

TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado.

LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LA GESTIÓN DEL CAMBIO EN LA CADENA DE
RESTAURANTE EL CORRAL - HAMBURGUESA.

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON.

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

AUTORES DEL TRABAJO DE GRADO:
DANNA VALENTINA VERGARA NAVARRO
LEYDI ESTEFANÍA INAGAN SALCEDO

TUTOR DEL TRABAJO DE GRADO:
JULIANA ANDREA PINEDA ZAMBRANO

OPCIÓN DE TRABAJO DE GRADO SEMINARIO-DIPLOMADO.

2024

Tabla de Contenido

	Pág.
Resumen.....	5
Palabras claves.....	5
Pregunta orientada de la búsqueda.....	9
Metodología de búsqueda de la información	30
Resultados	39
Discusión.....	50
Conclusiones	52
Referencias	53

Lista de Ilustraciones

Ilustración I. Descripción de cargo líderes El Corral – Hamburguesa (Fuente propia)	31
Ilustración II. Descripción de cargo líder transformacional El Corral – Hamburguesa (Fuente propia)	33
Ilustración III. Modelo de liderazgo transformacional. (Martínez Valbuena, I, A. & Rico Ferreira, S, M. 2018, P,16).....	35
Ilustración IV. Modelo de liderazgo transformacional. (Martínez Valbuena, I, A. & Rico Ferreira, S, M. 2018, P, 16.).....	40
Ilustración V. Características del líder transformacional. (fuente propia)	41
Ilustración VI. Ventajas del líder transformacional. (fuente propia)	42
Ilustración VII. Modelo de cambio de Kurt Lewin aplicado al liderazgo transformacional. (Martínez Bustos, E., Carrasco Sagredo, C. y Bull, M. T. 2018, p, 3.).....	43
Ilustración VIII. Plan de intervención (fuente propia)	45

Resumen

El presente informe gira en torno al Liderazgo en la gestión del cambio organizacional en la empresa El Corral - Hamburguesa, puesto que es una pieza clave en el direccionamiento apropiado en la gestión de empresas, contemplando diversas funcionalidades en torno al crecimiento. Por ello, el rol del líder es fundamental para el posicionamiento de una compañía en particular. Al respecto destaca que "el rol del liderazgo en las organizaciones transcomplejas resulta crucial para articular dinámicas de cambio, innovación y sostenibilidad en contextos de alta incertidumbre" (Becerra, 2010, p. 33).

El líder motiva a sus seguidores a tomar decisiones y ejecutar acciones alineadas con la visión de la organización. Pero, ¿qué tan importante es el liderazgo en la gestión del cambio organizacional? "el liderazgo transformacional destaca por su capacidad de inspirar, motivar y fomentar el desarrollo personal y profesional en los colaboradores, generando cambios significativos en las organizaciones" (Bellver Abardía, 2012, p 24).

El objetivo del informe reside inicialmente en identificar el tipo de liderazgo que llevó a El Corral - Hamburguesa a los avances que dieron a la actual cadena de Restaurantes. Se consideró tener en cuenta la importancia del liderazgo, como también evidenciar los tipos de liderazgo, la importancia del liderazgo transformacional, puesto que desde allí es que se logra motivar a las personas a realizar sus labores, en concordancia con las metas de la organización, y en últimas lograr ejercer interesantes transformaciones de grupos, organizaciones y en la misma sociedad. señalan que "el liderazgo y la motivación son piezas fundamentales en la configuración del ambiente educativo universitario, permitiendo un desarrollo más armónico en los procesos de enseñanza-aprendizaje" (Alvarado, Prieto-Sánchez y Betancourt, 2009, p. 5), lo que podría extenderse al ámbito organizacional.

Tras el análisis del caso El Corral - Hamburguesa y los resultados dados, se hace expresa la importancia de proponer un plan de intervención desde este liderazgo transformacional, bajo un marco de participación que resalte la labor desde el área de Gestión Humana y relevancia en la formación de líderes transformacionales, lo que permite mayores beneficios antes, durante y después de los cambios organizacionales que, como en toda empresa y en este caso, en El Corral - Hamburguesa, se logren mantenerse en el tiempo y mejoren procesos como: la reducción en la

rotación del personal de forma significativa, la motivación a través de estrategias en comunicación, las diferentes formas de compensación incluido el salario emocional y los planes de carrera, entre otros."la cultura empresarial y el simbolismo son elementos esenciales para comprender cómo se construyen las dinámicas de poder y los significados dentro de las organizaciones" (Aktouf, 2002, p. 7).

también señala que "el liderazgo transformacional permite motivar a los colaboradores a ejecutar acciones alineadas con la visión de la organización, lo que facilita las transformaciones organizacionales necesarias para enfrentar los cambios" (Bellver Abardía, 2012).

La recomendación para los dirigentes es que tengan en cuenta la participación de los colaboradores para así fortalecer el liderazgo y la orientación al trabajo en equipo. Además, según el análisis del caso El Corral - Hamburguesa, "el liderazgo transformacional es esencial para motivar a las personas a realizar sus labores en concordancia con las metas de la organización, logrando transformaciones significativas en los equipos y la sociedad".

Palabras claves: liderazgo transformacional, motivación, trabajo en equipo, satisfacción laboral, talento humano, colaboradores.

Pregunta orientada a la búsqueda

Las empresas son dinámicas y cambiantes, tienen diferentes etapas y con el paso del tiempo empiezan un arduo trabajo pues deben anticiparse y adaptarse a las exigencias del mercado, para alcanzar un nivel de competencia que les permita estar en la cima de la estructura. "En este contexto, la capacidad de anticipación y adaptación son esenciales para el éxito organizacional" (Bellver Abardía, 2012). Para esto requiere evolucionar y crear estrategias exitosas para la organización. Por lo que es inminente que el personal que dirige la empresa sepa con eficacia y eficiencia tomar decisiones, es decir, que de alta competencia y sus habilidades para organizar y planificar la plataforma estratégica empresarial les permita avanzar. Según Alvarado, Prieto-Sánchez y Betancourt (2009), "el liderazgo y la motivación son piezas fundamentales para el desarrollo armónico de cualquier organización" (p. 5). Por lo que se espera que sus líderes sean los adecuados para encontrar solución a los problemas con base en su estructura. Para todos es sabido que el éxito de las organizaciones está cimentado en el tipo de liderazgo y a la calidad de sus colaboradores con el que él cuenta, siendo una premisa que tengan habilidades para dirigir a su equipo de trabajo orientadas a la misión de la organización. Al respecto, Becerra (2010) señala que "la calidad del liderazgo en las organizaciones es directamente proporcional al éxito y a la capacidad de resolución de problemas en entornos complejos" (p. 33). Por lo que conocer a los líderes para saber quién es el más apto para dirigir es uno de los aspectos más relevantes dentro de un proceso de gestión del cambio.

Dicho lo anterior, El Corral – Hamburguesa en 1983 se encontraba en una situación crítica: su mayor problema es que pensaban que se dedicaban al negocio de comida mexicana pero no sabían quiénes eran, usaba poca tecnología y se requería mucha mano de obra, anualmente tenían una rotación de personal del 220%, la cocina ocupaba el 70% del restaurante, se daban relaciones antagónicas entre gerentes y subgerentes. "Como ven, un problema de liderazgo evidente" (Aktouf, 2002, p. 7). Las tareas manuales obligaban a los empleados a dedicar mucho tiempo en tareas repetidas y muchas necesidades más. Pero, para dar solución a estos problemas, primeramente, cada líder establece las metas y objetivos para gestionar el cambio de la organización y, por último, ser líder.

Tales dicen por ahí que ser líder no nace, sino que se hace, y que esto es debido a un

trabajo arduo para influir en sus seguidores y dirigentes. Por consiguiente, la causa principal para enfocar este informe es la siguiente pregunta: ¿Qué tan importante es el liderazgo transformacional en la gestión del cambio? "El liderazgo transformacional fomenta la motivación y el compromiso, elementos esenciales para la productividad" (Bellver Abardía, 2012). Puesto que una de las consecuencias que podría afectar negativamente es la motivación y la productividad de los trabajadores.

Metodología

El presente informe tiene un enfoque de investigación cualitativo, el cual, busca principalmente, expandir los datos e información para descubrir, construir e interpretar los fenómenos a través de los significados por medio de la experiencia, así mismo, revelar nuevos interrogantes en el proceso de interpretación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p, 7). El cual, ayuda a diseñar un programa basado en el Liderazgo transformacional durante la gestión del cambio Organizacional dentro de la Empresa El Corral – Hamburguesa. Se tuvieron en cuenta las teorías del liderazgo transformacional, donde se identificaron los tipos de liderazgo que pudieron haberse dado durante la gestión del cambio Organizacional en la Empresa El Corral – Hamburguesa. Finalizando con un análisis aplicado en el modelo de Kurt en el liderazgo transformacional.

Resultados

Para poder diseñar un programa basado en el Liderazgo transformacional durante la gestión del cambio Organizacional dentro de la Empresa El Corral – Hamburguesa, primero, se identificaron los tipos de liderazgo que pudieron haberse dado durante la gestión del cambio Organizacional en la Empresa El Corral – Hamburguesa.

De acuerdo con lo anterior, la empresa plantea el tipo de liderazgo situacional en la que capacitaban a las personas por 5 días y sus distintivas funciones que implicaban desarrollar quienes ocupaban el cargo como: intervenir en la operativa del establecimiento, definir las tareas y como llevarse a cabo y controlar resultados, recibir la entrega de alimentos, supervisar la preparación de estos, como también, asegurar un buen servicio al cliente y mantener los niveles de calidad, controlar la limpieza y adicionalmente ayudar cuando fuera necesario.

Tras realizar una revisión teórica frente a los diferentes tipos de liderazgo, se consideró que El Corral - Hamburguesa necesita cambiar el liderazgo situacional por el liderazgo transformacional, puesto que se cree que es el adecuado al momento de generar cambios, obtener resultados e inspirar y motivar a las personas para el mismo.

Por medio de este cuadro comparativo, se evidencio el liderazgo situacional y sus características de acuerdo a las tareas y responsabilidades que desempeñaban estos líderes, en comparación a las características del liderazgo transformacional, el cual se considera que es el que favorece más a El Corral – Hamburguesa, puesto que los lideres transformacionales realizan cambios profundos en el comportamiento y actitud de los trabajadores, fomentan el aprendizaje, la innovación, la generosidad y la colaboración en los equipos de trabajo dentro de la organización, como también, es responsable no solo de asumir compromisos dentro de la misma sino hacerlos de calidad y responsabilidad, favoreciendo al cliente, a los trabajadores y la productividad de la empresa.

Tabla 1*Modelo de liderazgo transformacional*

Liderazgo Situacional	Liderazgo Transformacional
1. Intervenir en la operativa del establecimiento. 2. Definir las tareas y como llevarlas a cabo y controlar resultados 3. Recibir la entrega de alimentos 4. Supervisar la preparación de estos asegurar un buen servicio al cliente y mantener los niveles de calidad 5. Controlar la limpieza y ayudar cuando era necesario asegurando	1. Fomenta el aprendizaje y la innovación 2. Inteligencia emocional. 3. Mejora el autoaprendizaje y la capacitación en el entorno de trabajo. 4. Proactivo en su desarrollo e iniciativas futuras. 5. Fomenta la generosidad y la colaboración 6. Potencial en la comunicación.
Responsabilidades	Responsabilidades
1. asumir buen compromiso en la toma de decisiones creativas para el crecimiento de la empresa 2. formación personal 3. garantizar una buena gestión de resultados. 4. Supervisar los procedimientos de trabajo 5. dirigir a los operarios por excepción y entrenador. 6. resolución de problemas y conflictos que se generen. 7. supervisión continúa.	1. Calidad y mejora continua. 2. Comunicación eficaz. 3. Desarrollo y autodesarrollo del talento. 4. Manejo de crisis. 5. Trabajo en equipo. 6. Toma de decisiones. 7. Pensamiento analítico. 8. Productividad. 9. Atención al cliente y responsabilidades.

(Martínez Valbuena, I. A. & Rico Ferreira, S. M. 2018, P. 16.)

Luego de identificar que el liderazgo transformacional se ejerce por personas que realizan cambios profundos y es característico de estos líderes generar cambios en el comportamiento y en la actitud de los miembros de la organización, obteniendo en ellos el compromiso necesario para alcanzar y cumplir objetivos de modo que, inspire confianza, seguridad y sea un modelo para seguir motivando a las personas a hacer más de lo que esperan.

Posteriormente, se reconoció la importancia del Liderazgo Transformacional en la gestión del cambio organizacional, en la empresa El Corral – Hamburguesa, puesto que las ventajas de este genera impacto en la autoestima y bienestar de los trabajadores, como también incrementa el rendimiento a través del trabajo en equipo, no se centran en el error y generan estrategias creativas para reducirlo al máximo y dar soluciones eficientes por medio de una comunicación asertiva al momento de desempeñar su rol de líder hacia los trabajadores.

A continuación, en la ilustración IV Y V, se evidencian las características de este liderazgo y sus ventajas frente a la gestión del cambio organizacional.

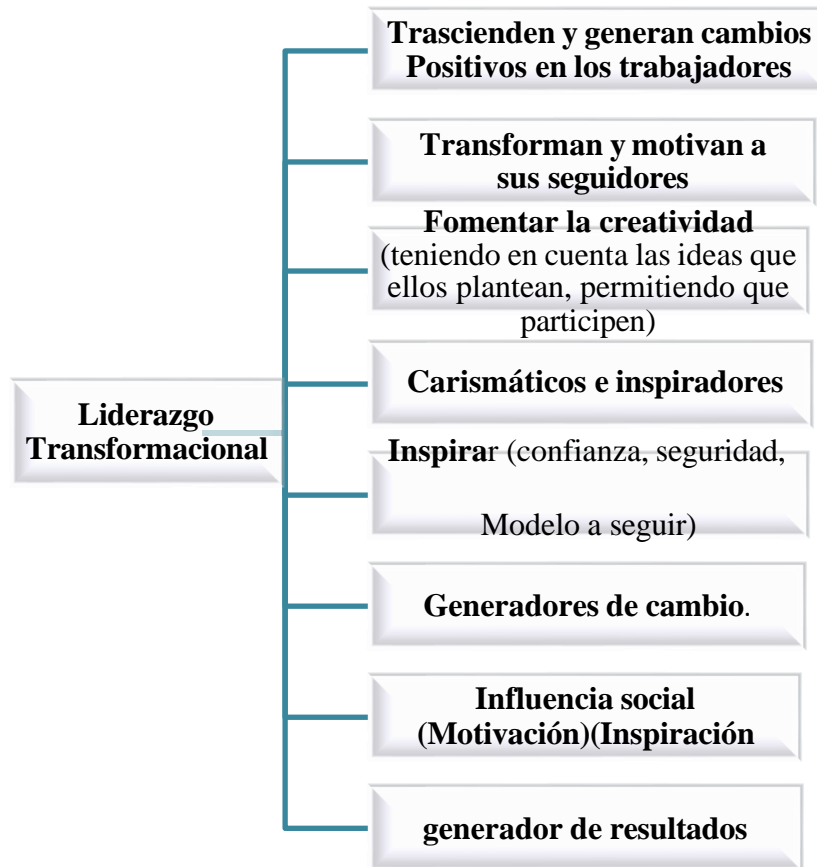


Ilustración IV. Características del líder transformacional. (Fuente propia)



Ilustración V. Ventajas del líder transformacional. (Fuente propia)

Tras reconocer la importancia del liderazgo transformacional se entiende que realmente es aplicable para la gestión del cambio en El Corral – Hamburguesa, por ello, se analizó el liderazgo transformacional desde el modelo de Kurt Lewin y como se podría ajustar de acuerdo con las 3 fases que hacen parte de este: fase de descongelamiento, fase cambio y fase de re-congelamiento.

((Martínez Bustos, E., Carrasco Sagredo, C. y Bull, M. T. 2018, p. 3.).

Tabla 2

Modelo de cambio de Kurt Lewin aplicado al liderazgo transformacional

<p>Fase de Descongelamiento:</p>	<p>Los líderes darán a conocer a sus trabajadores que hay otras formas de realizar las diferentes actividades laborales, de modo que los inspire a acceder a nuevos conocimientos y tomar riesgos.</p>	<p>A través del liderazgo transformacional, los líderes identificarán en los trabajadores las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades de cada uno para conocerlos a profundidad.</p> <p>¿Cómo? A través de la Dofa, el cual, son las iniciales de los factores a analizar como: Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas. En primer lugar se identifican los cuatro componentes de la matriz, divididos en los aspectos internos que corresponden a las fortalezas y las debilidades, y los aspectos externos o del contexto en el que se desenvuelve la organización que corresponden a las oportunidades y las amenazas; permitiendo que el trabajador conozca sus recursos y el líder potencie de los que carecen</p>
---	--	---

		<p>para transmitir en los empleados seguridad, transforme pensamientos y estén prestos al cambio para obtener resultados satisfactorios, así estos comprenderán la necesidad del cambio y el beneficio que atrae consigo, como nuevas metodologías y herramientas de trabajo en pro del bienestar de todos los pertenecientes a la organización</p>
--	--	---

<p>Fase de Cambio</p>	<p>Tras la nueva visión de los líderes dentro de la gestión del cambio, los empleados deberán afrontar y trabajar con los nuevos sistemas implantados en la organización de Taco Bell, diseñados para modificar la mentalidad de la empresa; paradigmas que le impiden transformar a la empresa.</p>	<p>Un líder transformacional es pertinente para el proceso de la gestión del cambio, ya que este conoce bien a sus trabajadores, es idóneo para inspirar al cambio, influye, motiva y anima para que surjan acciones o alternativas en pro de mejora.</p> <p>Estos cambios incluirán, la modificación de la infraestructura por un estilo moderno, mejorar la atención al cliente, disminuir la rotación, mejorar la formación y el desarrollo profesional de los trabajadores, comunicación asertiva, tener en cuenta la opinión e ideas innovadoras de los empleados, trabajo en equipo.</p>
------------------------------	--	--

<p style="text-align: center;">Fase de Re- Congelamiento</p>	<p>El liderazgo ejercido por los supervisores de El Corral – Hamburguesa, debe ser bajo las características del líder transformacional para que se mantenga el nuevo estado de equilibrio, y de este modo, inspire, transforme y genere nuevos retos hasta que la adaptación esté completa</p>	<p>Para poder consolidar estos cambios, Re- congelarlos:</p> <p>Los líderes a cargo utilizaran un sistema de recompensas a los empleados por la consecución de los cambios planteados de forma eficiente, como: Minimizar las tareas repetitivas, disminuir las horas de trabajo, aumento del salario e incentivos no económicos.</p>
---	--	---

Posterior a la presentación del modelo de la gestión del cambio y la perspectiva del líder transformacional se considera importante un trabajo en conjunto con el área de Gestión humana ya que, según Ivancevich, Gibson y Donnelly (2003), el propósito de Gestión Humana es incrementar la productividad y competitividad, participar en la solución de problemas para alcanzar los objetivos organizacionales de manera que fomente el desarrollo y satisfacción de los trabajadores (Como se citó en Ríos, 2008).

Por medio de la participación de gestión humana y el líder transformacional se espera que se mantengan los beneficios del cambio organizacional ,y de esta manera se reduzca la rotación del personal dado que ello afecta a la organización de manera que, representa un costo el reclutamiento, selección, contratación y entrenamiento hacia los nuevos empleados, se puede presentar una disminución en la producción y productividad del trabajo, lo cual estaría originado por el tiempo que permanece el puesto de trabajo vacante (Cardenas,2011).

Por consiguiente, lo que se propone como psicólogas organizacionales desde gestión humana es el siguiente programa basado en el Liderazgo transformacional durante la gestión del cambio Organizacional dentro de la Empresa El Corral – Hamburguesa para que haya un cambio permanente y los trabajadores se adapten al proceso.

Tabla 3.*Plan de Intervención*

Proceso	Desarrollo	Área Responsable
Selección	En primera instancia: Diseño de descripción de cargo para líderes transformacionales basados en las siguientes premisas: que transformen, Inspiren, motiven y que generen resultados.	Área de talento humano en apoyo con psicólogos organizacionales especialistas.
	Periódico de comunicación.	
Comunicación	El líder transformacional comunica en este, las diferentes estrategias y actividades que serán llevadas a cabo por cada área, en donde cada trabajador podrá informarse de forma semanal de los cambios e innovación de la Organización.	Líderes y gerentes
De compensación	Tarjetas de descuentos para los trabajadores y su familia. Los trabajadores de El Corral – Hamburguesa, al pertenecer a esta organización podrán disfrutar del 50 % de descuento de la comida junto con su familia.	Los líderes y Recursos Humanos

<p style="text-align: center;">Las Motivacionales</p>	<p>Empleado del mes</p> <p>Es seleccionado de acuerdo con el cumplimiento de los criterios de selección por parte de los trabajadores y jefes como:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. compañerismo 2. liderazgo 3. participación 4. desempeño <p>Luego de ser seleccionado como empleado del mes, obtendrá como motivación Bonos Recreacionales por su buen desempeño laboral, como también, a los trabajadores que aporten ideas innovadoras que planteen estrategias para el crecimiento la empresa se reconocerá su labor ubicando su nombre en el periódico de comunicación</p>	<p style="text-align: center;">Recursos Humanos</p>
--	--	---

	<p>Plan de estudio</p>	
<p>Planes de carrera:</p>	<p>El Corral – Hamburguesa, brinda a los trabajadores el acceder a estudiar y a las diferentes capacitaciones, permitiendo ascender a los diferentes cargos de la empresa, de modo que a futuro logren ejercer el rol de líderes.</p>	<p style="text-align: center;">Recursos Humanos</p>

<p>De salario emocional</p>	<p>El Corral – Hamburguesa, tiene en cuenta que el tiempo en familia es importante para la salud mental y la calidad de vida de sus trabajadores y como esta se relaciona e influye en el trabajo. Un trabajador motivado, contento con su labor, es una persona que día a día lucha por cumplir sus objetivos, metas, sueños, se motiva a trabajar, es competitivo, creativo e innovador, y sobre todo es una persona que tiene responsabilidades en su hogar, siendo este, una forma de motivación intrínseca para sobresalir y destacar en la organización.</p> <p>Por ello, El Corral – Hamburguesa, propone implementar una guardería en la organización que permita a los trabajadores laborar fácilmente, mientras están al cuidado de profesionales. Adicionalmente, la empresa facilitará permisos que podrá acceder el trabajador para compartir momentos emotivos en familia como el asistir al cumpleaños de un</p>	<p>Recursos humanos</p>
------------------------------------	---	-------------------------

	<p>miembro de la familia o del mismo, alguna graduación, reuniones del colegio de los hijos o aniversarios.</p> <p>También, dentro de los periodos largos de trabajo, los trabajadores por cada área, se harán responsables de realizar una actividad lúdica como Taco Friendly Pet, Taco Baile, Taco Gym, entre otras, las cuales permite fomentar en los trabajadores la creatividad, la integración con los diferentes miembros de la organización, el romper la rutina, generar empatía en cada miembro y el sentido de Pertenencia.</p>	
--	--	--

Procesos de aprendizaje vistos en clase y en una generación con diversas generaciones

La diversidad generacional en las organizaciones potencia las oportunidades de desarrollo y genera cambios para poner en valor la experiencia y el talento de varias generaciones. Diversidad generacional no es reclutar sólo Millennials, Generación X y candidatos de diferente género, etnia, idioma y formación. Diversidad es también dar la oportunidad de localizar y acceder a profesionales con el conocimiento y experiencia necesarios para impulsar las organizaciones.

La diversidad de talento que existe entre las diferentes generaciones debe hacer visible, puesto que se está inmerso en una sociedad en donde ya no aceptan a los mayores de 50 años en las organizaciones a pesar de que sus grandes conocimientos y experiencias estén intactos.

Todas las generaciones contribuyen de manera diferente en las empresas, Por ejemplo, las nuevas generaciones son hábiles en el uso de las nuevas tecnologías y tienen una visión innovadora y diferente de abordar los problemas, esto implica que las generaciones más veteranas suelen presentar niveles mayores de compromiso con la organización y hacia los clientes, así como experiencia, y al final, ambas facetas son importantes para el éxito de las organizaciones.

Dicho lo anterior, el identificar cuáles son las necesidades de la organización y las cualidades que cada profesional sin importar la generación que pertenezcan puede aportar a las empresas, es decir, su saber, su saber hacer y su saber estar, es lo que permite generar un mayor impacto a la hora de abordar un problema o al momento de innovar en nuevos proyectos, permite mayores oportunidades laborales, puesto que la solución que se da frente a esta diversidad generacional es brindar oportunidades para aprender unos de otros, así mismo, las generaciones más veteranas tienen el conocimiento y la experiencia necesaria para enseñar a las generaciones más jóvenes gracias, de igual forma las nuevas generaciones.

Conclusiones

En definitiva, realizar cambios en una organización puede traer beneficios para esta, como la innovación, productividad y nuevos métodos, si se realiza una intervención adecuada y se tiene un líder que conozca muy bien a sus trabajadores, de manera que logre mitigar esos miedos que se generan durante el proceso del cambio organizacional. El liderazgo no implica que aquel que lo ejerce, muestra frente a sus seguidores superioridad sino autoridad, que logre supervisar, dirigir e influenciar en ellos, que les genere confianza, seguridad, estabilidad y apoyo. La importancia de manejar un buen liderazgo en las organizaciones son factor clave a la hora de la gestión del cambio dentro de las empresas.

A través del trabajo en conjunto de gestión humana con el líder transformacional propuesto se espera que durante el cambio organizacional se generen nuevos comienzos trascendentales y duraderos en El Corral – Hamburguesa, y que por medio de las estrategias en comunicación, compensación, motivación y salario emocional, los trabajadores logren adaptarse y acepten los cambios aunque se tardara un tiempo, el líder hará que cada colaborador logre identificar de manera adecuada esas nuevas formas de realizar las cosas para alcanzar los objetivos de la organización, haciendo que trabajen en función a la nueva tarea inspirándolos, empoderándolos y generando confianza.

Finalizando con el informe de El Corral – Hamburguesa se destacó la importancia de un psicólogo organizacional para crear las bases y estrategias que conecten con la parte interna y externa de una organización, realizando estrategias de mejora, de igual manera brindando calidad y funcionamiento para el crecimiento personal y laboral, que los cambios no generen crisis dentro de la empresa.

Por eso es importante el buen manejo de un líder transformacional, cargado de visiones, fomentando cada día cosas nuevas, creando una organización emprendedora, proyectando la mejora continua al interior de la organización.

Referencias

- Alvarado, Y., Prieto-Sánchez, A. T., y Betancourt, D. (2009). *Liderazgo y motivación en el ambiente educativo universitario*. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 9(3), 1-18. Recuperado de: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/download/9506/17920/>
- Applegate, D., Long, D., & Schlesinger, L. (2001). *Taco Bell, Inc.* (1983-1994). (p. 1-18). Harvard Business School.
- Bellver Abardía, R. (2012) *Liderazgo transformacional: características, ventajas, desventajas*. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/liderazgo-transformacional/>
- Becerra D, Gladys (2010). *El liderazgo y su rol en las organizaciones transcomplejas*. *Visión Gerencial*, (1),30-42. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545883008.pdf>
- Castro Monge, E. (2010). *El estudio de casos como metodología de investigación y su importancia en la dirección y administración de empresas*. Recuperado de: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:IVbmV44YCiAJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3693387.pdf+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=co>
- Cárdena, Asqui, M. S. (2011). *Factores que producen la rotación de personal y como esta afecta a la productividad de las empresas que requieren del servicio de la Bolsa Metropolitana de Empleode CONQuito*. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1051/1/T-UCE-0007-6.pdf>
- Aktouf, O. (2002) *El simbolismo y la cultura de la empresa, de los abusos conceptuales a las lecciones de campo*. En: *Ad – minister*, 1, Medellín: EAFIT.