

**ANÁLISIS, RETOS Y OPORTUNIDADES DEL LIDERAZGO
TRANSFORMACIONAL EN EL TURISMO DE SANTA ROSA DE CABAL,
RISARALDA**

Corporación Universitaria Remington.

Especialización en Alta Gerencia.

Seminario En Habilidades De Liderazgo En Personas Y Equipos

Lina María Trejos Castro ¹

Katherine Patiño Escobar²

Oscar Eduardo Duque³

John Edisson Amórtegui Granada ⁴

Opción De Trabajo De Grado Seminario-Diplomado.

2025

¹ Estudiante Especialización en Alta Gerencia, Uniremington, lina.trejos.4995@miremington.edu.co

² Estudiante Especialización en Alta Gerencia, Uniremington, katherine.patino.6326@miremington.edu.co

³ Asesor temático Seminario En Habilidades De Liderazgo En Personas Y Equipos, duquerestrepo@gmail.com

⁴ Asesor metodológico Especialización en Alta Gerencia, Uniremington, john.amortegui@uniremington.edu.co

Dedicatoria

Le dedico todo mi esfuerzo a Dios por brindarme una familia tan especial y amorosa que siempre ha estado en cada uno de mis procesos, dándome fortaleza para seguir adelante en cada momento de dificultad; a mi compañera Katherine Patiño por sus aportes constructivos fortaleciendo en mí los conocimientos y brindándome una experiencia maravillosa con su bella presencia.

Primero a Dios por orientarme y darme las fuerzas para lograr todo el proceso, a mi padre, hijos y pareja por motivarme a continuar, este trabajo también se lo dedico a mi compañera Lina Trejos quien estuvo presente en los trabajos y con su energía logramos grandes resultados.

Agradecimientos

Le damos los agradecimientos a Dios, a nuestras familias y al Mg. Jhon Edison Amórtegui Granada Sub. Director académico de la Corporación Universitaria Remington sede Pereira, por compromiso y dedicación para compartir su conocimiento con cada uno de sus estudiantes con amor y paciencia, fortaleciendo el espíritu investigativo. Gracias, profesor por dedicar su tiempo a los estudiantes.

Tabla de contenido	4
Resumen	5
Pregunta orientadora de la búsqueda	7
Liderazgo transformacional	9
<i>Decisiones estratégicas</i>	9
<i>Competitividad</i>	9
<i>Empoderamiento</i>	9
<i>Motivación</i>	10
Metodología de búsqueda de la información	10
Sustentación teórica de la pregunta	11
Conclusión.	12
Referencias	13

Resumen

El desarrollo del presente informe tiene como objetivo, brindar información, análisis y cuestionamientos sobre el liderazgo transformacional, todo su análisis se realizará enfocado en el sector turístico, siendo este sector uno de los principales focos de ingreso del país, logrando así dinamizar la diferentes economías por su transversalidad , es por este motivo el interés por enfocar el liderazgo que permite empoderar, lograr objetivos, siendo muy ajustados a las tendencias que pide laboralmente esta generación para lograr mayor empatía con las metas de la organización. Este informe hace una invitación no solo a los directivos y futuros gerente de las organizaciones a que se cuestionen y logren potenciar las habilidades del talento humano, pero en especial a esos líderes que son encargados de motivar y empoderar al equipo logrando identificar cual es la razón que los impulsa y usarlos como un factor para potenciar la autonomía y el liderazgo que se requieren en las organizaciones de turismo como lo indica el documento. Es importante resaltar que, aunque las organizaciones tengan una excelente estructura organizacional, estrategia comercial y visión, sin líderes que inspiren, que tengan comunicación asertiva y que logren que sus equipos lo sigan y escuche, difícilmente se logrará implementar y conseguir objetivos que conlleven a la toma de decisiones estratégicas. Para lograr todo ese potencial del talento humano se requiere de jefes que innoven y por esta razón queremos tener presente en el informe la siguiente frase de Steve Jobs “La innovación es lo que distingue al líder de los seguidores”.

Palabras Claves: liderazgo transformacional, estructura organizacional, innovación, talento humano, análisis y sector turismo.

Pregunta orientadora de la búsqueda

De los factores vitales para el buen funcionamiento de una empresa sin duda es el talento humano, por esta razón se le debe brindar toda la atención a los procesos de selección del personal, ya que de ahí depende no solo la estabilidad de las áreas, sino la identificación de la razón de ser, personalidad y motivación del candidato y la alineación con la cultura organizacional y personalidad de la organización. El liderazgo transformacional es una invitación a ese cuestionamiento del cambio continuo, a tener líderes que sean integrales, que conozcan todos los cargos, que tenga interiorizado el ADN de la corporación y el direccionamiento estratégico, ya que este último sería la guía para la toma de decisiones e incluso desarrollo y aplicación de ideas. Una vez identificado todos los aspectos mencionados anteriormente en los candidatos para un buen empalme es indispensable tener parametrizado por áreas y proceso los pasos de las inducciones con el objetivo de lograr empatía con la empresa, alta productividad y conocimiento del área al que llega el trabajador, teniendo así la satisfacción y destrezas de cada integrante.

Históricamente las personas son la parte fundamental y estratégica del desarrollo en las empresas, sin embargo solo a partir de los años 80 se les dio la importancia que merecían, todo esto gracias a una mentalidad innovadora que decidió analizar y estudiar que los resultados de una corporación es gracias en gran proporción a las personas que la integran, fruto de estos resultados se crea el área de talento humano, transformando así áreas más administrativas que incluían el manejo del personal, logrando así desarrollar ventajas competitivas (Sánchez, 2002).

Cuando se tiene como prioridad que el éxito de una compañía está en la correcta selección y empoderamiento de las personas, podremos avanzar en el cumplimiento de las metas específicamente sector turístico, sector que ha logrado un incremento exponencial y que

Colombia como destino ha llegado a estar en los primeros puestos a nivel mundial por su variada oferta turística que cautiva el mundo entero. Aunque es un sector económico que genera grandes ingresos al país, los estudios observan que los trabajadores que integran turismo en un alto porcentaje están insatisfechos por la falta de garantías laborales, reconocimiento, bienestar laboral y otros factores, por ello se hace un llamado a realizar acciones de mejora donde se le dé la importancia a los trabajadores que están en el sector logrando así una mayor productividad que ayudan a las metas organizacionales (Vargas, 2022).

La organización ayuda al desarrollo sostenible del país, en las actividades empresariales está comprometido el cuerpo laboral y de allí la importancia de velar por la rendimiento, la cual no solo se logra exigiendo sino generando estrategias de motivación laboral y logrando un buen clima organizacional, todo esto trae beneficio no solo para la compañía en sus cumplimientos de metas, sino también para las personas en sus tareas, desarrollo profesional y personal (Bedoya y Sánchez, 2022). Con base en lo anterior, se tiene como objetivo del presente informe de análisis, retos y oportunidades del liderazgo transformacional en el turismo de Colombia. Teniendo en cuenta todo lo anterior se formula la siguiente pregunta:

¿Cómo impacta el liderazgo transformacional en la productividad, competitividad y alcance de metas, teniendo en cuenta los retos que se enfrenta, enfocándonos en el sector turístico?

Liderazgo transformacional

Consiste en que los líderes no sólo supervisan, sino que inspiran a sus equipos, generando un medio en el que los trabajadores puedan desarrollar todo su potencial. Es un tipo de liderazgo que va más allá del incentivo inmediato, impulsando una visión a largo plazo y un crecimiento sostenido (Cruz y Ortiz, 2023).

El liderazgo es la capacidad de influenciar a los demás para potenciar el poder de las personas al momento de realizar sus acciones es una conducta individual que tiene el líder para guiar y orientar a su personal en busca de los alcances de las metas establecidas, teniendo en cuenta las necesidades de los colaboradores así poder planificar desde la parte interna estructurando una base sólida que dé respuesta a las exigencias personales, laborales y externas.

Decisiones estratégicas

Son las que se toman de manera meditada y estudiada con el fin de conseguir unos objetivos a largo plazo, para tomar este tipo de decisiones es primordial contar con recursos, así mismo estar en la disposición de realizar cambios en la compañía, lo cual implica que son decisiones complejas que afectan de manera estructural a la organización.

Para considerarse como decisión estratégica cuenta con algunas características como que son a largo plazo por medio de una planificación alineada con la estructura de la empresa y proyectada a futuro. (Pedraja y Rodríguez, 2006).

Las toma de decisiones es un proceso fundamental para la organización, esto puede generar ambientes de incertidumbre por esta razón se debe planear, gestionar, organizar y evaluar cada uno de los procedimientos, evaluando los riesgos de cada decisión para implementar estrategias sostenibles que mejoren la situación empresarial; así mismo los líderes deben adoptar demandas cambiantes de los consumidores, conformar un entorno competitivo, ofrecer experiencias únicas y satisfactorias que contribuyen al desarrollo económico y sostenible de las regiones turísticas.

Competitividad

Es la habilidad de resaltar, es una manera de aprender y crecer para poder enfrentar los retos y oportunidades con éxito, esto acompañando de una mejora constante y una facilidad a la

adaptabilidad. En el contexto del liderazgo transformacional es fundamental para triunfar en el mercado laboral y lograr esa inspiración que lleve a sus equipos al cumplimiento de metas.

(Belloso, 2009)

Empoderamiento

Es el proceso mediante el cual se estudian las necesidades de un individuo o un equipo de trabajo, con el fin de brindar instrumentos necesarios para el alcance de su autonomía y así lograr que las personas fortalezcan sus capacidades, confianza, visión y así impulsar cambios efectivos en cada escenario. (García y Fernández, 2020)

Motivación

La motivación es el impulso de la actuación del ser humano, es lo que atrae a ejecutar dicha acción que le despierta interés y en la cual busca darle respuesta a una necesidad fisiológica o psicológica, esta situación genera una ruptura en el estado de equilibrio del organismo produciendo inconformismo, insatisfacción y estrés, lo cual conlleva a la persona a tener acciones que lo desmotivan generando una tensión al realizar sus labores. Sin embargo, al momento de darle solución a su necesidad, el sujeto inicia un proceso de equilibrio en busca de una nueva motivación para seguir con su trabajo.

Es la importancia, dedicación y atención por una actividad, funciona como un instrumento que ayuda a las personas a ejercer labores; es de origen fisiológico y psicológico. Siempre que aparece una necesidad el equilibrio del organismo se rompe, causando un estrés y una angustia, que conllevan a superar la necesidad para así aliviar la tensión (Carrillo,2009).

A partir de esos conceptos la OIT ve la necesidad de crear unas condiciones laborales aptas para los empleados donde se establezca una relación más amistosa entre jefes y trabajadores teniendo en cuenta cuales son los intereses de cada uno, el deber que los motiva, qué

les causa satisfacción, y así poder brindar mejores oportunidades en cada área y que ellos puedan desarrollar sus funciones con eficiencia y eficacia y así alcanzar los objetivos empresariales.

Metodología de búsqueda de la información

Para la recopilación de toda la información del presente informe se tiene en cuenta el análisis del sector turístico y entrevistas de los directivos y gerente de la empresa San Vicente Reserva Termal en Santa Rosa de Cabal Risaralda; posterior a las entrevistas se analiza la información y se generan las posibles preguntas. Adicionalmente, a esta fuente se buscó en la web, blogs, páginas y videos relacionados con el liderazgo transformacional.

Así mismo, buscamos resaltar y recordar la importancia de las personas en la organización para potenciar sus habilidades y lograr el cumplimiento de metas, todo esto es posible siempre que los líderes estén dispuestos a priorizar su equipo y es allí donde consideramos que los lineamientos y características del liderazgo transformacional son ideales para impulsar el capital humano.

Encaminados en el ámbito del turismo, el bienestar del personal operario y demás juega un rol decisivo y fundamental de acuerdo con las particularidades del sector; es por esto, que quien esté en esta área y liderando estos equipos debe obtener esa estimulación, rendimiento, innovación, fortaleza y que todos sus procesos y decisiones estratégicas tengan en cuenta la satisfacción del personal de las áreas de trabajo y evaluación de los líderes para una óptima ejecución.

Sustentación teórica de la pregunta

En la actualidad los cambios son constantes y son los líderes los cuales deben prepararse para la innovación, la motivación y la adaptabilidad de nuevas tendencias orientando a los

colaboradores al cumplimiento de estándares y potenciando al máximo la productividad y la competitividad logrando así la reparación de las necesidades del público y la entidad.

El liderazgo organizacional representa la facultad de mejorar a las personas en un área, a través de la guía y orientación de un líder; se define como aquel que tiene esa capacidad de influencia a través de la cual sus subordinados mejoran sus aptitudes y capacidades.

(Maxwell, 2020)

Así mismo el líder debe saber motivar a sus colaboradores con una comunicación asertiva en donde ellos se sientan en confianza, con un ambiente agradable en el cual pueden ejecutar sus acciones sin tensión y con la incitación de realizar las cosas con eficiencia, eficacia y competitividad, así lograr un buen posicionamiento en los indicadores empresariales.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo es la actividad que desarrollan las personas durante sus viajes, negocios u otras actividades, este es uno de los sectores más importantes en nivel económico y social, con gran contribución al PIB aportando ingresos a la economía del país, atrae divisas, promueve el desarrollo regional, genera nuevas oportunidades de empleo y de negocios, impacta la cultura y la identidad de los sitios turísticos.

El liderazgo transformacional impacta el turismo desde la productividad y la competitividad; a partir de la imposición de una visión integrada y flexible de los roles empresario y trabajador, con el objetivo de dirigir, gestionar y ejecutar oportunamente las estrategias de negocio aumentando su rendimiento y guiando al equipo y a sus clientes al logro de sus objetivos empresariales.

La incertidumbre es la situación de escenarios inciertos que pueden hacer que varíe la situación de una empresa por falta de información y esto genera un desequilibrio en la organización. Así mismo, para el sector turístico hay algunos factores que generan esta

problemática como lo es el clima, la calidad de recursos naturales, las políticas públicas, y algunas vías en mal estado, la temporada, enfoques y tendencia, de esta manera los líderes empresariales del turismo tienen como reto garantizar el desarrollo sostenible de sus empresas, minimizando el impacto ambiental, promoviendo y conservando los recursos naturales y fomentando acciones de atracción al público.

El turismo se conforma en la actualidad como uno de los principales sectores, siendo motor del desarrollo socioeconómico de muchos países debido al marcado carácter multidisciplinar que presenta la actividad turística, siendo el escenario donde se producen las interrelaciones entre la oferta y la demanda, pudiéndose dar una serie de impactos, afectando tanto positiva como negativamente al entorno donde se inserta la actividad turística, siendo por tanto importante fomentar un turismo sostenible, con el objetivo de lograr un equilibrio entre los diferentes factores que afectan a la actividad turística. (Moral & Orgaz Agüera, 2017)

El turismo es una de las actividades económicas que generan beneficio para los países, aportan a la sostenibilidad del mundo, este proceso es clave para generar empleo y desarrollo a las regiones, desde este punto de vista los líderes son los llamados a generar estrategias de negocios externas para mantener las alianzas y continuar con el crecimiento, pero aparte de todas estas situación son ellos los que tienen la labor de motivar a sus trabajadores para que se sientan emocionalmente estables en sus áreas de trabajo y así poder ofrecer un servicio privilegiado en atención y calidad.

Conclusión.

El desarrollo del presente trabajo da claridad de los conceptos que forman parte del liderazgo transformacional y su impacto en el sector turístico, así mismo un breve contexto histórico del talento humano y su evolución, todo esto para dar a conocer y entender los retos y oportunidades de este tipo de liderazgo.

La retribución económica de cada área se evidencia en los procesos motivacionales que genera el líder a sus funcionarios, teniendo en cuenta el sentir de sus trabajadores desde la búsqueda del saber que les interesa y que los motiva, buscando así una eficiencia y eficacia en su desarrollo laboral y personal.

Por otro lado, el líder debe generar estrategias de innovación externas para llamar la atención del cliente y así poder obtener mayores ingresos económicos y gestionar más alianzas con otras compañías, las cuales favorecen su visibilidad y publicidad generando más reconocimiento en el sector turístico, sin dejar de lado los reconocimientos internos y las buenas relaciones laborales con sus clientes y empleados.

Santa Rosa de Cabal, Risaralda se caracteriza por tener una cultura organizacional que va en busca de la propia identidad de cada una de las empresas turísticas, donde le apuntan a la innovación, apropiación de nuevas tecnologías basados en las creencias, valores y actitudes de cada uno de los integrantes de la compañía y es fundamental el reconocimiento, la protección de la cultura y el patrimonio de cada uno de los sectores turísticos.

Referencias

- Belloso, U. R. (2009). Centro de Investigación de ciencias administrativas y gerenciales. Obtenido del liderazgo como herramienta de competitividad para la gerencia del servicio: [dialnet-ElLiderazgoComoHerramientaDeCompetitividadParaLaGe-3153331%20\(1\).pdf](#)
- Maxwell, J. (2020). Liderazgo con valores: John Maxwell llama a la resiliencia. Granito de arena. Recuperado el 23 de noviembre de 2020, de <https://www.revistagranitodearena.com/liderazgo-con-valores-john-maxwell-llama-a-la-resiliencia/>
- Moral, S., & Orgaz Agüera, F. (22 de junio de 2017). "Turismo y desarrollo sostenible: conceptualización, evolución y principios. Obtenido de Revista Turydes: Turismo y Desarrollo: <http://www.eumed.net/rev/turydes/22/turismo-desarrollo-sostenible.html>
- Cruz-Ortiz, V., Salanova, M., & Martínez, I. M. (2013). Liderazgo transformacional: investigación actual y retos futuros. *Revista universidad y empresa*, 15(25), 13-32.
- Pedraja-Rejas, L., Rodríguez-Ponce, E., & Rodríguez-Ponce, J. (2006). Liderazgo y decisiones estratégicas: Una perspectiva integradora. *Interciencia*, 31(8), 577-582.
- García, Y. B., & Fernández, H. M. (2020). Empoderamiento organizacional: Factor protector del bienestar laboral. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 21(2), 60-65.