

Influencia del liderazgo en el desempeño laboral de los trabajadores del sector comercial en Barranquilla

Nombres y apellidos

Castañeda Blanco Danna Carolina

Código estudiantil: 201911699893

Mendoza Guerra Duleilys Vanessa

Código estudiantil: 20221438420

Orozco Valero Stephanny

Código estudiantil: 20221440390

Trabajo de Investigación presentado como requisito para optar el título de:

Especialista en Desarrollo Humano y Organizacional

Tutor(es):

Enohemit Olivero Vega

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se analizaron los estilos de liderazgo y como influyen en el desempeño laboral de los trabajadores del sector comercial de Barranquilla, reconociendo que este sector es uno de los más dinámicos y competitivos de la ciudad y como la gestión del talento humano juega un papel fundamental en la productividad y la calidad del servicio. El estudio surge de la necesidad de comprender cómo los estilos de liderazgo impactan en la motivación, el compromiso organizacional, la comunicación, el clima laboral y la productividad, factores determinantes para el logro de los objetivos y metas empresariales. Para ello se desarrolló una investigación bajo un enfoque cualitativo mediante una revisión documental sistemática, utilizando fuentes académicas de bases de datos como Scopus, Google Scholar, repositorios institucionales y literatura especializada en liderazgo y gestión humana. Se emplearon criterios de inclusión relacionados con actualidad, pertinencia temática, enfoque organizacional y validez académica, lo que permitió seleccionar artículos científicos, tesis y libros que abordan la relación entre liderazgo y desempeño laboral desde diversas perspectivas y contextos. La sistematización de la información incluyó matrices de contenido que facilitaron el análisis comparativo entre estudios nacionales e internacionales, fortaleciendo la comprensión del fenómeno en entornos comerciales y permitiendo identificar tendencias, coincidencias y vacíos investigativos. Los hallazgos revelan que los estilos de liderazgo transformacional y democrático son los predominantes en los estudios revisados y los que presentan mayor impacto positivo en ambientes comerciales. El liderazgo transformacional se caracteriza por inspirar, motivar y generar compromiso en los trabajadores, promoviendo innovación, satisfacción y rendimiento, mientras que el liderazgo democrático fortalece la participación, el clima organizacional, la comunicación efectiva y

el cumplimiento de metas. Ambos estilos promueven la cohesión y el sentido de pertenencia, elementos clave en sectores de alta demanda y competitividad. Así mismo se pudo identificar que el liderazgo coaching facilita el desarrollo de habilidades, el crecimiento personal y profesional. Por el contrario, el liderazgo autoritario se asocia con climas laborales desfavorables, disminución de la motivación y bajo rendimiento, especialmente cuando se aplica de forma prolongada. La revisión también permitió identificar que el desempeño laboral, se encuentra influenciado por factores individuales y organizacionales como la responsabilidad, la comunicación interpersonal, el trabajo colaborativo, el compromiso organizacional, el clima laboral y la percepción de justicia. Autores como Dessler, Chiavenato, Lussier y Hendon destacan que el desempeño no solo depende de competencias técnicas, sino de elementos emocionales, relacionales y contextuales que son profundamente moldeados por el liderazgo. Los resultados muestran que existe una relación directa y significativa entre liderazgo y desempeño laboral. Estudios como los de Quelal Taya (2022), Escandón-Barbosa y Hurtado-Ayala (2016), Cortés Castaño y Pombo Hernández (2021) y Amador Urueta y Hereira Villalobos (2018) demuestran que los estilos transformacional y democrático elevan la productividad, mejoran la comunicación, fortalecen la resiliencia, favorecen la satisfacción laboral y potencian la calidad de la gestión. Por lo cual se logra evidenciar que en este sector los trabajadores con líderes inspiradores y participativos, muestran mayor iniciativa, responsabilidad, creatividad y sentido de pertenencia, mientras que ambientes con liderazgos autoritarios generan conflictividad, tensiones y bajo rendimiento. Este análisis permitió identificar también tendencias como la mayor efectividad de estilos de liderazgo centrados en la inteligencia emocional, la relevancia de la comunicación horizontal, el impacto del reconocimiento y la importancia de promover

culturas organizacionales colaborativas. De la misma manera que se evidenciaron vacíos investigativos, entre ellos la escasez de estudios recientes aplicados específicamente al sector comercial de Barranquilla y la falta de estudios sobre estilos de liderazgo emergentes, como el liderazgo digital o ético, la limitada comparación entre segmentos comerciales y su relación con las prácticas de liderazgo. Como conclusión principalmente se puede establecer que el liderazgo se constituye como un elemento decisivo para potenciar el desempeño laboral de los trabajadores en el sector comercial y por consecuencia los estilos transformacional y democrático son los que han generado mejores resultados en términos de motivación, compromiso, satisfacción y productividad. Se concluye también que un liderazgo efectivo debe integrar la comunicación asertiva, la empatía, la inteligencia emocional y la orientación al desarrollo humano, pues estos aspectos fortalecen el clima laboral y la cohesión del equipo. Finalmente, se recomienda promover programas de formación en liderazgo dentro del sector comercial, implementar estrategias de bienestar laboral que promuevan la motivación, mejorar los mecanismos de retroalimentación, que permitan fomentar culturas organizacionales basadas en la colaboración y la promoción de investigaciones aplicadas al contexto comercial de Barranquilla para seguir profundizando en esta relación. En síntesis, este trabajo evidencia que el liderazgo no solo orienta la gestión operativa de las organizaciones, sino que constituye un motor esencial para impulsar el desempeño, la productividad y la competitividad del sector.

Palabras clave: Liderazgo, desempeño laboral, motivación, productividad, compromiso organizacional.

ABSTRACT

This research analyzes leadership styles and their influence on the job performance of employees in the commercial sector of Barranquilla. This sector is recognized as one of the most dynamic and competitive in the city, and human talent management plays a fundamental role in productivity and service quality. The study stems from the need to understand how leadership styles impact motivation, organizational commitment, communication, work climate, and productivity—key factors for achieving business objectives and goals. To this end, a qualitative research approach was employed, utilizing a systematic document review of academic sources from databases such as Scopus and Google Scholar, institutional repositories, and specialized literature on leadership and human resource management. Inclusion criteria included currency, thematic relevance, organizational focus, and academic validity, allowing for the selection of scientific articles, theses, and books that address the relationship between leadership and job performance from diverse perspectives and contexts. The systematization of information included content matrices that facilitated comparative analysis between national and international studies, strengthening the understanding of the phenomenon in business environments and allowing for the identification of trends, commonalities, and research gaps. The findings reveal that transformational and democratic leadership styles are predominant in the reviewed studies and have the greatest positive impact in business environments. Transformational leadership is characterized by inspiring, motivating, and generating commitment among employees, promoting innovation, satisfaction, and performance, while democratic leadership strengthens participation, organizational climate, effective communication, and goal achievement. Both styles promote cohesion and a sense of belonging, key elements in high-

demand and competitive sectors. It was also identified that coaching leadership facilitates skills development and personal and professional growth. Conversely, authoritarian leadership is associated with unfavorable work environments, decreased motivation, and low performance, especially when applied for extended periods. The review also identified that job performance is influenced by individual and organizational factors such as responsibility, interpersonal communication, collaborative work, organizational commitment, work climate, and perception of fairness.

Key Words: Leadership, job performance, motivation, productivity, organizational commitment

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Aga, D. A., Noorderhaven, N., & Vallejo, B. (2021). Transformational leadership and project success: The mediating role of team-building. *International Journal of Project Management*, 39(1), 25–36.
2. Amador Urueta, F., Hereira Villalobos, H., & Ramírez Molina, R. (2018). Liderazgo democrático y calidad de gestión en las empresas comerciales.
3. Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). Armstrong's handbook of human resource management practice (15th ed.). Kogan Page.
4. Avenecer-Cano, Y. (2015). *Liderazgo y motivación* [Tesis de grado]. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
5. Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1990). Implications of transactional and transformational leadership for individual, team and organizational development. *Research in Organizational Change and Development*, 4, 231-272.
6. Bass, B. M. (1985). Leadership and performance beyond expectations. Free Press.
7. Bennis, W. (1985). *Líderes: Estrategias para tomar el control*. Harper & Row.
8. Blanchard, K. (2010). *Liderazgo y coaching: Cómo desarrollar el talento de las personas*. Paidós.
9. Bohórquez-Chacón, L. F. (2016). La Universidad. Los problemas sociales de la ciencia y la tecnología frente al reto del desarrollo sustentable. *AiBi revista de investigación, administración e ingeniería*, 4(1), 1.
10. Booth, A., Sutton, A., & Papaioannou, D. (2021). *Systematic approaches to a successful literature review* (3rd ed.). SAGE Publications.
11. Bowen, G. A. (2022). Document analysis as a qualitative research method. *The Qualitative Report*, 27(1), 248–259.
12. Burns, J. M. (1978). *Leadership*. Harper & Row.
13. Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. En M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (Vol. 1, 2nd ed., pp. 687–732).

14. Castañeda, D., & Fernández, M. (2020). Liderazgo y desempeño laboral: un análisis en organizaciones colombianas. *Revista de Estudios Organizacionales*, 7(2), 45-60. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2>
15. Chiang, M., Núñez, A., Martín, M., & Salazar, C. (2018). Liderazgo, clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones de servicio. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 413–430.
16. Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la teoría general de la administración* (7.^a ed.). McGraw-Hill.
17. Chiavenato, I. (2017). *Gestión del talento humano* (4.^a ed.). McGraw-Hill.
18. Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos* (10.^a ed.). McGraw Hill.
19. Codina-Jiménez, A. (2017). Enfoques contemporáneos en los estudios sobre liderazgo. *Cofin Habana*, 11(1), 1–12.
20. Cortés Castaño, L., & Pombo Hernández, L. (2022). Relación entre estilos de liderazgo, resiliencia y productividad laboral en los trabajadores del sector de restaurantes, bares y discotecas.
21. Daft, R. L. (2021). *Teoría y diseño organizacional* (13.^a ed.). Cengage Learning.
22. Dessler, G. (2020). *Administración de recursos humanos* (16.^a ed.). Pearson Educación.
23. Escandon-Barbosa, D. M., & Hurtado-Ayala, A. (2016). Influencia de los estilos de liderazgo en el desempeño de las empresas exportadoras colombianas. *Estudios Gerenciales*, 32(139), 137-145.
24. García, J., & Buelvas, L. (2021). Clima organizacional y desempeño en empresas del sector comercial de Barranquilla. *Revista Aglala*, 12(1), 67-85. <https://doi.org/10.22519/22157379.2432>
25. García-Solarte, M., Duque, L., & Suárez, L. (2019). La influencia de los estilos de liderazgo en el desempeño empresarial. *Estudios Gerenciales*, 35(151), 38-45. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2019.151.3132>
26. García-Solarte, M., & Villegas, C. (2022). Liderazgo, cultura organizacional y desempeño laboral en empresas colombianas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(99), 768–784.

27. Goleman, D. (2013). *Focus: Desarrollar la atención para alcanzar la excelencia*. Ediciones B.
28. Grant, M. J., & Booth, A. (2020). A typology of reviews: An analysis of 14 review types and associated methodologies. *Health Information and Libraries Journal*, 37(3), 173–188. <https://doi.org/10.1111/hir.12316>
29. Haddis, K. (1939). Lewin (1939) is original.
30. Hellriegel, D., & Slocum, J. (2011). *Organizational behavior* (13th ed.). South-Western Cengage Learning.
31. Kitchenham, B., Brereton, O. P., Budgen, D., Turner, M., Bailey, J., & Linkman, S. (2009). Systematic literature reviews in software engineering – A systematic literature review. *Information and Software Technology*, 51(1), 7-15.
32. Lotito C., F. (2022). La formación de equipos de trabajo: un paso estratégico para volar más alto y más lejos. *Dissertare Revista De Investigación En Ciencias Sociales*, 7(1), 1-22.
33. Lussier, R. N., & Hendon, J. R. (2021). *Human Resource Management: Functions, Applications, and Skill Development* (4th ed.). Sage Publications.
34. Machi, L. A., & McEvoy, B. T. (2022). *The literature review: Six steps to success* (4th ed.). Corwin Press.
35. Mendoza, J., & Garzón, M. (2019). Estilos de liderazgo y su relación con el desempeño laboral en empresas de servicios. *Revista Científica General José María Córdova*, 17(28), 113-132. <https://doi.org/10.21830/19006586.477>
36. Mondy, R. W., & Martocchio, J. J. (2016). *Human resource management* (14th ed.). Pearson.
37. Motowidlo, S. J., & Kell, H. J. (2012). Job performance. En S. W. J. Kozlowski (Ed.), *The Oxford handbook of organizational psychology* (Vol. 1, pp. 82–138). Oxford University Press.
38. Northouse, P. G. (2018). *Leadership: Theory and practice* (8th ed.). Sage Publications.
39. Quelal Taya, K. (2022). *Liderazgo y desempeño laboral del personal comercial ejecutivo de ventas de Megadatos Netlife en Quito, período 2020*.

40. Reyes Hernández, J., & Molina Morán, R. O. (2020). Programa de sensibilización para el fortalecimiento de la cultura organizacional en McDonald's-Ecuador. *Cooperativismo y Desarrollo*, 8(2), 213-229.
41. Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administración* (12.^a ed.). Pearson Educación.
42. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional* (17.^a ed.). Pearson.
43. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Comportamiento organizacional* (18.^a ed.). Pearson.
44. Salas-Arbeláez, L., & Maldonado, C. (2023). Estilos de liderazgo y desempeño laboral en empresas comerciales colombianas. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 31(1), 115–129. <https://doi.org/10.18359/rfce.6187>
45. Salanova, M., Lorente, L., & Martínez, I. (2016). El *engagement* de los empleados como predictor del desempeño organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 32(1), 23-29. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.11.002>
46. Silva, P., & Fernández, A. (2020). Liderazgo y motivación laboral: impacto en el rendimiento de los trabajadores. *Revista de Administración y Negocios*, 15(2), 87-104. <https://doi.org/10.22199/issn.2524-7348>
47. Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339.
48. Werther, W. B., & Davis, K. (2014). *Administración de personal y recursos humanos* (7.^a ed.). McGraw-Hill.
49. Whitmore, J. (2003). *Coaching, El método para mejorar el rendimiento de las personas*. Paidós Ibérica.
50. Yukl, G. (2013). *Leadership in organizations* (8th ed.). Pearson Education.