de la búsqueda**

Frente al liderazgo existen diferentes teorías y se discute si es una competencia que se puede aprender o si es propia de la persona y se alimenta de las vivencias que llevan los individuos en cada proceso de la vida. Es por esto que actualmente el tema del liderazgo es abordado por diferentes ramas de estudio, sociología, política, psicología, entre otros, con el fin de conocer las diferentes actuaciones del liderazgo, entre ellas el bienestar de las empresas y su relación con la salud y el bienestar de quienes colaboran en ellas; por esto, en el presente trabajo se busca entender ¿cómo influye el liderazgo en el desempeño de los colaboradores de una compañía y el éxito empresarial?

Para dar respuesta a la pregunta anterior se plantea como objetivo principal analizar la influencia que imparte el liderazgo en el éxito empresarial, desde el punto de vista del desempeño de los colaboradores; para ello se analizará el impacto de tipo emocional que todo líder genera, con el fin de fortalecer la productividad dentro de una organización, además se entenderán los efectos del liderazgo dentro de ella y su relación con el éxito o fracaso, y, finalmente desde estudios de caso se comparará los desempeños productivos de estos y su impacto en la historia desde el punto de vista del liderazgo.

## **Metodología de búsqueda de la información**

El inicio de este estudio se fundamenta en una revisión de la literatura que considera las ideas de varios autores sobre el Liderazgo: Serrano y Portalanza (2014) señalan que el comportamiento del líder ejerce una influencia significativa en sus seguidores, siendo determinante para su éxito o fracaso. Además, según Yukl (2008), las acciones del líder son cruciales para fomentar el compromiso de los miembros con los objetivos compartidos, lo cual implica comunicar una visión atractiva del trabajo en equipo y lo que puede lograrse en conjunto. Por último, Tracy (2014) argumenta que los líderes poseen una visión y una misión que inspira a otros a comprometerse con algo más grande que ellos mismos, elevando así su motivación y esfuerzo hacia la consecución de dicha misión.

Basados en los anteriores autores y en los motores de búsqueda como ScienceDirect, Scielo, y Bibliotecas virtuales, se explorará acerca del impacto que genera el liderazgo en el desempeño de los colaboradores y el éxito de las organizaciones, y su reflejo en aspectos como incrementos productivos, disminuciones de rotación, mejoramiento en el clima laboral, y demás situaciones que se relacionan entre sí. Se llevará a cabo un análisis desde los primeros pilares del liderazgo que se han tenido a lo largo de la historia, y se destacarán situaciones y momentos referentes como es el caso de Amazon, como empresa que transforma liderazgo y que ha ayudado a su crecimiento pasando de biblioteca virtual a un sitio web de compras; otra referencia es Elon Musk, CEO de Tesla por otra parte muestra que la toma de decisión individual conlleva a un liderazgo autocrático ideal para llevar su empresa a una de las más grandes del automovilismo, tomando como base la autoridad, el poder y el trabajo duro, estos momentos referentes han generado impactos relevantes en dichas organizaciones.

A través de los estudios de caso de Ramo S.A. y McDonald's se detallarán las acciones que

generadas desde liderazgo muestran los resultados positivos o negativos de estas dos organizaciones que han tenido una larga trayectoria a nivel nacional e internacional, empresas que hoy día son líderes en el mercado y generan una recordación de marca que destaca bastante ante sus competidores.

## **Sustentación teórica de la pregunta**

Se entiende como liderazgo toda acción que se ejerce sobre personas o grupos, con el fin en común de poder alcanzar metas, objetivos propuestos, ideales y propósito de marca; que a partir del desarrollo de diferentes habilidades y destrezas suman a esa visión, misión y valores del negocio que se emprende. Hugo Landolfi, define el liderazgo como:

El ejercicio manifiesto de las actualizaciones y perfeccionamiento de un ser humano, denominado **líder**, quien por su acción se coloca al servicio del logro, a través de una misión, de uno o varios **objetivos propuestos** por una visión. Dicha visión debe alinearse y subordinarse necesariamente al bien último del hombre. (Terrazas, 2015, p. 10).

De esta manera podemos entender que el liderazgo va más allá de la capacidad de influir, que agrupa capacidades, conocimientos y aptitudes, y que ha ido evolucionando a medida que el hombre también evoluciona; los avances tecnológicos, las necesidades de las organizaciones y las sugerencias de los colaboradores también han propiciado los diversos cambios a la hora de liderar.

Las diferentes acciones que realizan a diario los dirigentes de gobiernos, equipos deportivos, empresas y los grupos de personas de cualquier índole, son acciones que resaltan a través de la historia humana y vienen dadas por diferentes características que dependen del tipo de líder que las ha encabezado y los resultados que se han logrado, estos resultados en algunos casos van de la mano de las relaciones de valor que se construyen entre el liderazgo y la motivación impartida a los colaboradores; pero así como se han generado grandes resultados a lo largo de la historia se evidencian por medio de estudios de caso qué travesías han tenido que pasar para hoy ser líderes ejemplos con casos de éxito o por el contrario ser ejemplos de lo que no se debe hacer en el liderazgo.

## **Capítulo 1. Las emociones y el liderazgo.**

Es importante que el líder tenga un conocimiento pleno de sí mismo en primera instancia, antes de iniciar con el proceso de llevar a un equipo a la consecución de una meta; cuanto mayor sea este conocimiento, mayor será la posibilidad de saber actuar ante situaciones críticas que se presentan diariamente en los equipos de trabajo.

La inteligencia emocional y el liderazgo están estrechamente ligados, por esto no solamente se trata de tener una formación académica sino también contar con las características emocionales como lo son el autoconocimiento, autocontrol de las emociones, motivación, empatía, habilidades sociales, entre otras que se van reflejando entre unos y otros respecto del ejercicio.

El autoconocimiento está referido tanto a rasgos de personalidad, aptitudes y destrezas, como a las preferencias profesionales, (Caballero, 2024), ayuda a conocer los estados internos, y se enfoca en etiquetar los sentimientos mientras éstos ocurren, permite que las demás cualidades con la que cuenta el líder sean explotadas al máximo en cualquier situación que se encuentre, además de generar una motivación que le permita tener al resto del equipo animados en pro de sus objetivos; el autoconocimiento permite analizar y comprender de manera más profunda los sentimientos de los demás, trabajando desde la empatía, con tres facultades desde la emoción, tales como: autoevaluación, confianza en uno mismo y la conciencia emocional.

Un estudio psicológico realizado por David McClelland en 1998 a más de 30 organizaciones, permitió concluir que aquellas que poseían competencias relacionadas con la inteligencia emocional superaron entre un 15% y 20% sus objetivos anuales, de esta manera

se puede evidenciar como el liderazgo impacta en la productividad de las empresas y en el desarrollo de las mismas. El tope de la eficacia personal se puede interpretar como la capacidad de liderazgo, y dentro de una organización, el tope será alto siempre y cuando el liderazgo sea fuerte, si ocurre lo contrario las organizaciones empiezan a limitarse y se ven obligados a los cambios.

Por otra parte, tenemos las habilidades sociales características de un líder, la capacidad de desarrollar las ideas y la comunicación efectiva de estas, la forma en cómo se relaciona e interactúa, la manera como construye en equipo desde la influencia. La inteligencia emocional no solo se trata de no tener emociones, se basa en saber administrar todas las emociones y tener control de ellas desde las diferentes habilidades que se desarrollan para tener un buen resultado, construir en equipo, pero manejar las emociones desde la individualidad. La espina dorsal del crecimiento de toda empresa es el liderazgo, esto implica que al ser la columna que genera la fuerza para mantenerse, aparezcan diferentes mitos que impactan de manera positiva o negativa en las organizaciones, algunos de ellos son:

### **1.1. El mito de la Gerencia**

Confundir liderazgo con Gerencia, no son lo mismo, hasta hace algunos años los libros que se relacionaban según eso con el liderazgo eran realmente sobre gerencia, sin embargo, existe una gran diferencia, el líder influye y la gerencia se enfoca en sistemas y procesos.

Para determinar si alguien es un líder en lugar de un gerente, una estrategia efectiva es solicitarle que implemente algunos cambios positivos. Los gerentes pueden mantener el curso establecido, pero carecen de la capacidad para alterarlo. Para influir en el cambio de dirección

de las personas, es necesario tener poder de influencia. (Maxwell, 1998)

### **1.2. El mito del Empresario:**

Suponer que todo empresario es un líder es caer en un error, en ocasiones los empresarios tienen grandes habilidades para ver oportunidades y llevar a cabo una buena ejecución, además de saber suplir las necesidades que se generan en las empresas buscando con ellas las ganancias, sin embargo, carecen de habilidades para tratar con gente, y esta falta de influencia no les permite liderar. El empresario llega a tener grandes ganancias sin convertirse en líder, ya que pueden obtener grandes ventas de sus productos, pero no logran obtener grandes seguidores y puede que el empresario los persuade por momentos, pero a corto plazo.

### **1.3. El mito del Conocimiento:**

Como dice Sir Francis Bacon, “el conocimiento es poder”, esta frase confunde a muchas personas creyendo que tener conocimiento y poder los llevará a grandes resultados de sus objetivos planteados, sin embargo, la inteligencia no es sinónimo de liderazgo y si esto fuera cierto, la secuencia lógica sería que las personas más inteligentes lideran en cualquier ámbito y en todo momento. Ahora suponer naturalmente que los que poseen conocimiento e inteligencia son líderes es un pensamiento erróneo, el coeficiente intelectual no es sinónimo de liderazgo (MAXWELL, 1998).

### **1.4. El mito del Precursor:**

Ser el primero no es sinónimo de liderazgo, y estar frente a una multitud, un equipo o un país, no hace líderes, para ser líder se necesita tener la capacidad de movilizar las masas de gente a las cuales se está dirigiendo, hacer que dicha multitud vaya en la misma dirección, que compartan visión y misión y que intencionalmente estos vayan tras el líder.



## **Capítulo 2. Características del liderazgo**

El liderazgo es un ejercicio de dirigir a grupos que se puedan llevar a altos desempeños, lo cual conlleva a liderar en las sociedades, en entidades diversas, en organizaciones y pequeñas y grandes empresas, en diferentes grupos humanos, entre otros; en el liderazgo se busca entender y comprender a los que se lidera y los que no sus necesidades y bienestar, ellos necesitan de un guía y un modelo referente para poder caminar en el quehacer de las organizaciones. No siempre se obtienen buenos o malos resultados, todo está sujeto a cómo los líderes desempeñan las capacidades en su rol.

Cuando se habla de liderazgo observamos características y rasgos determinados, que hacen que se formen diferentes estilos, estos son reconocidos por cada particularidad, desde su filosofía de ser y unidades de habilidades que autónomamente fueron desarrolladas. Cada característica que tienen los estilos de liderazgo describe la importancia del líder con el cual se llega a grandes resultados y rendimientos. Cuando se habla de la filosofía en ese liderazgo se parte de su fundamento como persona para llegar a la gente, la lógica de su sabiduría como líder para impactar; y cuando se habla de habilidades se incluyen capacidades de gestionar un estilo en particular para llegar a ser un gran líder. A continuación, se detalla 3 estilos de liderazgo, destacando sus características y su filosofía según el artículo que desarrollado por Escandon & Hurtado en el año 2016:

### **2.1. El líder democrático:**

Este estilo de líder tiene mayor relevancia en las personas y el desempeño que se tiene. Este tipo de liderazgo da por hecho que gran parte (casi que su 100% ) de su gente es honesta, depositan alta confianza en ellos y asumen que sus colaboradores trabajan

fuertemente para alcanzar los objetivos significativamente propuestos desde un trabajo arduo y desafiante; también este tipo de líder se esfuerza por ser muy organizado, detallado, que genera grandes espacios de motivación para un mejor trabajo, siempre están enfocados en iniciativas que ayuden a emerger el gran potencial y gestión de las personas; con todo esto este tipo de liderazgo visiona poder cumplir con los objetivos y metas propuestos en la organización, adicional lograr aquellos objetivos también propuestos a nivel personal.

También como lo menciona Escandon & Hurtado (2016) “El líder democrático se considera como un instrumento para promover el bienestar del grupo, está abierto a las opiniones de sus seguidores, permite participación en la toma de decisiones y considera que los seguidores se encuentran motivados para hacer lo correcto”. (p. 139)

El gran poder del líder está en gran medida en la relación de valor que construye con sus colaboradores, ya que ellos son los que otorgan poder, el líder dando respuesta a esto toma la dirección y la responsabilidad de guiarlos y direccionarlos sin llegar a tomar o aprovecharse de ese poder, todo lo contrario, a ellos este tipo de liderazgo trata en gran medida compartir el poder, donde socializa y discute de manera constructiva todas las decisiones y políticas de la organización.

En general, el estilo democrático se determina por las siguientes características: Los subordinados regularmente se involucran en el conjunto y actividades de toma de decisiones, Desde el grupo gerencial están constantemente en obtener el consentimiento de los subordinados antes de implementar los cambios, los gerentes y colaboradores normalmente se reúnen para debatir los problemas relacionados con el trabajo, los gerentes informan regularmente (no en todos los casos) sobre temas importante y como es el

progreso, siempre los líderes tratan de explicar las intenciones y la situación actual, y finalmente los gerentes toman tiempo para tener escucha activa hacia los colaboradores del grupo y se interesan por las ideas y sentimientos de los miembros del grupo.

Este estilo de liderazgo fomenta el crecimiento empresarial desde la perspectiva idónea de la participación constante de los colaboradores, no significa que siempre funciona este tipo de liderazgo, pero es el más adecuado para gerenciar una organización generando meritocracia, inclusión y participación activa de todos los miembros. Algo muy presente que se debe tener en cuenta en este tipo de liderazgo es el tomar decisiones directamente, ya que a veces el negocio avanza y no siempre se debe tener el debate para toma de decisiones si no ser más directivo, porque el negocio así lo requiere.

Un ejemplo de este tipo de liderazgo tenemos a la empresa Amazon, una empresa que transformó su liderazgo y su idea de negocio y así vio el crecimiento de esta gran empresa, pasando de una biblioteca virtual en 1995 a un sitio web de excelencia para realizar compras por internet. Jef Bezos siempre inspira y ayuda a los empleados a tomar la iniciativa, la creatividad y compartir nuevas ideas, todo esto con la intención de un criterio de decisiones que respondan a la gran mayoría de los intereses globales de la empresa. (Mendoza, 2022).

## **2.2. El líder autocrático:**

Se determina por un mayor énfasis en el rendimiento y poca determinación en las personas, donde éstas pasan a un segundo plano. Está constantemente asumiendo que la gente tiene pensamientos y actitudes perezosas, con poco grado de responsabilidad, no son tan fiables, y

su organización, planificación, control y criterio de decisión siempre debe ser encausado o manejado por el líder con una baja participación y adaptación de otras personas.

Este estilo de liderazgo se basa en el ejercicio de la autoridad, el control, la manipulación y el poder. Se caracteriza por la necesidad de imponer una fuerte dirección para alcanzar resultados satisfactorios y ejecutar eficazmente las tareas. En este enfoque, las políticas, la orientación y las actividades son decididas exclusivamente por el líder, sin tomar en consideración las opiniones o aportes del grupo.

El líder no siempre está activo en el accionar de cada idea, él sólo las toma y las delega, limitándose a dar estrictamente las instrucciones para llevar una excelente ejecución de las ideas. Los líderes autocráticos toman el ejercicio del poder y el control mediante la recompensa, la represión y restricción a través de las reglas y políticas que este mismo desarrolla, al final siempre prometiendo incentivos por el cumplimiento de las tareas o advertencias y amonestaciones ante su malas acciones y malos resultados.

En general, el estilo autocrático se determina por las siguientes características: Existen aquellos que se conocen como subordinados y no participan en el proceso de toma de decisiones, son tratados con mano dura y sus dirigentes son poco flexibles, no dan explicaciones de su comportamiento, cambian constantemente las obligaciones y funciones de los colaboradores sin dar previos avisos, además, de que las tareas son metódicamente asignadas y no permiten un solo espacio que lleve a la toma de decisiones o permita la iniciativa de quienes las ejecutan.

Este estilo de liderazgo para cualquier organización es ideal siempre y cuando no se corre con desventaja en la toma de decisión, se convierte en las decisiones rápidas al no pasar por

tantas personas, pero si no funciona para los colaboradores estos harán saber que la decisión no es la más acertada.

Un ejemplo de ellos son las empresas de Elon Musk CEO de tesla, siempre parte del suceso de toma de decisión de Elon, dentro de la empresa más grande de automovilismo él es el encargado de tomar las decisiones. Una mala toma de decisión afecta a todos los colaboradores y se ven tan afectados al ver que la idea no sale de ellos, un ejemplo de ello fue en el 2018, cuando el CEO de Tesla, Elon Musk anunció la producción de 500.000 vehículos en 2019. Sin embargo, Tesla no pudo llegar a esta meta propuesta, y Musk llegó a tal punto de llevar a sus empleados a trabajar horas extras y generar multas semanales con el único objetivo de cumplir la meta; los subordinados no tuvieron la oportunidad de debatir dicha decisión ni existió flexibilidad alguna, típico del líder autocrático.

### **2.3. El líder liberal:**

Posee un bajo énfasis en el rendimiento y en las personas. Se asume que las personas son impredecibles e incontrolables y que el trabajo del líder es hacer lo suficiente para sobrevivir, mantener un bajo perfil, no meterse en problemas y dejar a la gente sola tanto como sea posible. El líder no participa en el grupo, concede libertad a sus miembros para que decidan y actúen, y su función es proporcionar los materiales necesarios para que puedan llevar a cabo sus actividades, y en ningún momento busca interferir en las actividades del grupo, solo interviene cuando le es solicitado. Este líder no se interesa por participar y su personalidad es más bien conformista y cautelosa, el estilo liberal algunas de sus características son según (Escandon & Hurtado, 2016):

El líder delega su poder con moderación, permitiendo a los subordinados un alto grado de

autonomía. Se enfoca en cómo los subordinados definen sus objetivos, determinan los medios para alcanzarlos y llevan a cabo las tareas. Facilita el acceso a la información y fomenta la comunicación, pero no interviene excesivamente en el trabajo en equipo. La toma de decisiones importantes a menudo se realiza de manera unidireccional, con participación ocasional en la definición de metas. Además, se otorga una considerable autonomía a los niveles más bajos de la organización.

En este estilo de liderazgo fomenta un desarrollo alto en la creatividad de los empleados, se auto desarrolla, hay un alto nivel de participación y permite el crecimiento del trabajo en equipo, sin embargo, una mala ejecución o decisión no se tendría ese responsable directo, hay un mayor margen de error, existen opiniones opuestas que afectan al trabajo colectivo. Un ejemplo de este estilo de liderazgo suele ser las grandes empresas de tecnología, programación entre otros como lo es: Google, Facebook y gigantes tecnológicos como lo son Samsung y Huawei.

Con cualquier estilo de liderazgo mal impartido se obtienen resultados negativos, el liderazgo efectivo se puede ver reflejado en un clima laboral tranquilo, armonioso y con buenos resultados, donde prevalece la motivación de los colaboradores, reciprocidad en las labores desde el colaborador hasta el empleador, alto sentido de pertenencia, entre muchos otros factores más que se genera al tener un ambiente laboral tranquilo y armonioso. Por lo contrario, al no tener un liderazgo efectivo se puede caer en muchos errores como organización, tales como: baja productividad, ambientes laborales poco agradables.

### **Capítulo 3. Analizando desde la evidencia.**

#### **Caso 1. McDonald's**

El nivel de eficacia de un individuo se puede determinar por la capacidad de liderazgo, la ley del tope, relaciona estos dos conceptos, liderazgo y eficacia y permite ver que cuanto menor sea la capacidad de dirigir de una persona, más bajo será su potencial, sabiendo esto se detalla un ejemplo que ha marcado una gran historia alrededor de las comidas rápidas, McDonald 's.

Fue para el año 1930 que Dick y Maurice dos jóvenes hermanos en búsqueda de un sueño se mudaron a California, su primer trabajo fue en la industria cinematográfica y de allí partió su primer emprendimiento, un teatro en Glendale, sin embargo, el negocio no resultó rentable, y en los cuatro años que tuvieron el negocio no les fue posible producir de manera continua el costo del alquiler.

Al ver que este negocio no daba la rentabilidad que esperaban, buscaron nuevos horizontes, para ese entonces la población del austro de California se había hecho muy dependiente de los automóviles y los negocios “drive in” se estaban haciendo populares, los hermanos Dick y Maurice vieron una nueva oportunidad y abrieron un restaurante al este de Glendale el cual sí tuvo un buen éxito, fue entonces para el año 1940 cuando decidieron trasladar su idea de negocio a San Bernardino al este de los Ángeles, y aumentaron sus opciones de menú con perros calientes, los emparedados de carne, las papas fritas, los batidos y el cerdo a la barbacoa, llegando así a ventas anuales de \$200.000, recibiendo ganancias cada uno de \$50.000, llegando a estar en la élite económica de la ciudad.

En 1948 hicieron nuevamente modificaciones en su negocio, eliminaron su formato “driver- in” y empezaron a servir a sus consumidores en la parte interna del restaurante, se

concentraron en vender únicamente hamburguesas, aumentaron la eficacia de los procesos y cada colaborador tenía claro que hacía parte de un ensamble que debía tener la orden el cliente en 30 segundos sobre la mesa; el ingreso aumentó a \$350.000 anual y sus ganancias aumentaron a \$100.000 para cada uno; sin embargo, la capacidad de triunfo se vio debatida por el débil liderazgo poniendo un tope en el camino.

Los hermanos Dick y Maurice tenían su futuro asegurado, siendo su restaurante uno de los más prósperos y rentables en todo el país, la organización, y el servicio al cliente los llevó a ser reconocidos y diariamente recibían llamadas, mensajes y visitas de la gente que quería aprender de ellos y sus métodos. De allí parte la idea de lanzar las franquicias de restaurantes McDonald's, era la mejor forma de hacer dinero según los hermanos, en 1952 lanzaron la idea al mercado, pero todo fue un esfuerzo catastrófico, debido a que no tenían el liderazgo necesario y esto estuvo en contra de los hermanos para aplicar la idea de forma eficaz.

Dick y Maurice en su ejercicio de ser propietarios de restaurantes tenían bien definidos sus labores, sin embargo, aun sabiendo cómo dirigir su negocio, carecían de liderazgo, pero como se evidencio en el capítulo 1, el mito del gerente y el empresario, es el claro ejemplo de estos dos hermanos, su eficacia estaba en el tope y no eran buenos liderando.

Para el año 1954 los hermanos Dick y Maurice firmaron un trato con el empresario Ray Kroc, quien para esta época dirigía una compañía creada por él mismo donde se comercializaban máquinas para hacer batidos, y de quien los hermanos McDonald sobresalían entre sus mejores clientes; Kroc al conocer el restaurante tuvo inmediatamente la visión de estar en cientos de mercados y en 1955 cerró el trato con Dick y Maurice creando McDonald's System, Inc, posteriormente McDonald's Corporation.

Kroc, quien sí era un líder, comenzó a crear un equipo y a convertir a McDonald's en una

entidad nacional, se apoyó en colaboradores más hábiles, y a medida que su equipo iba creciendo en tamaño y capacidad, sus asociados también contrataban a más colaboradores capacitados y con liderazgo. De esta manera se concluye en este caso de estudio que la falta en la capacidad de liderazgo fue el límite de la eficacia de los hermanos McDonald, que, a pesar de su desempeño como gerentes, la idea de negocio se vio truncada por la falta de gestión y dirección.

## **Caso 2. Ramo S.A.**

En la ciudad de Bogotá para comienzos de los años 50, un matrimonio emblemático de la época conformado por el señor Rafael Molano Olarte y la señora Ana Lucía Camacho Gómez, daban inicio a una de las empresas más prósperas y tradicionales de Colombia, en ese momento sin pensar en lo que hoy sería la compañía Ramo S.A.

Siendo una empresa muy emblemática y reconocida para Colombia y con un competidor directo como lo es la empresa Bimbo, ha tenido que sobrellevar los obstáculos que en este ámbito comercial se presentan diariamente; un ejemplo de ello es lo sucedido en el año 2004 cuando uno de las grandes superficies conocida como almacenes Éxito del grupo Casino, y en el cual se comercializaban con un gran impacto los productos que conforman el portafolio de Ramo S.A, tomó la decisión unilateral de cambiar las negociaciones que hasta el momento adelantaba con todos sus proveedores, lo cual no resultó beneficioso para los directivos de ese entonces, llegando a tomar la difícil decisión de romper los términos contractuales y suspender sus labores de distribución con este grande del país.

Para ese entonces las ventas se vieron afectadas ya que el grupo Casino representaba un

8% de las ventas a nivel nacional. Pese a esta eventualidad, 3 años después retomaron negociaciones llegando a acuerdos que favorecen ambas partes; en estos 3 años la dirección de Ramo S.A. utilizó estrategias y forjó el liderazgo de sus dirigentes permitiendo siempre estar a la vanguardia de los nuevos competidores.

Ramo S.A. desde sus comienzos mostró ser una compañía sólida, con filosofía rígida, hecha por la gente y para la gente, logró que todo un país se enamorara de la marca, y que cada persona se sintiera identificada al comprar cualquier producto del amplio portafolio.

Fueron muchas crisis como compañía, sin embargo, al ser tan sólida y con su filosofía rígida por gente y para la gente los mantuvo estables durante las crisis, además el liderazgo democrático y autocrático con el cual el líder direccionó a todo el equipo a tomar decisiones difíciles que pudieron tener diferentes resultados, sin embargo, fue asertivo y con buenos resultados, que hasta el 2008 tuvieron un incremento de la venta del 6,3% en la variación porcentual.

Aspectos que caben resaltar son los valores fundamentales que don Rafael Molano forjó desde los comienzos de la empresa, y uno de ellos es el respeto, en la compañía cualquiera de sus colaboradores sin importar rango o antigüedad goza de un buen trato, las necesidades y los intereses individuales se llevan con toda la dignidad del caso, este valor relevante está acompañado por la solidaridad, la equidad, el compromiso, y la idoneidad que requiere el desarrollo de cada competencia.

La innovación, la disciplina, el manejo de nuevos softwares, el bienestar del personal que contribuyen a una mejor calidad de vida también fueron factores de éxito que ayudaron a establecer la marca como una gran compañía en Colombia. Factores diferenciadores que resaltan la marca, como su sabor, la frescura en cada producto, la penetración del mercado,

los precios competitivos y asequibles, y sus recetas tradicionales que se conservan desde sus comienzos. Lo dicho anteriormente muestra cómo influye el liderazgo en la compañía Ramo S.A, como a pesar de los eventos que los enmarcan, los directivos y líderes de una u otra manera hacen hoy que todo el país se sienta identificado cuando compra un producto Ramo.

## Conclusiones

- ✓ La productividad de los colaboradores y el éxito de las empresas a través de grandes líderes se resume en la suma de diferentes habilidades, capacidades y cualidades que estos desarrollan, las cuales no deben estar sesgadas y clasificadas por los diferentes mitos que se presentan a la hora de liderar; estas habilidades desde el punto de vista de las emociones nos enseñan que dejarse gobernar por ellas conlleva a actuar con la emoción y no con la razón, haciendo que las empresas que sufren este tipo de impactos vean sus resultados afectados y disminuciones de producción y finalmente de su capital.
- ✓ Cada líder tiene una característica que lo define y lo clasifica en un estilo. Una mala ejecución de un estilo conlleva a resultados negativos, todo liderazgo implementado o sustentado de la mejor manera conlleva a grandes resultados, de esta manera se ve reflejado en algunas empresas como es el caso de Amazon que creció con su estilo de liderar democrático, Tesla al ser dirigido de manera autocrática ha logrado grandes logros y Google desde un liderazgo liberal ha podido estar en los primeros 5 puestos como mejor empresa, debido a esa capacidad creativa, autónoma que han desarrollado. Sin embargo, si estas grandes empresas no desarrollarán bien esos estilos de liderar no funcionan como hoy lo hacen.
- ✓ La falta de capacidad de liderar conlleva a las empresas a tomar riesgos en el mercado que vista desde gerencia o desde el espíritu emprendedor se ven como ideas relevantes y que pueden llegar a tener una gran acogida por el público, sin embargo, como se pudo evidenciar en el capítulo 1 estas relaciones entre líder y gerencia no es

más que un mito que la sociedad al día de hoy todavía sigue y conserva, aquellas empresas que vieron más allá y que delegaron estas labores a los líderes innatos o aquellos que se han ido

formando para ejercer dicha labor si han obtenido los resultados esperados y se convirtieron en casos de éxito y de referente global.

- ✓ Toda organización debe tener como un foco principal construir la base sólida del negocio desde un liderazgo que se base para la gente y de la gente, con opción de fomentar relaciones de valor, grandes redes de apoyo, lo cual conlleva a posicionarse y obtener reconocimiento alrededor de las demás organizaciones.

## Lista de referencias.

Antonio, H. T. (2020). Liderazgo Organizativo. Estudio de caso en la empresa naviera.

*Universidad de la Laguna*, 1-26.

David, B. P. (26 de 01 de 2024). *Blog de Liderazgo*. Obtenido de

<https://davidblancoperez.com/10-ejemplos-de-liderazgo-democratico-para-inspirarse-e-implementar-en-la-empresa/>

Escandon Diana, H. A. (2016). Influencia de los estilos de liderazgo en el desempeño de

las empresas. *UNIVERSIDAD ICESI*, 3-4.

G., C. J. (2006). LIDERAZGO Y SU INFLUENCIASOBRE EL CLIMA LABORAL.

*UNIVERSIDAD AUSTRAL DE CHILE*, 1-18.

*Inteligencia Emocional y Liderazgo*. (26 de 01 de 2024). Obtenido de

[https://drive.google.com/file/d/1CeW8Uxn\\_TcDKYEjamHIMuxr8Vpr363Tw/view](https://drive.google.com/file/d/1CeW8Uxn_TcDKYEjamHIMuxr8Vpr363Tw/view)

José, A. (2000). *Biblioteca UDGVIRTUAL*. Obtenido de

<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2147>

MAXWELL, J. C. (1998). *LAS 21 LEYES IRREFUTABLES DEL LIDERAZGO*. Nashville,

Tennessee,: Maxwell Motivation, Inc. Obtenido de

[https://drive.google.com/file/d/0B86O3DIMpgSkSFNMRk5HeFZ4cmM/view?resourcekey=0-ikPRcVr\\_f4uQ3wa\\_AowSLw](https://drive.google.com/file/d/0B86O3DIMpgSkSFNMRk5HeFZ4cmM/view?resourcekey=0-ikPRcVr_f4uQ3wa_AowSLw)

Maxwell, J. C. (1998). *LAS 21 Leyes Irrefutables Del Liderazgo*. Nashville,

Tennessee: Maxwell Motivation, Inc. Obtenido de

[https://drive.google.com/file/d/0B86O3DIMpgSkSFNMRk5HeFZ4cmM/view?resourcekey=0-ikPRcVr\\_f4uQ3wa\\_AowSLw](https://drive.google.com/file/d/0B86O3DIMpgSkSFNMRk5HeFZ4cmM/view?resourcekey=0-ikPRcVr_f4uQ3wa_AowSLw)

Personal, E. D. (julio de 2019). *Content*. Obtenido de

<https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/7ee5628e-5fb1-4ad4-9f17-d79f17cb35b0/content>

Rave, E. D., & Franco, J. G. (2011). Decisiones gerenciales ante momentos de crisis.

*Casos Empresariales Colombianos*, 56-75.

Sandra, E. M. (2006). Modelos de Liderazgo en Organizaciones Cambiantes. 295-300.

Obtenido de

<https://drive.google.com/file/d/0B7jERel2eStoVnBhTTJsWXNwd2c/view?resourcekey=0-a-T4ABIRaa8TQ3FS3sMzwA>

Villar, B. (2024). *Liderazgo Autocrático Website*. Obtenido de

<https://liderazgoautocratico.website/ejemplos-de-liderazgo-autocratico-en-una-empresa/>

Warren, R. (2005). *Liderazgo con Propósito* (Vol. 1.0). Estado Unidos: Editorial Vida,

dedicados a la excelencia. Obtenido de

<https://drive.google.com/file/d/0Bx1Ge1MvLEq2NINiVlhEend0MmM/view?resourcekey=0-KTh9LFoUps7qU3BK-IAaA>