



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

TÍTULO DEL TRABAJO

**EL LIDERAZGO ESTRATÉGICO COMO FACTOR DE DESARROLLO
ORGANIZACIONAL EN LA “COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO
EXPRES TAXGUANUJO S.A.” DE LA PARROQUIA GUANUJO CANTÓN
GUARANDA PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2019**

AUTORES:

**Chalco Sandoval Alexandra Patricia
Peñafiel Cabezas Edison David**

Guaranda, Marzo 2020



**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del título de
Ingenieros Comercial.**

**“EL LIDERAZGO ESTRATÉGICO COMO FACTOR DE DESARROLLO
ORGANIZACIONAL EN LA “COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO
EXPRES TAXGUANUJO S.A.” DE LA PARROQUIA GUANUJO CANTÓN
GUARANDA PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2019”**

Autores:

**CHALCO SANDOVAL ALEXANDRA PATRICIA
PEÑAFIEL CABEZAS EDISON DAVID**

Director:

Dr. C. DIOMEDES NÚÑEZ

Pares Académicos:

**ECON. SERGIO FIERRO
DR. C. ARTURO ROJAS**

Guaranda-Ecuador

Año 2020

Agradecimiento

Nuestro profundo agradecimiento a Dios y María Santísima, quienes nos dieron la vida, fuerza y sabiduría para que nuestros sueños se hagan realidad.

A la Universidad Estatal de Bolívar, de manera especial a la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática por brindarnos su acogida, y hacer de nosotros jóvenes profesionales dotados de conocimientos, para saber aprovechar cada oportunidad con empeño, esfuerzo y dedicación.

También agradecemos a la “COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO EXPRES TAXGUANUJO S. A”, a su personal administrativo y accionistas que estuvieron prestos en facilitarnos información para nuestro proceso investigativo.

Como no agradecer a nuestros docentes que formaron parte de esta investigación a nuestro director. Dr. C. Diomedes Nuñez, a nuestros pares académicos Dr. C. Arturo Rojas y Econ. Sergio Fierro, quienes fueron el pilar fundamental, ya que a través de sus conocimientos y experiencias nos guiaron a salir con éxito en el proceso investigativo.

David Peñafiel

Alexandra Chalco

Dedicatoria

El trabajo investigativo dedico a mis padres, hermanos y abuelos; quienes me han brindado su apoyo tanto económico como moral para alcanzar aquel anhelado y sueño de ser Ingeniero Comercial, de manera especial a mis amigos/as Giselita, Mariuxi, Jimmy, Alfredo y Hermanas Clarisas, quienes formaron parte de este largo proceso educativo, brindándome siempre una palabra de aliento, haciendo que lo imposible se convierta en posible, es a todos ellos a quienes dedico con toda mi alma.

David Peñafiel

Este logro significativo se la dedico a mi Dios que me ha brindado salud, fortaleza e inteligencia para poder realizar con satisfacción el trabajo final. A mis padres y hermanos quienes siempre me apoyaron incondicionalmente en los fracasos y metas cumplidas con sus sabios consejos que me pudieron dar y también a mi esposo quien sin su ayuda no hubiera podido realizar.

Alexandra Chalco

**DR. C. DIOMEDES NÚÑEZ MINAYA EN CALIDAD Y
DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN,
PETICIÓN DE LA PARTE INTERESADA**

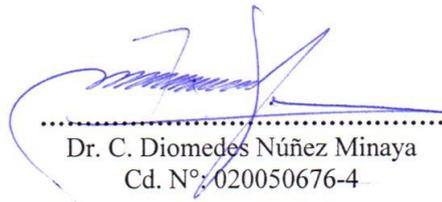
CERTIFICO

Que los estudiantes **ALEXANDRA PATRICIA CHALCO SANDOVAL,**
EDISON DAVID PEÑAFIEL CABEZAS, estudiantes de la Facultad de Ciencias
Administrativas, Gestión empresarial e informática, carrera de **INGENIERÍA
COMERCIAL** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación);
ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el
suscrito a su proyecto denominado **EL LIDERAZGO ESTRATÉGICO COMO
FACTOR DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA “COMPAÑÍA
DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO EXPRES TAXGUANUJO S.A.” DE LA
PARROQUIA GUANUJO CANTÓN GUARANDA PROVINCIA BOLÍVAR
AÑO 2019**, en tal virtud, faculto a las interesados, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda, 02 de Marzo del 2020

Atentamente.



Dr. C. Diomedes Núñez Minaya
Cd. N°: 020050676-4

**DR. C. ARTURO ROJAS EN CALIDAD DE PAR ACADÉMICO
DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE LA
PARTE INTERESADA**

CERTIFICO

Que los estudiantes **ALEXANDRA PATRICIA CHALCO SANDOVAL, EDISON DAVID PEÑAFIEL CABEZAS**, estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e informática, carrera de **INGENIERÍA COMERCIAL** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado **EL LIDERAZGO ESTRATÉGICO COMO FACTOR DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA “COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO EXPRES TAXGUANUJO S.A.” DE LA PARROQUIA GUANUJO CANTÓN GUARANDA PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2019**, en tal virtud, faculto a las interesados, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda, 02 de Marzo del 2020

Atentamente.



.....
Dr. C. Arturo Rojas
Cd. N°: 020090700-4

**ECON. SERGIO FIERRO EN CALIDAD DE PAR ACADÉMICO
DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE LA
PARTE INTERESADA**

CERTIFICO

Que los estudiantes **ALEXANDRA PATRICIA CHALCO SANDOVAL, EDISON DAVID PEÑAFIEL CABEZAS**, estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e informática, carrera de **INGENIERÍA COMERCIAL** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado **EL LIDERAZGO ESTRATÉGICO COMO FACTOR DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA “COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO EXPRES TAXGUANUJO S.A.” DE LA PARROQUIA GUANUJO CANTÓN GUARANDA PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2019**, en tal virtud, faculto a las interesados, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda, 02 de Marzo del 2020

Atentamente.



.....
Econ. Sergio Fierro
Cd. N°: 020096746-1

DECLARACIÓN JURAMENTADA



Nosotros, **Chalco Sandoval Alexandra Patricia y Peñafiel Cabezas Edison David**, en calidad de autores del trabajo de investigación: **EL LIDERAZGO ESTRATÉGICO COMO FACTOR DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA "COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO EXPRES TAXGUANUJO S.A." DE LA PARROQUIA GUANUJO CANTÓN GUARANDA PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2019**, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar hacer uso de todos los contenidos que nos pertenecen o parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autores nos corresponde, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a nuestro favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6,8; 9 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Asimismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar para que realice las digitaciones y publicaciones de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley de Educación Superior.

Chalco Sandoval Alexandra Patricia
Cd. N° 0802982025

Peñafiel Cabezas Edison David
Cd.N° 0202183836



Notaria Tercera del Cantón Guaranda
Msc. Ab. Henry Rojas Narvaez
Notario



...rio

Nº ESCRITURA 20200201003P00277

DECLARACION JURAMENTADA

OTORGADA POR:

ALEXANDRA PATRICIA CHALCO SANDOVAL y EDISON DAVID PEÑAFIEL CABEZAS

INDETERMINADA

DI: 2 COPIAS L.L.

En la ciudad de Guaranda, capital de la provincia Bolívar, República del Ecuador, hoy día tres de marzo del dos mil veinte, ante mi Abogado HENRY ROJAS NARVAEZ, Notario Público Tercero del Cantón Guaranda, comparecen los señores: ALEXANDRA PATRICIA CHALCO SANDOVAL soltera, domiciliada Avenida Ernesto Che Guevara frente a la Universidad de Bolivar, celular 0991719860; correo electronico es chalcoalexandra014@gmail.com; y, el señor EDISON DAVID PEÑAFIEL CABEZAS soltero, domiciliado en la parroquia La Magdalena del Cantón Chimbo y de paso por esta ciudad de Guaranda, celular 0990450873, correo electronico es edisonp1994@hotmail.es; por sus propios y personales derechos, obligarse a quienes de conocerlos doy fe en virtud de haberme exhibido sus documentos de identificación y con su autorización se ha procedido a verificar la información en el Sistema Nacional de Identificación Ciudadana; bien instruidas por mí el Notario con el objeto y resultado de esta escritura pública a la que procede libre y voluntariamente, advertidos de la gravedad del juramento y las penas de perjurio, me presenta su declaración Bajo Juramento declaran lo siguientes "Previo a la obtención del título de Ingeniería Comercial, manifestamos que los criterios e ideas emitidas en el presente trabajo de investigación titulado "EL LIDERAZGO ESTRATÉGICO COMO FACTOR DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA "COMPAÑIA DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO EXPRES TAXGUANUJO S.A." DE LA PARROQUIA GUANUJO CANTÓN GUARANDA PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2019", es de nuestra exclusiva responsabilidad en calidad de autores". Es todo cuanto podemos declarar en honor a la verdad, la misma que la hacemos para los fines legales pertinentes. HASTA AQUÍ LA DECLARACIÓN JURADA. La misma que elevada a escritura pública con todo su valor legal. Para el otorgamiento de la presente escritura pública se observaron todos los preceptos legales del caso, leída que les fue a los comparecientes por mí el Notario en unidad de acto, aquel se ratifica y firma conmigo de todo lo cual doy Fe.

ALEXANDRA PATRICIA CHALCO SANDOVAL

C.C. 0802932025

EDISON DAVID PEÑAFIEL CABEZAS

C.C. 0202183836

AB. HENRY ROJAS NARVAEZ

NOTARIO PUBLICO TERCERO DEL CANTON GUARANDA



Índice general

Agradecimiento.....	II
Dedicatoria.....	III
Índice general.....	IX
Índice de tablas	XII
Índice de gráficos.....	XIV
Índice de anexos	XVI
Resumen Ejecutivo	XVII
Abstract (Summary).....	XIX
Tema	1
Introducción.....	2
Antecedentes.....	4
Descripción del problema.....	7
Formulación del problema.....	8
Justificación	9
Objetivos.....	10
Objetivo General.....	10
Objetivos Específicos	10
Preguntas de investigación	11
Capítulo I.- Marco Teórico	12

Marco Referencial	12
Marco Conceptual.....	14
Marco Geo Referencial.....	15
Marco Legal.....	16
Marco Científico.....	25
Liderazgo	25
Sistema de liderazgo	25
Estilos de liderazgo.....	25
Teoría y práctica del liderazgo	27
Liderazgo Transaccional.....	28
Las características del liderazgo transaccional	28
El liderazgo estratégico.....	29
Características de liderazgo estratégico	29
Liderazgo transformacional	30
Vínculos directos y confiables.....	30
Motivación permanente	31
Estimulación intelectual.....	31
Crecimiento a largo plazo.....	32
Cultura Organizacional.....	33
Desarrollo Organizacional	33
Características del Desarrollo Organizacional.....	34

Objetivos del Desarrollo Organizacional.....	37
Capítulo II.- Metodología.....	39
Tipos de investigación.....	39
Métodos.....	40
Técnicas e Instrumentos de investigación.....	41
Universo y muestra.....	42
Procesamiento de la información.....	42
Capítulo III.- Resultados y Discusión.....	43
Análisis e instrumentos de investigación.....	43
Guía de entrevista al Gerente de la compañía.....	58
Análisis de la Guía de Entrevista.....	61
Conclusiones.....	62
Recomendaciones.....	63
Propuesta.....	64
Bibliografía.....	79
Anexos.....	82

Índice de tablas

Tabla 1. ¿Cuál es su nivel de instrucción académica?.....	43
Tabla 2. ¿Cómo califica usted el tipo del Liderazgo de la Gerencia?	44
Tabla 3. ¿El Trato entre el equipo de trabajo es con dignidad y respeto?	45
Tabla 4. ¿Existen una comunicación clara y oportuna entre el gerente y los accionistas dentro de la compañía?	46
Tabla 5. ¿Cómo considera usted el comportamiento de su líder?	47
Tabla 6. ¿Cada que tiempo realizan reuniones para dialogar sobre las contingencias que pueden producirse en el trabajo?	48
Tabla 7. ¿Usted ha recibido apoyo de parte de la gerencia ante problemas que se presentan durante el trabajo?	49
Tabla 8. ¿La compañía cuenta con un modelo de Desarrollo Organizacional?	50
Tabla 9. ¿Qué tan importante considera la implementación de un modelo de Desarrollo Organizacional para la compañía?.....	51
Tabla 10. ¿La compañía de taxi utiliza estrategias para mejorar los servicios internos?	52
Tabla 11. ¿Considera usted que para lograr un mejor desarrollo institucional se requiere de la colaboración de todo el personal?.....	53
Tabla 12. ¿Cómo califica la distribución actual de las funciones del personal de la compañía?.....	54
Tabla 13. ¿Cree usted que un diagnóstico de la compañía permitirá una posible solución a los problemas?	55
Tabla 14. ¿Con que periodicidad efectúan capacitaciones para el desempeño eficiente de las funciones asignadas, dentro de la organización?	56
Tabla 15. ¿Usted ha recibido algún tipo de motivación para desempeñar de mejor manera sus actividades laborales?	57

Tabla 16. Limitaciones que afectan al liderazgo estratégico.....	68
Tabla 17. Matriz de acción.	69
Tabla 18. Proceso administrativo de la compañía.	70
Tabla 19. Proceso de servicio de la compañía.....	71
Tabla 20. Plan de aplicación del modelo.....	74

Índice de gráficos

Gráfica 1. Instrucción académica.	43
Gráfica 2. Cómo califica usted el tipo del Liderazgo de la Gerencia.	44
Gráfica 3. El Trato entre el equipo de trabajo es con dignidad y respeto.	45
Gráfica 4. Existe una comunicación clara y oportuna entre el gerente y los accionistas.	46
Gráfica 5. Cómo considera usted el comportamiento de su líder.	47
Gráfica 6. Cada que tiempo realizan reuniones sobre las contingencias producidas en el trabajo.	48
Gráfica 7. Usted ha recibido apoyo de parte de la gerencia ante problemas que se presentan durante el trabajo.	49
Gráfica 8. La compañía cuenta con un modelo de Desarrollo Organizacional.	50
Gráfica 9. Considera importante la implementación de un modelo de Desarrollo Organizacional.	51
Gráfica 10. La compañía de taxi utiliza estrategias para mejorar los servicios internos.	52
Gráfica 11. Para mejorar el desarrollo institucional se requiere de la colaboración de todo el personal.	53
Gráfica 12. Cómo califica la distribución actual de las funciones del personal de la compañía.	54
Gráfica 13. Realizar un diagnóstico a la compañía permitirá una posible solución a los problemas.	55
Gráfica 14. Con que periodicidad efectúan capacitaciones para el desempeño eficiente de las funciones.	56
Gráfica 15. Ha recibido algún tipo de motivación para desempeñar de mejor manera sus actividades.	57

Gráfica 16. Estructura Orgánica de la compañía.....72

Índice de anexos

Anexo 1. Presupuesto	82
Anexo 2. Presupuesto de la compañía.....	84
Anexo 3. Técnicas e instrumentos de investigación.....	83
Anexo 4. Cronograma de actividades.....	89
Anexo 5. Integrantes de la Compañía de Taxi TAXGUANUJO S.A.	91
Anexo 6. Aplicación de encuestas y entrevistas.....	92

Resumen Ejecutivo

El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de determinar la manera como se está llevando el liderazgo estratégico para mejorar el desarrollo de la compañía, de la misma manera se determinó falencias que impiden el progreso de la misma.

En la investigación se establecieron objetivos que permitieron determinar, los factores que afectan al desarrollo de la compañía, se realizó un análisis teórico-científico de las variables, y por ende el diseño de un modelo de Desarrollo Organizacional a través de la Investigación acción.

Se aplicó la investigación de campo, que permitió recabar información en el lugar de los hechos, es decir se aplicó la encuesta a los accionistas y la entrevista al Gerente, en la cual se determinaron falencias en las funciones directivas, es decir no se encuentran definidas correctamente, la inexistencia de modelos de Desarrollo Organizacional, el bajo nivel educativo en el personal administrativo, así como también existe una débil motivación y capacitación, aquellas falencias permiten establecer soluciones, en la cual los beneficiados son todos aquellos que forman parte de la compañía.

Los métodos que se ha implementado en el proceso investigativo fueron, el método inductivo deductivo, analítico y científico, de la misma manera las técnicas e instrumentos de investigación en el cual se ha trabajado consta la encuesta, entrevista y cuestionario, esto permitió recabar información necesaria y oportuna para la investigación.

Debido a las falencias existentes en la compañía se considera necesario el diseño de un modelo de Desarrollo Organizacional, a través de la Investigación Acción, el mismo que parte de la recopilación de información necesaria y posteriormente, mediante

la retroalimentación efectuar su respectiva acción, es decir logrando un cambio en la organización.

Finalmente se realizan conclusiones y recomendación para que la compañía logre mejoras en su desarrollo y por ende incremente la rentabilidad.

La investigación realizada servirá de referencia para aquellos investigadores que posean la necesidad de llevar a cabo trabajos similares, con la finalidad de dar solución a problemas detectados en todo tipo de organización.

Palabras claves: Liderazgo Estratégico, Desarrollo Organizacional, Investigación Acción.

Abstract (Summary)

This research work was carried out with the purpose of determining the way in which strategic leadership is being carried out to improve the development of the company, in the same way flaws are determined that impede its progress.

In the investigation, objectives were established that allowed to determine, the factors that affect the development of the company, a theoretical-scientific analysis of the variables was carried out, and therefore the design of an Organizational Development model through action research.

Field research was applied, which allowed information to be collected in the place of the events, that is, the survey was applied to the shareholders and the interview to the Manager, in which failures were determined in the managerial functions, that is, they are not defined correctly, the absence of Organizational Development models, the low educational level in administrative staff, as well as there is a weak motivation and training, those shortcomings allow to establish solutions, in which the beneficiaries are all those who are part of the company.

The methods that have been implemented in the investigative process were, the deductive, analytical and scientific inductive method, in the same way the research techniques and instruments in which the survey, interview and questionnaire have been worked, this allowed to gather necessary information and timely for research.

Due to the existing shortcomings in the company, it is considered necessary to design an Organizational Development model, through Action Research, the same as part of the collection of necessary information and subsequently, through feedback, perform their respective action, that is, Achieving a change in the organization.

Finally, conclusions and recommendations are made so that the company achieves improvements in its development and therefore increases profitability.

The research carried out will serve as a reference for those researchers who have the need to carry out similar work, in order to solve problems detected in all types of organizations.

Keywords: Strategic Leadership, Organizational Development, Action Research.

Tema

EL LIDERAZGO ESTRATÉGICO COMO FACTOR DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA “COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO EXPRES TAXGUANUJO S.A.” DE LA PARROQUIA GUANUJO CANTÓN GUARANDA PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2019.

Introducción

El Liderazgo Estratégico proporciona un ambiente motivador, en el que es posible trabajar en forma productiva y significativa, asegurando la excelencia en el desempeño laboral, es decir los líderes estratégicos son aquellos que toman decisiones importantes, observando muy de cerca el entorno tanto interno como externo, buscando oportunidades que permitan lograr el éxito de la organización.

Por otra parte, el Desarrollo Organizacional permite efectuar un cambio en la Organización, el mismo que parte de un diagnóstico establecido por la alta gerencia, para encontrar las falencias existentes y proceder a dar las respectivas soluciones, además ayuda a los administradores a realizar las tareas con mayor eficiencia. Por ello es importante en el desarrollo del presente trabajo en la “COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO EXPRES TAXGUANUJO S.A.” ya que no existen resultados de investigación similares en la organización.

Al efectuar un diagnóstico en la compañía se llegó a determinar que existe una serie de problemas como: el manejo del liderazgo por parte de la Gerencia es empíricamente, es decir solo en base a la experiencia, a esto se suma el bajo nivel educativo que ellos tienen, de la misma manera las funciones directivas no se encuentran definidas, no se brinda capacitación al personal en temas como relaciones humanas, seguridad vial y transporte terrestre, débil motivación a los accionistas.

La investigación consta de tres capítulos, el primero describe el Marco referencial, Geo Referencial Legal, Conceptual y Científico; cada uno de ellos contiene información que ayudo a desarrollar la investigación de la mejor manera.

En el segundo capítulo, se detalla la metodología misma que contiene diferentes tipos de investigación; exploratoria, de campo y documental, además se describieron los

métodos deductivo, inductivo, analítico y científico, lo más fundamental las técnicas de obtención de información entrevista y encuesta.

Por último, el capítulo tres abarca el análisis e interpretación de resultados estableciendo conclusiones y recomendaciones, y sobre todo el diseño del Modelo de Desarrollo Organizacional a través de la Investigación Acción, el mismo que permite efectuar un cambio dentro de la organización.

Antecedentes

La aparición del taxi se origina en París una de las ciudades de Francia como vehículos de alquiler, a medida que el tiempo fue pasando su evolución y expansión por las ciudades del mundo no ha cesado, adaptándose a los requerimientos de sus usuarios con vehículos más modernos y cómodos; así también la regularización de su circulación que consistía en asignar a cada vehículo un número de matrícula el mismo que debía ser visible.

Investigaciones realizadas demuestran que el liderazgo es factor clave y decisivo en la dirección y organización de las empresas, es así que según Quezada (2018) en la tesis denominada “El liderazgo estratégico del director y el éxito institucional del programa de tecnología educativa de la Universidad Nacional de Trujillo, 2016”, trabajo publicado en la Universidad Privada Antenor Orrego, donde afirma que existe influencia significativa entre el liderazgo estratégico del director y el cumplimiento de objetivos para lograr el éxito institucional, así como también en las relaciones interpersonales y en el fortalecimiento de identidad corporativa.

En otro proceso investigativo titulado: “El rol del liderazgo estratégico en la gerencia empresarial para incrementar la competitividad” ejecutado por Lozano (2015), expuesto en el repositorio de la Universidad Militar Nueva Granada, planteando como objetivo analizar el rol del liderazgo estratégico en la gerencia empresarial para incrementar la competitividad, llegando a conocer que los resultados de una organización son directamente proporcionales con el líder directivo y sus equipos. Dependiendo de cómo se lleven la dirección de las empresas, el camino por el cual transitan puede ser exitoso o lleno de tropiezos, contrastado con otras organizaciones para las cuales aun estando en el mismo sector y compitiendo en las mismas condiciones les es más fácil o menos tortuoso llegar a sus metas. Esto se debe a que, aunque se tome

el mismo camino, la diferencia radica en cómo lo transitas y como se enfocan los recursos para sacarles el mayor provecho.

El proyecto de grado denominado: “Liderazgo estratégico y motivador: la herramienta clave ante la adversidad organizacional” llevado a ejecución por Chirinos (2015) presentado en la Universidad de Carabobo, donde su objetivo fue analizar el nuevo modelo de liderazgo aplicado en una empresa del sector automotriz, como plataforma estratégica esencial en la alineación de los objetivos organizacionales, llegando a establecer que las empresas de hoy requieren contar con un modelo de liderazgo carismático y participativo, todo aquel que esté ligado al manejo de personal (liderazgo); debe estar preparado técnicamente y capacitado en el área de acuerdo a las exigencias del modelo de liderazgo de la organización.

En el Ecuador se han suscitado grandes cambios debido al incremento poblacional es de 1,56% anual y a la expansión de las ciudades, razón por la cual la creación de compañías de taxis formales e informales tiende a crecer, es por esta razón que surge el taxismo ejecutivo, con representantes legales que buscan ventajas competitivas en la prestación de servicios y la obtención de rentabilidad.

El proyecto de investigación: “La Influencia del Liderazgo en el Clima Organizacional, Análisis de la PYME Ecuatoriana” ejecutado por Chávez (2013) realizada su publicación en la Universidad Andina Simón Bolívar sede Ecuador para a través del mismo poder determinar cómo influye el Liderazgo en el Clima Organizacional de las Empresas PYME ecuatorianas, se identifica que el liderazgo puede ser de manera empírica, sin embargo se tienen mucho que aprender del tema, pues por medio de ello se logra motivar, dirigir, comunicar, entre otros.

Posterior a la revisión de información sobre estudios con el mismo enfoque realizados dentro de la Provincia Bolívar, Cantón Guaranda o algún otro sector aledaño

se determinará la inexistencia de procesos de investigación similares o iguales por lo cual al presente trabajo se lo puede catalogar como novedoso y único.

La “COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO EXPRES TAXGUANUJO S.A.”, se creó el 25 de Octubre del 2018, domiciliada en la parroquia Guanujo, su permanencia en estas condiciones fue de un año aproximadamente, la compañía está dirigida y administrada por la directiva integrada por el Gerente, Presidente, Secretario y Tesorero, la duración de los mandatos es de 4 años, no perciben sueldo ni remuneración alguna por el desempeño de sus cargos.

Está conformada por 15 accionistas, los cuales cumplen con todos requisitos que la ley exige como: son las radios, computadoras, taxímetro, seguro de los vehículos, choferes asegurados, personal de apoyo, el color de los taxis es amarillo con franja negra por ser ejecutivo.

En virtud de que no existen resultados de investigación se considera relevante el desarrollo de una investigación en la “COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO EXPRES TAXGUANUJO S.A.”

Descripción del problema

El enfoque del liderazgo estratégico es en cierto modo direccionar a las personas de una organización a alcanzar objetivos y metas propuestos, en función a resultados esperados; es justo en estos aspectos donde se generan inconvenientes para la “COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO EXPRES TAXGUANUJO S.A.” Partiendo de que no cuenta con un análisis de la situación actual en cuanto al liderazgo estratégico como factor de desarrollo organizacional que impulse acciones correctivas para su adecuado funcionamiento; al ser una compañía de reciente creación no se puede hablar de procesos administrativos establecidos, lo que se presume ocasiona dificultades en el liderazgo empírico, debilitando la gestión llevada a cabo; la inobservancia en el proceso de prestación de servicio que inicia con la llamada del cliente y finaliza con el pago del valor marcado por el taxímetro, lo que limitaría el incrementar del Desarrollo Organizacional de la compañía.

Los accionistas de la compañía necesitan ser organizados, dirigidos y controlados de manera eficiente mediante un liderazgo que articule los esfuerzos para otorgar un servicio de calidad a sus usuarios e impulse a los directivos estrategias necesarias para el desarrollo de la compañía. Es por tal razón que requieren de los aportes de la academia en cuanto a investigación sobre modelos de desarrollo organizacional, procesos administrativos y de servicios que orienten al crecimiento fructífero de la compañía de manera eficiente y eficaz.

En su mayor parte estos problemas se dan debido al bajo nivel educativo de la mayoría de accionistas, lo que sustenta en la falta de capacitación y motivación.

Formulación del problema

¿Cuáles son los factores que inciden en el Liderazgo Estratégico y Desarrollo Organizacional de la “COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO EXPRES TAXGUANUJO S.A.” de Parroquia Guanujo Cantón Guaranda Provincia Bolívar?

Justificación

El débil liderazgo estratégico limita el desarrollo organizacional de la compañía debido a que dentro del equipo de trabajo no se desarrollan habilidades que permitan afrontar los retos y exigencias del mercado competitivo, especialmente se ve afectado el trabajo en equipo, donde cada accionista solo busca el desarrollo personal, olvidando que es parte activa de una organización, lo que conduce muchas de las veces al decrecimiento de la misma; es por esta razón que la investigación es importante, a fin de conocer si el desarrollo organizacional se puede propiciar por medio del liderazgo estratégico.

El proyecto es pertinente porque a través del mismo se busca que la organización sea competitiva debido a que dentro del cantón y parroquia en estos últimos años han surgido nuevas compañías, cooperativas y asociaciones dedicadas a prestar servicios de transporte puerta a puerta, limitando la economía de este importante sector.

El desarrollo del proyecto de investigación resulta factible ya que se cuenta con la apertura de los directivos y accionistas de la compañía, quienes están prestos para facilitar la información que se requiera, sumándose el apoyo y direccionamiento de profesionales expertos en la materia, quienes orientan el desarrollo del trabajo investigativo, de igual forma se posee materiales, recursos económicos y conocimientos que demanda esta investigación.

Este trabajo investigativo es novedoso por cuanto se diseñará un modelo de Desarrollo Organizacional en la compañía que permita superar inconvenientes detectados para para el logro del Desarrollo Organizacional. A demás, es original, en virtud de que no se ha desarrollado trabajos similares en la compañía estudiada, ni en otras organizaciones de taxistas a nivel Nacional.

Objetivos

Objetivo General

- ✓ Determinar los factores que inciden el impacto de Liderazgo Estratégico, como factor de Desarrollo Organizacional en la “COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO EXPRES TAXGUANUJO S.A.” de la Parroquia Guanujo Cantón Guaranda Provincia Bolívar año 2019.

Objetivos Específicos

- ✓ Efectuar un análisis teórico-científico respecto al Liderazgo Estratégico y del Desarrollo Organizacional.
- ✓ Diagnosticar la situación actual de la “COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO EXPRES TAXGUANUJO S.A.”
- ✓ Diseñar un Modelo de Desarrollo Organizacional a través de la Investigación y Acción.

Preguntas de investigación

¿La directiva de la “COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO EXPRES TAXGUANUJO S.A.” conoce sobre Liderazgo Estratégico?

¿Cuál es el impacto de la aplicación del Liderazgo Estratégico en la Compañía?

¿Qué modelo de Desarrollo Organizacional tiene implementado la compañía?

¿Cómo incide la adaptación de tecnologías en el liderazgo?

¿La gestión realizada ha permitido alcanzar los objetivos propuestos?

Capítulo I.- Marco Teórico

Marco Referencial

Para sustentar el proyecto de investigación se toma como referencia de los repositorios de investigaciones, de las diferentes Universidades del país de los cuales se ha obtenido información que ayude al desarrollo del tema tratado.

Erwin Romel Tituaña Solatín, estudiante de la Universidad Internacional SEK, en su trabajo de titulación con el tema:

“ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE ESCOLAR Y TURISMO

UNIPRO C.A., AÑO 2014”, sostiene que, el primer paso para el fortalecimiento de la gestión administrativa de la Compañía de Transporte Escolar y Turismo UNIPRO C.A. es un cambio general en la concepción del manejo administrativo, migrar de lo empírico a lo técnico mediante la adopción de la estructura organizacional propuesta.

Byron Alvarado, Janina Paguay y Mayra Monserrate, estudiantes de la Universidad de Guayaquil con el trabajo de titulación con el tema:

DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO

PARROQUIAL “CHONGÓN”, manifiesta que es factible aplicar la presente propuesta con el fin de lograr un cambio positivo para la Cooperativa de Transporte “Chongón”, partiendo de una total organización de socios y colaboradores enfocados a cumplir objetivos

que encaminen a la cooperativa al crecimiento, con mayores ingresos y oportunidades laborales. Viviana Borbor, estudiante de la Universidad Estatal Península de Santa Elena con el tema titulado: “DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXI 23 DE JULIO, DEL CANTÓN LA LIBERTAD PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013”, sustenta que la organización grande, mediana o pequeña, necesita la aplicación de un Diseño Organizacional, con el propósito de tener un mayor direccionamiento y cumplimiento de objetivos que le ayudarán a tener un mejor desarrollo administrativo y competitivo dentro del ámbito en el que se desenvuelven. Narcisca de Jesús Morán Magallanes y María Isabel Reinoso Urgilés, estudiantes de la Universidad de Guayaquil, en su trabajo de titulación con el tema: LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA COMPAÑÍA ENVASADORA ECUATORIANA S.A.” INGRAFEN”, sostiene que las actividades de capacitación en temas relacionados al liderazgo transaccional requieren de continuidad y control para que los talleres mantengan el interés de mejoras en la cultura organizacional, describiendo esquemas proactivos con una comunicación eficaz entre los miembros y lo más importantes la confianza y convicción para trabajar en beneficio de la empresa.

Marco Conceptual

“Desarrollo Organizacional.- Métodos de cambio que se enfocan en la fuerza laboral, así como en la naturaleza y la calidad de relaciones interpersonales en el trabajo” (Robbins & Coulter, 2014).

“Cultura organizacional.- Suele describirse en términos de valores, principios, tradiciones y formas de hacer las cosas que comparten los miembros de la empresa, influyen en la que éstos actúan y distinguen a la organización entre todas las demás” (Robbins & Coulter, 2014, p. 51).

“Planeación.- Función administrativa que involucra a la definición de objetivos, el establecimiento de estrategias para lograrlos y el desarrollo de planes para integrar y coordinar actividades” (Robbins & Coulter, 2014, p. 220).

“Trabajo en equipo.- Elimina las barreras entre individuos, departamentos y funciones de líneas y del personal. Ayudan a la organización a aprovechar las diversas ideas, culturas y formas de pensar de los empleados” (Evans & Lindsay, 2015, p. 169).

Eficacia y eficiencia

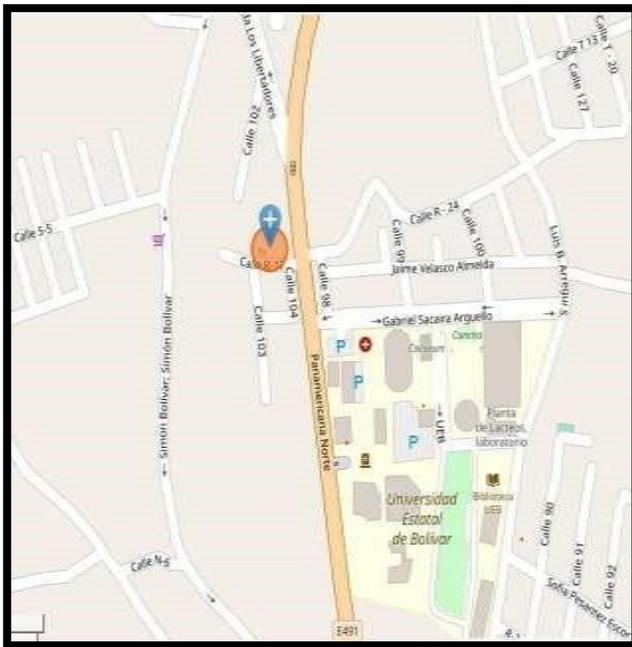
Cada organización se debe considerar desde el punto de vista de la eficacia y al mismo tiempo de la eficiencia. Eficacia es la medida en que se alcanzan los resultados, mientras que la eficiencia es la medida de los recursos que se utilizaron en el proceso. (Chiavenato, 2014, p. 116)

Marco Geo Referencial

El Cantón Guaranda tiene una superficie de 1.897,8 km² y una altitud de 2.668 m.s.n.m, limita con los cantones: al Norte con el Corazón, al Sur Chimbo y San Miguel, al Este con Riobamba y Ambato, al Oeste con las Naves, Echeandía y Caluma.

La división política del Cantón Guaranda se encuentra conformada con parroquias urbanas como son: (Ángel Polibio Chávez, Gabriel Ignacio de Ventimilla y Guanujo) y las rurales son (Salinas, Simiátug, San Simón, San Lorenzo, Santa Fé, Facundo Vela, San Luis de Pambil y Julio Moreno).

El proyecto de investigación se llevará a cabo en la “COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO EXPRES TAXGUANUJO S.A.” Ubicado en la zona urbana del Cantón Guaranda perteneciente a la parroquia Guanujo, en la calle Panamericana Vía Ambato.



Obtenido de: Google Maps (2019)

Marco Legal

Ley de la Economía Popular y Solidaria

Art.- 1.- Para efectos de la presente ley, se entiende por economía popular y solidaria, al conjunto de formas colectivas de organización económica, auto gestionadas por sus propietarios que se asocian como trabajadores, proveedores, consumidores o usuarios, a fin de obtener ingresos o medios de vida en actividades orientadas por el buen vivir, sin fines de lucro o de acumulación de capital. (Instituto Nacional de Economía popular y solidaria, 2018, p. 7)

Título Tercero

De las Organizaciones Económicas Comunitarias

Funcionamiento Previo Registro

Dentro de la Constitución de la República del Ecuador en su Título Tercero del funcionamiento previo del registro señala lo siguiente:

Fondo social

Art.- 21.- El fondo social de las organizaciones económicas del sector comunitario, será variable y estará constituido por los aportes de sus miembros efectuados en numerario, trabajo o bienes, debidamente evaluados por su máximo órgano de gobierno, aportes que serán retribuidos en la forma y condiciones resueltas libremente por dichos órganos. (Instituto Nacional de Economía popular y solidaria, 2018, p. 7)

Transformación obligatoria

Art.- 23.- Cuando las organizaciones económicas del sector comunitario, cumplan con las condiciones sociales, geográficas, operacionales y económicas que constarán en el Reglamento General de la presente Ley,

obligatoriamente, deberán constituirse como organizaciones del sector asociativo o del cooperativista y someterse al control de la Superintendencia, para continuar percibiendo los beneficios que les conceda el Estado. (Instituto Nacional de Economía popular y solidaria, 2018, p. 7)

Definición de Cooperativas

Dentro de la Ley de Economía Popular y Solidaria en su Art.- 34 de las organizaciones económicas del sector cooperativo menciona que:

Art.- 34.- Son cooperativas las sociedades de personas, con finalidad social sin fin de lucro, auto gestionadas democráticamente por sus socios que unen sus aportaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus necesidades económicas, sociales y culturales, a través de una empresa administrada en común, que busca el beneficio inmediato de sus integrantes y mediato de la comunidad. (Instituto Nacional de Economía popular y solidaria, 2018, p. 10)

Capítulo Tercero

Organización y Funcionamiento Interno

La Ley de Economía Popular y Solidaria en su Capítulo Tercero señala sobre un factor elemental.

Gerente

Art.- 49.- El Gerente es el administrador general, representante legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa. Será elegido por el Consejo de Administración, por tiempo indefinido, pudiendo ser removido, en cualquier tiempo y por la sola voluntad del Consejo de Administración o

de la Asamblea General. (Instituto Nacional de Economía popular y solidaria, 2018, p. 10)

Tiene la calidad de mandatario remunerado, caucionado y con amplia capacidad de decisión y acción, dentro de los fines autorizados por el estatuto y debidamente presupuestados, debiendo proceder con la diligencia y prudencia que requiere la administración empresarial eficiente e informar, mensualmente, al Consejo de Administración acerca de su gestión. (Instituto Nacional de Economía popular y solidaria, 2018, p. 10)

Tipo de cooperativas

Art.- 62.- Las cooperativas de transportes, podrán constituirse, bajo una de las siguientes modalidades:

a) Trabajo asociado, donde son socios todos cuantos realicen una actividad en la cooperativa, tales como conductores, tripulantes, capitanes, maquinistas, oficinistas, boleteros, etc. y donde, los vehículos, embarcaciones y bienes, son propiedad de la cooperativa, teniendo sus socios participación en el capital, conforme el monto de sus aportaciones. (Instituto Nacional de Economía popular y solidaria, 2018, p. 17)

b) Caja común, únicamente en el servicio de transporte terrestre, donde los bienes, embarcaciones y vehículos son propiedad de la cooperativa y son socios, únicamente, los choferes profesionales que conducen un vehículo, salvo las excepciones sobre la conducción que consten en el Reglamento General de esta Ley. (Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria, 2018, p. 17)

c) **“Caja individual**, donde los socios conservan, individualmente, la propiedad de sus embarcaciones o vehículos; y, en este último caso, con la obligatoriedad de conducirlos personalmente, salvo las excepciones que consten en el Reglamento General de esta Ley” (Instituto Nacional de Economía popular y solidaria, 2018, p. 17).

Resolución del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda a la “COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO EXPRES TAXGUANUJO S.A.”

En la ciudad de Guaranda, cantón Guaranda, provincia Bolívar. La vigencia del presente está establecida en el Art. 75 del Reglamento de la LOTTTSV, teniendo como sitio de parqueadero el predio ubicado en la Av. Ernesto Che Guevara s/n y calle R17 a doscientos metros hacia el norte de la Universidad Estatal de Bolívar, cantón Guaranda, provincia Bolívar, con una extensión de mil setecientos veinte y cuatro metros cuadrados. (GAD. Guaranda, 2019)

Contabilizar a la presente fecha quince (15) unidades vehiculares, a favor de la COMPAÑÍA que operará bajo la modalidad de transporte comercial de TAXI EJECUTIVO cuya denominación es "COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO EXPRES TAXGUANUJO S.A." (Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda, 2019). Cualquier modificación que se realice al presente permiso de operación conferido a la "COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO EXPRES TAXGUANUJO S.A.", no podrá efectuarse sin previa autorización de la Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guaranda. (GAD. Guaranda, 2019)

La mencionada Compañía, se someterá a las normas legales establecidas en la Ley y Reglamentos de Tránsito, y a las Resoluciones que dictaren la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guaranda y los respectivos Organismos de Tránsito. La violación de las indicadas normas y resoluciones, o cualquier alteración que ocasionare a las decisiones contenidas en este Permiso de Operación, dará lugar para que se revierta el mismo. (GAD. Guaranda, 2019)

Reglamento Interno de la “COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO EXPRES TAXGUANUJO S.A.”

“**Art.- 11-** La posesión de los dignatarios entrantes será inmediata, en caso de haberse elegido a otras personas para la Gerencia, la entrega recepción de las funciones se hará mediante. Acta de entrega recepción suscrita entre las partes: saliente y entrante” (Reglamento Interno de la Compañía, 2019).

El Personal Administrativo

“**Art.- 18.-** Para la contratación del personal administrativo, se tomará en cuenta: La especialidad del futuro funcionario, (Título), su experiencia en labores afines (Certificación de trabajo) su disponibilidad de tiempo, (Horario), y otros aspectos que se crean conveniente” (Reglamento Interno de la Compañía, 2019).

Art.- 20.- El personal administrativo temporal o permanente de la organización, realizara su actividad en el horario, lugar y condiciones que se fijen en el contrato de trabajo. Estará bajo la supervisión de la Gerencia de la Compañía incluidos los conductores de los vehículos. (Reglamento Interno de la Compañía, 2019)

Art.- 26.- Se harán acreedores a una multa equivalente a:

- a) Cinco (5) dólares por un atraso superior a 10 minutos a una Junta General Ordinaria o Extraordinaria de Socios o alguna actividad planificada y aprobada por la mayoría de los accionistas, a la hora señalada.
- b) Diez (10) dólares por la inasistencia injustificada a una Junta General Ordinaria o Extraordinaria de Socios o a alguna actividad planificada y aprobada por la mayoría de los accionistas.
- c) Diez (10) dólares por abandono o cambio injustificado del horario prefijado. (Reglamento Interno de la Compañía, 2019)

Art.- 31.- Se procederá a la expulsión de un socio, por las siguientes causas:

- a) Por no concurrir dentro del plazo previsto, a justificar la inasistencia a tres Juntas Generales consecutivos.
- b) Por tomar el nombre de la Compañía en beneficio propio o de terceros.
- c) Por estar en mora por más de tres meses en sus obligaciones económicas para con la Compañía.
- e) Por haber sido sujeto de multas por tres veces dentro de un mismo periodo fiscal.
- f) Por hacer que la compañía sea multada y/o sancionada por autoridad competente, en cuyo caso además de la sanción prevista en el presente artículo el valor de la multa será cubierta por el socio que provoco dicha sanción. (Reglamento Interno de la Compañía, 2019)

De los beneficiados sociales

Art. 36. La compañía procurará implementar cualquier tipo de servicios a favor de sus asociados, del personal administrativo, de servicio y de sus familias. Entre los servicios sociales que implemente las compañías estarán: Caja de Ahorros, Mortuoria; etc. Los que para su funcionamiento ameritarán un Reglamento Específico (Reglamento Interno de la Compañía, 2019).

Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano, y a las personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país en aras de lograr el bienestar general de los ciudadanos. (Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, 2018, p. 1)

Dentro de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial en su Art.-2.- menciona lo siguiente:

Art. 2.- En cuanto al transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, se fundamenta en: la equidad y solidaridad social, derecho a la movilidad de personas y bienes, respeto y obediencia a las normas y regulaciones de circulación, atención al colectivo de personas vulnerables, recuperación del espacio público en beneficio de los peatones y transportes no motorizados y la concepción de áreas urbanas o ciudades

amigables. (Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, 2018, p. 2)

Art. 13.- Son órganos del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, los siguientes:

“a) El Ministerio del sector

b) La Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y sus órganos desconcentrados

c) La Dirección Nacional de Control del Tránsito y Seguridad Vial y sus órganos desconcentrados” (Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, 2018, p. 3).

“**Art. 15.-** El Ministro del sector será el responsable de dictar las políticas en materia de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; expedir los planes nacionales de desarrollo en la materia y supervisar su cumplimiento” (Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, 2018, p. 3).

En el capítulo II de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial mesiona sobre la segunda comisión

Art. 16.- La Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial es el ente encargado de la regulación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el país, con sujeción a las políticas emanadas del Ministerio del sector. Tendrá su domicilio en el Distrito Metropolitano de Quito. (Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, 2018, p. 3)

En el capítulo IV habla sobre las competencias de las municipalidades

Art. 44.- Otorgada la competencia a que se hace referencia en el numeral 13 del Art. 20 de la presente Ley, se transferirá automática y obligatoriamente por parte de las Comisiones Provinciales de Tránsito las

siguientes atribuciones a las Municipalidades. (Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, 2018, p. 12)

“Planificar y ejecutar las actividades de control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial que le correspondan en el ámbito de su jurisdicción, con sujeción a las regulaciones emitidas por los organismos de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial” (Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, 2018, p. 12).

En el capítulo II del Régimen Administrativo Sección I manifiesta lo siguiente:

De las operadoras del Transporte Terrestre

Art. 77.- Constituye una operadora de transporte terrestre, toda empresa, ya sea esta compañía o cooperativa que, habiendo cumplido con todos los requisitos exigidos en esta Ley y su Reglamento, haya obtenido legalmente el título habilitante, para prestar el servicio de transporte terrestre en cualquier de sus clases y tipos. (Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, 2018, p. 23)

“Art. 78.- Toda operadora de transporte terrestre que estuviese autorizada para la prestación del servicio, deberá hacerlo única y exclusivamente en las clases de automotores que el Reglamento determine, dependiendo de su clase y tipo” (Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, 2018, p. 23).

Marco Científico

Liderazgo

El ejercicio del liderazgo en la organización está estrechamente relacionado con la distribución del espacio. Es un hecho que las instalaciones son un medio que incide de manera determinante en el comportamiento de un líder y de sus subordinados, particularmente en el grado de formalidad o informalidad en que se manifiesta. (Benjamín & Fincowsky, 2014, pp. 161-162)

El liderazgo en una organización es muy fundamental porque si el líder les guía de manera correcta a sus colaboradores la organización va surgir paulatinamente para cumplir con todas las metas propuestas.

Sistema de liderazgo

“Se refiere a como se ejerce el liderazgo, de manera formal e informal, a lo largo de una organización. Estos elementos incluyen como se toman, comunican y llevan a cabo las decisiones clave en todos los niveles” (Evans & Lindsay, 2015, p. 640).

Los sistemas de liderazgo son una conexión de todos los niveles jerárquicos que tienen dentro de la organización para llevar a cabo la comunicación para que sea eficiente y eficaz al momento de tomar decisiones.

Estilos de liderazgo

Estas teorías estudian el liderazgo como base en los estilos del comportamiento del líder frente a los subordinados.

La teoría más conocida identifica tres estilos de liderazgo. (Chiavenato, 2014, p. 91).

Liderazgo autocrático: El líder centraliza las decisiones e impone sus órdenes al grupo. Por un lado, el comportamiento de los grupos mostró fuerte tensión, frustración y agresividad; por el otro, falta de espontaneidad, de iniciativa y de formación de grupo de amigos. A pesar de que en apariencia les gustaban las tareas, no demostraron satisfacción frente a la situación. Sólo desarrollaban el trabajo frente a la presencia física del líder. Cuando estaba ausente, los grupos suspendían las actividades y expresan sus sentimientos reprimido, llegando a explosiones de indisciplina y agresividad. (Chiavenato, 2014, p. 92)

En el liderazgo autocrático el líder toma decisiones sin consultar a sus subordinados e impone su voluntad, aunque su grupo de trabajo no lo tome de la mejor manera y realicen las actividades de manera obligatoria.

Liderazgo liberal: el líder delega todas las decisiones del grupo, deja las cosas enteramente a su voluntad y no ejerce control alguno. Aunque la actividad de los grupos era intensa, su producción fue mediocre. Las tareas se desarrollan al azar, con muchos altibajos, y se perdía mucho tiempo en discusiones por motivos personales, no relacionados con el trabajo. Se observó un fuerte individualismo agresivo como poco respeto al líder. (Chiavenato, 2014, p. 92)

Los líderes liberales envían las ordenes a sus colaboradores, pero les dan libertad, no existen vigilancia alguna y por ende no van a cumplir de manera eficiente, lo que va a ocasionar es un trabajo a medias.

Liderazgo democrático: el líder conduce y orienta el grupo, también incentiva la participación democrática de las personas. El líder y los

subordinados desarrollaron una comunicación espontánea, franca y cordial. El trabajo se realizó a un ritmo uniforme y seguro, sin alteraciones incluso cuando el líder se ausentaba. Se observó un claro sentido de responsabilidad y de compromiso personal, además de una impresionante integración grupal en un clima de satisfacción. (Chiavenato, 2014, p. 92)

En el liderazgo democrático, el líder ayuda a cumplir con sus objetivos a sus colaboradores existe un fluido de comunicación, los trabajos lo realizan de manera satisfactoria sin agobios, estrés, con compromiso con su administrador y con la empresa.

Teoría y práctica del liderazgo

El propósito de las teorías del liderazgo es explicar las diferencias entre los estilos y contextos. Weber clasificó la forma en que los líderes ejercen su autoridad en tres patrones: (Evans & Lindsay, 2015, p. 643).

“Liderazgo racional legal, el cual es establecido por políticas, reglas y leyes. Los funcionarios gubernamentales que legislan ejecutan y hacen cumplir las regulaciones serían un ejemplo” (Evans & Lindsay, 2015, p. 643).

“Liderazgo tradicional, que se derivan de costumbres, hábitos y estructuras sociales, y a menudo implica la transmisión de la posición y el poder de una generación a la siguiente, como en las monarquías o los negocios familiares” (Evans & Lindsay, 2015, p. 643).

“Liderazgo carismático, que se basa en la capacidad del individuo para inspirar a otros y por lo general está vinculado a sus características personales” (Evans & Lindsay, 2015, p. 643).

Según las teorías de liderazgo se dividen en tres como son: liderazgo racional legal que trata de leyes, reglas políticas éstas tienen que ser cumplidas, el liderazgo

tradicional, son los encargados de llevar de una generación a la posterior las costumbres, culturas, y el liderazgo carismático es el ejemplo de actitud para otras personas.

Liderazgo Transaccional

El cambio organizacional, entendido desde el paradigma tradicional prioriza la posibilidad de prever resultados esperados a través de la planificación y el control. Desde esta perspectiva se presume un ambiente relativamente estable, en el que los resultados del cambio pueden ser altamente predecibles, a través de un liderazgo principalmente transaccional, donde la motivación suele ser más extrínseca y responde a modelos operantes e inmediatistas para alcanzar los resultados organizacionales. (Contreras & Barbosa, 2013, p. 160)

Los gerentes usan sus poderes de recompensa y coercitivo para impulsar un alto desempeño. Además, ponen en práctica cuando premian a los trabajadores más destacados, regañan o castigan de alguna manera a quienes obtienen resultados insuficientes y motivan a sus subordinados mediante el refuerzo de las conductas deseadas y la extinción o sanción de los comportamientos indeseables. (Jones & George, 2014, p. 502)

El liderazgo transaccional es manifestado a través recompensas beneficiosas o disciplinarias para la sumisión de los colaboradores, para que trabajen de manera eficiente y si no lo hacen tendrán las consecuencias en forma de castigos.

Las características del liderazgo transaccional

Según Fernández & Quintero (2017) “nos menciona algunas características como estímulo intelectual, considerado individual e influencia idealizada” (p. 72).

Es decir que el entrenamiento del personal, el reconocimiento a su labor, hace que los colaboradores se sientan identificados con el líder de la organización.

El liderazgo estratégico

Permite proporcionar un ambiente motivador en el que es posible trabajar en forma productiva y significativa, y asegurar que la excelencia en el desempeño se busca en forma continua, son las tareas esenciales de los líderes de la organización. Por lo tanto, la estrategia y el liderazgo se encuentran estrechamente vinculados. Para que una estrategia sea exitosa, los líderes de nivel superior deben tener una participación importante en el proceso de planificación, crear un ambiente para el éxito competitivo y el liderazgo del desempeño, y guiar el diseño del trabajo y los sistemas de liderazgo que aseguran que la estrategia se lleve a cabo. (Evans & Lindsay, 2015, p.p. 639-640)

Los líderes estratégicos deben tomar decisiones importantes para lograr el éxito dentro de las organizaciones, donde los directores o los niveles altos siempre observan muy de cerca el entorno externo e interno, en la búsqueda constante para descubrir oportunidades del mercado, medir las capacidades, lograr reconocer las amenazas, desarrollar una visión de futuro, anticiparse en los cambios que pueden experimentar las empresas. (Arocha, 2016, p. 33)

El liderazgo estratégico se encuentra ligado con las estrategias, que serán de gran ayuda para la organización, en el momento de tomar decisiones acertadas, por medio de un diagnóstico, que esto llevara a la empresa a surgir en el mercado competitivo.

Características de liderazgo estratégico

1. Desempeñarse como líderes e integrantes del equipo.
2. Pensar en términos de procesos en lugar de los resultados.
3. Apalancar el conocimiento colectivo de todos en la organización.

4. Diseñar trabajo que refleje las relaciones en lugar de la jerarquía de la empresa.
5. Ver a los empleados como ciudadanos de la organización y no como recursos. (Evans & Lindsay, 2015, p. 640)

Las características del liderazgo estratégico, los líderes deberían integrarse con los colaboradores, preocuparse en los procesos paso a paso, darles capacitaciones de conocimiento para que tengan claro lo que van a realizar y tener a sus colaboradores como un factor importante y no como un recurso.

Liderazgo transformacional

Según Mendoza & Ortiz (2006), “el liderazgo transformacional estimula el emerger de la conciencia de los trabajadores, los cuales aceptan y se comprometen con el logro de la misión de la organización dejando de lado sus intereses personales, para enfocarse en los intereses del colectivo” (p. 120).

Es decir que este tipo de liderazgo influye en la cultura organizacional para la consecución de la filosofía de la empresa, mediante la unificación de esfuerzos.

Los líderes cumplen un rol muy importante dentro de las organizaciones ya que según Mendoza & Ortiz (2006), los líderes transformacionales proveen oportunidades para el desarrollo de culturas organizacionales que sean soporte del crecimiento individual y colectivo” (p. 124).

Generando de esta manera un sentido de pertenencia hacia la institución a la cual pertenecen.

Características del liderazgo transformacional

Vínculos directos y confiables

Como su objetivo es producir cambios sustanciales en la visión, la estrategia y la cultura de las organizaciones, es fundamental que

establezca contacto directo con las personas que hacen parte del clima laboral. El líder transformacional no ve sólo empleados; para él, se trata sobre todo de personas sobre las que es necesario operar cambios en el plano personal y, por consiguiente, en el organizacional. (Business School, 2015, p. 6)

Es necesario contar con la participación de los miembros de la organización para tomar una postura de cambio conjunta que lleve a la organización al crecimiento y productividad, en medio de un ambiente de trabajo adecuado.

Motivación permanente

Una organización debe contar con personal entrenado y sobre todo motivado para la prestación adecuada de bienes o servicios, entre las formas de lograr motivación según Business School (2015), son a través de estímulos, incentivos, recompensas y una labor de permanente reconocimiento de los logros obtenidos. (p. 6).

La motivación es importante dentro de la organización para que el equipo de trabajo siempre tenga una actitud proactiva al momento de realizar las diferentes actividades.

Estimulación intelectual

También es necesario promover un clima de participación constante en el que fluyan la creación y la expresión de las ideas. Los miembros de las empresas deben sentirse parte del cambio, y no hay mejor forma para lograrlo que abriendo más canales para la interacción, el diálogo y la retroalimentación. (Business School, 2015, p. 6)

En la estimulación intelectual es bueno dejar que los colaboradores expresen sus ideas para obtener una comunicación directa y que se sienta parte de la compañía.

Crecimiento a largo plazo

El líder transformacional nunca trabaja a corto o mediano plazo; esa labor la delega en directivos seccionales o líderes de departamento. Por el contrario, su tarea es promover procesos de cambio que perduren en el tiempo, pues de lo contrario no pasarían de ser soluciones parciales o específicas. O, dicho de otro modo: el líder transformacional no solventa averías; más bien, hace todo lo posible para que, implicando a las personas de su entorno, esas averías no se repitan. (Business School, 2015, p 6)

Las medidas tomadas por el líder de la organización deben ser aquellas que generen beneficios a corto, mediano y largo plazo; y que puedan ser sostenibles en el tiempo.

Se pone en manifiesto cuando los gerentes cambian (o transforman) a sus subordinados en tres formas significativas.

1. "Los gerentes transformacionales logran que los subordinados estén plenamente conscientes de su importancia que sus puestos tienen para la organización y cuan necesario es que ellos los desempeñen lo mejor que pueden para que las organizaciones logren alcanzar" (Jones & George, 2014, pp. 500-501).
2. "Los gerentes transformacionales logran que sus subordinados estén conscientes de sus necesidades personales de crecimiento desarrollo y realización" (Jones & George, 2014).
3. "Los gerentes transformacionales motivan a sus subordinados para que trabajen en bien de toda la organización y no solo para su interés o beneficio personal" (Jones & George, 2014, pp. 500- 501).

Los gerentes transformacionales son consecuentes que los subordinados ejecuten de la mejor manera su trabajo en la empresa, les dan a conocer a sus colaboradores sobre el crecimiento y desarrollo y motivan al personal para que laboren de manera personal y por ende para la organización para que cumplan con lo planificado.

Cultura Organizacional

“La distribución de espacio debutar el respeto a las creencias, actitudes valores, hábitos, costumbres, supuestos y formas de hacer las cosas de los integrantes de la organización. Para ese efecto es necesario considerar las acciones siguientes” (Benjamín & Fincowsky, 2014, p. 161).

- ✓ Fortalecer los valores medulares para formar una cultura fuerte.
- ✓ Promover una sana interrelación entre una cultura de alto contexto, donde la comunicación se use para mejorar las relaciones personales.
- ✓ Crear las condiciones para una adecuada alternancia de cultura adaptable, de logro de clan y burocrática.
- ✓ Lograr un mayor compromiso del personal con la organización para que el desempeño sea más consistente. (Benjamín & Fincowsky, 2014, p. 161)

La cultura organizacional en concreto es promover los valores, creencias, hábitos que son de gran importancia en la empresa, con ello se puede obtener condiciones de buen clima en la comunicación, relaciones personales y tener un compromiso entre todos dentro de la organización.

Desarrollo Organizacional

“Consiste en cambiar a las personas, así como la naturaleza y la calidad de sus relaciones de trabajo. Hace hincapié en cambiar la cultura organizacional. En principio,

el Desarrollo Organizacional es un cambio planeado de la entidad” (Chiavenato, 2014, p. 280).

El Desarrollo Organizacional permite efectuar un cambio en la Organización, el mismo que parte de un diagnóstico establecido por la alta gerencia, para encontrar las falencias existentes y proceder a dar las respectivas soluciones

Características del Desarrollo Organizacional

1. Enfoque en la organización como un todo. Para que el cambio ocurra, el Desarrollo Organizacional involucra a la organización como un todo. Se requiere que todas sus partes trabajen de forma conjunta para resolver los problemas y aprovechar las oportunidades que surjan. (Chiavenato, 2014, p. 281)
2. Orientación sistemática. El Desarrollo Organizacional se enfoca en las interacciones entre las partes de la organización que tiene una influencia recíproca, a las relaciones de trabajo entre las personas y también a la estructura y a los procesos organizacionales. El objetivo del Desarrollo Organizacional es lograr que todas esas partes trabajen juntas con eficacia, hace hincapié en la manera en que las partes se relacionan entre sí, y no en cada una de esas partes de forma aislada. (Chiavenato, 2014, p. 281)
3. Agente de cambio. El Desarrollo Organizacional emplea agentes de cambio; es decir, las personas que cumplen la función de estimular, orientar y coordinar el cambio dentro de un grupo o una organización. El agente principal puede ser un consultor externo, lo cual permite operar con independencia y sin nexos con la jerarquía o políticas de la empresa. El ejecutivo principal de recursos humanos (RH) suele ser agente interno

que coordina el programa de cambio con la dirección y los agentes externos, lo que da por resultado una relación de tres vías: La del ejecutivo de RH, la dirección y la del consultor. En algunos casos, la organización tiene un consultor interno. También hay organizaciones que tienen un departamento del Desarrollo Organizacional para detectar y dirigir cambios que se necesitan para aumentar la competitividad. El administrador se está convirtiendo en un poderoso agente de cambio en las organizaciones. Su nuevo papel exige que adquiera habilidades para diagnosticar la situación y para implementar el cambio. (Chiavenato, 2014, pp. 281-282)

4. Solución de problemas. El Desarrollo Organizacional hace hincapié en la resolución de problemas y no solo en discutirlos teóricamente. Se concentran en los problemas reales y no en los artificiales. Para ello, se utiliza la investigación-acción, es decir, intenta mejorar a la organización por medio de la investigación y el diagnóstico de los problemas y de la acción necesaria para resolverlos. (Chiavenato, 2014, p 282)

5. Aprendizaje por experiencia. Los miembros aprenden por experiencia, en un ambiente de capacitación, los tipos de problemas que confrontan en el trabajo. Discuten y analizan su propia experiencia inmediata y aprenden de ella, ese enfoque produce más cambios de conducta que la tradicional lectura y discusión de casos, secciones en las cuales las personas hablan de ideas y conceptos abstractos. La teoría es necesaria y deseable, pero la prueba final es la situación real. El Desarrollo Organizacional ayuda a aprender, por experiencia propia, a

consolidar o a recogerla nuevos aprendizajes, así como a responder preguntas que rigen en la mente de esas personas. (Chiavenato, 2014, p. 282)

6. Retroalimentación. El Desarrollo Organizacional brinda información a las personas por medio de retroalimentación a efecto de que cuenten con datos concretos para fundamentar sus decisiones. Regresa información sobre su comportamiento y propicia que comprendan las situaciones en las que están involucradas, de un modo que tomen medidas para corregirse y ser más eficaces en esas situaciones. (Chiavenato, 2014, p. 282)

7. Orientación a las contingencias. El Desarrollo Organizacional no sigue un proceso rígido e inmutable. Por el contrario, se ubica en la situación y se concentra en las contingencias. Es flexible y pragmático por que adapta las acciones de un modo que se ciñan a las necesidades específicas y particulares que han sido diagnosticadas. Los miembros discuten todas las alternativas posibles y no se basan exclusivamente en una sola manera de abordar los problemas. (Chiavenato, 2014, p. 282)

8. Desarrollo de equipos. El Desarrollo Organizacional se compone en práctica por medio de equipos. Propone el cambio planeado y parte del principio de que no existe un modelo ideal de organización que se pueda aplicar a todas las circunstancias. A las organizaciones se deben adoptar a sus circunstancias específicas tal como ha sido planeado y actuado principalmente sobre la cultura organizacional, la cual se ha convertido en el principal objeto de cambio planeado. Nada mejor que hacer ese cambio por medio de equipos. El avance del Desarrollo

Organizacional, en comparación con la teoría del comportamiento, reside en el hecho de que persigue el cambio de la cultura, y no solo de las personas. De ahí surge la necesidad de actuar sobre el comportamiento de individuo y del grupo para llegar al cambio del comportamiento organizacional. (Chiavenato, 2014, p. 282)

El Desarrollo Organizacional posee varias características, mismas que son indispensable para que la organización pueda trabajar de forma conjunta detectando problemas y dando las respectivas soluciones, para ello la organización emplea agentes de cambio tanto internos como externos capaces de orientar al logro de un cambio, es decir mejorando la competitividad, el personal de la institución se debe encontrar en constante capacitación para un mejor rendimiento de sus tareas.

Objetivos del Desarrollo Organizacional

- ✓ Crear un sentido de identidad de las personas respecto a la organización. Busca la motivación al mismo tiempo que el compromiso, los objetivos comunes compartidos y el aumento de la lealtad.
- ✓ Desarrollar el espíritu de equipo por medio de la integración y la interacción de las personas.
- ✓ Perfeccionar la persecución común del entorno externo a efecto de facilitar la adaptación de toda la organización. (Chiavenato, 2014, p. 282)

Los objetivos del Desarrollo Organizacional parten de una motivación, de integración al personal, para lograr un mejor compromiso de sus actividades y por ende alcanzar de manera satisfactoria resultados favorables.

Modelo de investigación-acción

En el modelo de investigación-acción, considerado por French como de amplia aplicabilidad, se estima el cambio planeado como un proceso cíclico que implica colaboración entre los miembros de la organización y los expertos en Desarrollo organizacional. Pone énfasis en la recopilación de datos y el diagnóstico antes de la acción, planeación implantación, así como en una cuidadosa evaluación de los resultados después de realizar la acción, y así sucesivamente. (Montúfar, 2013, p. 32)

Mediante el modelo de Investigación Acción permite efectuar un cambio dentro de la organización, partiendo de un diagnóstico en la cual se identifican falencias, para posteriormente a través de la retroalimentación proceder con la acción en la cual se da solución a aquellas falencias.

En el Desarrollo Organizacional el Liderazgo Estratégico tiene un gran impacto ya que es aquel que toma decisiones significativas en la empresa, además la característica fundamental que le representan es trabajar en equipo para lograr un ambiente motivador ante sus colaboradores, a su vez permite apalancar el conocimiento colectivo de todos en la organización. Lleva a cabo estrategias que permiten aumentar la participación en el mercado y por ende mejorar las utilidades.

Capítulo II.- Metodología

Tipos de investigación

“Investigación exploratoria.- Permite conocer y ampliar el conocimiento sobre un fenómeno para precisar mejor el problema a investigar” (Cazau, 2006, p.26).

La investigación exploratoria, permitió contar con información relevante para determinar el liderazgo que actualmente se está llevando; y a su vez también el Desarrollo Organizacional de la “COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO EXPRES TAXGUANUJO S.A.”

“Investigación de campo.- La aplicación de las técnicas para la recuperación de datos, en el lugar en que se presenta el fenómeno” (Guerrero & Guerrero, 2014).

La investigación de campo se realizó mediante la aplicación de encuestas a los accionistas y la entrevista dirigida al Gerente de la compañía con la finalidad de determinar los diferentes puntos de vista que tienen sobre el Desarrollo Organizacional y el Liderazgo Estratégico que se encuentran efectuando actualmente.

“Investigación documental.- Se fundamenta en el estudio de documentos como: Libros, anuarios, diarios, monografías, textos, videografías; en ella la observación está presente en el análisis de datos, su identificación, selección y articulación con el objeto de estudio” (Guerrero & Guerrero, 2014).

Este tipo de investigación se fundamentó en datos proporcionados por el Material escrito en donde se analizó e interpreto los diferentes resultados.

Métodos

Método deductivo.- Este método a diferencia del inductivo, es el procedimiento racional que va de lo general a lo particular. De este modo, si un fenómeno se ha comprobado para un determinado conjunto de personas, se puede inferir que tal fenómeno se aplica a uno de estos individuos. (Gómez, 2012, p. 15)

Nos permitió recoger información general de la “COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO EXPRES TAXGUANUJO S.A.”; para determinar las razones por las cuales no posee un modelo de Desarrollo Organizacional, que logre efectuar un cambio dentro de la misma.

“El método inductivo.- Es un procedimiento que va de lo individual a lo general, además de ser un procedimiento de sistematización que, a partir de resultados particulares, intenta encontrar posibles relaciones generales que la fundamentan” (Gómez, 2012, p. 15).

En el presente trabajo se utilizó el método inductivo, para identificar las diferentes causas del problema, así como la formulación de la propuesta respectiva y establecer conclusiones y recomendaciones.

“Método analítico.-Consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado” (Gómez, 2012, p. 16).

El método analítico permitió la descripción de los resultados obtenidos del trabajo.

Técnicas e Instrumentos de investigación

Las técnicas que se utilizarán son la encuesta y la entrevista.

Encuesta.-Es una de las técnicas de investigación social de más entendido uso en el campo de la Sociología que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica, para convertirse en una actividad cotidiana de la que todos participan tarde o temprano. (López & Fachelli, 2015, p. 11)

Para la técnica de la encuesta se utilizó el cuestionario que consiste en una serie de preguntas de opción múltiple, para el personal de la compañía, con el fin de conocer los aspectos generales de la misma y los diferentes criterios sobre las actividades desarrolladas.

La entrevista.- Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). Las entrevistas se dividen en estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas o abiertas. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 403)

Se realizó una guía de entrevista de manera directa al Gerente de la compañía con el fin de obtener información veraz y confiable sobre el liderazgo estratégico y su Desarrollo Organizacional dentro de la misma.

“El cuestionario.- Es un sistema de preguntas ordenadas con coherencia, con sentido lógico y psicológico, expresado con lenguaje sencillo y claro” (Cordova, 2002, p. 8).

En el cuestionario se efectuó una serie de preguntas que nos permitió realizar a todos los accionistas, con el fin de recabar información necesaria para la investigación.

Universo y muestra

Universo.- El objeto de estudio fueron los 15 accionistas que están conformados por directivos, administrativos y operativos de la “COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO EXPRES TAXGUANUJO S.A.”

Muestra.- Al conocer que el tamaño del universo de la investigación es finito, es decir pequeño se omite el cálculo de la muestra.

Procesamiento de la información

Se utilizó el programa Excel, versión 2010, el cual ayudo a procesar la información obtenida durante la investigación, lo que permitió alcanzar resultados para el posterior análisis, con el fin de afianzar los elementos necesarios sobre la problemática del objeto de estudio.

Capítulo III.- Resultados y Discusión

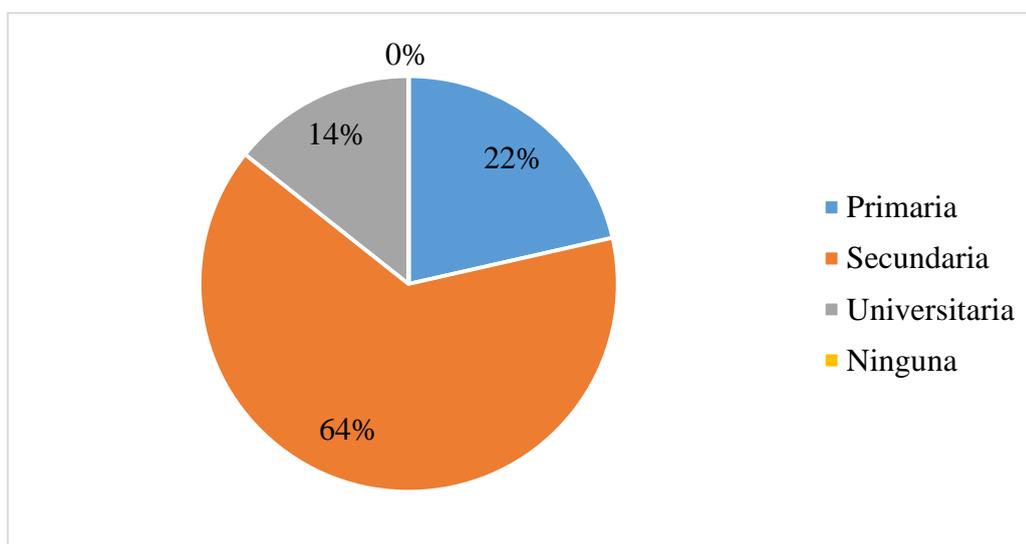
Análisis e instrumentos de investigación

Tabla 1
¿Cuál es su nivel de instrucción académica?

Alternativas	Respuestas	Porcentaje (%)
Primaria	3	22%
Secundaria	9	64%
Universitaria	2	14%
Ninguna	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta 2019.

Elaborado por: Chalco Alexandra y Peñafiel Edison.



Gráfica 1. Instrucción académica.

Fuente: Encuesta 2019.

Elaborado por: Chalco Alexandra y Peñafiel Edison.

Análisis

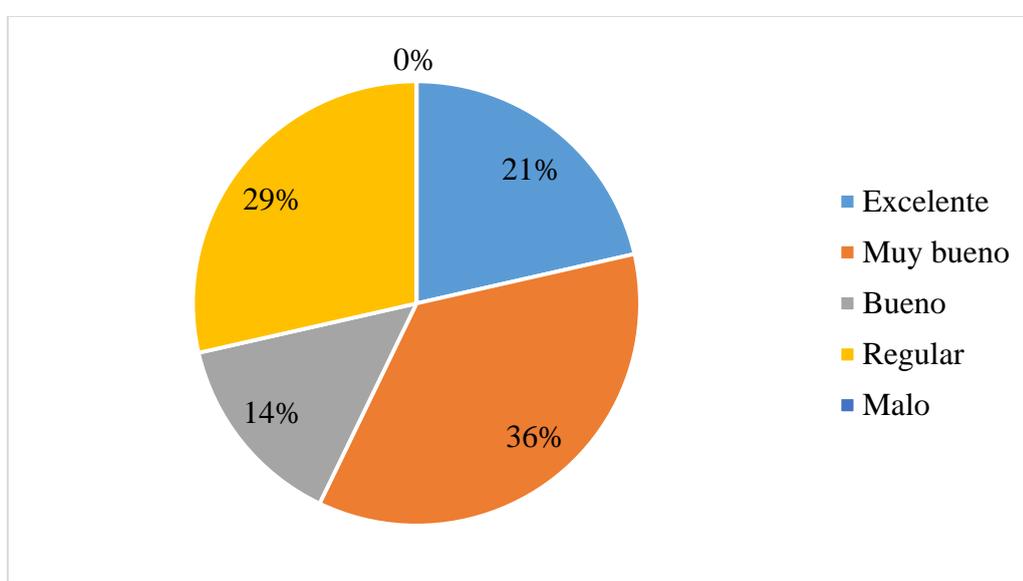
Mediante la encuesta aplicada se ha determinado que, la mayoría de los accionistas con un (64%) posee un nivel académico secundaria, mientras que un porcentaje menor, su nivel es primaria y un porcentaje no muy importante de nivel superior. Esta situación se da por que la mayor parte del personal ocupa el cargo de conductor, debido a que para este tipo de actividad no se requiere de un título universitario. Por otra parte, el personal administrativo de la compañía no cuenta con un título universitario a excepción del Presidente de la institución.

Tabla 2
¿Cómo califica usted el tipo del Liderazgo de la Gerencia?

Alternativas	Respuestas	Porcentaje (%)
Excelente	3	21%
Muy bueno	5	36%
Bueno	2	14%
Regular	4	29%
Malo	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta 2019.

Elaborado por: Chalco Alexandra y Peñafiel Edison.



Gráfica 2. Cómo califica usted el tipo del Liderazgo de la Gerencia.

Fuente: Encuesta 2019.

Elaborado por: Chalco Alexandra y Peñafiel Edison.

Análisis

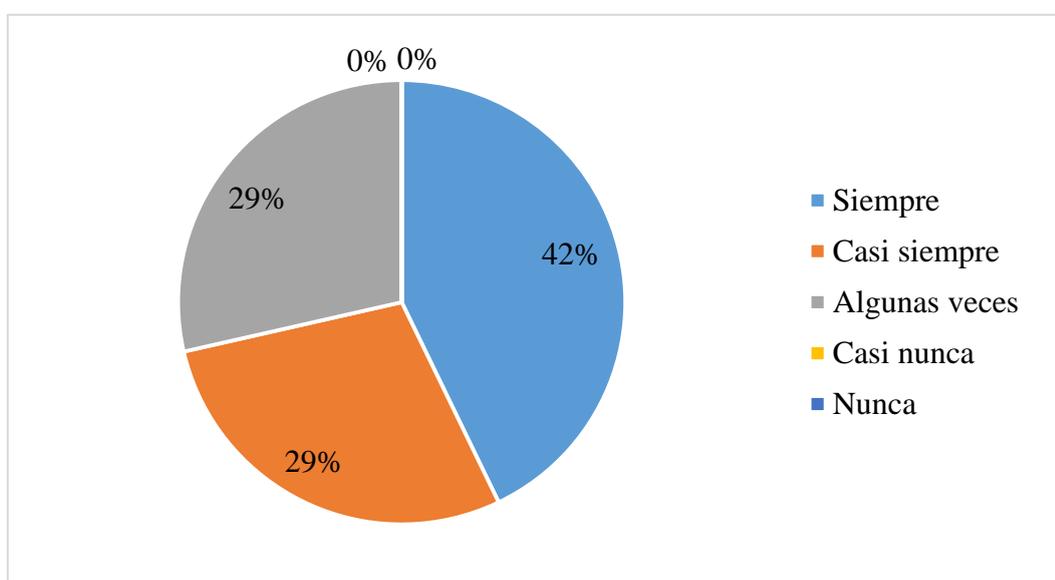
La mayoría de los encuestados con el (57%) manifestaron que el liderazgo de la gerencia es muy bueno, esto se debe a que en la compañía consideran al gerente como un líder capaz de trabajar por el progreso de la misma. Por otra parte, un grupo minoritario expresaron inconformidad con el tipo de liderazgo, debido a la manera de cómo se llevar a cabo las funciones dentro de la compañía no es la adecuada, dificultando el progreso de la organización.

Tabla 3
 ¿El Trato entre los accionistas es con dignidad y respeto?

Alternativas	Respuestas	Porcentaje (%)
Siempre	6	42%
Casi siempre	4	29%
Algunas veces	4	29%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta 2019.

Elaborado por: Chalco Alexandra y Peñafiel Edison.



Gráfica 3. El Trato entre el equipo de trabajo es con dignidad y respeto.

Fuente: Encuesta 2019.

Elaborado por: Chalco Alexandra y Peñafiel Edison.

Análisis

En las encuestas aplicadas se pudo evidenciar que un porcentaje importante (71%) de los accionistas manifestaron que el trato entre el equipo de trabajo siempre es con equidad. Esto se debe a que dentro de las organizaciones lo que debe prevalecer es la dignidad y el respeto, para crear un ambiente agradable, motivador; capaz de que los colaboradores cumplan a cabalidad con las funciones a desempeñar.

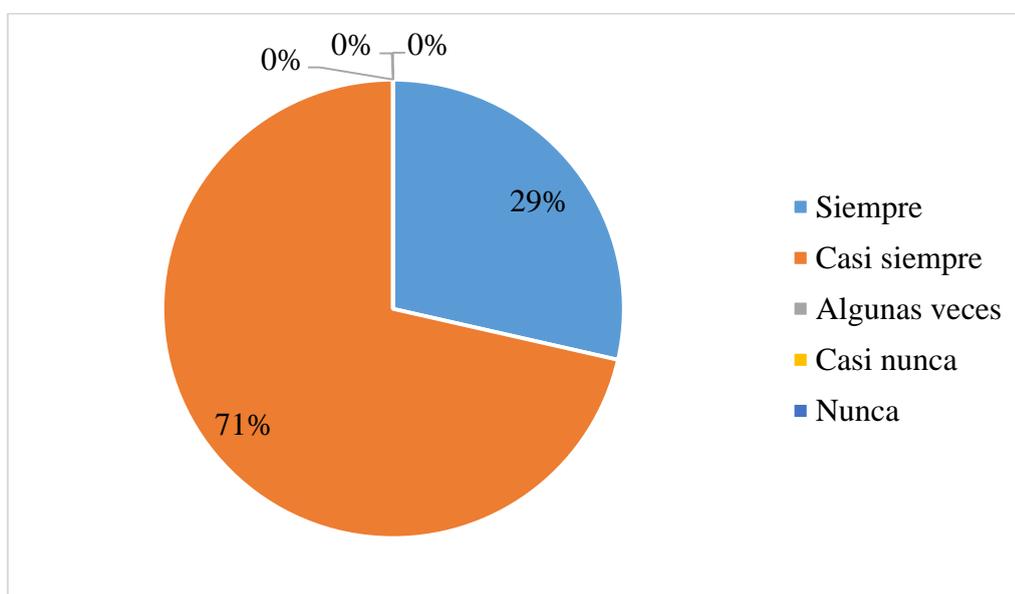
Tabla 4

¿Existen una comunicación clara y oportuna entre el gerente y los accionistas dentro de la compañía?

Alternativas	Respuestas	Porcentaje (%)
Siempre	4	29%
Casi siempre	10	71%
Algunas veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta 2019.

Elaborado por: Chalco Alexandra y Peñafiel Edison.



Gráfica 4. Existe una comunicación clara y oportuna entre el gerente y los accionistas.

Fuente: Encuesta 2019.

Elaborado por: Chalco Alexandra y Peñafiel Edison.

Análisis

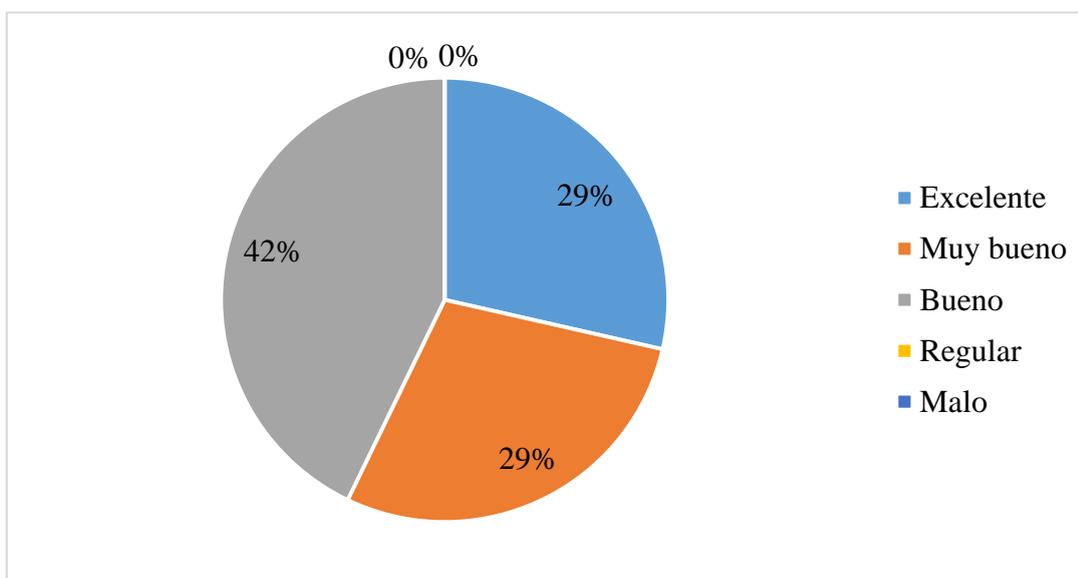
Mediante la encuesta se pudo identificar que la mayor cantidad (71%) del personal manifestaron que sí existe una comunicación clara y oportuna dentro de la compañía. Esta situación se presenta por que la gerencia mantiene una aceptable comunicación con los accionistas; ya que su trabajo es brindar confianza , mejorando así el desempeño laboral. Sin embrago es necesario que el gerente de la compañía mejore la comunicación.

Tabla 5
 ¿Cómo considera usted el comportamiento de su líder?

Alternativas	Respuestas	Porcentaje (%)
Excelente	4	29%
Muy bueno	4	29%
Bueno	6	42%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta 2019.

Elaborado por: Chalco Alexandra y Peñafiel Edison.



Gráfica 5. Cómo considera usted el comportamiento de su líder.

Fuente: Encuesta 2019.

Elaborado por: Chalco Alexandra y Peñafiel Edison.

Análisis

La mayor parte de los encuestados (58%) manifestaron que el comportamiento de su líder es muy bueno y excelente, debido a que el gerente refleja confianza, respeto, generando así, que el personal desempeñe sus actividades laborales de la mejor manera y promoviendo un buen clima laboral dentro de la compañía.

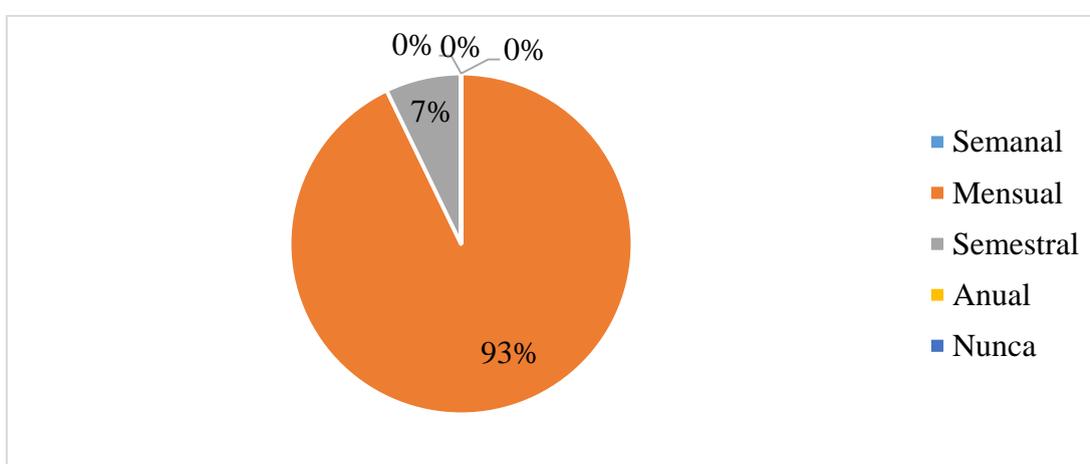
Tabla 6

¿Cada que tiempo realizan reuniones para dialogar sobre las contingencias que pueden producirse en el trabajo?

Alternativas	Respuestas	Porcentaje (%)
Semanal	0	0%
Mensual	13	93%
Semestral	1	7%
Anual	0	0%
Nunca	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta 2019.

Elaborado por: Chalco Alexandra y Peñafiel Edison.



Gráfica 6. Cada que tiempo realizan reuniones sobre las contingencias producidas en el trabajo.

Fuente: Encuesta 2019.

Elaborado por: Chalco Alexandra y Peñafiel Edison.

Análisis

Se ha logrado determinar que la mayoría de encuestados con el (93%) manifiestan que la reunión dentro de la compañía se lo realiza mensualmente, ya que la mayor parte del personal poseen conocimiento de las reuniones que se llevan a cabo dentro de la organización, con la finalidad de dar soluciones a las contingencias producidas en el trabajo; mientras que una cierta parte del personal desconoce cada que tiempo se lleva a cabo las reuniones, situación dada por que existe irresponsabilidad de algunos accionistas ya que no tienen interés en ser partícipes de aquellas actividades relevantes y necesarias que lo realizan.

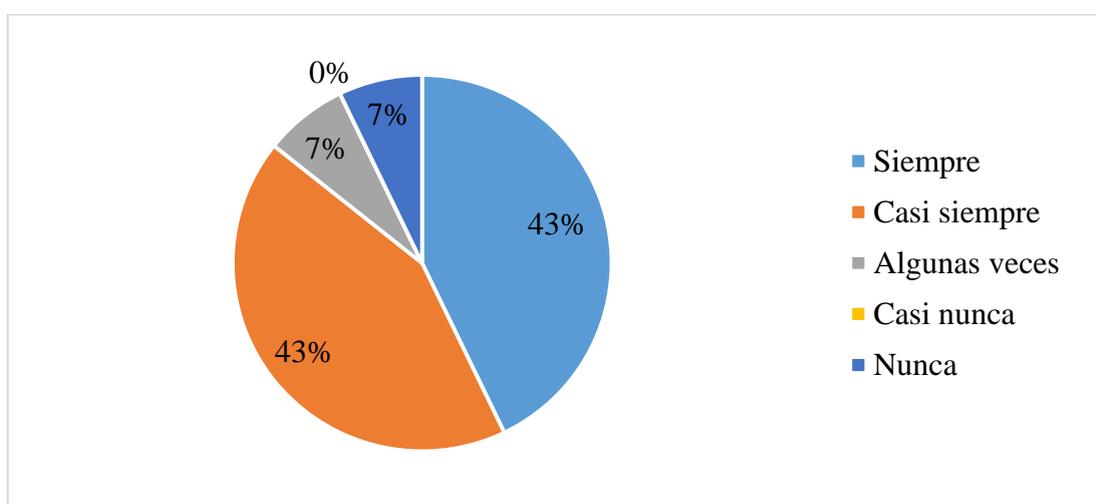
Tabla 7

¿Usted ha recibido apoyo de parte de la gerencia ante problemas que se presentan durante el trabajo?

Alternativas	Respuestas	Porcentaje (%)
Siempre	6	43%
Casi siempre	6	43%
Algunas veces	1	7%
Casi nunca	0	0%
Nunca	1	7%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta 2019.

Elaborado por: Chalco Alexandra y Peñafiel Edison.



Gráfica 7. Usted ha recibido apoyo de parte de la gerencia ante problemas que se presentan durante el trabajo.

Fuente: Encuesta 2019.

Elaborado por: Chalco Alexandra y Peñafiel Edison.

Análisis

Se ha podido identificar que todos los encuestados manifestaron que si reciben apoyo ante los problemas que se presentan dentro de la compañía, ante situaciones suscitadas en la actividad laboral, esto hace que los colaboradores sientan que son parte fundamental para la compañía; mientras un accionista expreso que no recibe ningún tipo de apoyo por parte de la gerencia, esto se debe a que el gerente debería dotar a todos los accionistas mecanismos de apoyo, es decir mejorando el ambiente de trabajo y las relaciones internas entre los accionistas y directivos.

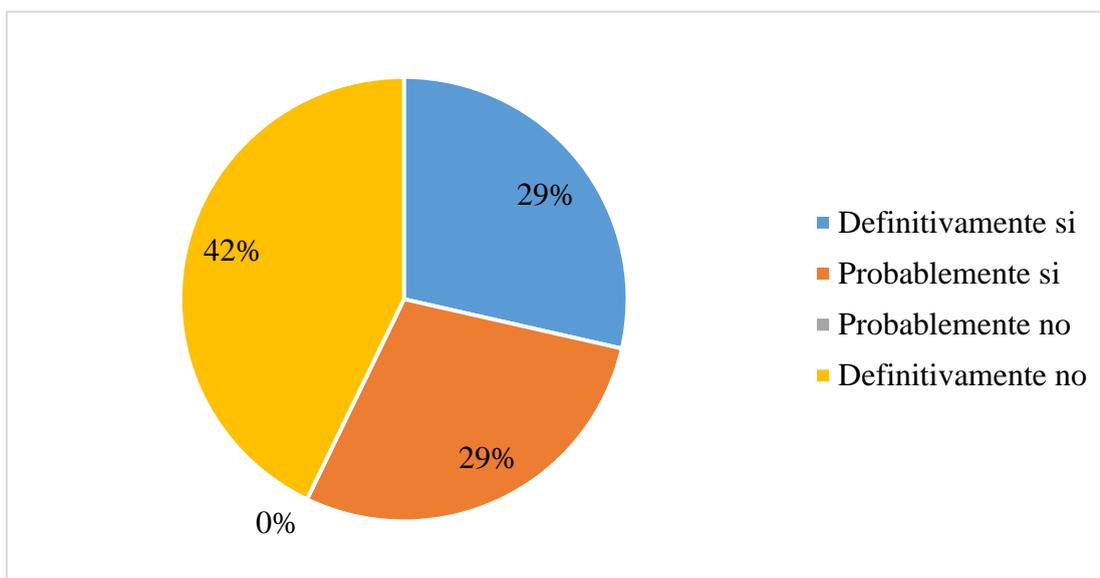
Tabla 8

¿La compañía cuenta con un modelo de Desarrollo Organizacional?

Alternativas	Respuestas	Porcentaje (%)
Definitivamente si	4	29%
Probablemente si	4	29%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	6	42%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta 2019.

Elaborado por: Chalco Alexandra y Peñafiel Edison.



Gráfica 8. La compañía cuenta con un modelo de Desarrollo Organizacional.

Fuente: Encuesta 2019.

Elaborado por: Chalco Alexandra y Peñafiel Edison.

Análisis

La mayoría de encuestados que representan el 42% manifestaron que no existe un modelo de Desarrollo Organizacional, debido a que la alta gerencia muestra poco interés y desconoce la manera de como incrementar la productividad y generar un cambio en la organización, por otra parte, un grupo de accionistas manifiestan tener conocimiento de que dentro de la compañía existe un modelo de Desarrollo Organizacional por el motivo de su desconocimiento y por ende creen que el funcionamiento de la organización se lo está llevando de la mejor manera y cumplen con los objetivos establecidos.

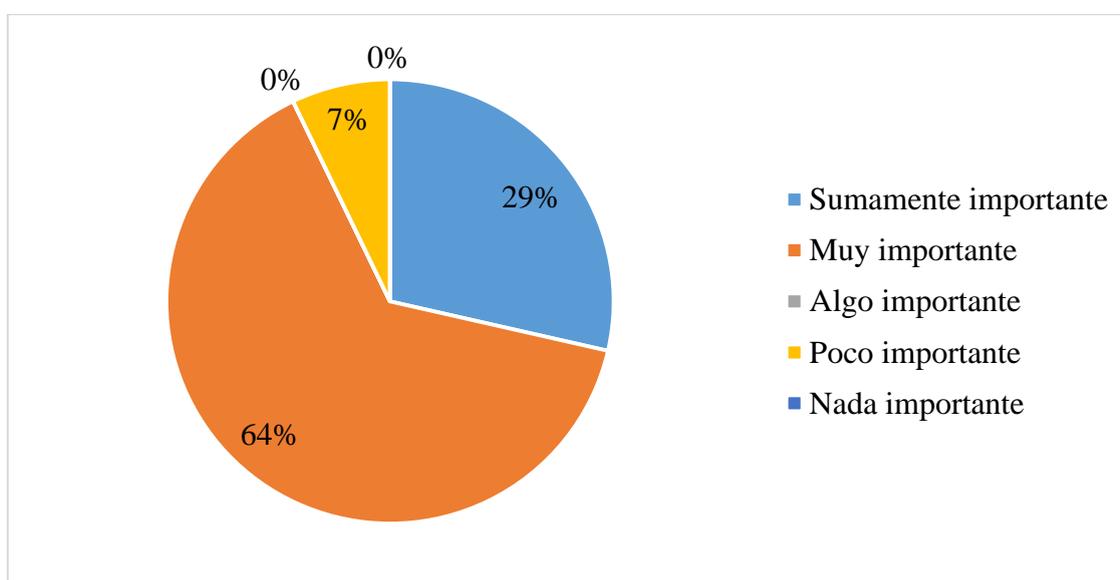
Tabla 9

¿Qué tan importante considera la implementación de un modelo de Desarrollo Organizacional para la compañía?

Alternativas	Respuestas	Porcentaje (%)
Sumamente importante	4	29%
Muy importante	9	64%
Algo importante	0	0%
Poco importante	1	7%
Nada importante	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta 2019.

Elaborado por: Chalco Alexandra y Peñafiel Edison.



Gráfica 9. Considera importante la implementación de un modelo de Desarrollo Organizacional.

Fuente: Encuesta 2019.

Elaborado por: Chalco Alexandra y Peñafiel Edison.

Análisis

Mediante la encuesta aplicada se puede determinar que la mayor parte de los encuestados con el (64%) consideran muy importante la implementación de un modelo de desarrollo organizacional, ya que los accionistas reconocen que la compañía requiere de un modelo de Desarrollo Organizacional con el fin de mejorar la rentabilidad y fortalecer las actividades de manera eficiente y dar solución a los problemas que puedan suscitarse dentro de la compañía.

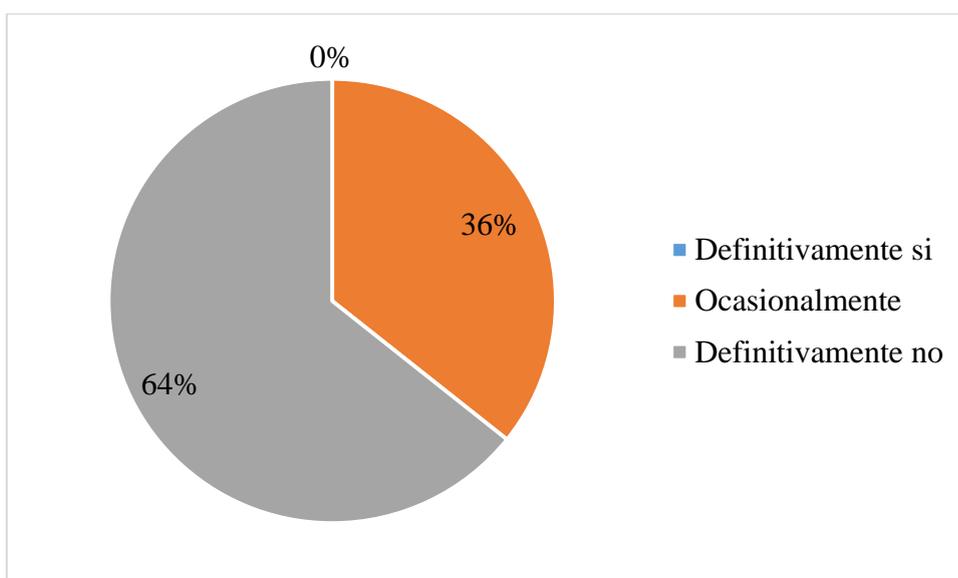
Tabla 10

¿La compañía de taxi utiliza estrategias para mejorar los servicios internos?

Alternativas	Respuestas	Porcentaje (%)
Definitivamente si	0	0%
Ocasionalmente	5	36%
Definitivamente no	9	64%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta 2019.

Elaborado por: Chalco Alexandra y Peñafiel Edison.



Gráfica 10. La compañía de taxi utiliza estrategias para mejorar los servicios internos.

Fuente: Encuesta 2019.

Elaborado por: Chalco Alexandra y Peñafiel Edison.

Análisis

La mayoría de los encuestados que representa el 64% mencionan que la compañía definitivamente no utiliza estrategias para mejorar el servicio, lo que genera deficiente competitividad de la organización, frente a otras unidades de servicios similares.

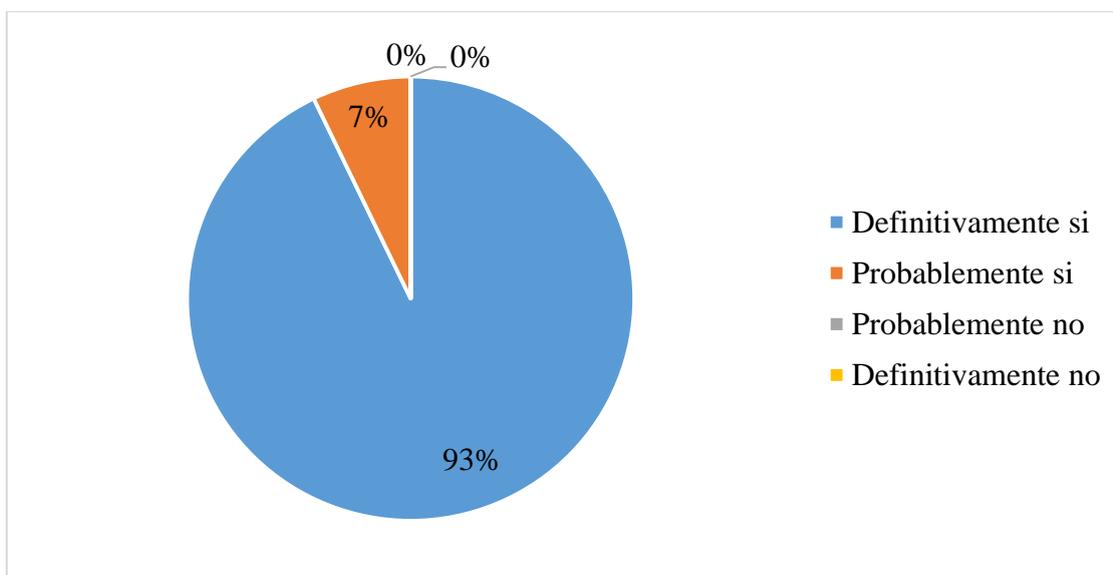
Tabla 11

¿Considera usted que para lograr un mejor desarrollo institucional se requiere de la colaboración de todo el personal?

Alternativas	Respuestas	Porcentaje (%)
Definitivamente si	13	93%
Probablemente si	1	7%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta 2019.

Elaborado por: Chalco Alexandra y Peñafiel Edison.



Gráfica 11. Para mejorar el desarrollo institucional se requiere de la colaboración de todo el personal.

Fuente: Encuesta 2019.

Elaborado por: Chalco Alexandra y Peñafiel Edison.

Análisis

La mayor parte de los encuestados (93%) mencionan que para mejorar el desarrollo institucional se requiere de la colaboración permanente de todo el personal para lograr el cumplimiento de los objetivos, así como también incrementar el desarrollo institucional y brindar un servicio de calidad a la colectividad.

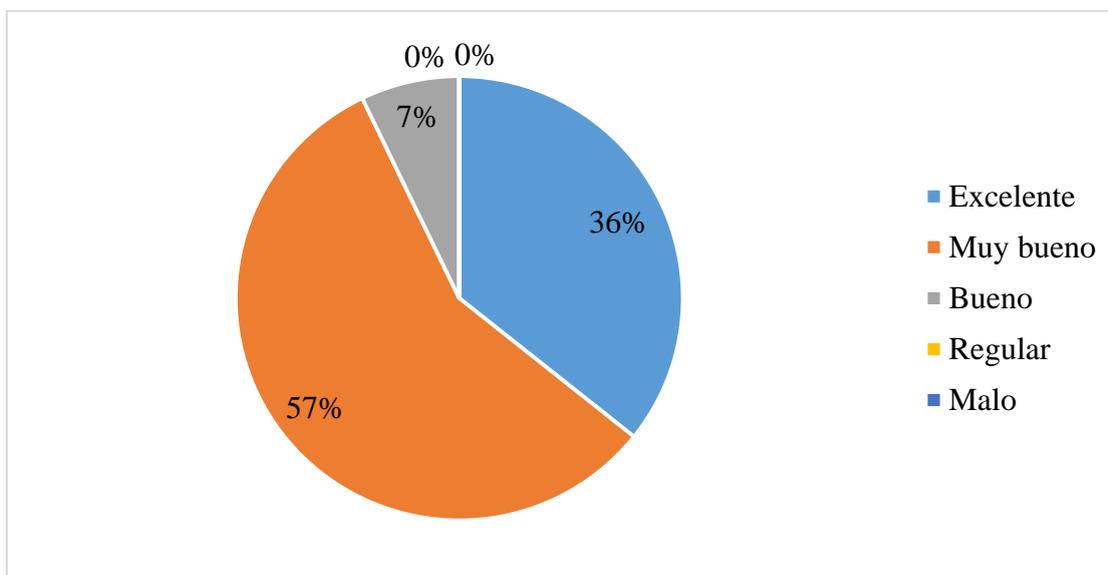
Tabla 12

¿Cómo califica la distribución actual de las funciones del personal de la compañía?

Alternativas	Respuestas	Porcentaje (%)
Excelente	5	36%
Muy bueno	8	57%
Bueno	1	7%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta 2019.

Elaborado por: Chalco Alexandra y Peñafiel Edison.



Gráfica 12. Cómo califica la distribución actual de las funciones del personal de la compañía.

Fuente: Encuesta 2019.

Elaborado por: Chalco Alexandra y Peñafiel Edison.

Análisis

Del total de encuestados un porcentaje muy importante (57%) califica como muy bueno la distribución actual de las funciones de la compañía, ya que tanto el personal administrativo como operativo tienen conocimiento de las funciones que se llevan a cabo dentro de la compañía, así desempeñar de mejor manera sus actividades laborales.

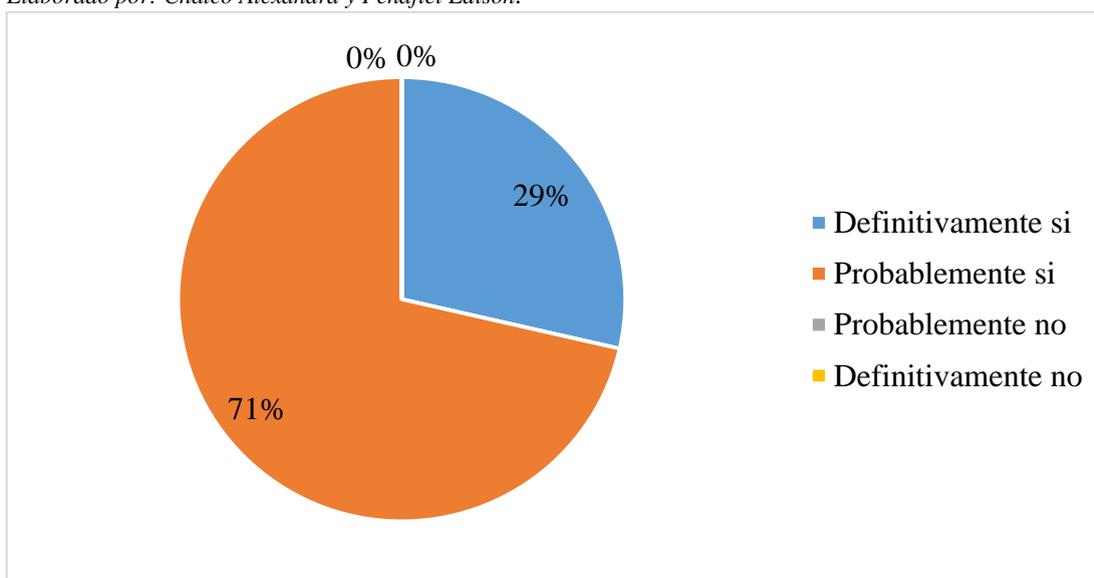
Tabla 13

¿Cree usted que un diagnóstico de la compañía permitirá una posible solución a los problemas?

Alternativas	Respuestas	Porcentaje (%)
Definitivamente si	4	29%
Probablemente si	10	71%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta 2019.

Elaborado por: Chalco Alexandra y Peñafiel Edison.



Gráfica 13. Realizar un diagnóstico a la compañía permitirá una posible solución a los problemas.

Fuente: Encuesta 2019.

Elaborado por: Chalco Alexandra y Peñafiel Edison.

Análisis

En las encuestas aplicadas se pudo determinar que la mayoría del personal con un (71%) manifestaron que, si es necesario realizar un diagnóstico a la compañía; lo que permitirá efectuar solución a los problemas que están dificultando el desarrollo de la organización, a través de ello brindar soluciones oportunas con la finalidad de mejorar el desempeño laboral, como también incrementar su rentabilidad.

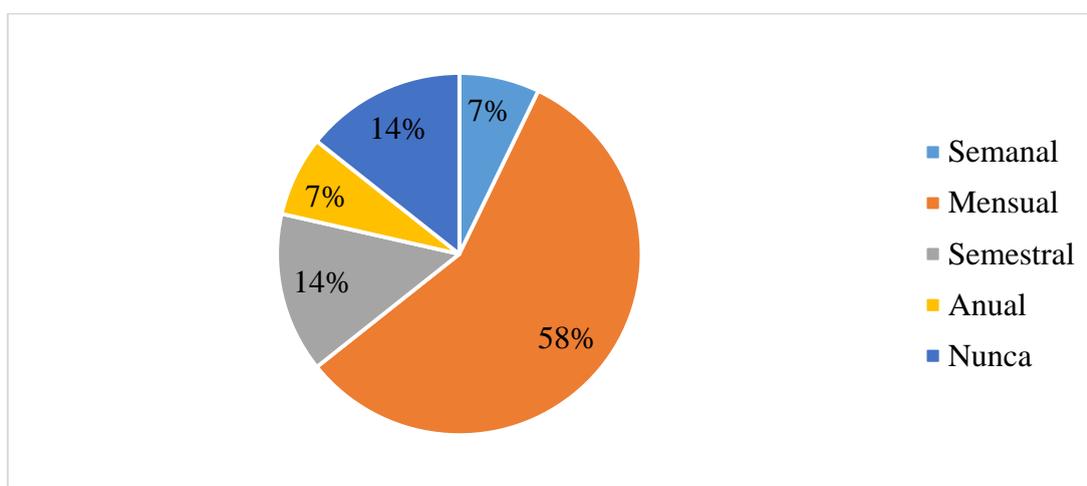
Tabla 14

¿Con que periodicidad efectúan capacitaciones para el desempeño eficiente de las funciones asignadas, dentro de la organización?

Alternativas	Respuestas	Porcentaje (%)
Semanal	1	7%
Mensual	8	58%
Semestral	2	14%
Anual	1	7%
Nunca	2	14%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta 2019.

Elaborado por: Chalco Alexandra y Peñafiel Edison.



Gráfica 14. Con que periodicidad efectúan capacitaciones para el desempeño eficiente de las funciones.

Fuente: Encuesta 2019.

Elaborado por: Chalco Alexandra y Peñafiel Edison.

Análisis

Mediante la encuesta aplicada se pudo identificar que el personal no tiene conocimiento de la periodicidad de cuando se efectúan las capacitaciones por la razón de que existe una débil comunicación por parte de la gerencia; mientras que un grupo minoritario manifestaron que si tienen conocimiento del tiempo en la que se realizan las capacitaciones, en la cual solo se dialogan temas relacionados a incrementar la rentabilidad de la compañía.

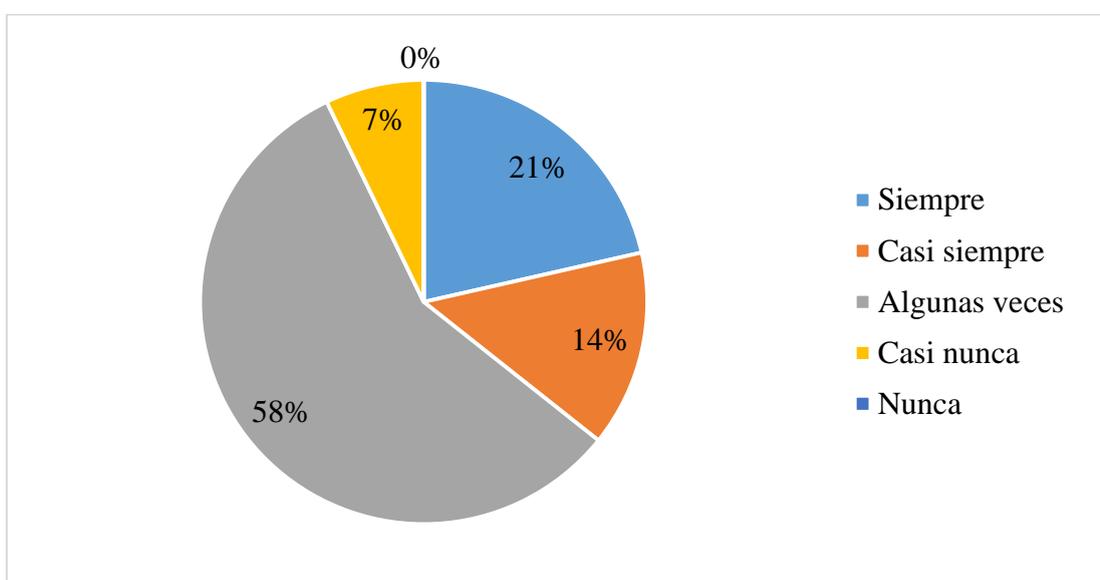
Tabla 15

¿Usted ha recibido algún tipo de motivación para desempeñar de mejor manera sus actividades laborales?

Alternativas	Respuestas	Porcentaje (%)
Siempre	3	21%
Casi siempre	2	14%
Algunas veces	8	58%
Casi nunca	1	7%
Nunca	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta 2019.

Elaborado por: Chalco Alexandra y Peñafiel Edison.



Gráfica 15. Ha recibido algún tipo de motivación para desempeñar de mejor manera sus actividades.

Fuente: Encuesta 2019.

Elaborado por: Chalco Alexandra y Peñafiel Edison.

Análisis

En las encuestas aplicadas la mayor parte de los accionistas con un (58%) manifestaron que, si reciben motivación, pero no de manera constante, esto se debe a que la alta gerencia no tiene claro sobre la importancia de la motivación hacia el personal, esto hace que el personal no cumpla de manera eficiente sus actividades laborales dentro de la compañía.

Guía de entrevista al Gerente de la compañía

1. ¿Cómo define usted el Liderazgo Estratégico?

Desconozco sobre el tema ya que todo el trabajo es llevado de manera empírica.

2. ¿Tiene conocimiento sobre el Desarrollo Organizacional?

Desconozco de la temática abordada. Pero estoy predispuesto a acoger y aceptar sugerencias en beneficio de la compañía.

3. ¿La Compañía cuenta con un modelo de Desarrollo Organizacional?

En la actualidad la compañía no cuenta con un modelo de Desarrollo Organizacional, que ayude a mejorar mi gestión como Gerente.

4. ¿Cree usted necesario la implementación de un modelo de Desarrollo

Organizacional para la compañía?

Si es necesario para que la compañía siga surgiendo y logre incrementar las ganancias y sobre todo que la ciudadanía conozca nuestra compañía, de la misma manera que nuestros compañeros accionistas tenga un mejor conocimiento y puedan brindar un excelente servicio a la ciudadanía.

5. ¿La Compañía cuenta con una Estructura Organizacional bien definida?

Hasta el momento se ha cumplido con todos los papeles requeridos por la Agencia. En cuanto a que si está bien definida la estructura organizacional de un 100% considero que en un 75% se está llevando a cabo, razón por la cual contamos con dos oficinas con sus respectivos equipos de trabajo, la una oficina para el presidente y la otra que es compartida, entre mi persona como gerente y la secretaria.

6. ¿La Institución cuenta con un Plan de Estímulos y Sanciones?

La compañía no cuenta con un plan de estímulos y sanciones; para la aplicación de ciertas sanciones a los accionistas se toma en consideración las establecidas en el reglamento interno de la compañía, para dar un mejor cumplimiento a las obligaciones.

7. ¿Los colaboradores de la compañía están debidamente capacitados e informados de las actividades que deben desempeñar?

Los accionistas se encuentran informados, a través de reuniones llevadas a cabo cada mes, se transmiten por medio de convocatorias ya sean personalmente o por la radio de la compañía, Radio Spazio, redes sociales (WhatsApp).

8. ¿Cómo se lleva a cabo la motivación en la compañía?

Si se motiva al personal a través de conversatorios referentes al crecimiento de la compañía, logrando con ello que los compañeros accionista logren generen mayor rentabilidad.

9. ¿Considera usted que las actividades laborales son realizadas de manera responsable?

Si considero necesario ya que si no hubiera responsabilidad por parte de los accionistas o como directivo no surgiera la compañía; aunque existen casos en los que un grupo de accionistas no tienen un adecuado desempeño laboral.

10. ¿Brinda apoyo a su equipo de trabajo frente a los problemas que se presentan durante la actividad laboral?

Si, en cualquier cosa que pasa con los accionistas, la directiva siempre está al frente, como dirigentes de la compañía, por ejemplo, en un accidenté de tránsito, problema personal entre otras.

11. ¿Existe un buen clima laboral dentro de la compañía?

Como en toda organización siempre existe un grupo de colaboradores con egoísmo, sin embargo, en su mayoría poseen una buena predisposición para generar un agradable clima laboral con el gremio de taxis.

Análisis de la Guía de Entrevista

Mediante la guía de entrevista realizada al gerente de la “COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO EXPRES TAXGUANUJO S.A.” se llegó a determinar falencias en cuanto al liderazgo estratégico por parte de la dirección; ya que al momento de realizar la entrevista se pudo evidenciar que lleva a cabo un liderazgo empírico adquirido a través de la experiencia, lo que dificulta proporcionar una capacitación y motivación adecuada a los accionistas.

Mediante el análisis de la situación actual se pudo identificar que existe desconocimiento en cuanto al Desarrollo Organizacional por parte del gerente de la compañía, por consiguiente, la compañía no cuenta con un modelo de Desarrollo Organizacional establecido, así como también la ausencia de un plan de estímulos y sanciones que permita incrementar el nivel de desempeño del gremio de taxis.

Conclusiones

- ✓ A través de la información recolectada, se pudo realizar el análisis con relación a las variables Liderazgo Estratégico y Desarrollo Organizacional identificadas en el proceso investigativo, permitiendo así realizar un estudio oportuno mediante la investigación científica.
- ✓ Mediante las técnicas de investigación encuesta y entrevista se determinó los factores que limitan el Liderazgo Estratégico afectando de esta manera las funciones desempeñadas por la directiva, a esto se suma el bajo nivel educativo, la débil capacitación y motivación a los accionistas.
- ✓ La compañía no cuenta con un modelo de Desarrollo Organizacional, impidiendo de esta manera efectuar acciones correctivas que permitan una adecuada retroalimentación.

Recomendaciones

- ✓ Se recomienda que la alta gerencia aplique un Liderazgo Estratégico que permita un adecuado desarrollo organizacional mejorando los servicios y generando mayor rentabilidad para la compañía.
- ✓ Se sugiere a la alta gerencia tomar en consideración los factores que limitan el liderazgo estratégico, que le permita velar por el bienestar de sus accionistas, fortaleciendo los conocimientos mediante capacitaciones, que ayude a mejorar el desempeño laboral, así como también que mantengan una constante motivación, para que los colaboradores sientan que son parte fundamental de la compañía.
- ✓ Se sugiere la implementación del modelo de Desarrollo Organizacional por el método de Investigación Acción, para una adecuada retroalimentación que le permita articular acciones correctivas en beneficio de la compañía.

Propuesta

Tema

Modelo de Desarrollo Organizacional a través del método Investigación y Acción de la
“COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO EXPRES TAXGUANUJO S.A.”

Introducción

El presente modelo de Desarrollo Organizacional a través del método Investigación y Acción permite mejorar el desarrollo de la compañía, mediante la cual se describirán aquellos factores que limitan del liderazgo estratégico que impiden el crecimiento de la organización y la manera de fortalecer el desarrollo de la compañía

Por ello es necesaria la implementación del modelo, que permita corregir aquellas falencias, en las funciones directivas ya que no se encuentran definidas correctamente, de la misma manera la inexistencia de un modelo de Desarrollo Organizacional, el bajo nivel educativo en el personal administrativo y la existencia de una débil motivación y capacitación ante aquellas falencias, es necesario efectuar un cambio mediante la retroalimentación de las limitaciones que afectan al crecimiento de la compañía

Además, se describe el cronograma de la aplicación del modelo; donde se detalla cuáles son las actividades y el tiempo establecido para su ejecución; así como también determinar los responsables y/o beneficiarios durante su aplicación.

Justificación

El modelo de Desarrollo Organizacional permitirá a la compañía, mejorar sus actividades de manera eficiente, para que de esta manera la compañía se convierta en una organización eficaz a través del trabajo colaborativo, adaptándose a las situaciones cambiantes del entorno social, logrando así el fortalecimiento y crecimiento de la Compañía.

Para mejorar el Desarrollo Organizacional el factor elemental es mantener un liderazgo estratégico con un clima agradable dentro de su equipo de trabajo, brindando herramientas necesarias para mejorar la rentabilidad de la compañía. Además, la alta gerencia debe observar muy de cerca el entorno interno como externo para que de esta manera se tomen decisiones encaminadas al éxito.

Para mejorar el desarrollo de la compañía es necesario e importante diseñar el Modelo de Investigación y Acción, misma que permitirá a través de una retroalimentación buscar aquellos efectos que dificulten el crecimiento del personal como de la compañía y por ende dar sus respectivas soluciones para continuar con el progreso de la misma.

Objetivos

- ✓ Fijar las limitaciones que afectan al liderazgo estratégico.
- ✓ Fortalecer el liderazgo estratégico en la compañía.
- ✓ Mejorar el Desarrollo Organizacional de la “COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO EXPRES TAXGUANUJO S.A.”

Desarrollo de la propuesta

El presente modelo de Desarrollo Organizacional sustentada en la investigación acción es una forma de recopilar información es decir realizar un diagnóstico antes de la acción, planeación y por ende su respectiva implementación, para posteriormente llevar a cabo la evaluación, logrando de esta manera efectuar un cambio en la compañía.

Si hablamos de Investigación y Acción dentro del Desarrollo Organizacional es una manera de como la organización va mejorando constantemente, a través de su aplicación, ya que esto depende de un proceso que se tiene que llevar mediante la colaboración de todo el personal que conforma la organización.

Antes de proceder con la acción se debe efectuar una recopilación de información verídica es por ello que los diferentes aspectos a evaluar en el proceso investigativo fueron analizados, tomando en cuenta la situación actual en la que se encuentra la compañía, para posteriormente con los resultados obtenidos mejorar el Desarrollo Organizacional.

Tabla 16
Limitaciones que afectan al Liderazgo Estratégico

Limitaciones que afectan al Liderazgo Estratégico
Deficiencia del Liderazgo Estratégico de la alta dirección.
Las funciones directivas no se encuentran definidas correctamente.
Inexistencia de modelos de Desarrollo Organizacional.
Bajo nivel educativo en el personal Administrativo.
Débil capacitación al personal.
Débil motivación al personal.

Elaborado por: Chalco Alexandra y Peñafiel Edison

Para fortalecer el liderazgo estratégico es necesaria una retroalimentación en base a las falencias obtenidas en la compañía y de esta manera mediante la acción dar posibles soluciones, por otra parte, se describe los procesos administrativos y de servicios que debe tener la compañía para su mejor desarrollo.

Tabla 17
Matriz de acción.

Retroalimentación	Acción
Deficiencia del Liderazgo Estratégico de la alta Dirección.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fortalecer el conocimiento del personal Administrativo en Liderazgo Estratégico. ✓ Contar con personal capacitado que brinde seminarios, talleres, etc. en relación al Liderazgo Estratégico.
Las funciones de los directivos no se encuentran definidos correctamente.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Definir correctamente las actividades del personal administrativo, en base a un manual de funciones.
Inexistencia de un modelo de Desarrollo Organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementar un modelo de Desarrollo Organizacional. ✓ Socialización el modelo de Desarrollo de Organización (proporcionado por los investigadores)
Bajo nivel educativo en el personal administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Repotenciar los conocimientos en el área administrativa, a través de seminarios, talleres y cursos.
Débil capacitación al personal.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Brindar capacitación al personal en temas como:

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Relaciones humanas. ✓ Atención al cliente. ✓ Seguridad vial y transporte terrestre. ✓ Confort tanto para el conductor como para los pasajeros.
Débil motivación al personal.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valorar las opiniones vertidas por parte de los accionistas, apoyar ante los problemas suscitados en el área de trabajo. ✓ Realizar viajes con todos los gastos pagados siempre y cuando hayan cumplido con los objetivos. ✓ Bonificaciones navideñas.

Elaborado por: Chalco Alexandra y Peñafiel Edison

Tabla 18

Proceso administrativo de la “COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO EXPRES TAXGUANUJO S.A.”

Proceso administrativo de la compañía.	
Planificación	<p>Adopción de un modelo de Desarrollo Organizacional para la “COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO EXPRES TAXGUANUJO S.A.”</p> <p>Establecimiento de rutas</p> <p>Establecimiento de frecuencias y horarios</p> <p>Plan de estímulos y sanciones</p> <p>Plan de capacitación</p>
Organización	<p>Establecimiento de responsables para cada actividad.</p> <p>El personal debe ser especializado en cada una de las áreas, para el mejor cumplimiento de los objetivos</p>

Dirección	Liderazgo y motivación. Comunicación y socialización a los miembros de la compañía sobre actividades, toma de decisiones entre otros. Orientación al cumplimiento de objetivos.
Control	Evaluación de satisfacción del cliente Evaluación del desempeño. Correcciones de desviaciones en lo establecido en la planificación.

Elaborado por: Chalco Alexandra y Peñafiel Edison

Tabla 19

Proceso de servicio de la “COMPañÍA DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO EXPRES TAXGUANUJO S.A.”

Proceso de servicio de la compañía

Llamada del cliente

Recepción de la llamada

Ubicación del destino del cliente

Activación del taxímetro

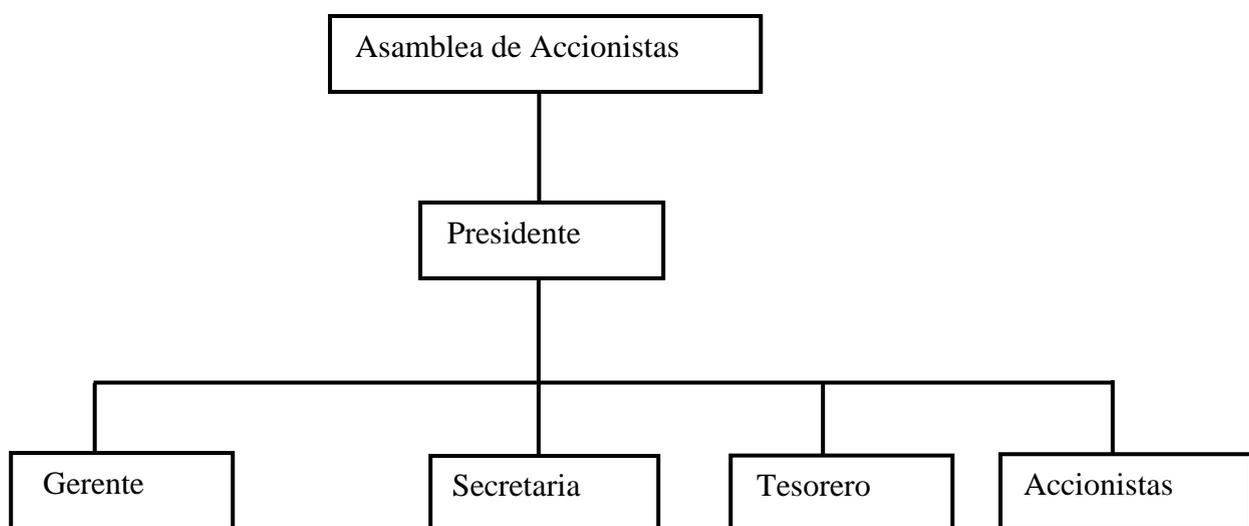
Traslado del cliente al lugar de destino

Cobro del servicio marcado por el taxímetro

Elaborado por: Chalco Alexandra y Peñafiel Edison

Con la finalidad de mejorar el Desarrollo Organizacional de la “COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO EXPRES TAXGUANUJO S.A.”, se considera necesario implementar una adecuada estructura organizacional, en la que se identifique de manera clara los diferentes departamentos como también sus funcionarios. Además, donde se puede conocer sus principios institucionales, para lograr su mejor identificación de la misma

Estructura Orgánica de la compañía



*Gráfica 16. Estructura Orgánica de la compañía.
Elaborado por: Chalco Alexandra y Peñafiel Edison*

Objetivos de la compañía

- ✓ Crear un ambiente sano de trabajo dentro de la compañía, a través del cumplimiento de Leyes de tránsito.
- ✓ Brindar un servicio de calidad, en la que los clientes se sientan seguros de volver a requerir nuestro servicio.
- ✓ Emplear medios tecnológicos de alta tecnología para la optimización de las actividades tanto administrativas como operativas.

Principios de la compañía

Bajo la dirección se ratifica el compromiso de velar por que se cumplan los siguientes valores:

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Puntualidad
- ✓ Seguridad
- ✓ Honestidad
- ✓ Respeto

Misión

Brindar un servicio de calidad en transporte ejecutivo puerta a puerta, médiante un ambiente de confort, seguridad y confianza; logrando satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Visión

Ser una compañía líder en el mercado, a través de la prestación del servicio de transporte de pasajeros, fundamentada en valores y principios; buscando la innovación por medio de estrategias que permita generar mayor rentabilidad.

Tabla 20
Plan de aplicación del modelo.

N°	Actividades	Meta	Tiempo		Presupuesto	Responsables
			Desde	Hasta		
1	Fortalecer el conocimiento personal. administrativo en Liderazgo Estratégico a través de seminarios, talleres, etc.	Mantener un liderazgo oportuno y guiar a los colaboradores a cumplir con el objetivo.	01/02/2020	01/05/2020	\$ 100,00	Alta dirección (gerente y presidente)
2	Socializar al personal administrativo de las funciones que deben cumplir en base a un	Cumplir a cabalidad sus actividades laborales y llevar a	01/02/2020	01/05/2020	\$ 50,00	Investigadores

	manual de funciones.	la compañía al éxito.					
3	Implementación y ejecución del modelo de Desarrollo Organizacional.	Mejorar la competitividad de la compañía.	01/02/2020	12/12/2020	\$ 200,00	Investigadores	
4	Repotenciar al personal administrativo en áreas administrativas y gerenciales a través de seminarios, cursos y talleres.	Contar con personal capacitado en el área administrativa.	01/02/2020	12/12/2020	\$ 100,00	Investigadores e instituciones públicas y privadas	

5	Capacitar al personal en relaciones humanas, atención al cliente, seguridad vial, etc.	Brindar un servicio de calidad a la ciudadanía con responsabilidad oportuna.	01/03/2020	12/12/2020	\$ 350,00	Alta dirección (gerente y presidente)
6	Motivar al personal mediante charlas, diálogos e incentivos dentro de la compañía.	Contar con un personal motivado e cumplir sus actividades en un 90%.	01/03/2020	12/12/2020	\$ 200,00	Alta dirección (gerente y presidente)
Total					\$ 1.000,00	

Elaborado por: Chalco Alexandra y Peñafiel Ediso

Conclusiones

- ✓ Se han identificado diversas limitaciones que inciden en el Liderazgo Estratégico impidiendo en el desarrollo de la compañía y el rendimiento de las labores como accionistas.
- ✓ Se concluye que mediante que la matriz de acción se ha establecido lineamientos en base a las limitaciones que afectan al Liderazgo Estratégico; así como también el establecimiento de procesos administrativos y de servicios.
- ✓ Desarrollo de una estructura organizacional y principios institucionales, conjuntamente con el plan de aplicación, el cual permitirá mejorar el desarrollo de organización.

Recomendaciones

- ✓ Se recomienda a la gerencia tomar en consideración las diversas limitaciones que influyen en el liderazgo estratégico para un adecuado Desarrollo Organizacional.
- ✓ Es importante recomendar que la compañía lleve a cabo la ejecución y aplicación de la retroalimentación conjuntamente con los procesos administrativos y de servicios dentro de la compañía.
- ✓ Se recomienda al personal administrativo que aplique la estructura organizacional de la misma manera los principios institucionales y sobre todo el plan de la aplicación del modelo de Desarrollo Organizacional, a través de la Investigación y Acción.

Bibliografía

- Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. (21 de agosto de 2018). Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. Obtenido de www.lexis.com.ec/wp-content/uploads/2017/09/LI-TRANSPORTE-TERRESTRE.PDF
- Alvarado, N. (2016). Liderazgo estratégico y su relación con el trabajo en equipo en las facultades de la Universidad Nacional del Callao. Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Chávez, M. (2013). La Influencia del Liderazgo en el Clima Organizacional, Análisis de la PYME Ecuatoriana. Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Chiavenato, I. (2014). Introducción a la Teoría General de la Administración. México: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Chirinos, N. (2015). Liderazgo estratégico y motivador: la herramienta clave ante la adversidad organizacional. Venezuela: Universidad de Carabobo.
- Lozano, P. (2015). El rol del liderazgo estratégico en la gerencia empresarial para incrementar la competitividad. Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.
- Quezada, S. (2018). El liderazgo estratégico del director y el éxito institucional del programa de tecnología educativa de la Universidad Nacional de Trujillo – 2016. Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Arocha, R. (2016). Liderazgo Estratégico más allá de los hábitos efectivos. Maracaibo-Venezuela: INVER-E-GROUP VENEZUELA C.A.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). Constitución de República del Ecuador. Obtenido de <https://www.oas.org/juridico/mla/sp.ecu-int-text-const.pdf>

- Benjamín, E., & Fincowsky, F. (2014). *Organización de Empresas*. México D.F: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Cazau, P. (2006). *INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES*. Buenos Aires: Tercera Edición.
- Cordova, F. (2002). *Recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionario*. EDITORIAL LIMUSA. SA DE CV.
- Evans, J., & Lindsay, W. (2015). *Administración y control de la calidad* (Novena ed.). México: CENGAGE Learning Editores S.A. de C.V.
- Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda. (2019). *CONCESIÓN DEL PERMISO DE OPERACIÓN*.
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la Investigación*. México: RED TERCER MILENIO S.C.
- Guerrero, G., & Guerrero, M. (2014). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. MÉXICO: GRUPO EDITORIAL PATRIA.
- Montufar, R. G. (2013). *Desarrollo Organizacional*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Hernández Sampiere, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc.GRAW-Hill/ INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Instituto Nacional de Economía popular y solidaria. (2018). *Ley de la Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <https://www.inclusion.gob.ec>
- Jones, G., & George, J. (2014). *Administración Contemporánea*. México D.F: McGRAW-HILL.
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*.

Bellaterra (Cerdanyola del Valles): Depósito Digital de Documentos, Universitarios
Autónoma de Barcelona.

Reglamento Interno de la Compañía. (2019).

Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (Décimo Segunda Edición ed.).

México: PEARSON.

Business School. (2015). ¿Qué es el liderazgo transformacional y como desarrollarlo dentro de tu empresa? Recuperado de <https://incp.org.co/Site/publicaciones/info/archivos/Guia-de-liderazgo-transformacional.pdf>

Contreras, F., & Barbosa, D. (2013). Del liderazgo transaccional al liderazgo transformacional: Implicaciones para el cambio organizacional. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (39), 152-164. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194227509013>

Fernández, C., & Quintero, N. (2017). Liderazgo transformacional y transaccional en emprendedores venezolanos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(77), 56-74. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29051457005>

Mendoza, M., & Ortiz, C. (2006). El Liderazgo Transformacional, Dimensiones e Impacto en la Cultura Organizacional y Eficacia de las Empresas. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XIV (1), 118-134. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90900107>

Montufar, R. G. (2013). *Desarrollo Organizacional*. México: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.

Anexos

Anexo 1. Presupuesto

N°	Detalle	Cantidad	Valor Unitario	Valor total
1	Resma de papel bond	1	\$0,02	\$10,00
2	Impresiones a blanco y negro	500	\$0,03	\$15,00
3	Impresiones a color	500	0,1	\$50,00
4	Alquiler de internet (15h)	40	\$1.00	\$40,00
5	Flash memory	1	\$8.00	\$8,00
6	Carpeta de perfil	1	\$0,50	\$ 0,50
7	Viáticos y movilización	2	\$1,25	\$ 250,00
8	Alimentación	2	\$120	\$240,00
9	Anillados	8	\$2,00	\$16,00
10	Empastado	2	\$10,00	\$20,00
11	Cd	2	\$2,50	\$5,00
TOTAL DE GASTOS				\$654,50

Elaborado por: Chalco Alexandra, Peñafiel David

Anexo2. Presupuesto de la compañía

PRESUPUESTO DE LA COMPAÑÍA			
Ingresos		Egresos	
Aportes Personales	5.769	Arriendo	2.400
Multas	354	Luz	198
Capacitaciones	800	Agua	120
Bonificación Navideña	400	Internet	240
		Seguro al personal	1.018,20
		Sueldo al personal	1800
Total	7.323		5.776

Elaborado por: Chalco Alexandra y Peñafiel Edison.

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA**

GUÍA DE ENTREVISTA

El objetivo de la entrevista es recabar información acerca de la “COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO EXPRES TAXGUANUJO S. A” de la Parroquia Guanujo Cantón Guaranda.

1. ¿Cómo define usted el Liderazgo Estratégico?
2. ¿Tiene conocimiento sobre el Desarrollo Organizacional?
3. ¿La Compañía cuenta con un modelo de Desarrollo Organizacional?
4. ¿Cree usted necesario la implementación de un modelo de Desarrollo Organizacional para la compañía?
5. ¿La Compañía cuenta con una Estructura Organizacional bien definida?
6. ¿La Institución cuenta con un Plan de Estímulos y Sanciones?
7. ¿Los colaboradores de la compañía están debidamente capacitados e informados de las actividades que deben desempeñar?
8. ¿Cómo se lleva a cabo la motivación en la compañía?
9. ¿Considera usted que las actividades laborales son realizadas de manera responsable?
10. ¿Brinda apoyo a su equipo de trabajo frente a los problemas que se presentan durante la actividad laboral?
11. ¿Existe un buen clima laboral dentro de la compañía?

GRACIAS

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN
EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL

El objetivo de la encuesta es recabar información acerca de la “COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO EXPRES TAXGUANUJO S. A” de la Parroquia Guanujo Cantón Guaranda.

INSTRUCCIONES

Lea detenidamente el siguiente cuestionario y responda las siguientes interrogantes

Marque con una (x) la opción que considere adecuada.

CUESTIONARIO

1. ¿Cuál es su nivel de instrucción académica?

Primaria ()

Secundaria ()

Universitaria ()

Ninguna ()

2. ¿Cómo califica usted el tipo del Liderazgo de la Gerencia?

Excelente ()

Muy bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

3. ¿El Trato entre el equipo de trabajo es con dignidad y respeto?

Siempre ()

Casi siempre ()

Algunas veces ()

Casi nunca ()

Nunca ()

4. ¿Existen una comunicación clara y oportuna entre el gerente y los accionistas dentro de la compañía?

Siempre ()

Casi siempre ()

Algunas veces ()

Casi nunca ()

Nunca ()

5. ¿Cómo considera usted el comportamiento de su líder?

Excelente ()

Muy bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

6. ¿Cada que tiempo realizan reuniones para dialogar sobre las contingencias que pueden producirse en el trabajo?

Semanal ()

Mensual ()

Semestral ()

Anual ()

Nunca ()

7. ¿Usted ha recibido apoyo de parte de la gerencia ante problemas que se presentan durante el trabajo?

Siempre ()

Casi siempre ()

Algunas veces ()

Casi nunca ()

Nunca ()

8. ¿La compañía cuenta con un modelo de Desarrollo Organizacional?

Definitivamente si ()

Probablemente si ()

Probablemente no ()

Definitivamente no ()

9. ¿Qué tan importante considera la implementación de un modelo de Desarrollo Organizacional para la compañía?

Sumamente importante ()

Muy importante ()

Algo importante ()

Poco importante ()

Nada importante ()

10. ¿La compañía de taxi utiliza estrategias para mejorar los servicios internos?

Definitivamente si ()

Ocasionalmente ()

Definitivamente no ()

11. ¿Considera usted que para lograr un mejor desarrollo institucional se requiere de la colaboración de todo el personal?

Definitivamente si ()

Probablemente si ()

Probablemente no ()

Definitivamente no ()

12. ¿Cómo califica la distribución actual de las funciones del personal de la compañía?

Excelente ()

Muy bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

13. ¿Cree usted que un diagnóstico de la compañía permitirá una posible solución a los problemas?

Definitivamente si ()

Probablemente si ()

Probablemente no ()

Definitivamente no ()

14. ¿Con que periodicidad efectúan capacitaciones para el desempeño eficiente de las funciones asignadas, dentro de la organización?

Semanal ()

Mensual ()

Semestral ()

Anual ()

Nunca ()

15. ¿Usted ha recibido algún tipo de motivación para desempeñar de mejor manera sus actividades laborales?

Siempre ()

Casi siempre ()

Algunas veces ()

Casi nunca ()

Nunca ()

GRACIAS

Anexo5.. Integrantes de la Compañía de Taxi TAXGUANUJO S.A.

N°	N° CÉDULA	APELLIDOS Y NOMBRES	Función
1	020187493-0	Albiño Sáenz Ángel Fabián	Accionista
2	020199722-8	Albiño Sáenz Juan Carlos	Accionista
3	020247307-4	Analuisa Aguas Nelson Oswaldo	Accionista
4	020161194-4	Guerrero Zapata Cristian Silvano	Accionista
5	020130947-3	Aroca Izurieta Ángel Miguel	Gerente
6	0201309470-3	Jonathan Israel Castillo Verdezoto	Accionista
7	020111116-8	Aroca Izurieta Jorge Humberto	Accionista
8	020048671-0	Guamán Cando Bolívar Alberto	Comisario
9	020123637-9	Manobanda Amangandi Héctor Fabián	Accionista
10	020228996-3	Manobanda Guamán Jimmy Fabián	Presidente
11	020202339-6	Ninabanda Izurieta Ruth Katherine	Secretaria
12	020202021-0	Punina Cadena Cesar Aníbal	Accionista
13	020070336-1	Punina Masabanda Enrique	Tesorero
14	020236106-9	Rosa Inés Torres Izurieta	Accionista
15	020082619-6	Torres Villacis Mercedes Iralda	Accionista

Elaborado por: Chalco Alexandra, Peñafiel

Anexo6. Aplicación de encuestas y entrevistas





Guaranda 2 de Marzo del 2020.

CERTIFICADO ANTIPLAGIO:

Yo, Diomedes Núñez Minaya Director del Proyecto de Investigación, certifica que los señores **CHALCO SANDOVAL ALEXANDRA PATRICIA** con C.I. 0802982025 y **PEÑAFIEL CABEZAS EDISON DAVID** con C.I.; 0202183836 estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática, carrera de **INGENIERIA COMERCIAL** dentro de la modalidad de Titulación (Proyecto de Investigación); ha cumplido con la revisión a través de la herramienta URKUND; el día 2 de marzo del 2020, del Informe Final del Proyecto de Investigación denominado **EL LIDERAZGO ESTRATÉGICO COMO FACTOR DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA “COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO EXPRES TAXGUANUJO S.A.” DE LA PARROQUIA GUANUJO CANTÓN GUARANDA PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2019**, dando como resultado un 5% de coincidencia; porcentaje que se encuentra dentro del parámetro legal establecido.

Es todo en cuanto puedo certificar.



Dr. C. Diomedes Núñez Minaya
Cd. N°: 020050676-4
Director

URKUND

Documento: [PROYECTO DE INVESTIGACION COMPANIA 2020.pdf](#) (064731006)

Presentado: 2020-03-02 11:36 (46:04)

Presentado por: chalcobv-andro01@gmail.com

Recibido: crunzpa@ensajopurkund.com

Mensaje: [Mostrar el mensaje completo](#)

5% de otras 33 páginas, se componen de tanto presante en 9 fuentes.

Listo de fuentes Bloques

Et	Categoría	Enlace/hombre de archivo
Et		PROYECTO DE INVESTIGACION T-02 FINAL.docx
Et		Informe de tesis final Empresa CORSAI EPS S.A. de la ciudad de Guaranda.docx
Et		TESIS PARA ENTREGAR TRIBUNAL.docx
Et		"Plan de mejora del clima organizacional en la empresa Emmanuel Care en la pdf
Et		https://repositorio.uvse.edu.ec/bitstream/4800/12111/2/SE%20C%20DE%20ORGANIZACION%20PARA%20LA%20
Et		https://repositorio.uvse.edu.ec/bitstream/handle/4800/13012/SE%20C%20DE%20ORGANIZACION%20PARA%20
Et		https://repositorio.uvse.edu.ec/bitstream/4800/12501/1/IMPACTO%20DE%20LA%20COMUNICACION%20EN%20

100% #1 Activo

UNIVERSIDAD ESTADAL DE BOLIVAR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTION EMPRESARIAL E INFORMATICA CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL, TITULO DEL TRABAJO

EL LIDERAZGO ESTRATEGICO

COMO FACTOR DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA "COMPANIA DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO EXPRESS TANGUINUO S.A." DE LA PARROQUIA GUANUJO CANTON

GUARANDA PROVINCIA BOLIVAR AÑO 2020 AUTORES: Chacco Sandoval Alexandra Patricia Cabezas Edison David

Guaranda, febrero 2020

UNIVERSIDAD ESTADAL DE BOLIVAR Proyecto de Investigación, previo a la obtención del título

de Ingeniería Comercial.

EL LIDERAZGO ESTRATEGICO

COMO FACTOR DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA "COMPANIA DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO EXPRESS TANGUINUO S.A." DE LA PARROQUIA GUANUJO CANTON GUARANDA PROVINCIA BOLIVAR AÑO 2020 AUTORES: CHALCO SANDOVAL ALEXANDRA PATRICIA PENAFEL CABEZAS EDISON DAVID Director: Dr. C. DIOGENES NUÑEZ PÉREZ, ECOM, SERGIO PÉREZ DR. C. ARTURO ROJAS Guaranda-Ecuador Año: 2020

El agradecimiento Nuestro profundo agradecimiento a Dios y María Santísima, quienes nos dieron la vida, fuerza y sabiduría para que nuestros sueños se hagan realidad. A la Universidad Estatal de Bolívar, de manera especial a la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática por brindarnos su acogida, y hacer de nosotros, jóvenes profesionales dotados de conocimientos, para poder aprovechar cada oportunidad con empeño, eficacia y dedicación. También agradecemos a la "COMPANIA DE TAXI EJECUTIVO GUANUJO EXPRESS TANGUINUO S.A.", a su personal administrativo y a quienes nos estuvieron prestando sus facilidades

Archivo de registro Urkund: UNIVERSIDAD ESTADAL DE BOLIVAR / PROYECTO DE INVESTIGACION T-02 FINAL.docx 100%

UNIVERSIDAD ESTADAL DE BOLIVAR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTION EMPRESARIAL E INFORMATICA CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL

EL LIDERAZGO ESTRATEGICO

