

**Trabajo Final Diplomado Liderazgo Y Habilidades Gerenciales PinzStyle**

Sebastian Gutierrez Enriquez

Franklin Alejandro Pinza Lopez

Asesor

Msc. Andrés Camilo Giraldo Soto

INTENALCO EDUCACIÓN SUPERIOR

Programa Técnico Profesional en Procesos Administrativos

2026

## Agradecimientos

Expresamos nuestro más profundo y sincero agradecimiento a la institución **INTENALCO EDUCACIÓN SUPERIOR**. Gracias por abrirnos sus puertas y brindarnos no solo las herramientas técnicas y el conocimiento académico necesarios para nuestra formación, sino también un espacio de crecimiento integral que nos permite hoy proyectarnos como profesionales competentes en el área de los procesos administrativos.

De manera muy especial, queremos manifestar nuestra gratitud hacia nuestro asesor, el Msc. Andrés Camilo Giraldo Soto. Su invaluable guía, paciencia y generosidad al compartir su vasta experiencia han sido el pilar fundamental para el desarrollo de este diplomado. Su orientación crítica y acertada no solo nos permitió estructurar este proyecto, sino que fue la clave para transformar una problemática real observada en la empresa **PinzStyle** en una propuesta de mejora estratégica, ética y con visión gerencial.

Finalmente, dedicamos este logro a nuestras familias, cuyo apoyo incondicional, comprensión y sacrificio han sido el motor que nos ha impulsado a culminar este proceso con éxito. Asimismo, agradecemos a cada uno de los colaboradores de **PinzStyle**, quienes con su apertura y trabajo diario nos permitieron realizar este diagnóstico, reafirmando nuestro compromiso de contribuir al fortalecimiento del liderazgo y a la creación de ambientes laborales más humanos y productivos.

## Resumen

La empresa PinzStyle, dedicada a la prestación de servicios de belleza, presenta varias problemáticas significativas; la primera esta basada en el estilo de liderazgo ejercido por su figura directiva. Se identificó la aplicación de un liderazgo de carácter autoritario, el cual se caracteriza por la ausencia de atender las opiniones del equipo de trabajo y una toma de decisiones centralizada. Esta situación ha impactado negativamente el clima organizacional, generando un ambiente laboral desfavorable entre barberos, estilistas y demás colaboradores.

El segundo problema radica en los pagos no autorizados por el por la persona encargada, recalcando un pago realizado a un proveedor “BarbarTag” relacionado a varios insumos específicamente ceras; Posteriormente se identifico que esta persona estaba revendiendo la mercancía a beneficio de el.

El presente trabajo tiene como objetivo analizar dicha problemática y proponer alternativas de solución a partir de los conocimientos adquiridos en el **“Diplomado de Liderazgo y Habilidades Gerenciales”**. Para ello, se identifican de manera detallada las causas que originan el conflicto y se evalúan los efectos del liderazgo autoritario en el desempeño y la motivación del equipo de trabajo.

Finalmente, se plantea un paso a paso que ofrece una perspectiva práctica y realista, orientada a la implementación de estrategias de liderazgo más efectivas. Este enfoque busca servir como referencia para personas o entidades que enfrenten problemáticas similares,

estableciendo posibles soluciones que contribuyan al fortalecimiento del liderazgo y a la mejora del ambiente laboral.

***Palabras clave:*** Pagos no autorizados, Problemas de liderazgo, Barberias, Ambiente laboral, Guia para resolver problemas relacionados al liderazgo y afines.

## Abstract

PinzStyle, a beauty services company, faces several significant problems. The first stems from the leadership style of its director. An authoritarian leadership style was identified, characterized by a disregard for the opinions of the team and centralized decision-making. This situation has negatively impacted the organizational climate, creating an unfavorable work environment for barbers, stylists, and other employees.

The second problem involves unauthorized payments made by the responsible party, specifically a payment made to a supplier, "**BarbarTag**," for various supplies, particularly waxes. It was later discovered that this individual was reselling the merchandise for personal gain.

This paper aims to analyze these problems and propose solutions based on the knowledge acquired in the "**Diploma in Leadership and Management Skills**." To this end, the causes of the conflict are identified in detail, and the effects of authoritarian leadership on team performance and motivation are evaluated.

Finally, a step-by-step process is presented, offering a practical and realistic perspective geared toward implementing more effective leadership strategies. This approach aims to serve as a reference for individuals or organizations facing similar problems, establishing potential solutions that contribute to strengthening leadership and improving the work environment.

***Keywords:*** Unauthorized payments, Leadership problems, Barbershops, Work environment, Guide to resolving leadership-related problems and related issues..

## **Tabla de Contenido**

Tabla de Contenido .....	7
Introducción .....	9
Justificación .....	11
Objetivos .....	13
Objetivo General.....	13
Objetivos Específicos .....	13
Diagnóstico Organizacional.....	14
Liderazgo .....	14
Comunicación .....	15
Trabajo en Equipo .....	15
Control Interno .....	16
Análisis de Casos Empresariales .....	17
Uber: Una Cultura de Éxito a Cualquier Precio .....	17
Propuesta de Intervención Gerencial .....	18
Figuras.....	21
Tablas .....	23
Conclusiones.....	24
Recomendaciones .....	25
Referencias Bibliográficas .....	26

**Lista de Apéndices**

**Apéndice A** *Ejemplo de Apéndice*..... **¡Error! Marcador no definido.**

## **Introducción**

En el contexto actual de las empresas, el liderazgo y la forma en que se administra una organización son importantes para que todo funcione correctamente, especialmente en las empresas de servicios, donde el trabajo de las personas es fundamental para alcanzar los objetivos. Cuando el liderazgo no es el adecuado y existen fallas en los controles internos, pueden generarse problemas entre los trabajadores, bajo rendimiento y pérdidas económicas para la empresa.

La empresa PinzStyle, dedicada a los servicios de belleza, presenta varios problemas que están afectando su estabilidad y crecimiento. Uno de los principales es el tipo de liderazgo que se maneja, ya que la persona a cargo toma casi todas las decisiones sin tener en cuenta las opiniones del equipo. Esta situación ha generado un impacto negativo en el ambiente laboral, afectando la motivación, la comunicación y el desempeño de barberos, estilistas y demás trabajadores.

Además, se encontró un problema administrativo relacionado con la realización de pagos no autorizados a un proveedor específico “BarbarTag”, por la adquisición de insumos, particularmente ceras... Posteriormente, se identificó que dichos productos eran revendidos de manera indebida por la persona responsable, con el fin de obtener un beneficio personal. Esta situación representa una falta grave a la ética y a las normas internas de la empresa.

En este contexto, el objetivo de este trabajo tiene como objetivo analizar de forma general los problemas identificados y proponer posibles soluciones basadas en los conocimientos

adquiridos en el Diplomado de Liderazgo y Habilidades Gerenciales. A través de la identificación de las causas y consecuencias de estas situaciones, se busca plantear una guía práctica que permita la implementación de estrategias de liderazgo más efectivas y el fortalecimiento de los procesos administrativos; Este estudio puede servir como apoyo a empresas o personas que enfrenten situaciones similares, contribuyendo a la elección de un buen modelo de estilo de liderazgo, el ambiente laboral y la gestión interna.

## **Justificación**

Este trabajo se realiza con el fin de analizar de forma clara los problemas de liderazgo y control administrativo que están afectando el desempeño y la estabilidad de la empresa PinzStyle, una organización del sector de servicios donde el trabajo del personal es clave para generar buenos resultados. Las situaciones identificadas, como un liderazgo autoritario y la falta de un control interno a desencadenado la ocurrencia de pagos no autorizados, los cuales evidencian los efectos negativos y la importancia de fortalecer las competencias gerenciales y los mecanismos de supervisión.

Desde el punto de vista gerencial, el análisis es importante porque muestra cómo un liderazgo autoritario limita la participación del equipo, dificulta la comunicación y reduce la motivación y el compromiso de los trabajadores. Además, los pagos no autorizados y el mal manejo de insumos evidencian la falta de supervisión y control, lo que puede generar pérdidas económicas y afectar la imagen de la empresa.

En el ámbito académico, este trabajo nos permite aplicar los conceptos teóricos aprendidos en el Diplomado de Liderazgo y Habilidades Gerenciales con una situación real, facilitando un aprendizaje más práctico y significativo. Asimismo este trabajo nos ayuda a comprender cómo el liderazgo, la administración y la ética influyen directamente en el funcionamiento de una empresa.

Finalmente, desde una perspectiva organizacional y social, los resultados de este trabajo pueden servir como base para proponer mejoras en el liderazgo, optimizar los procesos administrativos y fomentar una cultura más ética y transparente. Asimismo, puede ser de utilidad para otras empresas del sector de servicios que enfrenten problemas similares, ofreciendo ideas y soluciones aplicables para mejorar su desempeño y sostenibilidad.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar los problemas de liderazgo y control administrativo que existen en la empresa PinzStyle, con el propósito de proponer estrategias que ayuden a mejorar el ambiente laboral, reforzar la ética dentro de la empresa y la optimizar los procesos internos.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar el tipo de liderazgo que se maneja en la empresa PinzStyle y cómo este influye en la motivación, la comunicación y el rendimiento del personal.
- Reconocer las principales fallas en los procesos de control administrativo que permitieron los pagos no autorizados y el manejo inadecuado de los insumos.
- Analizar las causas y las consecuencias que tuvo el caso de los pagos no autorizados dentro de la empresa, teniendo en cuenta su impacto en la ética, la confianza y la estabilidad organizacional.
- Proponer acciones de mejora, basadas en los conocimientos adquiridos en el Diplomado de Liderazgo y Habilidades Gerenciales, que ayuden a fortalecer el liderazgo, el control interno y la gestión administrativa.

- Establecer lineamientos generales que funcionen como una guía práctica para aplicar un liderazgo más efectivo y promover una cultura ética en empresas del sector servicios.

### **Diagnóstico Organizacional**

Para este trabajo se realizó un análisis general de la empresa de servicios de belleza PinzStyle. Este análisis se realizó a partir observación directa de cómo se desarrollan los procesos, en conversaciones con los trabajadores y en la revisión de situaciones importantes que han ocurrido, comparando lo que pasa en la empresa con los conceptos aprendidos en el Diplomado en Liderazgo y Habilidades Gerenciales.

### **Liderazgo**

El liderazgo, según Chiavenato, se basa en la capacidad de influir en otras personas para alcanzar objetivos comunes. Sin embargo, Goleman señala que el liderazgo autoritario, aunque puede funcionar en momentos de crisis, termina afectando negativamente el ambiente laboral y la motivación con el paso del tiempo. Esto se refleja en PinzStyle, donde el líder toma todas las decisiones y no tiene en cuenta la experiencia, ni las ideas de barberos y estilistas. Esta forma de dirigir ha provocado retrasos y desorden en el trabajo diario, ya que no se delegan responsabilidades y la dirección se aleja de lo que realmente ocurre en la empresa. Como resultado, se limita la creatividad, se reduce la participación del equipo y deja de sentirse el sentido de pertenencia en los trabajadores.

## **Comunicación**

La comunicación dentro de una empresa es clave para que las personas sepan qué hacer, se sientan motivadas y puedan expresar lo que piensan. Cuando no existen espacios claros para comunicarse, como reuniones o momentos para dar opiniones, la información se distorsiona y se generan malos entendidos. Esto ocurre en PinzStyle, donde casi no hay espacios formales para dialogar, y la comunicación no se da directamente con todo el equipo, sino principalmente entre la gerencia y el líder barbero. Como resultado, la información no llega de forma clara a los demás trabajadores, se generan rumores y confusiones, y muchos colaboradores sienten que su opinión no es tenida en cuenta. Esto ha provocado conflictos, desconfianza y un ambiente laboral tenso, afectando tanto la motivación del equipo como la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

## **Trabajo en Equipo**

Según la teoría de Herzberg, las personas se sienten más satisfechas en su trabajo cuando reciben reconocimiento, responsabilidades y oportunidades para crecer, mientras que aspectos como el salario y el ambiente ayudan a evitar molestias. En PinzStyle, no se presentan factores que motiven al personal y, además, existen problemas con las condiciones básicas del trabajo, lo que ha generado un alto nivel de inconformidad. Esta situación ha hecho que el trabajo en equipo casi no exista, ya que barberos y estilistas tienden a trabajar de forma individual, competir entre ellos o aislarse en lugar de apoyarse. Esto se debe al estilo de liderazgo autoritario y a la falta de metas en común. Como resultado, el ambiente laboral se ha vuelto tenso y negativo, el sentido de

pertenencia se ha perdido y muchos trabajadores solo se enfocan en evitar problemas, dejando de lado la calidad y la mejora del servicio.

### **Control Interno**

El control interno, bajo el marco COSO, establece que toda organización debe garantizar la eficiencia operativa y el cumplimiento normativo mediante principios como la segregación de funciones, la cual dicta que ninguna persona debe controlar la autorización, ejecución y registro de una transacción para prevenir fraudes; no obstante, en PinzStyle se detectó una falla estructural grave debido a la ausencia de supervisión que permitió al encargado realizar pagos sistemáticos no autorizados al proveedor "BarbarTag". Este incidente, originado por la falta de auditoría de inventarios y el poder absoluto del encargado sobre compras y pagos sin un sistema de doble chequeo, derivó en la adquisición excesiva de insumos, específicamente ceras, que posteriormente eran revendidos por el empleado para obtener un beneficio económico personal. Dicha situación no solo representa una pérdida financiera directa para la empresa, sino que constituye una ruptura total de la ética organizacional y de la confianza, elementos que son vitales para la sostenibilidad de cualquier modelo de negocio en el sector de servicios.

## Análisis de Casos Empresariales

### *Uber: Una Cultura de Éxito a Cualquier Precio*

El caso de Uber, especialmente durante la etapa en la que fue dirigida por su cofundador Travis Kalanick, muestra cómo una empresa pudo crecer rápidamente y transformar la forma de transporte, pero al mismo tiempo crear un ambiente interno poco sano. Aunque Uber es muy diferente a una empresa pequeña como PinzStyle por su tamaño y alcance, el estilo de liderazgo autoritario que se manejaba hizo que los problemas internos se hicieran más grandes y visibles.

La empresa se manejaba con un estilo de dirección agresivo y muy jerárquico. En lugar de promover el trabajo en equipo, su forma de operar generó varios problemas, como:

- Competencia excesiva: Se priorizaban los resultados por encima de las personas, lo que llevó a comportamientos negativos y a un ambiente laboral dañino.
- Falta de voz: Los empleados casi no podían expresar quejas ni señalar problemas, ya que existía miedo a represalias.
- Poca cercanía humana: La comunicación interna era deficiente y estaba marcada por conflictos y malos tratos en el trabajo.

El núcleo de la crisis en Uber no radicó en un fallo técnico de su software, sino en un profundo problema de liderazgo y ética interna donde la falta de controles y un enfoque autoritario permitieron el inicio de conductas indebidas, incluyendo denuncias graves de acoso que se convirtieron en una "bomba de tiempo" para su operación global. A diferencia de casos como PinzStyle, donde el impacto fue principalmente administrativo y de desmotivación local, en Uber el modelo autoritario desencadenó un terremoto mediático que provocó un deterioro

profundo de la reputación de marca ante el ojo público y una crisis de mando que forzó la salida del CEO, Travis Kalanick, como medida desesperada de salvamento..

Esta situación obligó a la compañía a implementar una reforma estructural radical y un cambio de cultura para sobrevivir, dejando como gran lección que, sin un liderazgo participativo y canales de comunicación claros, la ética organizacional se desploma inevitablemente, independientemente de la sofisticación o el éxito de la tecnología que respalde al negocio.

### **Propuesta de Intervención Gerencial**

Esta propuesta de intervención para el caso de Uber, basada en lo aprendido en el Diplomado de Liderazgo, busca generar un cambio profundo en la forma de dirigir la empresa, enfocándose en corregir los problemas éticos y de comunicación. La idea principal es pasar de un liderazgo autoritario a uno más participativo, donde se priorice el respeto y el bienestar de las personas, y no solo los resultados.

Para lograrlo, se plantea mejorar la comunicación interna mediante espacios formales y confidenciales que permitan a los empleados expresarse sin miedo a represalias. También se propone fomentar el trabajo en equipo, dejando de lado la competencia excesiva y promoviendo metas compartidas y actividades que fortalezcan la integración. Además, se sugiere implementar un manejo de conflictos basado en el diálogo y acuerdos justos, apoyándose en herramientas como el coaching para alinear los objetivos personales con los de la empresa. Todo esto con el fin de lograr un crecimiento más sano y construir una cultura organizacional ética, transparente y capaz de recuperar la confianza y la reputación de la marca.



### Plan de Intervención PinzStyle

El presente plan de intervención se desarrolla con el propósito de dar respuesta a las problemáticas identificadas en la empresa PinzStyle, relacionadas principalmente con el estilo de liderazgo y las fallas en los procesos de control interno. Estas situaciones han generado un impacto negativo en el clima organizacional, la comunicación y la confianza entre los colaboradores.

A partir de este diagrama, se plantea una propuesta de intervención orientada a mejorar la gestión de la

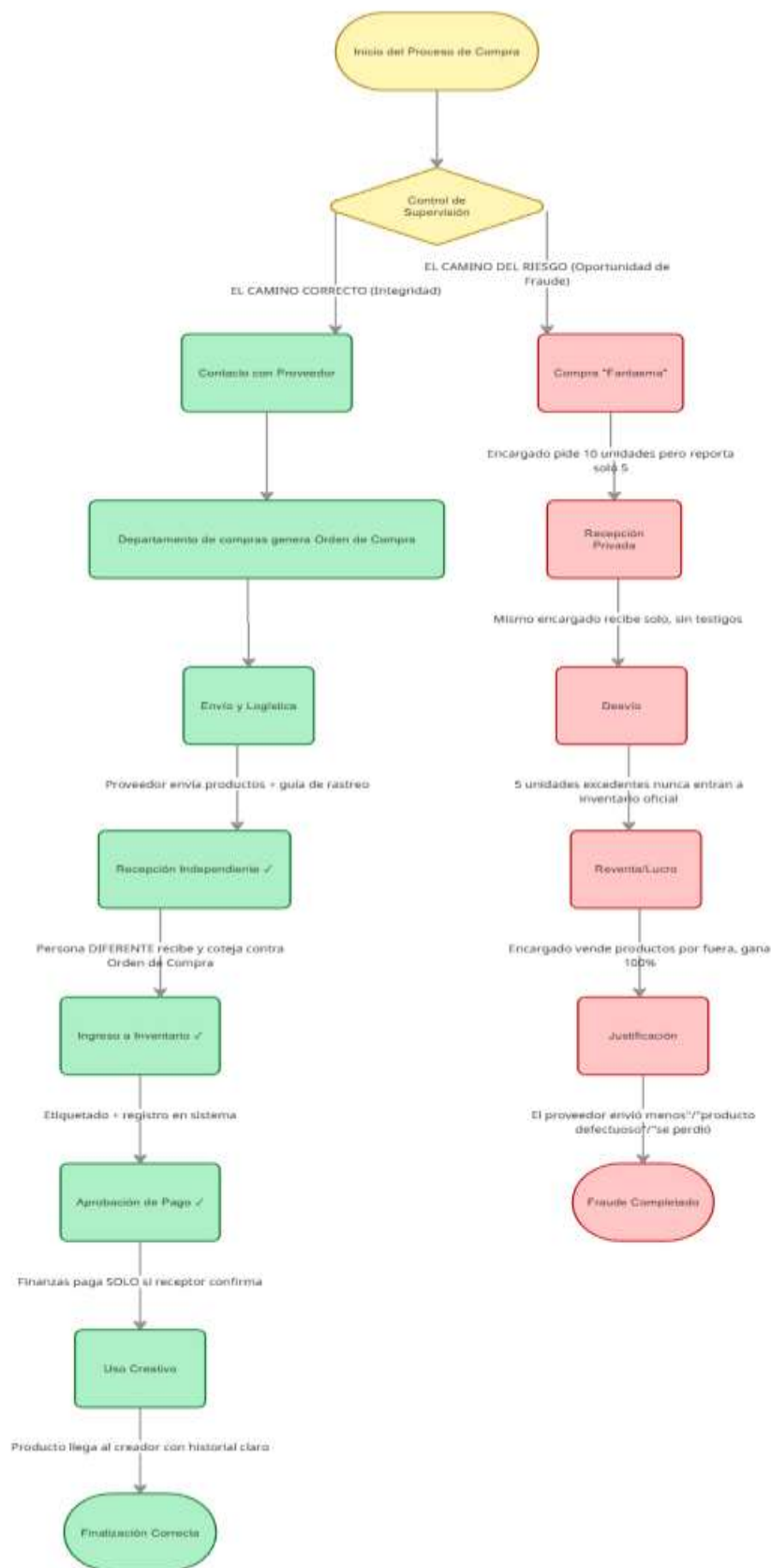
empresa, fortalecer el trabajo en equipo y prevenir irregularidades administrativas. Este enfoque

busca promover un liderazgo más participativo, una cultura ética y un ambiente laboral favorable que contribuya al crecimiento y sostenibilidad de la empresa.

Figuras

**Figura 1:**

El diagrama de flujo comparativo ilustra dos rutas críticas en el proceso de adquisición, contrastando las mejores prácticas de integridad frente a las vulnerabilidades del fraude; por un lado, el "Camino Correcto" destaca la segregación de funciones donde la participación de áreas distintas como Compras, Almacén y Finanzas, junto con el uso de órdenes de compra y una recepción independiente, garantiza que los recursos se utilicen exclusivamente para la creación de contenido con total transparencia. Por el contrario, el "Camino del



Riesgo" expone un escenario donde una sola persona gestiona todo el ciclo, facilitando la ejecución de "compras fantasmas" y el aprovechamiento de la falta de testigos durante recepciones privadas para desviar excedentes hacia el lucro personal mediante la reventa, ocultando las pérdidas bajo falsas justificaciones de productos defectuosos. En última instancia, esta comparativa sirve como una herramienta educativa esencial para creadores que comienzan a delegar, enfatizando que la recepción independiente es el filtro principal y la salvaguarda necesaria para evitar desde el robo hormiga hasta fraudes mayores que comprometan la estabilidad del proyecto.

**Figura 2:**



Travis Kalanick, cofundador de Uber, ejerció un liderazgo autoritario y agresivo que priorizó los resultados sobre el bienestar de las personas, lo que fomentó un ambiente laboral tóxico y una profunda crisis ética. Esta gestión, marcada por la falta de transparencia y múltiples denuncias de acoso, deterioró gravemente la reputación de la marca y terminó forzando su salida como CEO ante la pérdida de confianza de los

inversionistas.

## Tablas

Tabla 1

### Análisis de Crisis y Reforma Organizacional (Caso Uber)

Aspecto	Problema Identificado	Consecuencias	Lección Clave
Estilo de liderazgo	Liderazgo autoritario y agresivo de Travis Kalanick	Cultura de miedo, alta rotación de ejecutivos, toma de decisiones centralizada	El liderazgo debe ser participativo y basado en valores, no solo en resultados
2 Competencia interna	Priorización de resultados sobre bienestar de personas	Ambiente laboral tóxico, comportamientos no éticos para lograr objetivos	El éxito sostenible requiere equilibrio entre resultados y bienestar del equipo
3 Voz de empleados	Miedo a represalias por expresar preocupaciones	Problemas ocultos, falta de diversidad de ideas, perpetuación de conductas tóxicas	Crear canales seguros para retroalimentación y proteger a denunciantes
4 Comunicación interna	Falta de transparencia y comunicación deficiente	Rumores, desconfianza, desalineación entre equipos y objetivos	Establecer sistemas de comunicación abiertos y consistentes en todos los niveles
5 Ética y acoso	Múltiples denuncias de acoso sexual y discriminación	Demandas legales, investigaciones externas, daño a la marca empleadora	Implementar políticas de tolerancia cero frente al acoso y capacitación en diversidad e inclusión
6 Impacto reputacional	Crisis mediática por escándalos consecutivos	Boicot de usuarios (#DeleteUber), pérdida de confianza de inversionistas	La reputación corporativa es un activo frágil que requiere gestión proactiva
7 Reforma estructural	Necesidad de cambio organizacional profundo	Salida forzada de Kalanick, reestructuración de la junta directiva	La transformación cultural requiere cambios en liderazgo, políticas y sistemas de incentivos

La tabla presentada resume el análisis de la crisis que vivió Uber, mostrando de forma clara los factores que afectaron su estabilidad y su imagen. Para ello, se organizan los principales problemas en cuatro puntos clave: primero, los aspectos más críticos, como el liderazgo de Travis Kalanick, los temas éticos y la comunicación interna; segundo, los problemas identificados, donde se evidencian situaciones como un liderazgo agresivo, falta de transparencia y denuncias por acoso; tercero, las consecuencias dentro de la empresa.

## Conclusiones

A partir del análisis de la problemática identificada, se concluye que la crisis en PinzStyle es el resultado de una falla donde el liderazgo autoritario y la ausencia de controles internos se retroalimentan negativamente. La centralización excesiva del poder no solo deterioró el clima organizacional y la motivación del equipo, sino que creó un entorno de vulnerabilidad operativa; al carecer de una segregación de funciones efectiva, se facilitaron irregularidades financieras y fraudes, como el caso del proveedor "BarbarTag".

Esta situación subraya que la sostenibilidad de cualquier empresa de servicios no puede depender únicamente de los resultados financieros o del control unilateral. Tal como se observa en comparativas con casos globales como Uber, la falta de una ética administrativa sólida y de canales de comunicación formales transforma la información en rumores y conflictos internos.

La solución para PinzStyle no es solo técnica, sino cultural: el éxito depende de cambiar el mando rígido por un liderazgo que escuche. Implementar controles digitales y revisiones periódicas es el paso necesario para evitar riesgos financieros, pero la verdadera clave está en democratizar la información. Solo reconstruyendo la credibilidad del equipo, la empresa dejará de ser vulnerable y pasará a ser un modelo de eficiencia ética y crecimiento sostenible.

### **Recomendaciones**

Para mejorar la situación de PinzStyle, se recomienda transformar el liderazgo de la empresa hacia un modelo participativo, donde se priorice el respeto, el bienestar del equipo y la toma de decisiones compartida. Esto incluye fomentar el trabajo en equipo mediante metas comunes y actividades de integración, así como promover el manejo de conflictos a través del diálogo y acuerdos justos, apoyándose en herramientas de acompañamiento que alineen los objetivos personales con los de la empresa.

En el ámbito administrativo, es necesario fortalecer los controles internos para evitar irregularidades. Esto implica separar responsabilidades para que ninguna persona maneje todo el proceso de compras y pagos, establecer un flujo claro de adquisición que contemple orden de compra, recepción, registro en inventario y aprobación de pago, y realizar auditorías periódicas y sorpresivas de insumos críticos, como las ceras, para prevenir pérdidas o reventas indebidas.

Finalmente, se deben mejorar los canales de comunicación interna creando espacios formales y confidenciales donde los empleados puedan expresar ideas, inquietudes o quejas sin temor a represalias. Esto permitirá reducir rumores y conflictos, mejorar la motivación y participación del equipo, y contribuir a un clima laboral más saludable, lo que a su vez impactará positivamente en la calidad del servicio y la estabilidad de la empresa.

## Referencias Bibliográficas

**Asana.** (2025). *11 estilos de liderazgo y cómo encontrar el tuyo*. Recuperado de:

<https://asana.com/es/resources/leadership-styles>

**Asana.** (2024). *¿Qué es el entorno laboral y cómo crear uno positivo?*

Recuperado de: <https://asana.com/es/resources/work-environment>

**Cientifiko.** (2023). *El Liderazgo según Daniel Goleman: Los 6 estilos basados en la Inteligencia Emocional*. Recuperado de: [https://www.cientifiko.com/liderazgo-segun-](https://www.cientifiko.com/liderazgo-segun-daniel-goleman/)

[daniel-goleman/](https://www.cientifiko.com/liderazgo-segun-daniel-goleman/)

**CNBC.** (2017). *Inside Uber's aggressive, unrestrained workplace culture*.

Recuperado de: <https://www.cnb.com/2017/02/22/inside-ubers-aggressive-unrestrained-workplace-culture.html>

**Concepto.** (2024). *Causa y efecto: definición, principios y ejemplos*. Recuperado

de: <https://concepto.de/causa-y-efecto/>

**CEI: Escuela de Diseño y Marketing.** (2022). *Cómo hacer una tabla de contenido en Word paso a paso*. Recuperado de: [https://cei.es/como-hacer-una-tabla-de-](https://cei.es/como-hacer-una-tabla-de-contenido-en-word/)

[contenido-en-word/](https://cei.es/como-hacer-una-tabla-de-contenido-en-word/)

**Economipedia.** (2020). *Teoría de Herzberg: Los dos factores de motivación*.

Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-herzberg.html>

**GlobalSuite Solutions.** (2023). *¿Qué es el modelo COSO? Control interno para organizaciones*. Recuperado de: [https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-modelo-](https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-modelo-coso/)

[coso/](https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-modelo-coso/)

**InfoSol.** (2021). *El diagnóstico organizacional: elementos, métodos y técnicas.*

Recuperado de: <https://infosol.com.mx/miespacio/el-diagnostico-organizacional-elementos-metodos-y-tecnicas/>

**Liderazgo Empresarial.** (s.f.). *¿Qué es el liderazgo según Idalberto Chiavenato?*

*Definición y claves.* Recuperado de: <https://liderazgoempresarial.info/que-es-el-liderazgo-segun-chiavenato/>

**Psicología y Mente.** (2024). *Liderazgo autocrático (o autoritario): qué es,*

*ventajas y desventajas.* Recuperado de: <https://psicologiaymente.com/coach/liderazgo-autocratico-autoritario>

**Universitarios en Apuros.** (2023). *Cómo hacer una justificación de un trabajo*

*de grado de forma correcta.* Recuperado de: <https://universitariosenapuros.com/como-hacer-una-justificacion-de-un-trabajo-de-grado/>

**Wikipedia.** (2024). *Travis Kalanick: Biografía y trayectoria del cofundador de*

*Uber.* Recuperado de: [https://es.wikipedia.org/wiki/Travis\\_Kalanick](https://es.wikipedia.org/wiki/Travis_Kalanick)