

Significados de liderazgo

**Significados de liderazgo que construyen los miembros de una empresa de
seguridad privada de la ciudad de Bogotá**

Angélica Martín Buitrago

Diana Alejandra Estepa Rodríguez

Yeimy Rocío López Arias

María Constanza Aguilar Bustamante

Director

Universidad Santo Tomás

División Ciencias de la Salud

Facultad de Psicología

Bogotá, Diciembre 04 de 2012

Tabla de Contenido

Problematización	5
Planteamiento del problema	5
Justificación	7
Objetivos	9
General	9
Específicos	9
Marco de referencia	10
Marco epistemológico y paradigmático	10
Marco disciplinar	15
<i>Significados: una aproximación psicológica</i>	15
<i>El liderazgo: aproximaciones históricas</i>	19
<i>Liderazgo y sus concepciones</i>	21
<i>Liderazgo y algunas de sus teorías</i>	23
<i>Enfoque social del liderazgo</i>	31
Marco interdisciplinar	34
Marco institucional	38
Antecedentes investigativos	41
Marco metodológico	58
Diseño	58
Actores	62
Estrategias	63
Procedimiento	66
Consideraciones éticas	67
Resultados	69
Discusión	72
Conclusiones	81
Alcances y limitaciones	84
Referencias	86
Anexos	

Significados de liderazgo

Significados de liderazgo que construyen los miembros de una empresa de seguridad privada de la ciudad de Bogotá

Resumen

Esta investigación, buscó comprender los significados de liderazgo que construyen los miembros de una empresa de seguridad privada de la ciudad de Bogotá; para ello se parte de las premisas del construccionismo social y se tomó como referente la teoría de liderazgo social expuesta por González (2006), quien postula tres categorías para su comprensión: histórico-genético, normativo y empírico. Desde una metodología cualitativa - etnográfica, se recogieron los significados de los actores sociales que hacen parte de dicha organización; las narrativas de los participantes, fueron analizadas a partir de matrices categoriales. Así, los resultados indicaron que la mayoría de los significados se enmarcan en lo normativo, ya que estos relatos son propios de una jerarquía rígida con una fuerte tendencia a la evaluación de resultados y productos de cada área; en la categoría histórico genética, el reconocimiento hacia figuras particulares de liderazgo se relaciona directamente con el tipo de interacciones presentes entre los integrantes de la empresa. Se encontraron discursos que no podían ser clasificados en las tres categorías por ello se creó una nueva categoría, la cual se denominó “sentido de liderazgo”, esta reunió aquellos significados que se construyen con base a las características deseadas y esperadas con relación al liderazgo o líder.

Palabras clave: Liderazgo, Liderazgo Social, Significados, Construccionismo Social.

Abstract

This research seeks to understand the meanings of leadership that built the members of a private security company in the city of Bogota, for it, is part of the premises of social constructionism and was taken as reference social leadership theory expounded by González (2006) who argues for understanding three categories: historical-genetic, normative and empirical. From a qualitative - ethnographic methodology was collected the meanings of social actors who are part of this organization, the narratives of the participants were analyzed from categorical matrices. So, the results indicated that most of the meanings are part of the normative, as these stories are typical of a rigid hierarchy with a strong tendency to the evaluation of results and products of each area; in the historical- genetics category, recognition of particular figures leadership is directly related to the type of interactions present among the members of the company. Speeches were found that could not be classified in three categories thus created a new category, which is called "sense of leadership", this met those meanings that are constructed based on characteristics desired and expected in relation to leadership or leader.

Key Words: Leadership, Meanings, Social Leadership, Social constructionism.

Problematización

Planteamiento del problema

El liderazgo histórica y conceptualmente ha sido un fenómeno de gran interés para las ciencias humanas, en ese sentido, desde la psicología ha sido abordado en su mayoría desde el paradigma positivista y la metodología cuantitativa, generando diferentes aproximaciones que describen rasgos de personalidad y conductas del líder; actualmente se relacionan situaciones del contexto organizacional con diferentes estilos de liderazgo, al respecto, Contreras (2008) afirma que el liderazgo ha sido entendido desde distintas aproximaciones teóricas ligadas a las corrientes epistemológicas imperantes y a los cambios históricos y culturales en los que se ha desarrollado, por ello las comprensiones de liderazgo han generado un cuerpo de conocimiento que ha resultado ambiguo y transitorio, ya que se modifican según los intereses de la sociedad que lo define y las tendencias teóricas vigentes.

A partir de lo anterior, se puede afirmar que el estudio de liderazgo ha sido llevado a cabo, casi enteramente, a partir de métodos cuantitativos; sin embargo, dado el carácter contextual y complejo de dicho fenómeno resulta necesaria la complementación con métodos cualitativos (Lupano y Castro, 2003). En ese sentido el propósito de esta investigación fue hacer una aproximación al fenómeno del liderazgo desde una perspectiva emergente y cualitativa, con el fin de enriquecer las comprensiones de esta temática en el contexto organizacional, para lo anterior se tomó como punto de referencia el liderazgo social, con el fin de interpretar los significados de los miembros de una empresa de seguridad privada sobre el liderazgo.

Significados de liderazgo

Los reportes arrojados por la literatura (Afanador, 2002; Ares, 2007; Balkundi, Kilduff y Harrison, 2011; Baztar, 2006 y Contreras, Barbosa, Juárez, Uribe y Mejía, 2009), indicaron la importancia del estudio del liderazgo en las organizaciones, Contreras (2008) plantea que éste fenómeno debe ser abordado en diferentes poblaciones y desde una perspectiva de caracterización del líder; por ello, se manifestó la relevancia de generar investigación en el sector de la defensa nacional (Anexo A), compuesta por la población militar, policial y el sector de vigilancia, ya que son organizaciones que velan por la protección y seguridad del ciudadano colombiano. La población de interés para el desarrollo del presente proyecto fue el sector de vigilancia, el cual es un ente de apoyo a las autoridades en la prevención de los delitos y el combate en contra de la ilegalidad (Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, 2012).

Sin embargo, a partir de la revisión teórica realizada, se encontró que en el contexto internacional y en Colombia se han generado pocos estudios psicológicos que aborden la temática de liderazgo en población perteneciente al sector de vigilancia y seguridad; por lo cual, se hace relevante generar avances respecto a este fenómeno y el estudio de esta población, la cual, al parecer no es tomada en cuenta por la comunidad académica a la hora de generar avances investigativos referidos a los actores sociales que hacen parte del sector de seguridad y vigilancia privada; partiendo de lo anterior, se considera importante comprender los significados de liderazgo en el sector de vigilancia y seguridad, debido a que, además de ser un tema novedoso abordado desde la disciplina, el proceso investigativo será una invitación a los miembros de la organización a reflexionar sobre la forma en que es narrado este fenómeno, lo cual facilitará el aumento de la satisfacción laboral, el compromiso, el desarrollo y formación de sus integrantes.

Significados de liderazgo

Por otro lado, la necesidad de estudiar este fenómeno surgió a partir de la experiencia como practicantes del campo de psicología del trabajo y de las organizaciones, vinculadas a una empresa de seguridad privada, en la cual se identificaron falencias, dificultades y conflictos en torno al liderazgo, representando así un foco de atención y de gran importancia para las investigadoras en su proceso formativo y para la disciplina.

A partir de lo anterior, surge la siguiente pregunta de investigación.

¿Cuáles son los significados de liderazgo que construyen los miembros de una empresa de seguridad privada de Bogotá?

Justificación

La presente investigación abordó los significados de liderazgo construidos por los miembros de una empresa de seguridad privada de Bogotá, los cuales fueron comprendidos como construcciones consensuadas entre el hombre y la cultura en la que se halla inmerso y a partir de las cuales el ser humano interactúa con la realidad (Arcila, Mendoza, Cañon y Jaramillo, 2010), es de gran importancia generar conocimientos sobre este fenómeno de estudio “los significados de liderazgo”, ya que permitirá elaborar una mirada compleja de la realidad que se construye en torno a los actores sociales que se encuentran vinculados laboralmente a la empresa de seguridad privada y así explorar y comprender el impacto de dichos significados en las dinámicas de la organización; orientando futuras intervenciones y gestión de programas de formación que permitan importantes avances hacia la excelencia, el éxito y la calidad en las organizaciones (Pineda, 2000). Se consideró pertinente indagar en el sector de vigilancia

Significados de liderazgo

esta temática, debido a que en la revisión de la literatura son pocas las investigaciones en psicología dirigidas al liderazgo en esta población.

Por tanto, este trabajo será de interés para docentes, investigadores y estudiantes de educación superior, pero sobre todo para la población específica de las empresas de seguridad y demás entes que conforman el sector de la defensa nacional, que deseen comprender el ejercicio del liderazgo y así, tener éxito en el logro de objetivos mediante la colaboración y el trabajo de todos los involucrados.

Entre las diversas razones por las cuales resultó importante abordar el tema de liderazgo en empresas colombianas, fueron los procesos de globalización, en los que el intercambio de productos y servicios, así como su producción, se han transformado debido al desarrollo tecnológico y comercialización, pero sobre todo, a la velocidad con que cambian los mercados (Noriega, 2008), al ser las organizaciones espacios dinámicos que se encuentran en constante cambio, se generan nuevas concepciones en cada uno de los niveles de la organización donde sobresale la necesidad de líderes efectivos que tomen en consideración la flexibilidad, la innovación y reconociendo las personas y las necesidades del equipo y además hacerlas participes en las decisiones (Yukl, 2002, citado en Lupano y Castro, 2003).

A partir de esta investigación se brindó al campo de psicología del trabajo y las organizaciones y a la disciplina una mirada diferente y novedosa acerca del estudio del liderazgo; a la empresa de seguridad privada, le permitirá orientar herramientas para un mejor conocimiento de esta competencia en su organización, posibilitando el enriquecimiento de la misma. La línea de investigación de la facultad de psicología a la cual se ajusta este estudio es “subjetividad e identidades”, debido a que ésta pretende

Significados de liderazgo

comprender la forma como se construye el sujeto en relación al mundo moderno; se cuestionan las transformaciones que tienen lugar al interior de la cultura y de contextos sociales tales como la familia, las organizaciones, etc. También indaga sobre la influencia que tienen los diferentes entornos y las relaciones humanas en la construcción de la identidad de los sujetos.

Objetivos

General

Comprender los significados de liderazgo que construyen los miembros de una empresa de seguridad privada de la ciudad de Bogotá.

Específicos

Describir los significados de liderazgo que construyen los miembros de una empresa de seguridad privada de la ciudad de Bogotá.

Abordar la teoría de liderazgo social desde las categorías propuestas por González (2006), correspondientes a lo histórico-genético, normativo y empírico.

Orientar nuevas aproximaciones al estudio del liderazgo desde los paradigmas emergentes y cualitativos.

Marco de Referencia

Marco epistemológico y paradigmático

Los referentes epistemológicos, como ya se advertía anteriormente se entretajan en los paradigmas emergentes, específicamente en el construccionismo social. Sin duda alguna al abordar los objetivos de esta investigación desde una perspectiva social, discursiva y metodológicamente cualitativa en las organizaciones, en este caso la empresa de seguridad privada, se abren las puertas a comprensiones propias de un paradigma con fuertes bases en lo cultural y sus dinámicas particulares en los grupos.

El construccionismo social se instala con los paradigmas emergentes y surge como una propuesta epistemológica contraria a las propuestas clásicas ancladas en el positivismo. Según De la Cruz (2003, citado por Barbosa y Jiménez, 2010): “El socioconstruccionismo considera el discurso sobre el mundo no como una reflexión o mapa, sino un dispositivo de intercambio social. Intenta ir más allá del empirismo y el racionalismo al ubicar el conocimiento dentro del proceso de intercambio social” (p. 39). Surge así como una propuesta relacional totalmente distinta a los métodos racionales y empíricos, la cual encuentra en los intercambios sociales sus herramientas para concebir la realidad. A su vez Concha, Forero, Claudi y Moncriff (2005) complementan: “El construccionismo social se concibe como un enfoque al interior de las ciencias sociales, que surge como alternativa al tradicional enfoque empirista – racionalista cuyo núcleo estaba centrado en la individualidad” (p. 15).

Significados de liderazgo

Para Alvarez, Castillejo, Cobarsi y Trenard (2009):

Las fuentes que dieron lugar al socioconstruccionismo se pueden localizar en diversos ámbitos, por un lado, los estudios sobre el lenguaje en los que se plantean nuevas formas de comprensión en las cuales el lenguaje es el reflejo del mundo, es una forma de transmitir conocimiento científico donde se rastrean algunos desarrollos en el análisis narrativo (M. Bajtin) y por otro lado, estudios en filosofía del lenguaje adelantado desde la filosofía analítica (L. Wittgenstein, J. L. Austin y J. R. Searle), la propuesta hermenéutica (M. Heidegger y E. Husserl, G. H. Gadamer y P. Ricoeur) y los estudios críticos sobre el lenguaje (Lyotard y Derrida) los aportes de Foucault (1970) son especialmente importantes en este punto, al adoptar una postura crítica con respecto a las formas de ordenamiento social devenidas de la modernidad (p. 13).

De acuerdo a lo anterior es posible indicar que se encuentra una gama de grandes autores, los cuales destacan la importancia de lo narrativo y del lenguaje en sí mismo al aproximarse al estudio crítico de la sociedad.

Por medio de este recorrido epistemológico, uno de los principales referentes del construccionismo social, es el lenguaje, aquel que cobra relevancia en el discurso, los relatos y las narraciones presentes en las relaciones humanas. Sin embargo, son muchos los focos de atención que se generan en el construccionismo social con fuerte sentido en las perspectivas psicosociales, en las cuales se aborda integralmente a los sujetos y su reciprocidad entre lo individual – particulares y los aspectos socioculturales (Donoso, 2004). Es preciso comprender que el lenguaje social se construye en contextos culturales

Significados de liderazgo

particulares, son apropiados de diversas maneras por cada sujeto o actor social y finalmente, compartidos en los marcos relacionales de nuestra sociedad.

Es importante resaltar que el enfoque socio construccionista surge como una respuesta a las formas clásicas y positivas de aproximarse al estudio de lo humano, este señala algunos supuestos propios de los paradigmas emergentes que lo distinguen de otras epistemologías, como lo son: la particularidad de su población y su contexto, así como la forma de comprender al ser humano, activo y sujeto a diversas formas sociales. Estos supuestos específicos con los cuales se aproxima a la vida demarcan diferencias con otras perspectivas que si bien en la praxis son difíciles de reconocer, orientan una cosmovisión totalmente diferente en lo investigativo. De allí es importante diferenciar la aproximación construccionista en especial con la perspectiva constructivista. Al respecto Rodríguez (2007) afirma:

El constructivismo se ocupa a nivel individual e intrapsíquico de la manera como se construye el conocimiento. Propone un sujeto ideal, cuyo funcionamiento mental se explica gracias a mecanismos internos que todos los sujetos portan y que se desarrollan con considerable independencia del contexto social. El construccionismo, retomando los aportes del constructivismo y de la psicología social genética es interpsíquico, colectivo y se ocupa de la acción del sujeto en el campo de lo social (p. 73).

Para Montero (1994) los siguientes son los postulados del paradigma emergente dentro de la psicología social:

1. Carácter histórico de la psicología; el objeto de la psicología se constituye por hechos espaciales y culturalmente anclados. “(...) los fenómenos psicosociales

Significados de liderazgo

se dan en realidades específicas, por lo tanto, teoría y método deben relacionarse con los cambios socioculturales” (Montero, 1994, p. 35). Es importante comprender la construcción de realidades en contextos culturales e históricos particulares.

2. La realidad social como orientadora fundamental de los estudios psicológicos, para Montero (1994) estas realidades adquieren sentido en lo cotidiano, adquieren así “(...) carácter simbólico que permite la construcción subjetiva de esa realidad y que se expresa en la comunicación, la cual permite la construcción intersubjetiva de la realidad” (p. 35). Aquellas construcciones de los sujetos en el marco de sus relaciones interpersonales adquieren sentido en las particularidades económicas, sociales y culturales que permean su existencia histórica y contextual.

3. La psicología no es una ciencia objetiva. Al respecto Cubero (2005) señala: “El conocimiento es una construcción subjetiva, en la que la realidad deja de ser una entidad absoluta, como entidad independiente o externa a nosotros mismos” (p. 45).

4. Reconocimiento del carácter activo de los seres humanos que son considerados como actores y constructores de su realidad. El construccionismo social enfatiza roles activos en las personas en relación a su propia experiencia, así como en la forma como narran sus realidades o mundos. Para Donoso (2004) “Son los sujetos, no el observador, quienes generan las distinciones que definen como “realidad” a partir de su propia realidad, aquellas distinciones que surgen en el espacio subjetivo conversacional y que operan a través del lenguaje” (p. 11).

Significados de liderazgo

5. Necesidad de incluir en el estudio psicológico el punto de vista de los oprimidos.

6. El conflicto es parte de la acción humana.

Estos elementos señalados por Montero (1994), definen una posición construccionista, la cual se sustenta en el antiesencialismo (somos el resultado de procesos sociales específicos), el relativismo (la realidad no existe con independencia del conocimiento que producimos sobre ella), el cuestionamiento de las verdades generalmente aceptadas (el continuo cuestionamiento de la verdad, el modo como hemos aprendido a mirar el mundo y a mirarnos a nosotros mismos); determinación cultural e histórica del conocimiento, y el papel conferido al lenguaje en la construcción social (la realidad se construye socialmente (Iñiguez, 2007).

Por otra parte Gergen (1996) afirma:

(...) quiero proponer un enfoque relacional que considera el autoconcepto no como una estructura cognitiva privada y personal del individuo sino como un discurso acerca del yo: la representación de los lenguajes disponibles en la esfera pública. Sustituyo la preocupación tradicional en torno a las categorías conceptuales (auto conceptos, esquemas, autoestima) por el yo como una narración que se hace inteligible en el seno de las relaciones vigentes (p. 163).

Este enfoque resalta los aportes de Gergen, quien se reafirma como el mayor autor referente del construccionismo social y quien plantea la necesidad de enriquecer el alcance teórico con las potenciales prácticas humanas.

Significados de liderazgo

Estas construcciones teóricas en torno a la epistemología, resultan de gran importancia para desarrollar la presente investigación, ya que en una empresa son diversas las voces que se entrelazan en discursos acerca del liderazgo; los conceptos previos con los que inician sus discursos se encuentran en la interacción con otros y por ende en la negociación de significados, logrando así nuevas comprensiones en su aproximación a nuevas formas de construir realidades colectivamente.

Marco disciplinar

Significados: una aproximación psicológica

Para el desarrollo de esta investigación se tuvieron en cuenta los significados, los cuales guiaron el análisis de la misma en su articulación con la disciplina psicológica. Si bien los significados han sido abarcados por diversas áreas del conocimiento, como lo son: la literatura, la antropología y la psicología, etc; cada una de ellas ha resaltado intereses particulares que datan desde lo gramático hasta sus fuertes implicaciones en cómo el ser humano se relaciona con otros.

Referirse a los significados sin duda alguna provocaría un sin número de cuestionamientos en el contexto organizacional; sin embargo, resulta de gran importancia aproximarse de diversas y novedosas formas a la comprensión de fenómenos de gran impacto en las dinámicas propias de las empresas. Si bien es importante reafirmar la importancia de los escenarios normativos en el funcionamiento de una empresa, no es posible negar la existencia de múltiples realidades en los diferentes trabajadores e integrantes de la misma, los cuales hacen parte de la cotidianidad. Es importante convocar nuevas aproximaciones a las dinámicas empresariales bajo conceptos que si bien son cuestionados o poco visibles como “los significados” en el

Significados de liderazgo

contexto organizacional, proporcionan un valioso contenido para la ciencia y para quienes se dedican a investigar en estos escenarios, permitiendo que el clima y sus relaciones laborales alcancen mayores niveles de satisfacción.

Para abarcar el concepto de significado es necesario recurrir fundamentalmente al lenguaje, el cual surge a partir de la generación de un dominio consensual que es producido en la interacción social, la cual genera la coordinación de acciones colectivamente (Echeverría, 1994). Al respecto Abello, Angarita y Arango (1998) mencionan:

En la vida social se han construido signos, símbolos, gestos, palabras, convenciones que han permitido a los humanos definir el mundo y sus relaciones en interacciones mediadas por el lenguaje. Es en este lenguaje social en el que se evidencia, ratifica y perpetúa y que nos permite generar acuerdos culturales frente a las acciones que vivimos (p. 40).

El lenguaje permite relacionarse con otros, en esta interacción se generan diversos conocimientos y maneras de transmitir las experiencias en la vida. Es por medio del lenguaje que se elaboran los relatos y discursos los cuales posibilitan la construcción de significados. Los símbolos, signos y palabras cobran sentido en la interacción y particularidad de las relaciones humanas, se fortalecen con la negociación social del discurso.

Según Bruner (1990):“El concepto fundamental de la psicología humana es el de significado y los procesos y transacciones que se dan en la construcción de los significados” (p. 47), es fundamental comprender que los significados no surgen de la nada, si bien para el autor surgen en la mente y cognición humana y así cobran

importancia en la interacción con otros. Al respecto Arcila, Mendoza, Cañon y Jaramillo (2010), en relación a la teoría de Bruner, afirman:

Comprende los significados como construcciones consensuadas entre el hombre y la cultura en la que se halla inmerso. Lo anterior se logra dilucidar cuando propone que éstos -los significados- tienen dos líneas de origen, una de tipo biológico que denominó protolingüística y otra, de origen cultural. En el momento en que se entrecruzan estas dos líneas surge la negociación que permite la constante transformación de los significados. Cabe aclarar que en algún momento de la evolución del ser humano desaparecen los significados protolingüísticos y los significados de origen social predominan en él (p. 47).

Es importante resaltar que para este autor el significado posee dos cualidades: 1) sirve de mediador entre la cultura y el hombre, con ello el hombre puede significar su realidad. 2) favorece la construcción de los roles de cada sujeto (Arcila et al, 2010).

En la psicología, la historia de los significados representa un aporte de los paradigmas emergentes y de sus nuevas formas de hacer ciencia, así no sólo se debate la incorporación de un nuevo concepto, sino un nuevo paradigma, al respecto Gergen (1996) plantea:

Aunque el concepto de «significado» es una colina más en una variedad de paisajes intelectuales, para muchos especialistas —incluyendo ahí a los psicólogos— se define preminentemente en términos de significación individual o de la simbolización interna del mundo externo (representación, conceptualización). Desde esta posición básica los especialistas derivan no simplemente un «problema del significado», sino

Significados de liderazgo

un conjunto de enigmas interrelacionados y profundamente sugestivos (p. 222).

Sin duda alguna Gergen representa uno de los principales autores en el estudio de los significados, con sus aportes logra dar bases a una epistemología como el construccionismo social y enriquece las teorías planteadas por Gadamer en la hermenéutica.

Para este autor los significados en el marco de las relaciones con otros se comprenden en dos formas: 1) la orientación tradicional, la cual se fundamenta en una creencia individual, una creencia en un Yo fenoménico en la autoría privada de las ideas quien es el que construye el significado a través de palabras y escritos. Este enfoque resalta un yo consciente con cualidades activas en la elaboración de significados, capaz de comprender e interpretar las palabras, las cuales no son exclusivamente una expresión lingüística, sino que abarcan historias, creencias y realidades de los diferentes sujetos a lo largo de su vida, sin embargo se originan en las mentes individuales y pretendería descifrar la mente de otros agentes, en su principio reivindicaría postulados del constructivismo al explicar la génesis en el individuo, posteriormente como dispositivo de interacción social. 2) La teoría relacional, la cual se dirige la atención al sistema del lenguaje, a los signos comunes de una cultura y a los sistemas de significación compartidos.

En este sentido, de acuerdo con Gergen (1996) no es el individuo quien preexiste a la relación e inicia el proceso de comunicación, sino que son las convenciones de relación las que permiten que se alcance la comprensión, la cual señala, que no es en el individuo donde se originan los significados, sino en la interacción; allí en medio de las

Significados de liderazgo

relaciones en condiciones contextuales particulares y por medio del lenguaje que se construyen los significados.

De acuerdo al panorama señalado anteriormente se destaca la siguiente definición en relación con los postulados de Gergen (1996), la cual es coherente con la epistemología del proyecto y permitió cumplir con los objetivos propuestos ofreciendo mayor articulación con la investigación cualitativa propuesta. Para Arcila et al. (2010):

Gergen interpreta los significados como una construcción relacional que necesita de acciones y suplementos para ser contextualizada; esto quiere decir que el lenguaje no tiene significado por sí solo, tan sólo adquiere su valor en la relación. Para una mayor comprensión del concepto de significado, Gergen resalta la importancia del sentido -orientación-, que depende del contexto (...) su función es favorecer la inclusión ya que en la medida que se construyen, deconstruyen y co-construyen en la relación, cualquier tipo de significado es válido. Además, favorece la construcción del sentido y mantiene unida a la comunidad (p. 47).

El liderazgo: aproximaciones históricas

El liderazgo a través de la historia ha sido un fenómeno de interés, ya que desde la antigüedad, diferentes pensadores como Platón, Aristóteles y Maquiavelo dejaron plasmadas sus ideas y aproximaciones sobre este concepto.

Los líderes mediante la dirección de grandes sistemas como ejércitos, feudos y colonias, permitieron generar actividades importantes dentro de las comunidades, a través de la administración de recursos, planeaciones, estrategias y demás principios dominantes para la ejecución y consecución de dichas actividades (Forero y Payan, 2012). Estrada (2007) manifiesta que en la civilización sumeria entre los siglos L y

Significados de liderazgo

XLIX A.C. los sacerdotes administraban sus bienes haciendo una presentación de estos al sacerdote mayor, quien decidía dónde y cómo debían gastarse estos recursos; así el entusiasmo inspirador hacia figuras proféticas y el surgimiento de corrientes religiosas movilizaban y arrastraban a las masas hacia nuevas metas y nuevos caminos de salvación, convirtiéndose así en un prototipo del liderazgo.

Contreras (2008) plantea que el liderazgo constituye un fenómeno complejo que ha sido entendido desde distintas aproximaciones teóricas ligadas a las corrientes epistemológicas imperantes y a los cambios históricos y culturales en los que se ha desarrollado. En ese sentido, es importante mencionar que el liderazgo ha generado un gran impacto a través de la historia, desde el momento en que se iniciaron las civilizaciones, hasta la actualidad, así pues, se concluye que el liderazgo siempre ha existido y evolucionado con el ser humano y su ejercicio es innegable en diversos contextos, por esta razón es considerado como un fenómeno universal que involucra una relación entre líder y seguidor.

Hasta el momento no existe una definición específica y ampliamente aceptada de éste fenómeno, dada su complejidad es probable que nunca se alcance a consolidar una definición unívoca de liderazgo. Sin embargo, Bass (1981, citado por Ares, 2007) realiza la siguiente clasificación de las diferentes aproximaciones sobre las definiciones y concepciones del liderazgo a lo largo de la historia:

1. Como foco o centro de los procesos de grupo. Estas definiciones tienden a ver al líder como un punto de cambio y actividad del grupo. Esta tendencia del pensamiento enfatiza la importancia de la estructura y procesos del grupo en el estudio del liderazgo.

Significados de liderazgo

2. Como personalidad y sus efectos. Se intentan explicar por qué algunas personas ejercen el liderazgo mejor que otras; tendían a concebir el liderazgo como influencia efectiva en una dirección.
3. Como el arte de introducir la sumisión. Se tiende a considerar el liderazgo como instrumento para modelar el grupo a voluntad del líder; expresa poco interés por las necesidades de los miembros del grupo y por las normas del grupo.
4. Como relación de poder, define el liderazgo en términos de relaciones de poder entre miembros del grupo. El poder se considera como una forma de relación de influencia.
5. Como instrumento para alcanzar el objetivo. El liderazgo se define en términos de su valor instrumental para alcanzar los objetivos del grupo y la satisfacción de necesidades.
6. Como efecto emergente de la interacción. El liderazgo surge del proceso de interacción en sí mismo, que despierta la expectativa de que el individuo que emerge como líder servirá al grupo de manera útil para la realización de sus objetivos.

Liderazgo y sus concepciones

Como se mencionó anteriormente, el concepto y desarrollo del fenómeno del liderazgo se ha llevado a cabo en su mayoría por visiones positivistas con aportes desde los enfoques conductuales, sin embargo resulta importante destacar específicamente algunas definiciones en la ciencia. Según Northouse (1997, citado por Castro y Nader, 2004) el liderazgo es considerado, como un fenómeno social en el que una persona -líder- ejerce la influencia sobre un grupo de personas -seguidores- para el logro de

Significados de liderazgo

ciertos objetivos. Por otro lado, Bass (1990, citado por Castro, 2006) afirma que el líder transformacional guía a sus seguidores y los inspira, estableciendo desafíos y una motivación basada en el desarrollo personal de quienes lo siguen, conduce al logro de estándares de excelencia, individuales y colectivos, a través del establecimiento de una visión y una misión común.

Contreras, Barbosa, Juárez, Uribe y Mejía (2009) definen el liderazgo como la contribución al implemento y adquisición de prácticas socialmente responsables, a partir de las cuales se busca que los líderes generen cambios que permitan el bienestar del capital humano así como su desarrollo y enriquecimiento.

Considerando los conceptos mencionados por estos autores, es posible indicar que quien ejerce el liderazgo debe combinar habilidades técnicas, humanas y conceptuales de acuerdo a las situaciones que se puedan presentar y guiar de esta manera al recurso humano para el logro de las metas de la empresa.

Dependiendo de la forma como el líder desarrolla acciones efectivas en las organizaciones, es posible alcanzar los objetivos propuestos, en coherencia con ello, Castillo (1998, citado por Maican, 2004) señala que las funciones que debe ejercer un líder son:

1. Fundamentar su acción en los principios y lineamientos planteados para la organización, específicamente en el personal a su cargo, con el fin de propiciar apoyo integral y el logro de los fines.
2. Propiciar en los subordinados la formación de valores consagrados en los objetivos de la empresa.

Significados de liderazgo

3. Generar situaciones que propicien en el personal la adquisición de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores relativos al campo laboral.
4. Promover el desarrollo de la creatividad, desarrollo de habilidades y actitudes favorables para el desempeño efectivo del personal.
5. Fundamentar la toma de decisiones en los resultados del proceso organizacional y la productividad de acuerdo a la realidad de la empresa.

En coherencia con lo anterior, el buen desempeño del líder dentro de las organizaciones se evidencia en el rendimiento satisfactorio del personal a su cargo, aumentando así la productividad y alcanzando en su totalidad los objetivos individuales y colectivos, quien ejerce el liderazgo debe proporcionar a sus seguidores confianza, asegurándose que estos se sientan tomados en cuenta.

Se evidenciaron diferentes teorías referidas al liderazgo, las cuales serán abordadas posteriormente, éstas alimentan el concepto mismo y permiten una mejor comprensión de dicho fenómeno, estas concepciones han generado grandes impactos en la formación de líderes, contribuyendo así al desarrollo de habilidades y competencias que permitan a los seguidores adaptarse a situaciones idóneas según el contexto.

Liderazgo y algunas de sus teorías

Para el desarrollo de la investigación resulta importante abarcar aquellas comprensiones sociales y emergentes en la construcción de liderazgo, sin embargo con el fin de alcanzar tal objetivo es relevante reconocer las teorías que han aportado significativamente al estudio del liderazgo, con fuertes implicaciones en la disciplina. A continuación se mencionaran algunas de las mismas.

Significados de liderazgo

Teoría trayectoria a la meta

Según Martín (2009), los líderes efectivos son aquellos que ayudan a sus subordinados a alcanzar sus metas, éstos tienen la responsabilidad de proveer a su grupo de trabajo la información y el apoyo necesario para alcanzar los objetivos organizacionales. Una forma de lograr esto es hacer relevante la relación esfuerzo – recompensa, vinculando los resultados deseables para la consecución de objetivos (por ejemplo, haciendo hincapié en los resultados positivos a los subordinados si ellos logran sus objetivos) y/o el aumento de la creencia (la esperanza) que sus conductas de trabajo puedan conducir a la consecución de objetivos (Evans, 1970).

La teoría de la trayectoria a la meta presenta dos variables situacionales o de contingencia que moldean la relación entre el comportamiento del líder y los resultados, éstas son: (a) estructura de la tarea; grado de repetición de las actividades. (b) autoridad formal; grado de poder por posición y (c) grupo de trabajo; grado en que los compañeros de trabajo contribuyen a la satisfacción por el trabajo, estas variables están fuera del control del subordinado. Otras variables que se plantean, se refieren a las características personales, como lo son: (a) locus de control; grado en que los empleados consideran que la consecución de los objetos está bajo su control y (b) experiencia y habilidad percibida; grado de competencia del subordinado para realizar la tarea Robbins (2004, citado por Carvajal, 2009).

Por último la teoría tiene cuatro comportamientos que el líder puede tener frente a su subordinado, los cuales se pueden presentar de acuerdo con la situación House y Mitchel (1974, citados por Carvajal 2009).

- Directivo: brinda guía y estructura psicológica, le explica a los colaboradores exactamente lo que tienen que hacer, establece metas de desempeño, normas de

Significados de liderazgo

comportamientos, hace énfasis en las reglas y les informa que es lo que espera de ellos.

- Participativo: se caracteriza por hacer partícipe a sus subordinados en la toma de decisiones, consultándoles y escuchando sus sugerencias.
- Considerado: este líder le brinda cuidados a sus colaboradores, los atiende de forma personalizada, velando por satisfacer sus necesidades y bienestar, los ve como iguales y evidencia un comportamiento amigable, atento y de apoyo, generando así un buen clima de trabajo.
- Orientado a la meta: fomenta la excelencia en el desempeño, establece metas orientadas a la búsqueda del mejoramiento, ofrece posibilidades de superación pasando de un desempeño corriente a un desempeño con calidad.

Teoría situacional de Hersey y Blanchard

Sarabia, Serralta y Velázquez (2006) plantean que el liderazgo situacional es una teoría de contingencias que hace énfasis en los subalternos, desde esta perspectiva un liderazgo eficaz se alcanza al seleccionar el estilo de liderazgo adecuado según el nivel de madurez o disponibilidad de los subalternos.

Según Peris (1998) la teoría propone cuatro posibles estilos de liderazgo:

- Instructivo: (gran orientación a la productividad - poca orientación a las relaciones interpersonales), el líder define los roles y le dice a las persona cuándo, cómo y qué cosa hacer. Se pone en relieve el comportamiento directivo.

- Persuasivo: (gran orientación a la productividad - gran orientación a las relaciones interpersonales), el líder tiene un comportamiento directivo y de apoyo a la vez.

Significados de liderazgo

- Participativo: (poca orientación a la productividad - gran orientación a las relaciones interpersonales), el líder y el seguidor participan en la toma de decisiones, siendo la función principal del líder facilitar y comunicar.

- Delegativo: (poca orientación a la productividad - poca orientación a las relaciones interpersonales), el líder brinda poca dirección y apoyo.

Evans y Lindsay (2008, citados por Ares, 2007) afirman, que el éxito de cualquiera de estos estilos dependerá de la madurez de los subordinados, según el modelo este puede ser:

M1. El individuo no puede ni quiere asumir la responsabilidad de hacer algo.

No es competente, ni tiene seguridad en sí mismo.

M2. El individuo no puede pero quiere asumir las responsabilidades del puesto. Se siente motivado, pero le falta habilidades apropiadas.

M3. El individuo puede, pero no quiere hacer lo que desea el líder.

M4. El individuo puede y quiere hacer lo que se le pide.

Las relaciones y los estilos de liderazgo se evidencian en la siguiente gráfica

Significados de liderazgo

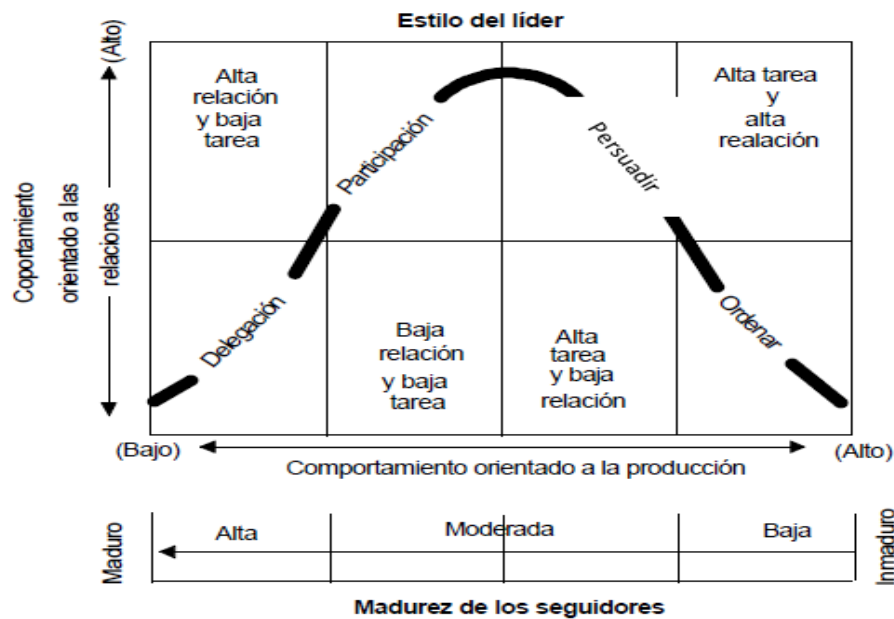


Figura 1.: Modelo situacional de Hersey y Blanchard. Evans y Lindsay (2008 citado por Ares, 2007 p. 315)

Teoría transformacional de Bass y Avolio

Lupano y Castro (2003) plantean que esta teoría es uno de los enfoques más desarrollados y estudiados en la actualidad, su principal precursor es Bernadr M. Bass (1985) quien se basó en las ideas originales acerca del liderazgo carismático y transformacional de Robert House (1977) y James McGregor Burns (1978). Esta teoría toma en cuenta tanto los rasgos y conductas del líder como las variables situacionales, dando lugar a una perspectiva más abarcadora que el resto de orientaciones descritas (Yukl y VanFleet, 1992, citados por Brunin, 2006).

Cuadra y Veloso (2007) y Molero, Saboya y Cuadrado (2010) señalan que este modelo teórico propone la existencia de tres tipos de liderazgo: el transaccional, el transformacional y laissez-faire.

Significados de liderazgo

Los dos primeros conceptos son independientes, pero no excluyentes entre sí, por tanto, los mejores líderes podrían manifestar comportamientos de los dos estilos de liderazgo. Balkundi, Kilduff y Harrison (2011) afirman que el liderazgo transaccional, está basado en el intercambio de recompensas entre el líder y los miembros de su equipo: los empleados realizan su labor y a cambio el líder o directivo les proporcionan recompensas económicas u otro tipo de refuerzos. Este tipo de liderazgo, cuando es bien aplicado, consigue efectos positivos en la satisfacción y el rendimiento de los empleados. Sin embargo, no basta para explicar por qué ciertos líderes producen efectos extraordinarios en las actitudes, creencias y valores de sus seguidores.

Molero, Saboya y Cuadrado (2010) postulan las siguientes características de este tipo de liderazgo:

- Recompensa contingente: mediante el uso de las conductas descritas en este factor el líder clarifica las expectativas de sus seguidores y proporciona reconocimiento cuando se consiguen los objetivos.

- Dirección por excepción (activa): este tipo de líderes se centra en corregir los fallos y desviaciones de los empleados a la hora de conseguir los objetivos propuestos por la organización, Lupano y Castro (2003) reportaron evidencia suficiente para dividir la dirección por excepción en: activa y pasiva. La diferencia entre éstas radica en el tiempo en que el líder decide intervenir. Los líderes activos monitorean el comportamiento del seguidor, anticipan problemas y toman acciones correctivas antes que se creen serios problemas, los intercambios (transacciones) en este tipo de estrategia están diseñados para animar activamente a los seguidores a evitar cometer cualquier error.

Significados de liderazgo

Por otro lado, Martín y Castro (2007) describen el liderazgo transformacional a partir de los efectos que produce el líder sobre sus seguidores. Los líderes con características transformacionales provocan cambios en sus seguidores a partir de la concientización acerca de la importancia y el valor que revisten los resultados obtenidos tras realizar las tareas asignadas. Además, el líder incita a que los seguidores trasciendan sus intereses personales en virtud de los objetivos de la organización. Esto genera confianza y respeto por parte de los seguidores, que son motivados a lograr más de aquello originalmente esperado.

Molero et al. (2010) postulan las siguientes características de este tipo de liderazgo:

-Influencia idealizada: el líder es admirado, respetado y obtiene la confianza de la gente. Los seguidores se identifican con él y tratan de imitarlo. También Cuadra y Veloso (2007) y Molero et al. (2010) plantean que es el grado en que el líder enfatiza la confianza, toma una posición en momentos y aspectos complicados, resalta la importancia y propósito del compromiso, está consciente de las consecuencias éticas de sus decisiones y se relaciona con sus seguidores a un nivel emocional.

- Motivación inspiracional: el líder es capaz de motivar a los miembros de su equipo, proporcionando significado a su trabajo, formula una visión de futuro atractiva para los empleados y la organización, así mismo, el líder transformacional desafía a sus seguidores a obtener estándares altos, hablan con entusiasmo y optimismo.

- Estimulación intelectual: el líder estimula a sus colaboradores a ser innovadores, creativos y buscar por sí mismos la solución a los problemas que puedan plantearse.

Significados de liderazgo

- Consideración individualizada: el líder presta atención a las necesidades individuales de logro y crecimiento de los miembros de su equipo, actuando como mentores o coaches; toma en cuenta las capacidades y aspiraciones individuales; escucha con atención, aconseja y enseña (Cuadra y Veloso, 2007 y Molero, Saboya y Cuadrado, 2010).

En suma Bass (1999, citado por Torres y Ortiz, 2006) plantea que el liderazgo transaccional como intercambio entre el líder y sus seguidores, donde éstos reciben un valor a cambio de su trabajo y confirma la existencia de una relación costo-beneficio, a diferencia, 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 colectivos.

Por último, el liderazgo laissez-faire se refiere aquellos líderes que no asumen su rol; Molero, Saboya y Cuadrado (2010) señalan que son aquellos líderes que evitan tomar decisiones y verse implicados en los asuntos importantes. Así mismo, Lupano y Castro (2003) afirman, estos líderes utilizan una estrategia de dirección pasiva, esperan hasta que surjan los problemas para tomar acciones.

Teoría atribucional de liderazgo

El liderazgo desde la perspectiva atribucional, es el resultado de un proceso perceptual llevado a cabo por el observador. Heider (1958, citado por Peris, 1998), propone que las personas, movidas por la necesidad de tener una explicación sobre lo que ocurre a su alrededor, atribuyen causas a los eventos que tienen lugar en un momento determinado. Los individuos llevan a cabo atribuciones a partir de creencias

previas, que simplifiquen el proceso atributivo (Kelly y Michela, s.f. citados en Álvarez, 2009).

Peris (1998) concibe la teoría atribucional del liderazgo como un proceso perceptivo, en donde los sujetos a partir de concepciones a priori realizan un proceso de atribución que les lleva a percibir a otro individuo como líder. Álvarez (2009) también manifiesta que este liderazgo existe sólo en la mente del espectador, normalmente en el seguidor y que el liderazgo no es nada más que una etiqueta que colocamos a una serie de resultados: es decir, observamos una serie de condiciones y sucesos y los atribuimos a la ocurrencia o existencia del liderazgo.

En general, los estilos de liderazgo permiten describir la forma en la que un líder adopta de manera adecuada actuaciones que le permita encaminar a su equipo de trabajo hacia la consecución de las metas, que han sido propuestas con el fin de cumplirlas. Pedraja y Rodríguez (2004) manifiestan que los estilos de liderazgo se relacionan con la eficacia en empresas pequeñas, medianas y grandes, y en aquellas organizaciones con y sin fines de lucro. Estos también influyen sobre los procesos, los productos, los servicios y, consecuentemente, sobre los resultados (Rahman, 2001).

Enfoque social del liderazgo

De acuerdo con Cáceres (2005) si bien, el estudio del liderazgo propiamente en el terreno organizacional ha promovido el desarrollo de diversas líneas de investigación y múltiples modelos conceptuales, éstos se han dirigido principalmente al estudio de los “líderes” o de los “seguidores”. No obstante, una revisión sistemática de estudios y análisis sobre el liderazgo en otros campos, como el político, realizada por Martínez y Morales (1998, citado en Cáceres, 2005) refiere que:

Significados de liderazgo

Este enfoque tradicional centrado en el individuo, líder o seguidor, está cediendo espacio a la dimensión interactiva del liderazgo, para contemplarlo desde una perspectiva interdependiente, que supere empírica y conceptualmente dichas diferencias (...) y es desde la noción de intersubjetividad que se podría superar esta dicotomía tan característica de las producciones teóricas tradicionales en las ciencias humanas, como son las dicotomías individuo-sociedad, objeto-sujeto, afectivo-cognitivo, objetividad-subjetividad, externo-interno (p. 20).

Es importante explicitar la relación complementaria de las aproximaciones cualitativas implícitas en los paradigmas como el construccionismo social, las cuales permitirán aportar nuevas comprensiones de las dinámicas sociales en la empresa. Consecuentes con este interés se desarrollara la teoría de liderazgo social expuesta por González (2006) quien explica:

El liderazgo es un valor social en sí y, al mismo tiempo realiza la labor de la identidad y la consolidación y aprecio de las formas sociales o si se prefiere da fijeza a los procedimientos y a los sistemas de maduración y seriedad del sistema, del grupo y de los miembros de dicho grupo (p. 37).

Esta concepción permite superar la atribución de características a un individuo o a una colectividad, resalta el carácter sistémico del cual se generan procesos identitarios de los miembros de una colectividad en las dinámicas sociales, de esta forma avanzamos en la comprensión de lo dialógico, lo relacional; aquellos elementos propios de las interacciones entre actores sociales inmersos en un contexto específico.

El liderazgo debe reconocer e incorporar aspectos de la personalidad, la cultura, los valores, las normas y las acciones de la colectividad. Es allí donde las sanciones, las

Significados de liderazgo

legitimidades, las licitudes, así como los premios y reconocimiento, las deslegitimidades y las ilicitudes, adquieren un mayor impacto (González, 2006).

El liderazgo como se ha visto hasta el momento resulta ser una categoría abordada por diversas áreas del conocimiento, muchas expresiones han sido ganadas por el uso común y popular, sin embargo es necesario precisar elementos propios de la psicología, los cuales en su mayoría son resaltados por la psicología social de grupos en sus diferentes dinámicas.

De acuerdo con la teoría social del liderazgo es importante resaltar algunas de sus particularidades. A continuación explicitaremos algunos elementos que posibilitaran una mayor comprensión de liderazgo:

- Representa una forma específica de hablar.
- Representa las interacciones y relaciones de los individuos de un grupo.
- Refleja una marca de identidad particular.
- Se distingue por ser competencia al interior de grupo.
- Es la expresión de una posición ante la sociedad.
- Es una condición estructuralmente integrada en el grupo social.
- Es una medida en cuanto implica una comparación.
- Es una forma ya que implica existencia e identidad.

En relación con el desarrollo de la investigación es importante comprender la clasificación realizada por el autor, las cuales posteriormente se convertirán en el eje central del análisis metodológico. Para González (2006) existen metodológicamente tres aspectos fundamentales al aproximarnos al estudio de liderazgo desde una comprensión social: 1) el ámbito histórico-genético. 2) El ámbito normativo y 3) El ámbito empírico.

Significados de liderazgo

- 1) El ámbito histórico-genético: este apartado nos muestra como el concepto líder es el resultado de la modernidad. Como característica general el líder es la persona que dirige u orienta a un grupo, que reconoce su autoridad. El líder es el dirigente, el jefe. Es importante resaltar que su cargo si bien representa un mando, la relación de liderazgo se teje en el reconocimiento de sus liderados.
- 2) El ámbito normativo: este apartado nos explica como desde las jerarquías planteadas en la sociedad u organizaciones se asigna normativamente el liderazgo, este se acredita colectiva e individualmente. Es importante señalar que tales posiciones jerárquicas son propias de cargos establecidos, sin embargo el reconocimiento se da más en términos de funciones / jerarquía que en sí mismo por el liderazgo ante los grupos.
- 3) Ámbito empírico: este apartado hace referencia a la descripción y representación del ejercicio de sus actividades y su condición de líder o cabeza de un grupo. El actor social asume su posición de líder argumentando sus acciones propias de tal atribución.

Esta clasificación en su conjunto representa la aproximación al análisis de la información expuesta en los grupos focales y entrevistas realizadas.

Marco interdisciplinar

La temática del liderazgo ha sido abordada por diferentes disciplinas, pues es un fenómeno que históricamente ha sido de interés para la sociedad, en esta investigación se retomarán algunas comprensiones del liderazgo desde la filosofía, administración de empresas, la economía y la sociología.

Significados de liderazgo

Desde la filosofía, según Peris (1998) el liderazgo se ha entendido desde las teorías del gran hombre, se define al líder por su superioridad innata; este individuo posee unos rasgos de personalidad privilegiados que lo diferencia ante los demás miembros del grupo, tiene la capacidad de influir, persuadir y dominar; para el filósofo Stuart Mill (s.f, citado en Peris, 1998) los líderes son grandes genios, que se caracterizan por ser apasionados, tener poderosa voluntad, ser estrictos, enérgicos, con ideales de perfección y luchadores abnegados por cambiar el mundo; para Friedrich Nietzsche (s.f, citado en Peris, 1998) quien entendió las relaciones humanas en términos de amo y esclavo, el líder sería el amo-genio, que se caracteriza por rebosar de vitalidad, sentir afecto por el mando, trascender los valores de su época, ser un guerrero y poseer sentimientos fuertes.

Desde la administración se habla de varias teorías del liderazgo, las cuales toman en cuenta elementos situacionales y contextuales, a partir del enfoque de liderazgo situacional se menciona que la efectividad del liderazgo depende de la capacidad que tiene el líder para diagnosticar las condiciones de una situación y reaccionar con una combinación adecuada de ciertos tipos de conducta (Sánchez, 2000, citado en Forero y Payan, 2012).

Así mismo desde esta disciplina de acuerdo con Forero y Payan (2012) las decisiones que tome el líder deben estar enfocadas a facilitar a los subordinados el logro de sus metas, el líder exitoso se caracteriza por ser un buen lector de la situación, un buen interpretador del contexto y tener buena comunicación con su grupo, ya que de lo contrario se dificultarían los procesos y su rango de líder se podría ver afectado e incluso amenazado.

Significados de liderazgo

Desde este campo del saber también se postulan teorías como las de Ibrahim y Kelly (s.f, citados por Peris, 1998) en la cual se definen cuatro estilos de liderazgo (entrepreneur, profesional, care-take y visionario) y los relacionan con cuatro tipos de estrategias empresariales (crecimiento, crecimiento estable, estabilidad y supervivencia). También la teoría de McGregor (s.f., citado por Peris, 1998) propone la teoría X de la dirección, el líder será responsable de la productividad de la empresa, debe dirigir los esfuerzos de las personas, motivarlas, controlar su acción y modificar su comportamiento, sin esta intervención activa las personas serían pasivas a las necesidades de la organización.

Manchola (2008) postula cuatro estilos de dirección basados en el análisis de dos dimensiones a las que podría orientarse el dirigente: la primera, se refiere al énfasis en las tareas (resultados), la segunda, al énfasis en las relaciones (personas), a partir de dicha bidimensionalidad se evidenciaron los siguientes estilos; *indiferente*: estos dirigentes se caracterizan por ser altamente permisivos, no llevar ningún tipo de control, falta de interés por las relaciones con su grupo de trabajo. *Tecnista*: estos dirigentes son autócratas, se preocupan bastante por la definición de los objetivos, se ejerce control a través de indicadores cuantitativos de desempeño y las relaciones que mantiene con sus colaboradores son mínimas. *Sociable*: estos dirigentes son altamente participativos y carismáticos, en ellos existe poca preocupación por la definición de objetivos, el control es ejercido muy pocas veces. *Sinérgico*: los dirigentes son altamente participativos y se orientan al proceso del equipo, los objetivos son establecidos la mayoría de veces por cada uno de los colaboradores, siguiendo algunos lineamientos de la dirección, el trabajo en equipo es considerado como esencial para el adecuado desempeño del área.

Significados de liderazgo

Por otro lado desde la economía Pitcher (1996) propone una caracterización de los directivos interesante y diferente, la autora propone tres tipos de dirigentes, *tecnócratas*: personas racionales y tercas con altos niveles de control emocional, *artista*: sus estados de ánimo varían entre la excitación y la depresión cuando está en el primer estado suele ser imaginativo, intuitivo en definitiva un genio administrativo y *artesanos*: se reconoce a sí mismo como aprendiz respetando de esta manera las tradiciones y la autoridad de sus superiores, también ejecuta las ideas de los artistas y tiene un alto grado de respeto hacia los demás.

Desde la sociología se encontraron diferentes planteamientos como los expuestos por Max Weber (s.f, citado por Peris, 1998) el cual, señala dos tipos de carisma; *institucional*: el liderazgo esta otorgado por una posición jerárquica independiente a sus características personales, conductas o habilidades; el otro tipo de carisma es el *genuino* que hace referencia a cualidades extraordinarias del líder sin discriminar si estas son reales, atribuidas o presuntas; oposición a las rutinas de la tradición, desprecio por el intercambio y la ganancia económica y facilidad para demostrar emociones fuertes son algunas de las cualidades de este carisma

Por otra parte, Durkheim (1912, citado por Peris, 1998) entiende el liderazgo desde las dinámicas de grupo más no desde la figura del líder, “le interesa el ritual de lo colectivo” (p. 124), en el cual las necesidades y deseos del grupo son relegadas ante las necesidades del grupo, en este sentido el líder es simplemente una figura necesaria para focalizar la energía y grandiosidad del grupo, es decir un representante de esa colectividad, por tanto sus cualidades son simplemente atributos prestados al ser la personificación del grupo.

Finalmente, Jiménez (2008) afirma:

Gran parte de los sociólogos han visto en el liderazgo el ejercicio del poder o de influencia en colectividades sociales, este ejercicio estará mediatizado por el carisma personal del líder, en la práctica el poder de los líderes se ha aplicado a las tres funciones siguientes muy generales y relacionadas entre sí: fijar los fines metas y objetivos de la colectividad, crear las estructuras necesarias para alcanzar los fines de esta; y mantener o reforzar esas estructuras (p. 190).

En definitiva el liderazgo desde la sociología se entiende más desde las estructuras jerárquicas y el manejo del poder en los diferentes grupos sociales, elementos pertinente al momento de comprender el fenómeno del liderazgo, sin embargo, es relevante advertir para enriquecer estas comprensiones dadas desde la sociología es importante acercarnos, como es la pretensión de este estudio a interpretar los significados de liderazgo que se construyen en la cotidianidad a partir de las interacciones de cada uno de sus miembros y de la historia tanto del sujeto como de la misma organización en el caso de esta investigación.

Marco institucional¹

La empresa de seguridad y vigilancia privada² con la que se llevó a cabo la investigación, tiene más de 25 años de experiencia, está regulada por la normatividad de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada e inspirada en la protección de la vida y los bienes de las personas. A nivel de la actividad económica se encuentra en el

1 La información presentada en este estudio, se obtuvo mediante documentos organizacionales.

2 Con el fin de mantener la confidencialidad de la organización que participó en éste estudio, se hará referencia a ésta como “empresa de seguridad y vigilancia privada”.

Significados de liderazgo

sector terciario. Ofrece servicios de vigilancia y seguridad privada fija y/o móvil y medios tecnológicos: CCTV (circuito cerrado de televisión), monitoreo de alarmas.

Está constituida jurídicamente como sociedad limitada, es decir las partes son responsables hasta el monto de sus aportes, se encargan de tomar las decisiones de la empresa y tienen voz y voto según las acciones que cada uno posea, esta organización empresa es familiar, los cuatro socios tienen el siguiente porcentaje de acciones en la empresa, Padre 40%, Madre 20%, Hija 20%, Hijo 20%.

La misión de la organización consiste en brindar vigilancia y seguridad privada, que asegure la protección a sus clientes, a través de la capacitación de sus trabajadores y el cumplimiento de la normatividad legal vigente, así mismo, la empresa está proyectada para el 2015 prestar sus servicios en los contextos residenciales, empresariales hospitalarios y públicos, para de esta manera lograr estar altamente posicionada en el sector de la vigilancia y seguridad privada. En ese sentido, la empresa está dirigida al cumplimiento eficaz y eficiente del servicio de vigilancia y seguridad privada.

La política de calidad de la empresa consiste en el compromiso a la mejora continua, en general de todos sus procesos y en particular del servicio de vigilancia que presta, para lo cual se cuenta con la participación de todos los miembros de la organización. Es importante resaltar que la empresa recibió este año la certificación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 por Bureau Veritas, de tal manera que la política de calidad anteriormente descrita que se estableció en la empresa ha influenciado muchas de las dinámicas y cambios generados dentro de la organización, como lo es un mayor interés por el talento humano de la organización y el desarrollo de programas de formación para los colaboradores.

Significados de liderazgo

A nivel jerárquico la organización está estructurada de la siguiente manera, *nivel estratégico*, junta directiva, gerente general y subgerente general, *nivel táctico*, coordinador de operaciones, coordinador de recursos humanos, coordinador formación y desarrollo, ejecutiva comercial, supervisores y radio operador, *nivel operativo*, asistente de recursos humanos, auxiliar contable, mensajero, auxiliar de servicios generales, recepcionista y vigilantes, finalmente , como *staff* se encuentra el contador y el revisor fiscal (Anexo B).

Actualmente la empresa cuenta con 167 colaboradores, a continuación se presenta la distribución por género y escolaridad.

Por género

Tabla 1. Distribución por género

<i>Sexo</i>	<i>Operativos</i>	<i>Administrativos</i>	<i>Total general</i>
Femenino	3	8	11
Masculino	150	6	156
Total	153	14	167

Por escolaridad

Tabla 2. Distribución por escolaridad

<i>Empleados por escolaridad</i>	
Rango	Número de empleados
Profesional	6

Significados de liderazgo

Tecnólogo	17
Técnico	1
Bachiller	98
Bachiller básico	22
Primaria	23

Antecedentes investigativos

Actualmente el liderazgo es considerado como una habilidad o competencia fundamental que favorece la dirección eficaz del talento humano en las organizaciones, permitiendo así el alcance de los objetivos y metas trazadas; propiciando equipos de trabajo efectivos, encaminados por el compromiso y la satisfacción laboral; además tal como lo plantean Contreras et al. (2009) desde una perspectiva de la responsabilidad social empresarial, el liderazgo contribuye al implemento y adquisición de prácticas socialmente responsables, a partir de las cuales se busca que los líderes generen cambios que permitan el bienestar del capital humano así como su desarrollo y enriquecimiento.

El liderazgo es un fenómeno alrededor del cual se ha generado diferentes estudios que han favorecido al desarrollo teórico-conceptual del mismo, permitiendo establecer comprensiones aplicables a los contextos organizacionales, evidenciando así su importancia y la relación de esta competencia con otras variables que permiten la efectividad y el desarrollo en las organizaciones. De acuerdo a Baztar (2006) la evidencia del estudio del liderazgo como objeto de conocimiento remonta sus inicios a

Significados de liderazgo

las ciencias sociales, siendo la psicología una de las disciplinas más interesadas en explicar qué es y cómo funciona.

Diversos son los estudios que se encuentran enmarcados en una perspectiva de liderazgo transformacional, generando así grandes avances respecto a esta propuesta teórica, entre los cuales es posible mencionar a Cuadrado y Molero (2002) quienes reportan un ejercicio investigativo enfocado al tema de género y liderazgo transformacional, los autores afirman que los primeros estudios realizados en torno a éste tema fueron los realizados por Rosener en 1990, quien encontró una gran variedad de características de liderazgo transformacional en mujeres, mientras que en los hombres se evidenciaba un estilo más transaccional. La autora halló evidencias de que dicha situación tenía lugar, generalmente cuando la cultura organizacional lo permitía. Los autores, en una muestra conformada por los directivos y directivas de compañías españolas, encontraron que no existen diferencias significativas entre hombres y mujeres en relación al liderazgo transformacional o transaccional, sin embargo, las mujeres tienden a puntuar un poco más alto en los factores que componen el liderazgo transformacional, sobre todo en el factor carisma. En contraste, Pérez y Camps del Valle (2011) en un estudio llevado a cabo en un grupo de supervisores de empresas puertorriqueñas, encontraron diferencias estadísticamente significativas en los estilos de liderazgo transformacional y transaccional manifestados en hombres y mujeres, en donde en ambos casos son las mujeres quienes puntúan más alto, las dimensiones en donde se encontraron diferencias fueron, la recompensa contingente y la estimulación intelectual.

Duro, Fernández y San Martín (1999) en sus avances investigativos presentan los resultados de la propuesta de un “modelo integrado de liderazgo organizacional” en

Significados de liderazgo

lo referente a los efectos del líder en sus subordinados y el alcance de los objetivos. La muestra del estudio estuvo conformada por 64 subordinados quienes evaluaron a 11 supervisores (líderes); el modelo que desarrollan los autores, consiste en dicotomizar las características del líder referentes a las “condiciones antecedentes del liderazgo organizacional”, las cuales aluden a las condiciones que “causan” o provocan, que los colaboradores en un equipo de trabajo generen altos o bajos índices de desempeño; en “condiciones antecedentes estructurales” y “condiciones antecedentes funcionales”, en donde la primera se refiere a las características particulares del líder (personales y profesionales), sus características como miembro de un equipo de trabajo y como parte de una organización; por otro lado las condiciones antecedentes funcionales, aluden a las actuaciones del líder como supervisor o directivo en relación al alcance de los objetivos. También plantean “las condiciones consecuentes del liderazgo organizacional”, refiriéndose a los efectos y el impacto producidos por el líder, las cuales dicotomizan en “condiciones consecuentes personales y condiciones consecuentes organizacionales”.

Los componentes de estructura, función y aquellos referidos a los subordinados, se evaluaron a partir Cuestionario Multiescalar de Liderazgo Organizacional. A partir de los resultados arrojados, es posible indicar que el componente de estructura tiene efectos positivos sobre los subordinados ($t=3,011$), siendo éstos cuatro veces más significativos que los efectos de función sobre subordinados ($t=0,808$). También se evidencia que el componente función impacta de manera significativa en el componente objetivos ($t=2,333$). Además es posible indicar que las características personales y profesionales del líder y su rol en el grupo de trabajo y la organización tienen una alta incidencia en la satisfacción y desempeño de aquellos que conforman su grupo de

Significados de liderazgo

trabajo, en contraste, se encontró que las condiciones funcionales del líder tienen un menor impacto en los subordinados.

Por otro lado, un estudio realizado por Gutiérrez, Prieto y O'Connell (1999) en España, cuya muestra estuvo conformada por 153 mandos intermedios, de los cuales algunos pertenecían y al sector alimentario; Según los autores la investigación surge como parte del proyecto GLOBE (Global Leadership and Organizational Behavior Effectiveness), el cual es una propuesta que ha sido acogida en distintos países del mundo. La hipótesis que encaminó este estudio fue “(...) independientemente del estilo adoptado por el líder, las suposiciones implícitas respecto al liderazgo organizacional reflejan los valores y costumbres sociales y organizacionales” (p. 390). De acuerdo con los resultados obtenidos por los autores, es posible indicar que las costumbres sociales correlacionan de forma positiva con los valores sociales, así mismo, se halló una correlación significativa entre los valores organizacionales y las costumbres organizacionales, demostrando así que los valores y costumbres en la organización reflejan los valores y costumbres de una sociedad. En cuanto a la variable cultura, esta difiere significativamente entre las dos empresas que participaron en el estudio. También se encontró que los atributos que caracterizan al líder como tal, en gran medida se encuentran influenciados por los valores y costumbres de la sociedad y de la organización a la que pertenece, lo cual evidencia el dominio de la cultura sobre el liderazgo en una organización.

En un estudio realizado por Castro (2006) con población civil y militar, en donde el principal objetivo era determinar las diferencias entre las concepciones del “líder” en organizaciones civiles y militares, además de encontrar evidencia de si la cultura organizacional influye en las teorías implícitas de liderazgo en contextos donde se

Significados de liderazgo

desenvuelven los líderes; los resultados reportan que es posible que en ambas poblaciones, aquellos líderes cuya actuación era considerada como efectiva, se caracterizaban por ser carismáticos y tener una actitud orientada hacia el grupo de trabajo, la población civil, comparada con los cadetes; considera de gran importancia las dimensiones que aluden al carisma, el liderazgo participativo y el liderazgo orientado al grupo, mientras que los militares, evidencian un mayor interés por el tipo de liderazgo orientado hacia sí mismo. Finalmente es posible indicar que se halló poca evidencia en cuanto a si la cultura organizacional incide en las teorías implícitas del liderazgo, ello ya que la mayoría de los indicadores apuntan a que los datos no se ajustan al modelo propuesto por los autores, el cual alude a la influencia del contexto, la cultura y práctica organizacional para la formación las concepciones de líder de subordinados y jefes.

En relación a lo anterior se presenta un estudio desarrollado por Castro y Benatuil (2007), que buscaba dar cuenta de la relación entre los estilos de liderazgo, la inteligencia y el rendimiento académico y militar en una muestra que estuvo conformada por 412 cadetes de una institución militar en Argentina; para medir las variables de interés los autores utilizaron el Cuestionario de Estilos de Liderazgo de Castro Solano de Nader y Casullo 2004, pruebas de razonamiento verbal y abstracto, también tomaron en cuenta las notas de los cadetes en cada una de las asignaturas académicas y el rendimiento militar fue evaluado a través de la prueba de conocimiento táctico militar de Benatuil, Castro y Torres, 2005; a partir de un riguroso análisis de resultados se logró agrupar a los estudiantes de la escuela en tres grandes grupos: “cadetes con un perfil de liderazgo de rango completo”, con puntuaciones altas en transformacional, transaccional y bajo *laissez faire* (grupo 1); “cadetes con un perfil de liderazgo predominantemente transformacional”, alto transformacional, medio transaccional y bajo *laissez faire* (grupo

Significados de liderazgo

2) y por último “cadetes con un perfil de liderazgo predominantemente transaccional” medio transaccional, medio transformacional y bajo-medio laissez faire (grupo 3). Encontraron diferencias estadísticamente significativas entre el grupo 3 y el grupo 1 y 2, aquellos estudiantes que como estrategia utilizaban transacciones con sus seguidores son quienes tenían un mal desempeño en las pruebas de inteligencia, otro hallazgo fue que el razonamiento verbal no difiere de los distintos estilos de liderazgo, en relación a inteligencia práctica y estilos de liderazgo, en donde el grupo 1 y el grupo 2 eran quienes tenían una mejor puesta en práctica de las habilidades que dan cuenta de la inteligencia práctica. Finalmente, en cuanto a la relación entre perfil de liderazgo y rendimiento académico se puede vindicar que los grupos tienen un rendimiento académico y militar promedio.

También, Castro, Becerra y Lupano (2006) presentan un estudio que busca identificar los prototipos de liderazgo internalizados, los atributos que asignan a los líderes y las dimensiones privilegiadas de liderazgo por población civil y militar; la investigación contó con la participación de 194 sujetos que pertenecían a la población civil y 488 estudiantes militares, para conocer los prototipos de líderes internalizados, los autores diseñaron un protocolo cualitativo por medio del cual pretendían indagar dichos prototipos, en donde se presentaba un espacio para que justificaran por qué consideraban como líder al sujeto mencionado y también se mostraba una lista de 16 atributos, de los cuales ellos debían seleccionar aquellos que mejor describían al líder seleccionado. En cuanto a los prototipos de líder internalizado, los autores hallaron que los participantes civiles referían con mayor frecuencia a personas de su entorno laboral, mientras que los militares mencionaban como líderes a aquellas personas que habían ocupado un rango en el ejército o en la política, respecto a los atributos asignados a los

Significados de liderazgo

líderes, los cuales se agruparon en tres dimensiones, la primera, atributos personales, los civiles privilegiaban los ideales y los valores, por otro lado, los militares, reportaban características asociadas a la rectitud, la entereza, la abnegación y la disciplina; la segunda dimensión era el vínculo líder y seguidores, para el cual los civiles resaltan la consideración hacia los subalternos, la motivación, el mando y la enseñanza, en contraste los militares señalan atributos como la justicia el criterio y el aplomo, la última dimensión se refiere a los resultados obtenidos, en la cual, los civiles hacen un gran énfasis en esta característica, destacando atributos como éxito, perdurabilidad en el tiempo, fama y alcance de resultados en situaciones difíciles, por otro lado la población militar rescata atributos asociados al logro de objetivos, innovación y visión del futuro. Finalmente en cuanto a las dimensiones de liderazgo privilegiadas, los autores las agruparon en cuatro dimensiones, que son: liderazgo carismático, en donde, los militares dan mayor importancia a la orientación a la excelencia y los civiles, refieren como atributo preferido el ser visionario; respecto a la segunda dimensión, liderazgo orientado hacia el grupo, los militares brindan mayor importancia que la población civil a este atributo; en la tercera dimensión, liderazgo orientado hacia sí mismo, no se encontraron diferencias entre ambas poblaciones, ya que, ambas referían preferencias similares, indicando que un líder no debe ser poco sociable, solitario o competitivo y la última dimensión, liderazgo participativo, los civiles prefieren un líder democrático, mientras que los militares prefieren un líder humilde y modesto.

Así mismo, Nader y Castro (2009) buscaban determinar si tienen influencia sobre los estilos de liderazgo los valores personales y organizacionales y la cultura organizacional, la muestra la conformaron 226 sujetos civiles y 138 oficiales militares, los autores administraron el Cuestionario de Estilos de Liderazgo, el Portrait Values

Significados de liderazgo

Questionnaire, el Organizational Description Questionnaire y el Cuestionario VAL, a partir de los resultados obtenidos se evidencia que los líderes civiles de características transformacionales son influidos por la cultura organizacional, en contraste, los líderes militares de corte transformacional se ven influidos por los valores organizacionales y personales, finalmente, los líderes civiles transaccionales están influenciados por la cultura organizacional, mientras que los militares son influenciados por los valores organizacionales.

Otro tópico de interés en cuanto al estudio del liderazgo, se refiere a la incidencia de éste con otras variables, en donde Ramis, Manassero, Ferrer y García (2007) plantean una investigación sobre aquellas variables que inciden en la motivación, la percepción de autoeficacia y en la satisfacción laboral de los trabajadores que desarrollan sus labores en equipo, haciendo gran énfasis en la influencia del mando en relación a sus habilidades comunicativas. La muestra la conformaron 296 trabajadores/as que pertenecían a 37 equipos de trabajo, los cuales se desempeñaban en diferentes tareas. Los resultados arrojados por esta investigación indican que las habilidades comunicativas de aquel considerado como “jefe” son un gran predictor de la motivación, la autoeficacia y la satisfacción de los miembros de los equipos de trabajo. Se encontró que los jefes tienen un gran impacto en la forma como un colaborador percibe y vivencia su trabajo, además de un desempeño satisfactorio a la hora de la entrega de resultados, siendo este más comprometido y eficaz con su trabajo. Lo anterior demuestra la estrecha relación entre las habilidades comunicativas de los mandos y la autoeficacia laboral.

Por otro lado Cuadra y Veloso (2007) plantean un estudio, el cual busca confirmar en una muestra chilena, si existe relación entre el liderazgo transformacional y transaccional con el clima organizacional y la satisfacción. Las hipótesis que

Significados de liderazgo

encaminaron el estudio fueron: el liderazgo transformacional correlaciona de forma positiva con el clima y la satisfacción laboral y el liderazgo transaccional correlaciona de forma positiva con la satisfacción y el clima laboral. De acuerdo a los resultados, es posible indicar que las hipótesis planteadas pudieron ser confirmadas, para lo cual, se obtuvieron puntuaciones de .70 y .56 para la correlación entre liderazgo con clima general y satisfacción general respectivamente, siendo estadísticamente significativas. Además se encontró que las dimensiones de liderazgo que más influyen en el clima organizacional son el carisma (.53) y la consideración (.53).

En sus avances investigativos Aguilar, Calvo y García (2007) presentan un estudio cuyo objetivo principal era identificar la relación entre los estilos de liderazgo y los valores laborales de los profesionales de enfermería en España, para el desarrollo del proyecto, los autores contaron con una población de 160 enfermeros, a los cuales se les aplicaron los siguientes instrumentos: la escala EVAT-30, que evalúa los valores hacia el trabajo y el Supervisory Behavior Description Questionnaire (SBDQ), que permite determinar los estilos de liderazgo percibidos por los seguidores respecto a sus supervisores; a través de un análisis descriptivo se obtuvo el perfil de los valores laborales de los participantes, el cual fue: autoridad, logro, seguridad, tradición, autodirección, hedonismo, estimulación, universalismo, conformidad y benevolencia. En cuanto a la relación entre estilos de liderazgo y valores laborales, se tuvieron en cuenta únicamente dos estilos de liderazgo tarea vs relación, para lo cual, es posible indicar que las tipologías de autoridad, logro y seguridad se relacionan de forma positiva con el estilo de liderazgo orientado hacia la tarea y este mismo estilo correlaciona negativamente con universalismo y benevolencia; finalmente, en contraste con lo

Significados de liderazgo

anterior, el estilo de liderazgo orientado hacia la relación se correlaciona positivamente con autodirección, universalismo, estimulación, tradición y logro.

A continuación se presentan los reportes de algunos estudios realizados en países como China, España, Turquía y Estados Unidos, en donde se presentan avances teóricos y prácticos en cuanto al desarrollo de modelos de formación o coaching en liderazgo en distintas organizaciones.

Un estudio de caso realizado por Hayes (2007) evidencia la evaluación de un programa de desarrollo del liderazgo implementado por la Corporación Loterías Manitoba. Se capacitaron a 258 colaboradores, entre los cuales se encuentran directivos y supervisores de la corporación, la cual pertenece a la industria del juego, el principal objetivo era desarrollar las competencias necesarias para gestionar comportamientos de liderazgo que contribuyan con el desarrollo de los equipos de trabajo. De acuerdo al diagnóstico de necesidades realizado en la organización, es autor decidió implementar un programa de formación en liderazgo que constaba de cuatro niveles de ejecución, cuya finalidad fue potenciar y explotar los niveles de competencia y cualificación de los colaboradores de una organización, por ello, se definieron once competencias de liderazgo, las cuales son: cooperación y trabajo en equipo, desempeño estratégico, autodesarrollo e iniciativa, logro de resultados, entrenamiento y desarrollo de competencias, comunicación, valoración de la diversidad, servicio al cliente, integridad y confianza, liderazgo y conocimientos técnicos o profesionales; los niveles uno y dos fueron aplicados en el 2003, los cuales tuvieron lugar en 24 sesiones de entrenamiento en competencias organizacionales, por otro lado el nivel tres consistió en una evaluación comportamental efectuada a los participantes del programa, en donde se buscó obtener información acerca de los conocimientos, habilidades y actitudes de los participantes y

Significados de liderazgo

por último el nivel cuatro se refería a la evaluación del impacto del programa. El proceso de evaluación del programa, se efectuó durante un período de 24 meses y se tomaron como base los cuatro pasos planteados por Donald Kirkpatrick, los cuales son: Paso 1. se refiere a la evaluación de la reacción de los participantes, el paso 2. alude al nivel de aprendizaje, esta primera parte de la evaluación, busca dar cuenta de la calidad de la formación, en cuanto a los conocimientos transferidos a los participantes, el paso 3. se refiere al componente comportamental en donde fue evaluada la iniciativa y las actuaciones de los participantes del programa y finalmente mediante el paso 4. se busca evaluar el impacto en el negocio como tal, es decir, el alcance de objetivos y metas del negocio de la organización. Los hallazgos reportados por los directivos a partir del proceso de evaluación, indican que las competencias sobre las cuales se obtuvieron mayores resultados fueron: con un 4,07% de incremento el entrenamiento y desarrollo de competencias y con un 2,77% el alcance de logros y desempeño estratégico. Por otro lado los supervisores reportaron incrementos en el desempeño estratégico con 6,48% y comunicación interpersonal con un 5,85%.

Chongjian, Sheng, Hao, Jing, Yihua, Li y Shaofa (2008) en su estudio, reportan la necesidad de formar líderes en el sector de salud pública en China, los cuales sean capaces de atender las emergencias que allí se presentan, el propósito de los autores es desarrollar, implementar y evaluar un programa de formación en liderazgo participativo. La muestra del estudio estuvo conformada por 41 líderes y éste se llevó a cabo en Tongji Medical, Colegio de Emergencia. En el período de 2006 culminó el proceso de formación y posterior a este, en un lapso de 12 meses tuvo lugar el seguimiento y evaluación del programa. El programa de formación comprendió la siguiente temática: el rol del líder en situación de emergencia, funciones, competencias y actitudes de

Significados de liderazgo

quienes atienden las situaciones de emergencia, la importancia de la comunicación eficaz, la integridad y la credibilidad en situaciones de emergencia, el mando en situaciones de emergencia. La anterior información se les proporcionó a los participantes a partir de estudios de caso, tutorías, talleres, seminarios, juegos de rol y grupos de discusión. La evaluación del programa se realizó a través de cuestionarios, los cuales se implementaron antes y después del programa (pre-post) y entrevistas semi-estructuradas, en los resultados se evidenciaron mejores puntuaciones en la competencia de proactividad y generar propuestas de cambio. En cuanto a la satisfacción de los participantes, estos reportaron que la formación fue clara, suficiente y excelente para el desarrollo del programa.

Por otro lado, Duygulu y Kublay (2011) presentan un estudio que buscaba hacer una evaluación de los efectos de un programa de formación en liderazgo transformacional, en el cual participaron 30 enfermeras pertenecientes a la unidad de carga y 151 observadores de dos hospitales universitarios en Turquía, para la recolección de datos se implementó el auto-inventario de prácticas de liderazgo y el inventario de prácticas de liderazgo observador, éstos se efectuaron cuatro veces durante 14 meses, desde diciembre de 2005 hasta enero de 2007. El programa de formación en liderazgo transformacional implementado por los autores, estaba compuesto por las siguientes temáticas: liderazgo transformacional, poder y procesos de influencia, motivación, prácticas de liderazgo ejemplar y características de un líder eficaz. El reporte de resultados que obtuvieron los investigadores, indican puntuaciones significativas en las prácticas de liderazgo en donde la motivación, el manejo de grupo, inspiración de una visión compartida, son características que aluden a los reportes de las autoevaluaciones y los informes de los observadores. Es posible indicar que se logró el

Significados de liderazgo

objetivo del estudio en la medida que permite el incremento de la productividad y un adecuado desempeño de las enfermeras en relación a sus funciones y tareas. Además permiten el cambio y la proactividad de quienes conforman los equipos de trabajo.

Por otro lado, Den Hartog y Belschak (2012) plantean que la investigación reciente pone de manifiesto el papel fundamental de los líderes para generar comportamientos proactivos en los empleados; el liderazgo transformacional articula una visión atractiva y excitante del futuro; éstos generan trabajo con significado, estimulan intelectualmente a sus seguidores y los inspiran a trascender sus propios intereses. El ejercicio investigativo realizado por estos autores reporta una correlación positiva entre la autoeficacia, la iniciativa personal, la autonomía en el trabajo y el liderazgo transformacional; indicando así la existencia del comportamiento proactivo por parte de los empleados cuando se tiene evidencia de variables como las anteriormente mencionadas y la influencia de un líder con características transformacionales, que sean capaces de fomentar el empoderamiento y el desarrollo de los mismos.

Un estudio realizado por Leonard y Goff (2003) buscaba dar cuenta si con una intervención en donde se fomenta el liderazgo, se logra la transformación de la organización, el alcance de sus objetivos y el desarrollo de los colaboradores. A continuación se presentará una breve descripción del programa implementado y la evaluación de la eficacia del mismo. Inicialmente fue convocado un grupo de jefes administrativos de los cuales únicamente se inscribieron 27 participantes a quienes se les dio a conocer las características del programa y sus condiciones; posteriormente se buscó evaluar la estructura, la dinámica y los procesos de cada organización a partir de dos métodos: entrevistas individuales con los empleados que laboran allí y a través de

Significados de liderazgo

encuestas, principalmente se buscaba recolectar información acerca del clima, las percepciones de los colaboradores en cuanto a factores que se relacionan con el liderazgo, trabajo en equipo, adaptación al cambio, compromiso de los grupos, desempeño, rendimiento, etc. Además en esta primera fase, los participantes del programa fueron evaluados con un instrumento de retroalimentación de 360 grados, el cual tenía por objetivo que los participantes a partir de los resultados generarán un plan de desarrollo individual, en donde reconocieran sus debilidades y fortalezas. Partiendo de los datos obtenidos en la primera fase, se diseñaron cuatro módulos de capacitación, los cuales también tenían una estrecha relación con la visión de cada organización en cuanto al liderazgo y las necesidades identificadas. En el reporte de resultados se evidencia que no hubo cambios significativos en las habilidades individuales o comportamentales de los participantes, lo cual puede deberse a la metodología implementada en el programa; aunque a nivel de funcionamiento organizacional se logró una mejora significativa a partir del programa implementado.

Ahora se expondrán algunos estudios realizados desde un enfoque construccionista social y desde una perspectiva cualitativa, para lo cual Cáceres (2005) plantea un estudio en el cual busca desde una perspectiva fenomenológica social y hermenéutica y desde un paradigma socioconstruccionista, comprender la forma como se construyen el liderazgo en una compañía venezolana, la cual cuenta con un número aproximado de 60 personas; partiendo de la descripción de los símbolos que con más frecuencia usaban los participantes y de la posterior interpretación de sus significados, se encontró que el liderazgo en la organización hace parte de los espacios de interacción construido por los actores sociales, en donde se da cuenta de las relaciones laborales. De acuerdo a los significados de los participantes, las dimensiones del liderazgo en esta

Significados de liderazgo

compañía venezolana se caracterizan por ser de relaciones de mando y relaciones entre iguales. Por otro lado Castro y Martina (2003) realizaron una investigación dirigida a las concepciones de civiles y militares argentinos sobre el liderazgo, participaron 363 sujetos, civiles y militares, los cadetes eran estudiantes en una institución militar perteneciente a las Fuerzas Armadas Argentinas, el análisis de las definiciones de liderazgo se realizó por medio de 8 categorías de liderazgo, en donde, la mitad de los participantes consideran que un líder es una persona con capacidades innatas y personales, no aprendidas, para influir sobre las decisiones de un grupo hacia objetivos específicos predeterminados y la otra consideran que líder es quien tiene capacidades y características innatas para dirigir a un grupo hacia objetivos específicos, con autoridad reconocida y que sabe ser un buen jefe. Los resultados permiten encontrar que las poblaciones estudiadas tienen percepciones diferenciales respecto del prototipo del líder tanto la población civil como militar las cuales consideran que el liderazgo es un proceso eminentemente psicosocial. Cabe destacar que un militar reconocerá a una persona como líder si tiene comportamientos, emparentadas con las características del héroe y las acciones ejemplares, para los cadetes se agrega la dimensión de consideración por los otros y para los civiles, un prototipo de líder está relacionado con el gerente que aprendió a ser jefe a través de la experiencia, destacando en buena medida el conocimiento y la capacitación.

A continuación se presentan algunos avances investigativos realizados en Colombia, en relación al tema de liderazgo, García, Jaramillo y Astaiza (1998) presentan desde la Universidad Católica de Colombia, un proyecto investigativo, cuyo objetivo principal es el rediseño de un programa de formación para líderes en una institución universitaria, para lo cual, los autores realizaron una exhaustiva revisión de la literatura,

Significados de liderazgo

entrevistas con los participantes del programa, evaluación del material utilizado, la ejecución de un análisis, en donde se discutieron los alcances de dicho programa, y posteriormente se diseñó una propuesta del programa de formación, la cual consistía en: fase preliminar, en donde se haría una campaña de sensibilización de los posibles participantes del programa, a continuación se presentan brevemente las etapas que componen el proceso de formación, la fase 1, que consistía en la selección de los participantes a través de unos criterios establecidos, de acuerdo al perfil diseñado para el programa, en la fase 2, se realizó una formación teórica respecto al liderazgo y a la institución en donde el programa se iba a llevar a cabo, la fase 3 aludía al desarrollo de tres habilidades fundamentales que son comunicación asertiva, resolución de conflictos y toma de decisiones, también en esta fase se buscaba fomentar el crecimiento personal de los participantes, la fase 4 que consistió en la puesta en práctica de lo aprendido por los participantes y un seguimiento del trabajo realizado, finalmente, la fase 5, se refiere a un proceso evaluativo del programa que se ejecutó de la siguiente manera, una evaluación al inicio y al final de cada uno de los talleres, una evaluación al final del programa y un meta análisis en donde se contrastaba el programa de formación con programas previos y con programas posteriores o anteriores.

Por último, Afanador (2002) en un estudio de tipo descriptivo transaccional, pretende identificar las características del estilo de liderazgo y el clima organizacional en dos empresas de la ciudad de Bogotá, para el desarrollo de esta investigación, la autora implementó el Test de Liderazgo Situacional de Hersey y Blanchard (1969) y para evaluar el clima utilizó el Instrumento para Medir Clima en las Organizaciones Colombianas (IMCOC) de Carlos Méndez (1981); los resultados reportan que el estilo de liderazgo predominante en la empresa A es más directivo, mientras que en la empresa

Significados de liderazgo

B, ocurre que no hay un estilo de liderazgo predominante, ya que un 50% de los líderes se caracterizan por ser directivos, y el 50% restante son más persuasivos. Finalmente, respecto al clima es posible indicar que en la empresa A, las variables más sobresalientes son la cooperación y relaciones interpersonales, siendo la variable liderazgo la que obtuvo la puntuación más baja, en contraste, en la empresa B, predominan los objetivos y la motivación, la variable que más bajo puntuó fue toma de decisiones.

Por otro lado Forero y Payan (2012) presentan un estudio cuyo objetivo es realizar un análisis bibliométrico de los trabajos de grado referidos a la temática de liderazgo, realizados entre los años 2000 y 2011, en las facultades de psicología adscritas a la Asociación Colombiana de Facultades de Psicología (ASCOFAPSI), la muestra la conformó 22 trabajos de grado de diferentes universidades de Bogotá; a través un análisis descriptivo desde excel y de un riguroso análisis lexicométrico de datos textuales, utilizando el programa SPAD, se encontró que en el período comprendido entre el 2000 y el 2011, la universidad que con 34 % produjo más trabajos de grado en cuanto al fenómeno del liderazgo fue la Universidad Católica de Colombia, siendo el año 2002, la anualidad en la que se generaron una gran cantidad de investigaciones, dichos estudios se han caracterizado por ser de tipo cuantitativo, de orden descriptivo, también es posible indicar que dichos trabajos de grado se realizaron en empresas públicas y buscaban relacionar el liderazgo con variables como de desempeño, gestión humana, clima organizacional y las emociones.

Respecto a lo expuesto anteriormente, las investigaciones evidencian la importancia del liderazgo en el ámbito organizacional, siendo éste relevante para el desarrollo de los procesos al interior de los grupos de trabajo, promoviendo no sólo el alcance de los objetivos, sino el desarrollo del potencial personal y profesional de los

colaboradores que se encuentran bajo la supervisión de un jefe o alguna otra figura que pueda representar a un “líder”. Es posible indicar que las características del líder van más allá de sus cualidades profesionales, ya que éste no sólo debe demostrar que es competente, sino que debe ser capaz de encaminar a sus subordinados a partir de sus habilidades comunicativas, su adaptación al cambio, la toma de decisiones y estrategias de solución de problemas. Además, se encontró un amplio espectro de investigaciones que buscan relacionar el liderazgo con variables como la satisfacción laboral, la autoeficacia, la motivación y la percepción del clima laboral, viéndose influenciadas de forma positiva a partir de las actuaciones de un buen líder. Se recolectó gran información que da cuenta del extenso y riguroso cuerpo de conocimientos construido respecto a este tema, sin embargo, fueron pocas las investigaciones que permitieron conocer el liderazgo desde diferentes perspectivas, ya sean desde otras epistemologías y metodologías, debido a que la mayoría de investigaciones que reporta la literatura son de orden empírico y cuantitativo.

Lo anterior, evidencia la importancia de rescatar las voces de los actores sociales que se encuentran al interior de las organizaciones, ya que comprender las dinámicas de liderazgo desde esta perspectiva, permitirá enriquecer la literatura y generar diferentes intervenciones en los contextos laborales.

Marco metodológico

Diseño

Esta investigación se desarrolla desde el método cualitativo, el cual según Martínez (2006) “(...) trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y

manifestaciones” (p. 128). Este método nos permite comprender integralmente al ser humano, ahondar en sus historias de vida y en la forma como se relacionan con las estructuras sociales. Según Hernández (2008):

El seguimiento de métodos cualitativos para realizar investigaciones nos permite abordar fenómenos reales de la vida humana tal y como éstos se desarrollan cotidianamente; es decir, dentro de su contexto natural. Estos métodos se enfocan a describir la esencia de alguna situación dada entre sujetos, como actores de procesos sociales (...) la metodología cualitativa concibe a la vida humana como un proceso de transformación permanente, de tal manera que una situación actual puede cambiar en el futuro por la propia injerencia de los sujetos (p. 18).

El método cualitativo permite realizar acciones investigativas con fuerte énfasis en la transformación de dinámicas sociales, lo cual se convierte no solo en método exhaustivo en la información, sino que trasciende a la generación de nuevos dispositivos y transformaciones de una sociedad. Al respecto Martínez (2006) afirma: “El enfoque cualitativo de investigación es por su propia naturaleza, dialéctico y sistémico” (p. 129).

De acuerdo con Taylor y Bogdan (2000) se enuncian las siguientes características fundamentales en los procesos de investigación cualitativa:

1. La investigación cualitativa es inductiva. Los investigadores desarrollan conceptos, intelecciones y comprensiones partiendo de pautas de los datos, y no recogiendo datos para evaluar modelos, hipótesis o teorías preconcebidos.

2. En la metodología cualitativa el investigador ve al escenario y a las personas en una perspectiva holística; las personas, los escenarios o los grupos no son reducidos a variables, sino considerados como un todo.

Significados de liderazgo

3. Los investigadores cualitativos son sensibles a los efectos que ellos mismos causan sobre las personas que son objeto de su estudio.

4. Los investigadores cualitativos tratan de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas.

5. El investigador cualitativo suspende o aparta sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones.

6. Para el investigador cualitativo, todas las perspectivas son valiosas. Este investigador no busca "la verdad" o "la moralidad" sino una comprensión detallada de las perspectivas de otras personas.

7. Los métodos cualitativos son humanistas. Los métodos mediante las personas necesariamente influyen sobre el modo en que las vemos. Cuando reducimos las palabras y actos de la gente a ecuaciones estadísticas, perdemos de vista el aspecto humano de la vida social. Si estudiamos a las personas cualitativamente, llegamos a conocerlas en lo personal y a experimentar lo que ellas sienten en sus luchas cotidianas en la sociedad.

8. Los investigadores cualitativos dan énfasis a la validez en su investigación. Observando a las personas en su vida cotidiana, escuchándolas hablar sobre lo que tienen en mente, y viendo los documentos que producen, el investigador cualitativo obtiene un conocimiento directo de la vida social, no filtrado por conceptos, definiciones operacionales y escalas clasificatorias.

9. Para el investigador cualitativo, todos los escenarios y personas son dignos de estudio. Ningún aspecto de la vida social es demasiado frívolo o trivial como para no ser estudiado. Todos los escenarios y personas son a la vez similares y únicos.

Significados de liderazgo

10. La investigación cualitativa es un arte. Los métodos cualitativos no han sido tan refinados y estandarizados como otros enfoques investigativos. Se siguen lineamientos orientadores, pero no reglas. Los métodos sirven al investigador; nunca es el investigador el esclavo de un procedimiento o técnica (Taylor y Bogdan, 2000).

La metódica de la presente investigación parte de la etnografía la cual según Murillo y Martínez (2010):

Trata de analizar e interpretar la información (...) cuyos datos (verbales y no verbales) consisten en experiencias textuales de los protagonistas del fenómeno o de la observación realizada en el ambiente natural para comprender lo que hacen, dicen y piensan sus actores, además de cómo interpretan su mundo y lo que en él acontece (p. 5).

De acuerdo a lo anterior se reafirma la importancia de comprender la información en contextos particulares y activamente aportada por los sujetos partícipes de la investigación.

Las características fundamentales de la etnografía son:

- 1) Permanencia relativamente persistente por parte del etnógrafo en el grupo o escenario objeto de estudio por dos razones.
- 2) Tiene un carácter fenomenológico, describe e interpreta los fenómenos sociales desde la perspectiva de los participantes del contexto social.
- 3) Es holística y naturalista
- 4) Tiene un carácter inductivo. Se basa en la experiencia y la exploración de primera mano sobre un escenario social, a través de la observación

participante como principal estrategia para obtener información (Murillo y Martínez, 2010).

Actores

Se contó con la participación de los miembros de una empresa de seguridad privada, los cuales pertenecían a los niveles jerárquicos de la organización, en el *nivel estratégico*, compuesto por la gerente y la subgerente, aunque sólo se trabajó con la segunda, ésta lleva menos de 2 años vinculada a la organización, en el *nivel táctico superior*, se trabajó con el total de personas que ocupan este nivel, coordinador de operaciones, coordinadora de recurso humanos, coordinador de formación y ejecutiva comercial, la mayoría de personas en este nivel llevan menos de un año trabajando en la organización; sin embargo, son representativas para el estudio de este fenómeno al ser estos los encargados de dirigir los niveles inferiores (táctico inferior y operativo), en el *nivel táctico inferior*, se trabajó con el total de personas que ocupan estos cargos, supervisores, de sexo masculino que han trabajado de 6 a 3 años y la radio operadora, quien trabaja con la empresa hace más de 3 años; sin embargo, su ascenso al puesto que ocupa es reciente, este nivel es de gran relevancia en la investigación al ser ellos los jefes directos del nivel operativo y quienes tienen el mayor contacto con ellos, por último, con el *nivel operativo* se trabajó con 17 guardas de 140, de sexo masculino, con edades comprendidas entre los 30 y 55 años, quienes llevan vinculados más de dos años en la organización y por tanto pudieron dar cuenta de las dinámicas y significados de liderazgo en dicho contexto.

La elección de trabajar con los niveles jerárquicos de la organización, está en coherencia con el objetivo de la presente investigación, puesto que se pretendió comprender los significados respecto al liderazgo de todos estos trabajadores, sin

importar su posición o cargo dentro de la organización y a partir de esto generar una mirada compleja, orientada a una mayor comprensión de este fenómeno dentro de la organización.

Estrategias

Para el desarrollo metódico de la investigación, correspondiente a los procesos de acceso a la información de los actores sociales, se acudió al grupo focal y a la entrevista semiestructurada.

Grupo focal

Para Arboleda (2008) “(...) es una técnica de investigación que permite recolectar información a través de la interacción que desarrolla un grupo en torno a un tema determinado por el investigador. Es básicamente una técnica interactiva grupal de recolección de información” (p. 70). Esta técnica permite entrevistar en un mismo momento un grupo particular y en su mayoría adquiere posiciones de discusión. En la investigación la técnica se empleó para recoger las narraciones del área operativa, compuesta por guardas de seguridad.

Entrevista individual semiestructurada

La entrevista se convierte en la herramienta fundamental en cuanto a las aproximaciones cualitativas y la importancia de comprender significados en torno al liderazgo. La entrevista entendida por López (2011) como “(...) es una conversación de dos o más personas en un lugar determinado para tratar un asunto. Técnicamente es un método de investigación científica que utiliza la comunicación verbal para recoger informaciones en relación con una determinada finalidad” (p. 3). De acuerdo con esto Murillo (2010) complementa:

Significados de liderazgo

Entrevista es la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada. La información versará en torno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona tales como creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando (p. 6).

La entrevista puede construirse de diversas formas: estructurada, semiestructurada y libre.

En la metodología de la investigación se planteó la entrevista semiestructurada, la cual advierte las siguientes características:

- El investigador previamente a la entrevista lleva a cabo un trabajo de planificación de la misma elaborando un guión que determine aquella información temática que quiere obtener.
- Existe una acotación en la información y el entrevistado debe remitirse a ella.
- Durante el transcurso de la misma se relacionarán temas y se irá construyendo un conocimiento generalista y comprensivo de la realidad del entrevistado.
- El investigador debe mantener un alto grado de atención en las respuestas del entrevistado para poder interrelacionar los temas y establecer dichas conexiones (Murillo, 2010).

Para el desarrollo de las entrevistas semiestructuradas se plantearon preguntas correspondientes a algunas áreas como: ¿Qué es el liderazgo?, ¿Cuáles son los principales referentes de liderazgo?, ¿Existe liderazgo en la empresa? y características

relacionas al concepto de liderazgo. Estas entrevistas se desarrollaron en el nivel estratégico, táctico superior y táctico inferior.

Matrices categoriales

Para el desarrollo de la interpretación de los discursos de los miembros de la empresa se acudió a las matrices categoriales, las cuales son pertinentes y coherentes con el diseño de la investigación. Según Serbia (2007):

Las categorías iniciales se van afinando y reformulando hasta la conformación de tipologías o conceptos teóricos que describan o expliquen las significaciones de los sujetos en sus marcos de sentido. Durante un proceso de ida y vuelta sobre los datos, el investigador debe buscar la saturación de los discursos con respecto a los temas de interés, a fin de elaborar descripciones y generalizaciones cada vez más abstractas a partir de las interpretaciones sobre los discursos producidos (p. 138).

Para interpretar los discursos de los miembros de la empresa, de acuerdo con los intereses disciplinares de la investigación, se utilizaron las tres categorías, propuestas por González (2006) correspondientes a: histórico - genético, normativo y empírico.

1. El ámbito histórico - genético: esta categoría agrupa aquellos relatos que reconocen o no la presencia de líderes en la organización, su principal referente es el reconocimiento que se tiene a sujetos particulares relacionando sus características con el concepto.
2. El ámbito normativo: esta categoría agrupa relatos que relacionan el liderazgo exclusivamente a los cargos o funciones asignadas en una organización, de ellos depende la atribución a liderazgo que hacen los demás.

3. **Ámbito empírico:** esta categoría reúne aquellos relatos que se instalan como una autoreferenciación como líder, relacionando las funciones que desempeña y los motivos para considerarse líder.

Procedimiento

A continuación se presentan las fases en las cuales se desarrolló la metodología y análisis de la información de acuerdo con los objetivos de investigación:

Fase I. Elección de intereses investigativos.

En el desarrollo de esta fase se identificó el interés por abordar el fenómeno del liderazgo; este proceso involucró la búsqueda de diversas fuentes de información como: bibliotecas, bases de datos y el abordaje práctico del escenario de prácticas profesionales, la empresa de seguridad privada. De igual forma se identificaron dinámicas y problemáticas particulares de los miembros de la empresa y su estructura. Por último se definieron los referentes teóricos, conceptuales y metodológicos para dar cuenta de los objetivos propuestos para la investigación.

Fase II. Elección de participantes y diseño de estrategias.

De acuerdo con los intereses de la investigación, fue necesario precisar algunos aspectos de la metodología, como lo son: las estrategias de recolección de información y sus participantes; tras la discusión y búsqueda una aproximación significativa al desarrollo del fenómeno en la empresa se decidió involucrar a la subgerente (nivel estratégico), al coordinador de operaciones, la ejecutiva de ventas, la coordinadora de recursos humanos y al coordinador de formación (nivel táctico superior), la radiooperadora, los tres supervisores (nivel táctico inferior) y algunos guardas (nivel operativo). De igual forma se decide realizar entrevistas individuales semiestructuradas en los niveles estratégico, táctico superior e inferior, las cuales permiten iniciar

Significados de liderazgo

conversaciones y conocer con mayor profundidad aspectos relevantes para la concepción de cada uno de los participantes en torno al tema de interés. En el caso del nivel operativo se realizó un grupo focal, el cual permitió encontrar diversas posturas en un mismo momento acerca de un mismo fenómeno como lo es el liderazgo.

Fase III. Análisis e interpretación de la información.

Luego de desarrollar las estrategias expuestas anteriormente, se procedió a transcribir cada una de las entrevistas y conversaciones registradas en los grupos focales, tras culminar las mismas, se dio lugar a la discusión entre las investigadoras en torno a las narraciones de los participantes con el objetivo de agruparlas en la matriz de categorías definida previamente acerca del liderazgo social y tres características fundamentales. Se genera así la discusión e interpretación de resultados, los cuales dan lugar a la conclusión y respuesta a la pregunta problema.

Fase IV. Nuevos aportes.

Al realizar la categorización, se encuentra información de gran relevancia para la investigación, la cual no puede ser agrupada en las categorías señaladas anteriormente, lo que genera una nueva categoría propuesta por las investigadoras, la cual se ha denominado “sentido de liderazgo”. Es importante destacar esta fase ya que posibilita nuevas interpretaciones y discusiones en torno a las conclusiones de la misma.

Consideraciones éticas

Es importante reconocer que existen unos principios éticos, esenciales para desarrollar la investigación con participantes humanos, como los son: autonomía, beneficencia y justicia. El primero se comprende desde dos aspectos: 1) capacidad del hombre para desarrollarse por sí mismo, evidenciando su identidad personal, 2) los individuos son capaces de deliberar y dar libremente su opción personal para colaborar

Significados de liderazgo

voluntariamente en diferentes actividades (Fuentes y Revilla, 2007). Por otro lado, el principio del beneficencia, hace referencia al compromiso que adquieren los investigadores para brindar confianza y bienestar a los participantes (Cozby, 2005) y por último el principio de justicia, con la finalidad de disminuir las situaciones de desigualdad (ideológica, social, cultural, económica, etc.) y tratar a cada de los sujetos de la misma manera (Andorno, 2012).

De acuerdo a lo anterior, dentro del ejercicio investigativo se garantizó el bienestar de los participantes por medio del consentimiento informado, que en investigación es el procedimiento mediante el cual se garantiza que el sujeto ha expresado voluntariamente su intención de participar en la investigación, después de haber comprendido la información que se le ha proporcionado (Fuentes y Revilla, 2007), este fue entregado a los integrantes de una empresa de seguridad privada de Bogotá, el objetivo de este documento fue brindar la información específica a cada uno de los participantes de la investigación, con la posibilidad de negarse o hacer parte de esta.

A lo largo de este proyecto investigativo, se tuvo en cuenta el principio de confidencialidad, la Ley 1090 del Psicólogo estipula que es necesaria para el análisis y discusión de los resultados obtenidos frente a la investigación, y que solo se podrá hacer uso de esta con el consentimiento informado de los participantes, además para el desarrollo de un trabajo investigativo es necesario mantener la dignidad y el bienestar de las personas que hacen parte la investigación (Ley 1090, 2006). Se procedió a la aplicación de las entrevistas, una vez que los participantes aceptaron hacer parte de la investigación.

Resultados

De acuerdo con los intereses de la investigación y siguiendo las categorías planteadas y referenciadas en el eje disciplinar por González (2006) como lo son: histórico-genético, normativo y empírico; se interpretaron los discursos de los trabajadores de los diferentes niveles de la empresa de seguridad privada en torno al liderazgo (Anexo C).

Las narraciones de los diversos trabajadores de la empresa de seguridad privada, se distribuyeron en las tres categorías propuestas por González (2006). Sin embargo, existen diferencias de acuerdo a los niveles organizacionales. Esto permitió afirmar que los relatos construidos por parte de los trabajadores hacia el desarrollo de dinámicas colectivas en la empresa, adquieren matices en la particularidad de las relaciones ante la estructura organizacional, las mismas son marcadas por el nivel de aceptación personal y la capacidad de transmitir valores como el respeto y la cordialidad. De esta manera independientemente del cargo, el reconocimiento al liderazgo se da en cuanto al buen manejo de las relaciones interpersonales, la capacidad de ser propositivo y la historia (antigüedad) en la empresa.

Las categorías propuestas permitieron comprender diferencias considerables en la forma como se construyen significados en torno al liderazgo, demarcados claramente por los niveles de la estructura organizacional de la empresa. El nivel estratégico, al cual pertenece la subgerente general, significa en su mayoría el liderazgo en la categoría normativa, sus narraciones en relación al líder directamente son escasas, sin embargo al referirse al mismo, cobran importancia las atribuciones de cualidades o características deseables en el desarrollo de las funciones ancladas a los diferentes cargos. Para este nivel existe liderazgo en la medida en que se cumpla con excelencia las funciones

Significados de liderazgo

asignadas a un cargo, se advierten significados de liderazgo con fuertes contenidos inalcanzables y de carencias en cuanto a las dinámicas en la empresa como refiere en el desarrollo de la entrevista, sin embargo su principal énfasis se da en el cumplimiento de funciones.

En cuanto al nivel táctico superior se dieron las mayores discusiones en torno al significado de liderazgo en la empresa, allí sobresalió la categoría normativa e histórico-genética; existe una aceptación al liderazgo anclado a cargos superiores, de esta forma se reconoce el liderazgo en el nivel estratégico, asignando valores y acciones coherentes con la concepción de liderazgo social propuesto por González (2006), como la distinción dentro del colectivo, la capacidad de sostener su posición ante la sociedad y el reconocimiento por su grupo. Sin embargo al referirse a los niveles inferiores se descalifica y se afirma la ausencia de liderazgo. Esto permitió encontrar una fuerte tendencia al reconocimiento del líder a partir de atribuciones fundamentadas en el poder anclado a cargos y bajo los cuales la subordinación permanece instituida; esto se instala claramente dentro de la categoría normativa. En cuanto a los relatos categorizados en lo histórico-genético es importante resaltar que el reconocimiento hacia el nivel estratégico se da en su mayoría desde la visualización del cargo, sin embargo algunas narraciones se dan en cuanto al desarrollo de sus relaciones personales y aceptación, en ocasiones se difuminan con calificativos como la amistad.

En relación al nivel táctico inferior compuesto por los supervisores sobresalen significados en la categoría histórico- genético. En este nivel resulta interesante como las características hacia el liderazgo no se encuentran limitadas hacia los cargos, los significados se dan en el reconocimiento de trabajadores (con antigüedad) y en la capacidad de obtener resultados sin perder referentes como el respeto y el buen trato

Significados de liderazgo

hacia los demás. Es importante resaltar que es en este nivel se generan relatos en los cuales se auto declaran líderes, estas asignaciones se justifican en la capacidad de servir a los demás a lo largo de la historia y la capacidad de no generar discordias en el interior de la empresa. En cuanto a la interacción de este nivel con el táctico superior, se gestan narraciones conflictivas, las cuales descalifican cualquier liderazgo en tal nivel, por el contrario señalan la ausencia de características en cada uno de sus miembros.

En cuanto al nivel operativo se dan significados en relación a las tres categorías propuestas por el autor, sin embargo la mayoría de los relatos se categorizan en lo histórico-genético, allí se destacan personas específicamente en el reconocimiento de características de líder (gerente y subgerente general), estas son argumentadas en el buen trato, en la capacidad de manifestar valores que aportan a una mejor convivencia y a la obtención de resultados satisfactorios en cada cargo. Sobresalen algunos relatos que se clasifican en lo normativo, los mismos señalan la importancia de cumplir con las funciones independientemente del tipo de relaciones que se gestan en la empresa.

Como resultado de la investigación de acuerdo con las categorías propuestas por González (2006) surge la categoría “sentido de liderazgo”, la cual agrupa aquellos relatos y significados que se construyen en torno al liderazgo a partir de concepciones deseables. A esta categoría corresponden aquellas narraciones que los miembros de la organización construyen a cerca de los líderes, las cuales convocan características ausentes en los líderes dentro de la organización, éstas orientan los calificativos o establecen puntos de discusión acerca del significado del líder. Es importante mencionar que esta categoría surge en consideración a narraciones y significados de gran importancia en la realidad de los trabajadores y de la investigación, sin embargo por sus

características no podían ser agrupadas en las categorías propuestas por González (2006).

Discusión

En el proceso de interpretación se tuvieron en cuenta los diferentes niveles de la organización (estratégico, táctico superior, táctico inferior y operativo), para los cuales se emplearon estrategias de recolección de información como: entrevista semi-estructurada y grupo focal. A continuación se presentan las discusiones en los diferentes niveles organizacionales de la empresa de seguridad privada:

En el nivel estratégico (Anexo C) se entrevistó a la subgerente general, quien construye significados en torno al liderazgo a partir de lo normativo. De acuerdo con esta clasificación se narran características aparentemente relacionadas con el concepto de liderazgo, sin embargo sus explicaciones giran realmente en torno a la estructura de cargos y jerarquías en la empresa. Los relatos manifiestos en su mayoría se encuentran ligados a categorías como el poder y a la autoridad, narraciones como: “Yo pensaría que el nivel administrativo no debe manejar el mismo liderazgo que el operativo. De alguna manera el perfil del vigilante y el tipo de servicio que se presta da para que el tipo de liderazgo este acompañado de autoridad y poder”, respaldan la construcción de significados cimentados en un fuerte control y dominio sobre otros; de igual forma se expresa constantemente la necesidad de formar en liderazgo, se señalan carencias en este sentido: “No hay líderes y sí es muy pertinente formarlos” expresa la narradora señalando aspectos a mejorar y así mejorar en el trabajo en equipo. La categoría normativa se presenta claramente en los relatos de la subgerente, quien se autodetermina como un ejemplo a seguir de acuerdo a las funciones planteadas a su cargo, así mismo

Significados de liderazgo

destaca la importancia de potenciar características de liderazgo en los diferentes cargos de la empresa, procurando resultados satisfactorios. Los relatos clasificados en lo histórico-genético demuestran la ausencia de reconocimiento de liderazgo en los diferentes miembros de la empresa; se enfatiza en la importancia de cumplir con funciones asignadas dentro de sus obligaciones o responsabilidades. El nivel estratégico atribuye significados místicos y exorbitantes al liderazgo, este es contemplado como una escala superior, inalcanzable de un trabajador. No se encuentran narraciones en cuanto a lo empírico, ya que en ningún momento hay una atribución de liderazgo a sí misma, por ende no se explican las funciones propias que desempeñaría como líder.

De acuerdo al análisis realizado anteriormente, es posible indicar que la subgerente construye significados que se asemejan a algunos planteamientos de autores (Max Weber, s.f, citado por Peris, 1998) que desde la sociología comprenden el liderazgo como una organización jerárquica, en donde es el líder es aquel que está capacitado para ejercer el poder y la autoridad, con el fin de encaminar a los grupos a determinados objetivos. También se encuentran algunas narrativas relacionadas con la teoría del gran hombre (Peris, 1998), ya que la subgerente considera que el líder debe caracterizarse por su superioridad, por ser privilegiado y diferente.

En el nivel táctico superior (Anexo C) se entrevistaron a la ejecutiva de ventas, el coordinador de operaciones, la coordinadora de recursos humanos y el coordinador de formación, se destacan significados contruidos en torno a lo histórico-genético y lo normativo. Se encontraron relatos que reconocen a la subgerente como líder, la mayoría de los mismos advierten de cualidades en el buen trato y el conocimiento suficiente para manejar los hilos de la empresa; algunos de ellos son: “la subgerente tiene un buen perfil para ser líder, tiene amplio conocimiento en vigilancia y si necesitamos un líder en esta

Significados de liderazgo

empresa es importante que tenga conocimiento en el tema y ella lo tiene” y “con la subgerente ella me parece que es una líder, ella motiva a la gente, ella propone para hacer de diferentes maneras algunas actividades, ella sabe manejar los grupos de una forma adecuada, apoya al grupo cuando hay algunas problemáticas, ella se mete dentro del problema y salimos adelante todos”; de acuerdo a lo anterior, es posible indicar que el nivel táctico superior reconoce en la subgerente a una líder con características transformacionales, coherente con la propuesta de Bass y Avolio (s.f, citado por Lupano y Castro, 2003), debido a su orientación a las personas y la dirección de los grupos de trabajo hacia el logro; sin embargo también se encuentran relatos conflictivos hacia el trabajo e integrantes particulares de la empresa; aparecen entonces clasificaciones en lo histórico-genético que señalan la ausencia de reconocimiento al liderazgo en las dinámicas y estructuras organizacionales de la empresa, tal como lo demuestra la siguiente narración “los supervisores, ellos deben tener liderazgo no son nada propositivos, más bien son como sumisos a lo que les manden, a lo que toque hacer”. Así mismo, se encuentran relatos normativos en cuanto a las expresiones de cualidades de líderes con el cumplimiento y desarrollo de funciones en los respectivos cargos, esto es respaldado por narraciones como: “claro que sí, primero que todo ellos más que líderes son jefes y un buen jefe sabe las funciones de sus empleados”. Es importante mencionar que valores como la amistad y compañerismo son reconocidos como características propias del liderazgo, lo cual permite entrever la estrecha relación entre lo cotidiano y lo laboral. En cuanto a lo normativo se mantienen narraciones que advierten de funciones asignadas a un cargo y por medio de ellos el reconocimiento probable de liderazgo; estas mismas expresiones se difuminan con la fuerte tendencia a sugerir acciones por mejorar en áreas como los supervisores y algunos administrativos.

Significados de liderazgo

Haciendo una comparación entre los relatos construidos por los trabajadores de la empresa, se encuentran algunas diferencias de género en relación a las características de líder que son atribuidas a la subgerente y a los supervisores, en donde, en coherencia con los hallazgos de Cuadrado y Molero (2002), son las mujeres, quienes tienden a ser consideradas como líderes, caracterizadas por el carisma y su interés por las personas, tal como se evidenció anteriormente. Respecto a los relatos correspondientes a lo empírico advierten de la presencia de funciones propias de liderazgo en la empresa, de la misma manera sobresalen narraciones que revelan su ausencia. Es posible identificar una fuerte tendencia a lo normativo, reafirmando la importancia que tienen los cargos en la estructura jerárquica de la empresa, sin embargo en relación al nivel estratégico emergen narraciones históricas genéticas que posibilitan significar el concepto social de liderazgo propuesto en la investigación. En cuanto a las narraciones categorizadas en lo empírico, estas hacen alusión a la ausencia del liderazgo en las dinámicas de la empresa, se expresa así la poca capacidad de asumir y desglosar funciones del mismo, de esta forma se expresa “yo no soy líder. Pues hasta ahora estoy desarrollando esa competencia, tal vez por mis características de personalidad, por mi timidez, yo cuando propongo lo dudo mucho”.

En el nivel táctico inferior (Anexo C) se entrevistaron a los tres supervisores, allí se encontraron diversos relatos para las tres categorías. Aquellas que se presentan en lo histórico-genético advierten el reconocimiento de figuras de líderes, las cuales han sido destacadas por sus buenas relaciones con los demás, sobresalen cualidades como la disposición a escuchar a la gente, el ser comprensivo, etc., nuevamente se encuentran narraciones, en donde, los trabajadores de la empresa tienden a concebir a algunos directivos como líderes con características transformacionales. Pertenecen a esta

Significados de liderazgo

categoría narraciones como: “líderes como tal, tal vez solo la doctora Nora, porque sabe lo que quiere y a dónde quiere llegar, en cambio nosotros ni sabemos lo que queremos” y “la líder mayor de acá, la Gerente, ella trata de escucharnos, me parece que es la principal”. Sin embargo también se señala la ausencia de liderazgo y por el contrario aparecen apreciaciones negativas acerca de los demás como: “al supervisor 1 le dicen que él es un sanguinario, como que el supervisor 1 reporta siempre todo, mientras que el supervisor 2 él como que ni allá ni acá.” Estos calificativos terminan por desconocer totalmente características relacionadas con el liderazgo; en este caso, se evidencia un estilo de liderazgo que puede ser clasificado desde la teoría de Bass y Avolio (s.f, Lupano y Castro, 2003) como *laissez-faire*, ya que no se vislumbra característica alguna de líder. Es interesante como se empiezan a entrever discusiones y contraposiciones en cuanto a los diferentes miembros de la empresa.

Aparecen así narraciones en lo normativo, allí la palabra jefe aparece en repetidas ocasiones para referirse a liderazgo: “la jefe es líder porque yo la conozco desde hace bastante tiempo y esa señora es un ejemplo”, así mismo si bien se destaca el cargo, en algunas se vislumbra la falta de un rol de liderazgo en el mismo: “a mi jefe le falta más compañerismo y diálogo con nosotros, que no solo con gerencia, si nosotros somos un equipo para él, el también debería generar ese vínculo con nosotros y no formar esa discordia”. Aparecen así varios relatos que se clasifican en lo empírico; aquellos que señalan atribuciones de liderazgo amparadas en cualidades de buena escucha, interés por hablar con la gente, orientación para solucionar conflictos, etc., características que pueden ser relacionadas con los planteamientos de Ramis et al. (2007) quienes plantean que la efectividad de un líder depende en gran medida de sus habilidades comunicativas. Pareciese como si todos defendieran su posición de líder, sin

Significados de liderazgo

embargo muchos de ellos lo que hacen es advertir de cualidades para no opacarse ante los demás, así mismo las cualidades realzan sus intereses en desempeñar bien sus funciones.

En el nivel operativo (Anexo C), las narraciones histórico-genéticas mantienen el reconocimiento del liderazgo en una persona específica correspondiente a la gerente general quien es narrada no exclusivamente desde su cargo, sino por sus características personales: “la gerente, con el personal y los clientes está muy activa y pendiente.”; así mismo existe reconocimiento del liderazgo a los supervisores como jefes inmediatos sin caer en explicaciones desde la comprensión de los cargos. Sobresale el relato en torno al ascenso de un sujeto por los diferentes niveles de la empresa por sus características de líder: “importante don Gustavo, ya que él ha trabajado como guarda y ha subido de rango y ha sido muy bien no forma conflicto, lo hace mejor que los otros”. El reconocimiento hacia los diferentes líderes se fundamenta en las relaciones cálidas que se construyen entre miembros particulares de la empresa, muchas de estas relaciones tienden a entremezclarse con valores como la amistad y la posibilidad de entablar conversaciones sin temor. Aquellas narraciones que se clasifican en lo normativo reafirman características asociadas al liderazgo a partir de funciones específicas de cargos particulares, como en el caso de la asistente de recursos humanos. En cuanto a lo empírico se destaca una narración sobre la importancia de asumir el liderazgo independientemente de un cargo.

Luego de realizar la interpretación de los diferentes niveles de la organización mediante las categorías propuestas por el autor, es posible afirmar que la mayoría de los significados construidos por los miembros de la empresa de seguridad privada de la

Significados de liderazgo

ciudad de Bogotá se enmarcan en lo normativo, quizá estos relatos son propios de una jerarquía rígida expuesta en el organigrama con una fuerte tendencia a la evaluación de resultados y productos de cada área, desligando así algunos procesos de participación y reconocimiento de algunos trabajadores. Los significados construidos en torno al liderazgo distan considerablemente entre los integrantes de la empresa, así mismo del concepto de liderazgo social propuesto por el autor y retomado en la presente investigación, en cuanto a que carecen de una connotación axiológica aceptada al interior del grupo.

En cuanto a los significados construidos de liderazgo a partir de la categoría histórico-genética, se puede mencionar que el reconocimiento hacia figuras particulares de liderazgo se relaciona directamente con el tipo de interacciones presentes entre los integrantes de la empresa, las cuales han sido elaboradas cálidamente; sin embargo la ausencia del mismo ha sido establecido por la hostilidad e ineficiencia de las formas de comunicación. El reconocimiento de liderazgo se construye esencialmente en la antigüedad de los miembros de la empresa, así como en su capacidad de mantener relaciones cálidas con todos los niveles de la misma, aunque en ocasiones el significado de liderazgo y sus características suelen confundirse en el contexto organizacional con algunas expresiones de aceptación personal fundamentada en el afecto y en valores como la amistad.

Durante el proceso de interpretación en las matrices categoriales se encontraron relatos de gran importancia, sin embargo no podían ser clasificados en las tres categorías de análisis, por ello se plantea una nueva categoría, la cual se ha denominado “sentido de liderazgo”.

Significados de liderazgo

Como se mencionó anteriormente, se encontró la necesidad de crear una nueva categoría, denominada sentido de liderazgo (Anexo D) la cual, pretende reunir aquellos significados que se construyen en base a características deseadas y esperadas en relación al liderazgo o líder. Estas características han sido construidas a lo largo de sus historias de vida y a la aproximación de cada uno de los integrantes de la empresa al fenómeno; ésta categoría permitió comprender integralmente las dinámicas que tienen lugar en la empresa, por medio de narraciones, negociaciones y resignificaciones en su cotidianidad. En diversas y repetidas ocasiones los miembros de la empresa convocan características deseables en los líderes, estas narraciones se convierten en un eje orientador de los relatos en torno al liderazgo en la empresa de seguridad privada, quienes en su interés por definir o encontrar alguna aproximación al mismo generan brechas y comparaciones entre lo existente y lo ideal.

Es importante resaltar la aproximación al liderazgo social desde el construccionismo social, en cuanto a que permite abordar con profundidad elementos con los cuales los participantes significan el liderazgo, reconociendo la historia no solo de la empresa, sino entre cada interacción con sujetos particulares de la misma. Comprender la concepción social del liderazgo en este contexto implica una discusión en torno a las formas de acercamiento y participación de los miembros en general con las estructuras organizacionales impuestas históricamente, así mismo invita a reflexionar en cuanto a la estrecha relación o dependencia del concepto del liderazgo con el de funciones.

También se destacan ventajas significativas en el abordaje del liderazgo por medio de una epistemología emergente, en este caso el construccionismo social, el cual permite conocer a profundidad los significados, historias y experiencias de los sujetos de

Significados de liderazgo

una empresa en su diario vivir, de igual forma aquellos referentes a lo largo de sus historias de vida en relación a como se construye el liderazgo en la sociedad. Es importante reivindicar la complementariedad entre lo cuantitativo y lo cualitativo en la investigación del liderazgo, de igual manera el abordaje desde las epistemologías emergentes y sus metodologías con fuertes transformaciones en los contextos de intervención o desarrollo.

En relación con la categoría propuesta “sentido de liderazgo” es importante señalar la presencia masiva de relatos en torno a características deseables de un líder y el cómo se instalan ante la evaluación de posibles líderes, pareciese como si el liderazgo representara perfección y lealtad hacia un nivel particular. Se reafirma en relación con el concepto expuesto de liderazgo social la relación con los valores en sociedad, las formas de identificarse y apropiar identidad en las dinámicas relacionales – laborales, tal y como lo señala González (2006): “El liderazgo es un valor social en sí y, al mismo tiempo realiza la labor de la identidad y la consolidación y aprecio de las formas sociales” (p. 37). La categoría sugerida por las investigadoras, resulta de gran interés, en cuanto a la reunión de narraciones que aportan a la construcción de significados acerca del liderazgo y al desarrollo de la investigación; estos relatos nos permiten afirmar que existen diversas concepciones que se instalan en las estructuras de la sociedad, se articulan con las experiencias e historias de vida, de las cuales surgen significados que no han sido negociados, lo cual puede estar relacionado con la poca socialización e interacción que se da entre los niveles de la organización.

La categoría “sentido de liderazgo”, puede ser relacionada con aquellas teorías que desde la psicología se han formulado, ya que éstas plantean un líder integral, el cual se destaca por orientar sus intereses a las relaciones y a las personas, algunas teorías son:

Significados de liderazgo

la teoría trayectoria a la meta en la cual, el jefe o líder encamina sus esfuerzos a apoyar, cuidar y considerar a sus subordinados; así mismo, es posible encontrar la teoría situacional de Hersey y Blanchard (s.f, citado por Sarabia et al. 2006), en la cual el líder participativo busca siempre tomar en cuenta a su equipo de trabajo y finalmente dicha categoría también se relaciona con la teoría transformacional de Bass y Avolio (s.f, citado por Lupano y Castro, 2003) en la cual el líder busca motivar, apoyar y potenciar las capacidades de su subalternos, prestando atención no solo a sus necesidades de logro, sino también a sus aspiraciones.

Conclusiones

A continuación se pretende dar cuenta del cumplimiento de los objetivos de la investigación propuesta y a su vez dar respuesta a la pregunta problema planteada inicialmente ¿Cuáles son los significados de liderazgo que construyen los miembros de una empresa de seguridad privada?

La investigación permitió comprender los significados que construyen trabajadores de los diferentes niveles que conforman la estructura organizacional de la empresa, de acuerdo con la categorías propuestas por González (2006) en su teoría del liderazgo social, las cuales en su mayoría se encuentran ubicadas en lo normativo, allí se identificó que existe una significación fuertemente elaborada del liderazgo a partir de los cargos y funciones que desempeñan los miembros de la empresa en sus respectivas jerarquías. Los significados que logran interpretarse en la categoría histórico-genético, parten del reconocimiento a los líderes desde características propias de las relaciones cálidas y armoniosas, en ocasiones con tendencia a mezclarse el liderazgo con otros valores como la amistad. Los significados que emergen en lo empírico representan el

Significados de liderazgo

conjunto minoritario de narraciones expuestas en la empresa, pocos son los sujetos que logran apropiarse el liderazgo en sus vidas y en el desarrollo de actividades dentro de la empresa, por ende las funciones descritas propias de tal posición son escasas. Surge una nueva categoría propuesta por las investigadoras, denominada “sentido de liderazgo”, la cual reúne aquellos relatos que expresan características esperadas y deseadas en el mismo. Es importante reafirmar la fuerte dependencia en el acto de significar el liderazgo a partir de las estructuras u organigramas impuestos por la empresa, así mismo la escasa capacidad discursiva de involucrar y diferenciar características propias del liderazgo en relación a otras formas de relacionarse como la amistad y el compañerismo.

En cuanto a los objetivos de la investigación se puede concluir con satisfacción el cumplimiento de cada uno de ellos.

En relación con el primer objetivo específico el cual refiere a la descripción de los significados de liderazgo que construyen los miembros de la empresa de seguridad privada; se puede afirmar la importancia de los mismos en la elaboración de la respuesta a la pregunta problema. Esta descripción se realizó mediante el análisis del discurso categorial por medio de tres categorías referenciadas teóricamente. Se destaca la forma de comprender los significados de acuerdo con una teoría poco conocida como lo es el enfoque social del liderazgo, mediante una aproximación cualitativa y propia del socioconstruccionismo. Así mismo se concluye favorablemente al uso de un referente psicológico como lo son: “los significados” los cuales permitieron dar cuenta de los procesos de apropiación de cada sujeto ante un concepto tan abstracto como lo es el liderazgo, como ya se ha mencionado anteriormente los significados construidos por la empresa de seguridad privada hacen parte en su mayoría de la categoría normativa, lo cual, muestra claramente la tendencia rígida a establecer relaciones en el marco de las

Significados de liderazgo

funciones y los cargos asignados, lo anterior, imposibilita la apropiación de roles de liderazgo independientemente de ciertos cargos, limitando la potenciación de habilidades y cualidades en los miembros de la empresa.

De igual forma en relación con el segundo objetivo el cual consistía en abordar la teoría de liderazgo social desde las categorías propuesta Gonzales (2006), correspondientes a: histórico-genético, normativo y empírico, se cumplió satisfactoriamente, al ser estas categorías las que guiaron la construcción y el análisis de la información. Se resalta la importancia de continuar investigando desde este enfoque, ya que posibilita comprender el liderazgo vinculando los procesos de interacción y las dinámicas colectivas implícitas en los escenarios organizacionales, a su vez permiten la implementación de metodologías cualitativas en la aproximación a los estudios en el área de la seguridad, poco estudiada en la actualidad. Las tres categorías propuestas por el autor permiten no solo conocer las dinámicas en relación con el liderazgo en la empresa, sino que trasciende en la comprensión de historias de vida y sentido de pertenencia hacia la organización. Resulta importante mencionar las tres categorías propuestas por González (2006), como un elemento de gran importancia en el análisis de las dinámicas en torno al liderazgo, también debemos mencionar la nueva categoría propuesta por las investigadoras “sentido de liderazgo” lo cual señala una carencia existente en tal aproximación y suscita una nueva reflexión en cuanto a los elementos deseados en un líder, como parte esencial de las representaciones sociales que construyen en torno al líder.

Con respecto al tercer objetivo el cual consiste en orientar nuevas aproximaciones al estudio del liderazgo desde los paradigmas emergentes y cualitativos, se aporta satisfactoriamente al fenómeno del liderazgo desde una mirada cualitativa y

Significados de liderazgo

al contexto organizacional. El construccionismo social representa un paradigma crítico que permite abordar a profundidad conceptos como el liderazgo vinculando no solo los parámetros de organización de una empresa si no las historias de vida de los miembros de la empresa. En comparación con las epistemologías positivistas, la aproximación construccionista social nos permite comprender directamente las realidades que construyen los miembros de la empresa de seguridad privada, sus relatos nos enlazan con historias de vida en la cotidianidad de la organización y directamente con las problemáticas notorias por medio de cada encuentro, lo cual constituye una ganancia en la posibilidad de mejorar el clima laboral, así como los canales de comunicación existentes y poco visibles. Este enfoque epistemológico permite desarrollar con bases sólidas una metodología cualitativa en el contexto organizacional por medio de los significados desde la psicología, lo cual constituye un avance valioso en el abordaje al fenómeno del liderazgo por parte del campo de psicología de las organizaciones, la facultad de psicología de la Universidad Santo Tomás y en general de la academia; así como de las empresas del sector y posibles investigadores en la población de seguridad privada.

Alcances y limitaciones

A partir del ejercicio investigativo desarrollado, es posible indicar que se hicieron aportes a la disciplina, ya que se fomentó una mirada rigurosa y novedosa respecto al fenómeno del liderazgo, rescatando así los significados y las voces de los actores sociales pertenecientes al sector de la vigilancia y la seguridad privada, población sobre la cual se ha generado poca investigación en cuanto a este tema, comprendiendo así el fenómeno del liderazgo desde una perspectiva psicosocial; también se aportó al contexto en donde tuvo lugar la investigación, ya que se le brindó

Significados de liderazgo

herramientas que le permitirá conocer el estado de esta competencia en la organización y a partir de ello generar programas de gestión que permitan su desarrollo; por último a la academia, específicamente al Campo de Psicología del Trabajo y de las organizaciones y a la línea de investigación “subjetividad e identidades”, se les brindó una aproximación cualitativa y socioconstruccionista, ya que se comprendió la forma como se construye la identidad de los líderes desde la interacción con los demás miembros de la organización y las particularidades de dicho contexto, perspectiva que se ha implementado muy poco en dicho campo para el estudio de fenómenos psicológicos en el ámbito organizacional.

Respecto a las limitaciones del estudio, se tuvieron las siguientes dificultades: no fue posible contactar a la gerente general, debido a la poca disponibilidad de ésta para realizar la entrevista; al pertenecer al nivel estratégico de la organización, la información que ella hubiese suministrado podría haber enriquecido más los resultados de la investigación. También, fue complicado convocar a los guardas para realizar el grupo focal, ya que ellos están en diferentes puestos y tienen diferentes turnos y en las únicas ocasiones en las que la mayoría se reunían era en las capacitaciones, las cuales se daban esporádicamente, otro factor que no facilitó la recolección de la información, fue la rotación de personal, en especial en el nivel táctico inferior y en el nivel operativo, hecho que se puede relacionar con los pocos espacios de socialización y actividades que incrementen el bienestar en los empleados y sentido de pertenencia .

Referencias

- Abello, L., Angarita, M. y Arango, L. (1998). Sentido de la transición del mundo académico al mundo laboral. Tesis de Pregrado. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá. D.C., Colombia.
- Afanador, A. (2002). *Estudio descriptivo de los estilos de liderazgo y clima organizacional en dos pequeñas empresas de la ciudad de Bogotá*. Tesis de pregrado. Universidad Católica de Colombia. Bogotá, D.C., Colombia.
- Aguilar, M. Calvo, A. y García, M. (2007). Valores laborales y percepción del estilo de liderazgo en personal de enfermería. *Salud Pública de México*, 49(6), 401-407.
- Álvarez, E., Castillejo, N., Cobarsi, P. y Trenard, K. (2009). Análisis de la narrativa y los significados de la enfermera: conocer y reflexionar sobre la realidad de la enfermera. Escuela Universitaria de Enfermería Santa Madrona de la fundación "La Caixa". Tomado de http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/21601/1/2009_12.pdf.
- Álvarez, J. (2009). *Estilos de liderazgo en la policía local de la comunidad valenciana*. Tesis Doctoral. Universidad de Valencia, España.
- Andorno, R. (2012). *Bioética y dignidad de la persona*. Madrid: Tecnos.
- Arboleda, L. (2008). El grupo de discusión como aproximación metodológica en investigaciones cualitativas. *Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública*, 26(1), 69-77.
- Arcila, P., Mendoza, Y., Cañón, O. y Jaramillo, J. (2010). Comprensión del significado desde Vygotsky, Bruner y Gergen. *Revista Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 6(1), 37-49.

Significados de liderazgo

- Ares, A. (2007). El liderazgo en los grupos. Tomado de http://www.antonioares.es/documentos/lecturas/Liderazgo_en_los_grupos.PDF.
- Balkundi, P., Kilduff, M., & Harrison, D. (2011). Centrality and charisma: comparing how leader networks and attributions affect team performance. *Journal of Applied Psychology, 96*(6), 1209-1222.
- Barbosa, G. y Jiménez P. (2010). Significados asignados al establecimiento de vínculos afectivos y la posible conformación familiar por parte de jóvenes adultos homosexuales. *Revista Vanguardia Psicológica, 1*(1), 33-51.
- Baztar, S. (2006). Reflexiones iniciales para la construcción de un modelo Mexicano de liderazgo organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 22*(2), 203-225.
- Bruner, J. (1990). *Actos de significado*. Madrid: Alianza.
- Brunin, E. (2006) Plataforma de liderazgo. *capacity.org, 2*(28), 2-16.
- Cáceres, S. (2005). El liderazgo organizacional: “entre imágenes, símbolos y significados. *Revista Comportamiento, 7*(2), 13-22.
- Carvajal, S. (2009). *Análisis de la relación en las percepciones del estilo de liderazgo del jefe inmediato con el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de la universidad de ICESI*. Tesis de maestría. Universidad ICESI. Cali, Colombia.
- Castro, A. (2006). Teorías implícitas del liderazgo, contexto y capacidad de conducción. *Anales de Psicología, 22*(1), 89-97.
- Castro, A., Becerra, L. y Lupano, L. (2006). Prototipos de liderazgo en población civil y militar. *Intedisciplinaria, 24*(1), 65-94.

Significados de liderazgo

- Castro, A. y Benatuil, D. (2007). Estilos de liderazgo, inteligencia y conocimiento tácito. *Anales de Psicología*, 23(2), 216-225.
- Castro, A. y Martina, M. (2003). Concepciones de civiles y militares argentinos sobre el liderazgo. *Boletín de Psicología*, 5(78), 63-79.
- Castro, A. y Nader, M. (2004). Estilos de liderazgo contexto y cultura organizacional: un estudio comparativo con población civil y militar. *Boletín de Psicología*, 13(8), 45-63.
- Chongjian, W., Sheng, W., Hao, X., Jing, W., Yihua, X., Li, L. y Shaofa, N. (2008). Development and evaluation of a leadership training program for public health emergency response: results from a Chinese study. *BMC Public Health*, 8(377), 1-8.
- Concha, P., Forero J., Claudi, N. y Moncriff, F. (2005). *Significados de ciudadanía en las narrativas de cinco jóvenes víctimas del acto terrorista llevado a cabo el 15 de noviembre de 2003 en la Zona Rosa de Bogotá*. Tesis de pregrado. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, D.C., Colombia.
- Contreras, F. (2008). Liderazgo: perspectivas de desarrollo e investigación. *International Journal of Psychological Research*, 1(2), 64-72.
- Contreras, F., Barbosa, D., Juárez, F., Uribe, A. & Mejía, C. (2009). Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud. Un estudio comparativo. *Acta Colombiana de Psicología*, 12(2), 13-26.
- Cozby, P. (2005). *Métodos de investigación del comportamiento*. México: McGraw Hill.
- Cuadra, A. y Veloso, C. (2007). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. *Universum Talca*, 22(2), 40-56.
- Cuadrado, I. y Molero, F. (2002). Liderazgo transformacional y género: autoevaluaciones de directivos y directivas españoles. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 18(1), 39-55.

- Cubero, P. (2005). Elementos básicos para un constructivismo social. *Avances en psicología Latinoamericana*, 1(23), 6-43.
- Den Hartog, D., y Belschak, F. (2012). When does transformational leadership enhance employee proactive behavior. The role of autonomy and role breadth self-efficacy. *Journal of Applied Psychology*, 97(1), 194-202.
- Donoso, T. (2004). Construcción social: aplicación del grupo de discusión en praxis de equipo reflexivo en la investigación científica. *Revista de Psicología*, 13(1), 9-20.
- Duro, A., Fernández, M. y San Martín, R. (1999). Modelo integrado de liderazgo organizacional: efectos sobre subordinados y desempeño en objetivos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 15(3), 331-349.
- Duygulu, S. y Kublay, G. (2011). Transformational leadership training programme for charge nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 67(3), 633-642.
- Echeverría, R. (1994). *Ontología del lenguaje*. Chile: JCSáez editor.
- Estrada, S. (2007). Liderazgo a través de la historia. *Scientia et Technica*, 13(1), 343-348.
- Evans, M. (1970). El efecto de la conducta de supervisión en el camino-meta relación. *Comportamiento Organizacional y Rendimiento Humano*, 5(1), 277-298.
- Forero, D. y Payan, E. (2012). *Análisis bibliométrico de los trabajos de grado sobre liderazgo de las facultades de psicología en Bogotá adscritas a Ascofapsi*. Tesis de pregrado. Universidad Santo Tomás, Bogotá D.C., Colombia.
- Fuentes, D. y Revilla, D. (2007) Consideraciones éticas para la realización de investigaciones en comunidades nativas de la selva amazónica del Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 24(1), 51-66.

Significados de liderazgo

- García, M., Jaramillo, L. y Astaiza, C. (1998). *Reflexión, propuesta y rediseño de un programa de formación para líderes. Aplicación en una institución universitaria*. Tesis de posgrado. Universidad Católica de Colombia. Bogotá, D.C., Colombia.
- Gergen, K. (1996). *Realidades y relaciones. Aproximaciones a la construcción social*. Barcelona, España: Paidós.
- González, V. (2006). El liderazgo social. *Revista Galego-Portuguesa de Psicología e Educación*, 11(13), 23- 41.
- Gutiérrez, C., Prieto, J. y O'Connell, J. (1999). Prototipo de liderazgo en mandos intermedios españoles. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 15(3), 385-406.
- Hayes, J. (2007). Evaluating a leadership development program. *Organization Development Journal*, 25(4), 89-94.
- Hernández, P. (2008). Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información. Tomado de <http://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/384/8/978-607-02-0768-6.pdf>.
- Iñiguez L. (2007). Nuevos debates, nuevas ideas y nuevas prácticas en la psicología social de la era “post-construccionista” *FERMENTUM, Revista Venezolana de Sociología y Antropología*, 17(3), 523-534.
- Jiménez, T. (2008). Enfoque sociológico para el estudio del liderazgo político. Tomado de http://silente.es/wordpress/wp-content/uploads/2010/09/n9.12.jimenez.diaz_.08.pdf.
- Leonard, H. y Goff, M. (2003). Leadership development as an intervention for organizational transformation: a case study. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 55(1), 58-67.
- Ley 1090. (2006). Ley del Psicólogo. Bogotá: Colombia. Colegio Colombiano de Psicólogos (Colpsic).

Significados de liderazgo

- López, R. (2011) La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en trabajo social. Tomado de <http://www.margen.org/suscri/margen61/lopez.pdf>.
- Lupano, M. y Castro, A. (2003). *Estudios de liderazgo teoría y evaluación*. México: Prentice Hall.
- Manchola, I. (2008). Los estilos de dirección y liderazgo. Propuesta de un modelo de caracterización y análisis. *Pensamiento y Gestión*, 25(7), 1-39.
- Maican, M. (2004). *Análisis del proceso de liderazgo en la constructora Acomar, c.a., Maturín, estado Monagas*. Tesis de pregrado. Universidad de Oriente Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas. Caracas, Venezuela.
- Martin, R. (2009). Teoría PathGoal de liderazgo. *Enciclopedia de los Procesos Grupales y las Relaciones Intergrupales*, 5(9), 17-38.
- Martín, N. y Castro, A. (2007). Influencia de los valores sobre los estilos de liderazgo: un análisis según el modelo de liderazgo transformacional-transaccional de Bass. *Universitas Psychologica*, 6(3), 689-698
- Martínez, M. (2006). La investigación cualitativa (síntesis conceptual). *Revista de Investigación en Psicología*, 9(1), 123-146.
- Molero, F., Saboya, P. y Cuadrado, I. (2010). Liderazgo transformacional y liderazgo transaccional: un análisis de la estructura factorial del Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ) en una muestra española. *Psicothema*, 22(3), 495-501.
- Montero, M. (1994). *Construcción y crítica de la psicología social*. Barcelona, España: Anthropos.
- Murillo, J. (2010). Metodología de investigación avanzada. Tomado de [http://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Entrevista_\(trabajo\).pdf](http://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Entrevista_(trabajo).pdf).

Significados de liderazgo

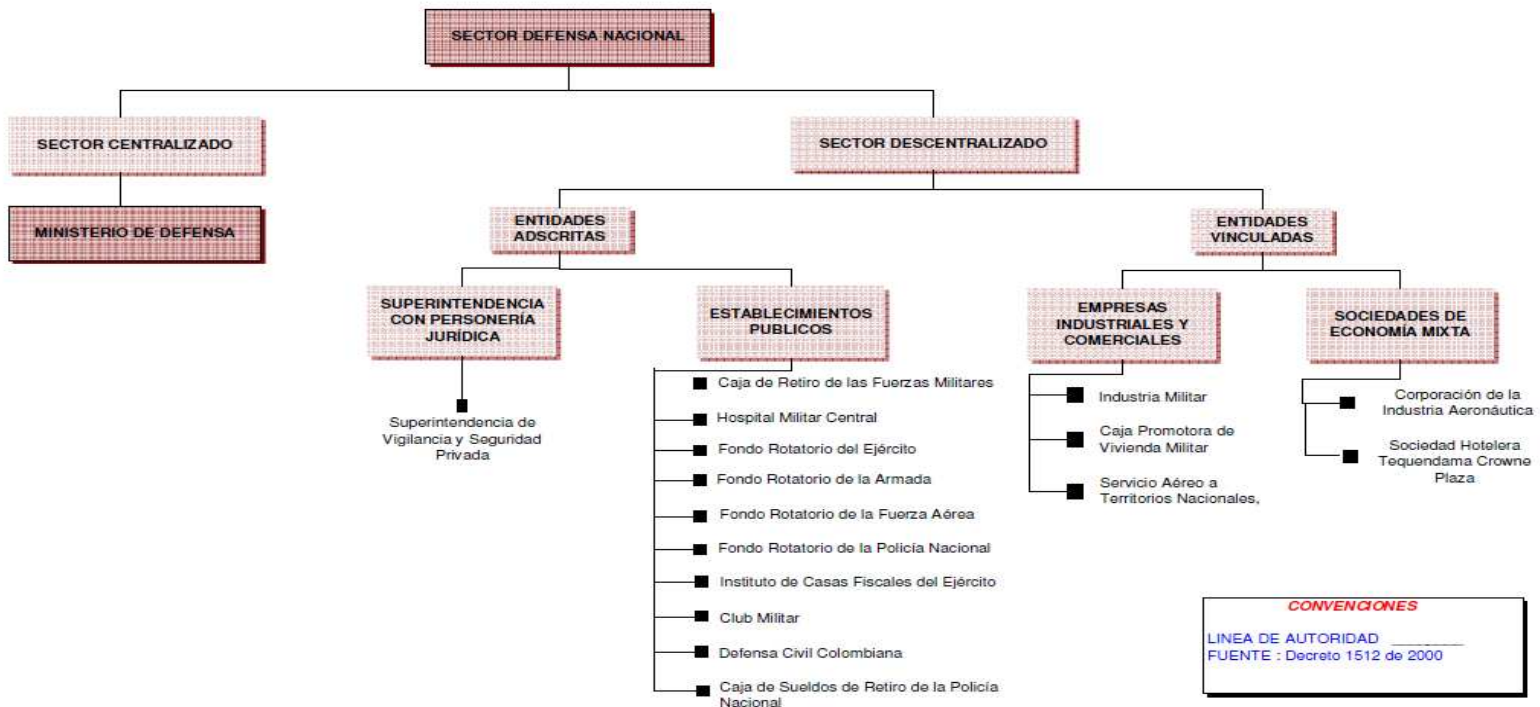
- Murillo, J. y Martínez, C. (2010). Métodos de investigación educativa. Tomado de http://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/I_Etnografica_Trabajo.pdf.
- Nader, M. y Castro A. (2009). Relación entre los estilos de liderazgo, valores y cultura organizacional: un estudio con líderes civiles y militares. *Anuario de Psicología*, 40(2), 37-254.
- Noriega, M. (2008). La importancia del liderazgo en las organizaciones. *Ciencia y Tecnología*, 12(36), 25-29.
- Pedraja, L. y Rodríguez, E. (2004). Efectos del estilo de liderazgo sobre la eficacia de las organizaciones públicas. *Revista Facultad de Ingeniería*, 12(5), 63 - 73.
- Pérez, J. y Camps del Valle, V. (2011). Manifestación del liderazgo transformacional en un grupo de supervisores de Puerto Rico. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(1), 17-29.
- Peris, R. (1998). El liderazgo organizacional un acercamiento desde las teorías implícitas. Tomado de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10522/peris.pdf;jsessionid=9E5F1EDD165F5C17B8DD874C7CDF4967.tdx2?sequence=1>.
- Pineda, P. (2000). *Evaluación del impacto de la formación en las organizaciones*. Tomado de <http://congresochiapas08.codigosur.net/ponencias/CubaMesadialogo02.pdf>.
- Pitcher, P. (1996). Si usted tiene la más mínima duda, escoja un artesano. *Cuadernos de Investigación*, 23(1), 137-142.
- Rahman, S. (2001). Total quality management practices and business outcome: evidencence from small and medium enterprises in Western Australia. *Total Quality Management*, 12(2), 201-210.

Significados de liderazgo

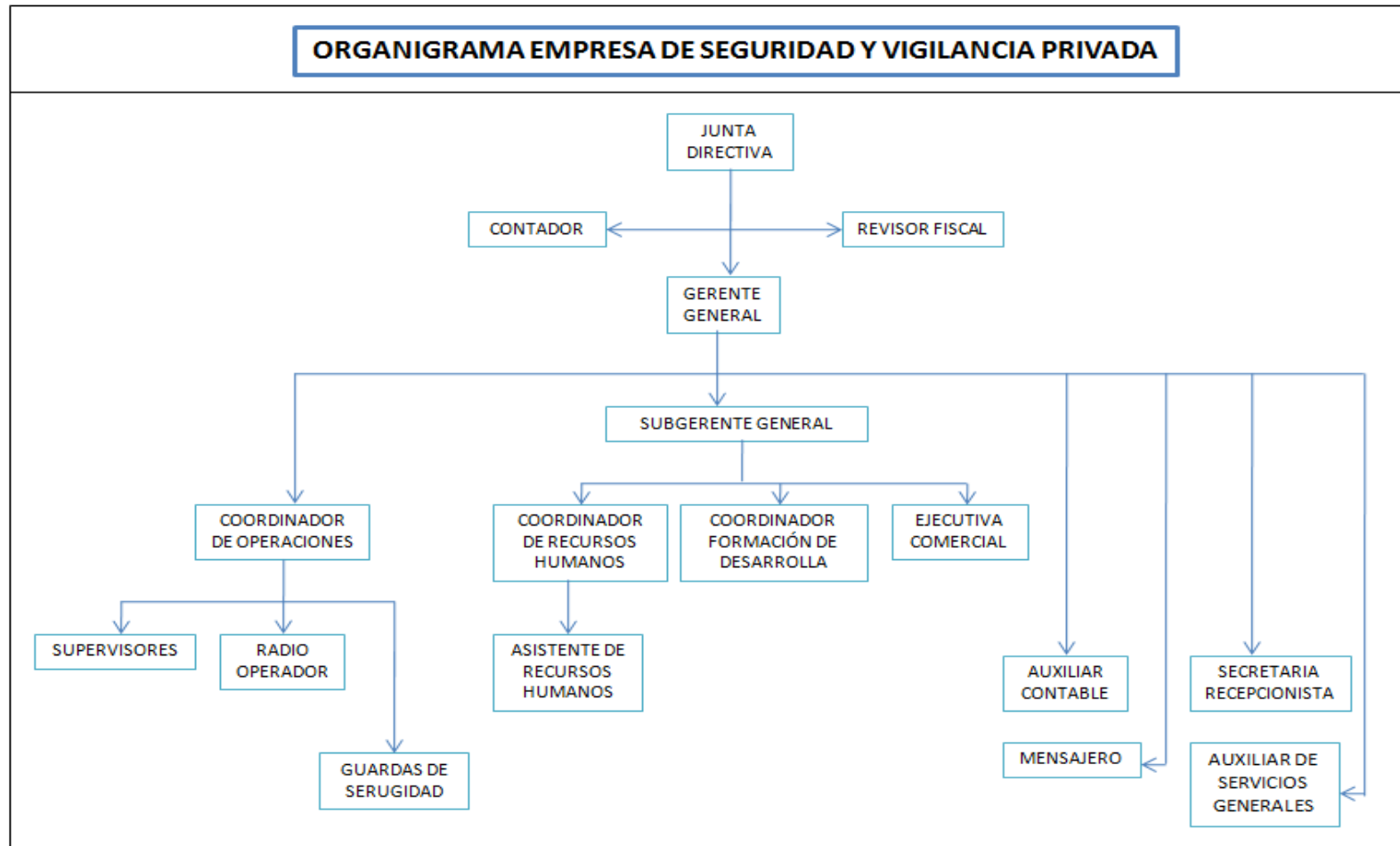
- Ramis, M., Manassero, M., Ferrer, V. y García, E. (2007). ¿No es fácil ser un buen jefe/a! Influencia de las habilidades comunicativas de la dirección sobre la motivación, la autoeficacia y la satisfacción de sus equipos de trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 23(2), 161-181.
- Rodríguez, H. (2007). Del constructivismo al construccionismo: implicaciones educativas. *Revista Educación y Desarrollo Social*, 2(1), 71-89.
- Sarabia, A., Serralta, I. y Velázquez, L. (2006). *El liderazgo en las organizaciones "Sociedad Cooperativa Trabajadores de Pascual"*. Ciudad de México, México: Metropolitana.
- Serbia, J. (2007). Diseño, muestreo y análisis en la investigación cualitativa. *Revista Hologramática*, 7(3), 123-146.
- Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. (2012). Tomado de <http://www.supervigilancia.gov.co/>.
- Taylor, S. y Bogdan, R. (2000). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados. Barcelona, España: Paidós
- Torres, M. y Ortiz, C. (2006). El Liderazgo transformacional, dimensiones e impacto en la cultura organizacional y eficacia de las empresas. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 14(1), 118-134.

ANEXO A

SECTOR DEFENSA NACIONAL



ANEXO B.



ANEXO C: MATRICES CATEGORIALES

	HISTORICO GENÉTICO	NORMATIVO	EMPÍRICO	INTERPRETACIÓN
N I V E L E S T R A T É G I C O	<p>Subgerente: No hay líderes y sí es muy pertinente formarlos en liderazgo, son las personas que están en la calle y tiene que halar al equipo para que se cumplan los objetivos, son los difusores de los objetivos de la parte operativa, tiene contacto con la gente son los jefes de los vigilantes y no se percibe en ellos el liderazgo y la gente lo ve como una persona que solo cumple sus funciones y recibe quejas. Pero no como un líder integral</p>	<p>Subgerente: Las características del <u>Coordinador de operaciones:</u> tiene conocimiento del tema convoca a la gente, les enseña y lo sigue, tiene comunicación asertiva que permite cumplir algunas metas, la <u>Gerencia general;</u> valoración de ser humano y valorar la gente que tiene vinculada a la organización (vigilantes) y esto de alguna u otra medida permite que ellos cumplan con el trabajo. La <u>Ejecutiva comercial,</u> es la energía, la actitud permite que la gente la siga Todas estas con características aisladas que cada uno tiene pero no tiene una característica integral en liderazgo.</p> <p>Subgerente: Yo pensaría que el nivel administrativo</p>		<p>La mayoría de discursos que se están construyendo en cuanto al liderazgo, tienen una fuerte connotación desde el poder, asociado a los cargos, por ende, la mayoría de significados que se construyen se enmarcan en lo normativo; relaciona la estructura organizacional de la empresa con el poder y las atribuciones al liderazgo, la subgerente ve al líder como una figura mística, puesto que en sus narraciones ella habla de jefes, gerencia, administrativos mas no de líderes de la organización. No se encuentra en lo empírico, ya que en sus relatos no manifestó una descripción del liderazgo desde las funciones.</p> <p>Los relatos manifiestos en su mayoría se encuentran ligados a categorías como el poder y a la autoridad, las mismas se muestran como carencia, es decir, la narradora lo señala como aspectos a mejorar y poder trabajar en equipo. La categoría normativa se presenta claramente en los relatos de carolina, quien se autodetermina</p>

Significados de liderazgo

		<p>no debe manejar el mismo liderazgo que el operativo. De alguna manera el perfil del vigilante y el tipo de servicio que se presta da para que el tipo de liderazgo este acompañado de autoridad y poder, ser muy disciplinado que manejarlo en el nivel administrativo no funcionaria bien. En la parte administrativa, desarrollar todas esas competencias para poder trabajar en equipo.</p> <p>Subgerente: Es importante desde lo operativo que los vigilantes me sigan y trabajen en equipo por la operación, mientras que por el área administrativa el perfil es diferente se espera que la gente piense, desarrolle, gestione, sacar la parte creativa del personal y que ese líder pueda dar lo mejor de sí para el bien organizacional.</p>		<p>como un ejemplo a seguir de acuerdo a las funciones planteadas a su cargo, de la misma forma que devela su interés en que los otros cargos asuman ciertas cualidades en procura de un excelente clima organizacional.</p>
	<p>Ejecutiva de ventas: Para mí hay una cabeza que es</p>	<p>Ejecutiva de ventas: Y como Gerente La señora</p>	<p>Ejecutiva de ventas: Es importante que un líder delegue funciones en</p>	<p>Hay un discurso de alto reconocimiento de liderazgo hacia carolina viéndola como, líder no por</p>

Significados de liderazgo

<p style="text-align: center;">N I V E L T Á C T I C O S U P E R I O R</p>	<p>la subgerente, ella ejerce una gerencia en todos los departamentos y muy bien el tema que desempeña y lo transmite correctamente, ella ha fortalecido la organización.</p> <p>Coordinador de operaciones: La subgerente tiene un buen perfil para ser líder, tiene amplio conocimiento en vigilancia y si necesitamos un líder en esta empresa es importante que tenga conocimiento en el tema y ella lo tiene, además tiene una carrera profesional que tiene unos cimientos muy resistentes en el tema de manejo administrativo, operacional, financiero, entonces yo pienso que ella es la persona más indicada.</p> <p>Coordinador de operaciones: Es muy prematuro para mi entrar a juzgar o señalar a un grupo de trabajo con el que estoy actualmente, sin embargo no veo un modelo de líder en los supervisores que</p>	<p>Nora debe cumplir un rol de líder, pero en general la cabeza principal es la subgerente.</p> <p>Coordinador de operaciones: yo pienso que primero el tema de la cabeza visible en la organización se maneja por jerarquía, hay que entender que dependiendo el cargo se va a ver reflejado el respeto o el don de líder, no es lo mismo hablar del jefe de operaciones, que hablar de la gerente o subgerente.</p> <p>Coordinador de operaciones: Claro que si, primero que todo ellos más que líderes son jefes y un buen jefe sabe las funciones de sus empleados y grupo de trabajo, pero en dadas oportunidades. Nosotros con la subgerente hemos hecho varias visitas, en las cuales no hemos dado cuenta en el 99% que el personal no conoce sus funciones y la persona que debe garantizar que el vigilante conozca sus funciones, es le supervisor</p>	<p>personas a las cuales les tenga mucha confianza. El líder debe transmitir la información, tener mando y saber delegar y en esta organización carolina tiene la cabeza como líder.</p> <p>Coordinadora recursos humanos: Yo no soy líder. Pues hasta ahora estoy desarrollando esa competencia, tal vez por mis características de personalidad, por mi timidez, yo cuando propongo lo dudo mucho, todavía no me siento muy preparada para dirigir, y creo que estoy en proceso para llegar hacer algún día líder.</p> <p>Coordinadora de recursos humanos: considero que es muy importante y aún más en operaciones porque se necesita mucho trabajo ahí, porque igual operaciones es el fuerte de la empresa y el liderazgo organiza a las persona y el trabajo y</p>	<p>el cargo sino por sus cualidades Y farid dice que</p> <p>Esta narrativa tiene dos vertientes una que si reconocimiento a carolina como una líder independientemente del cargo y el otro es que hay un reconocimiento partir de conocimientos y el las áreas que maneja en las empresa.</p> <p>Los significados que construye el nivel táctico superior oscila entre los histórico genético y empírico porque realmente aunque algunos integrantes de este nivel reconocen el liderazgo otros no y sin embargo se siguen anclando a los cargos. Los significados siguen siendo muy parejos entre lo histórico genético y lo normativo (algunos lo reconocen más que otros) ese reconocimiento de liderazgo sigue siendo muy clasificado desde lo normativo porque es desde los cargos desde donde se desprende ese rol de liderazgo y lo empírico aparece como una explicación de que funciones deberían estar ancladas algunos cargos particulares ya que está hablando de una realidad muy concreta que es en si la organización.</p> <p>Aquí se empieza a dar una</p>
--	--	---	---	--

Significados de liderazgo

<p>están a mi cargo en estos momentos, considero que no tienen el espíritu de colaboración hacia la empresa.</p> <p>Nos hemos dado cuenta que ellos (los supervisores) desconocen las funciones de sus vigilantes, entonces no estaríamos hablando de líderes, lo que tenemos es la figura de una persona visita un puesto de trabajo para mirar las condiciones y requisitos mínimos del servicio pero no van más allá</p> <p>Coordinador de formación: yo no conozco a los supervisores, hasta ahora los estoy conociendo, pero creo que para ser líder hay que ser más participativo y la mayoría de ellos no lo son.</p> <p>Coordinadora de recursos humanos: los supervisores, ellos deben tener liderazgo no son nada propositivos, más bien son como sumisos a</p>	<p>y si ellos lo desconoces, entonces se nota una gran ausencia del cargo de supervisor.</p> <p>Ejecutiva de ventas: considero que se deberían formar en liderazgo, primero porque ellos tienen la figura de supervisores, es decir ellos tienen una responsabilidad hacia la empresa del manejo del grupo del trabajo y si yo encuentro ese tipo de conductas, señala que ellos no están siendo buenos líderes o buenos supervisores por eso se requiere que se entrenen en ese tema.</p> <p>Coordinadora de recursos humanos: Yo pienso que los supervisores deberían ser líderes, pero la verdad no porque ellos solo cumplen con sus consignas, digamos cuando hay entrevistas de retiro de los guardas me dicen como que no hay ese acompañamiento de los supervisores, si tenemos un problema obviamente</p>	<p>creo que en operaciones es en donde se necesita más liderazgo.</p>	<p>comprensión desde lo normativo y desde lo histórico genético a partir de ese reconocimiento que se le dan a ciertas personas independientemente del cargo, aparecen ya datos empíricos que son aquellos en los que se describen aquellas funciones que se tienen ciertos sectores de la empresa que deberían ser potencialmente funciones de líderes.</p>
---	--	---	--

Significados de liderazgo

<p>lo que les manden, a lo que toque hacer.</p> <p>Coordinadora de recursos humanos: Con la subgerente ella me parece que es una líder, ella motiva a la gente, ella propone para hacer de diferentes maneras algunas actividades, ella sabe manejar los grupos de una forma adecuada, apoya al grupo cuando hay algunas problemáticas, ella se teme dentro del problema y salimos adelante todo, sabe dirigir muy bien las operaciones, maneja todo acá, contabilidad, recursos humanos, operaciones todo. ella a mi me apoya mucho, he tenido situaciones difíciles acá en la empresa entonces ella no lo deja caer a uno y nos reúne a los que somos RR HH el coordinador de formación, la asistente de RR HH y yo y nos dice está pasando tal cosa que podemos hacer, que podemos cambiar, como lo</p>	<p>llamamos a la empresa y por obligación tiene que venir ayudarnos, pero así que ellos estén ahí, apoyándoles, hablándoles no, ellos solo reciben como regaños, quejas, etc.</p> <p>Coordinadora de recursos humanos: La gerente es líder pero a su manera, digamos con nosotros casi no tiene contacto entonces no hemos podido ver como es ella ya que no tenemos un contacto directo. Supongo que el coordinador de operaciones es líder pues por su cargo y veo que le hace falta como iniciativa y acompañamiento a su grupo de supervisores, pues obviamente ellos tienen que hacer una reunión cada 15 días por obligación, pero pues cuando hay un problema en los supervisores el debería entrar hay como ayudar a solucionar el problema y no hace nada como pues dejarlos y ya.</p>		
---	--	--	--

Significados de liderazgo

	<p>vamos a solucionar. Personalmente me ha ayudado mucho, he tenido unos altibajos y he recibido mucho apoyo, la retroalimentación de ella es constante cada 15 o 8 días, sea buena o mala, sea lo que se ella nos llama a felicitarnos o a decirnos las falencias. ella tiene un muy buen contacto con el grupo de trabajo operativo, yo en realidad no sé cuáles son todas las características que deba tener el liderazgo como tal, pero a mi parecer no reo que le falte alguna.</p>			
<p>N I V E L T A C T I C O I N F</p>	<p>Supervisor 2: líderes como tal, tal vez solo la gerente porque sabe lo que quiere y a dónde quiere llegar, en cambio nosotros ni sabemos lo que queremos. No tengo ninguna más, tal vez todos estamos en la etapa de aprendizaje, nos falta todavía llegar para liderar</p> <p>Supervisor 1: yo creo que aquí hay gente muy buena,</p>	<p>Supervisor 2: no sé, más conocimiento en el área que se está desempeñando, por ejemplo al coordinador de operaciones porque el hecho de que sea jefe también debe saber pensar cómo persona, de saber exigir en un trabajo y no solo en trabajo sino darle ese bienestar al personal que se vincula el la labor que el también está</p>	<p>Radio-operadora: Soy líder ante todo, para así mismo poder guiar a un grupo que está a cargo de nosotros.</p> <p>Supervisor 1: mi función es estar pendiente de los clientes, porque prácticamente sí, no es que uno lo haga porque mucha gente lo toma en el sentido de que el guarda de supervisión es</p>	<p>En este nivel las narrativas desde lo histórico genético indican el reconocimiento de un gran líder, entre pares también se observa el reconocimiento de un líder</p> <p>en torno a lo histórico-genético y lo normativo. En el nivel táctico superior encontramos relatos que reconocen a Carolina como líder, la mayoría de los mismos advierten de cualidades en el buen trato y el conocimiento suficiente para manejar los hilos de la empresa; sin</p>

Significados de liderazgo

<p>E R I O R</p>	<p>el Coordinador de Operaciones tiene un buen liderazgo en su cargo, en lo que él sabe.</p> <p>Radio-operadora: la líder mayor de acá, la gerente, ella trata de escucharnos, me parece que es la principal.</p> <p>Supervisor 2: supervisor 1 y supervisor 2, se conocen en los puestos por malgeniados y he tenido muchos conceptos de ellos, lo sé porque los guardas le comentas a las supervisoras y ellos me comentan a mí, al igual que me entero que ellos son muy estrictos y molestan mucho es porque los mismos guardas me cuentan, yo soy uno de los que más me pongo hablar que han hecho, que necesitan.</p> <p>Supervisor 2: el coordinador de operaciones a veces programa gente para</p>	<p>desempeñando y con los otros yo muy poco socializo con el personal de oficina, socializo más con los guardas</p> <p>Supervisor 2: Los supervisores se dedican a la supervisión y se creen superior a los guardas, ellos rinden cuantas de supervisión para arriba de ahí para abajo no le importa ninguno.</p> <p>Supervisor 3: la jefe es líder porque yo la conozco desde hace bastante tiempo y esa señora es un ejemplo. A mi jefe directo (coordinador de operaciones) a mi me parece que para ser un coordinador de operaciones desde ese punto debería ser un líder</p>	<p>el que viene a joder, el supervisor es el que viene a molestar, no es tanto por molestar, es por saber que ellos estén bien, lógicamente hay conocer el estado anímico de cada uno de ellos, como se encuentran porque hay gente que tiene problemas en su casa y de pronto por eso es que hay mucho guarda que se suicida, que se mata en el puesto porque tienen algún problema, lógicamente lo que yo hago es en parte como psicólogo aunque no tengo pues ni idea bien que es la psicología, pero sí analizo el estado anímico del guarda y que este todo completamente en orden, que tengan capacidad de respuesta en lo que están haciendo en su turno y que sepan para que estamos, no solamente pararse ahí doce horas nocturnas o venimos a prestar un servicio o a que venimos.</p> <p>Supervisor 1: yo soy de las personas que me gusta</p>	<p>embargo también se encuentran narraciones fundamentadas en disposiciones negativas hacia el trabajo y la empresa, aparecen entonces clasificaciones históricas que señalan la ausencia de reconocimiento a líderes en los miembros de la empresa. Las expresiones acerca de cualidades de líderes se limitan al cumplimiento de funciones en los respectivos cargos. Existe desconocimiento de los miembros de la empresa y siempre se relata desde el déficit los cargos operativos. El reconocimiento al liderazgo se entremezcla con calificativos como amistad.</p> <p>No hay reconocimiento del líder, es bastante empírico.</p>
---	---	---	--	--

Significados de liderazgo

<p>vacaciones y nunca nos comenta y siempre nos genera la novedad a nosotros, entonces el siempre mira solo cuando nosotros nos equivocamos y no cuando se equivoca él, y si me gustaría mucho que cuando él se equivoque lo reconozca, ya que cuando se nos olvida algo él lo único que hace es pasar todo por escrito y un memorando, pero cuando él se equivoca, quien lo corrige a él y nosotros si tenemos que darle solución cuando él se equivoca y ese es el punto en que siempre hemos tenido dificultad con él es lo que me ha llevado a tener discusiones sin que gerencia se entere.</p> <p>Supervisor 3: el supervisor 1 lidera mucho, como hagamos lo que nos dicen que tenemos que hacer él es líder como en que lo que le digan que hacer hay que hacerlo, hay que hacer el trabajo.</p> <p>Supervisor 3: bueno</p>	<p>Supervisor 2: a mi jefe le falta más compañerismo y dialogo con nosotros, que no solo con gerencia, si nosotros somos un equipo para él, el también debería generar ese vinculo con nosotros y no formar esa discordia contra gerencia y nosotros. El debería llamarnos la atención a nosotros y no gerencia, debería haber un conducto regular, si a operaciones se le sale de la manos a operaciones ahí sí que intervenga gerencia.</p>	<p>hablarle a la gente, me gusta que la gente tome conciencia de lo que está haciendo y de pronto si yo me equivoco y veo que la embarré pues tampoco les voy a dar la razón de que la embarré, pero sí les hago entender que parte y parte tenemos la razón y que tengan paciencia respecto a lo que está pasando.</p> <p>Radio-operadora: Yo como radio-operadora trato de ponerme en la posición de ellos, entonces yo trato de escucharlos de si me llaman a pedir un favor trato de hacérselo de buena voluntad, por ejemplo que el guarda necesita un permiso, entonces yo trato de aconsejarlos. Yo se que uno no puede ser tan amigo de los guardas porque uno necesita tener autoridad sobre ellos. Uno trata de estar de mente abierta a ayudarlos un poquito, no tanto ser laque les exige o la que</p>	
---	--	---	--

Significados de liderazgo

<p>empecemos por casa, de lo que yo sé que los guardas han comentado las supervisoras y a otros guardas sé que dicen que supervisor 3 es bien y no es aburridor, cuando dicen algo del supervisor 2 también dicen que es bien, pero del supervisor 1 es otra cosa distinta a él le tienen hasta apodos, él se muestra como muy fuerte, él no perdona una, pero a unos le tienen miedo y a otros respeto, pero saben que cuando necesitan algo me buscan más a mí que a él, porque él es más exigente, cuando alguien comete un error lo que el supervisor 1 hace es tomar la foto y presentar el informe, yo no soy así, pero me parece que las cosas deben ser así como uno fuerte y uno más permisivos</p> <p>Supervisor 3: al supervisor 1 le dicen que él es un sanguinario, como que él reporta siempre todo, mientras que el supervisor 2 él como que</p>		<p>todo el tiempo les está regañando, sino, estar guiándolos, para mí eso es talento humano y trabajo en equipo.</p> <p>Radio-operadora: yo me considero líder porque soy alguien que trata de escuchar a las personas y de dar un valor agregado, o sea un poquito más de lo que yo sé, de pronto hay personas que saben más que yo o saben menos que yo, pero yo trato de aportar lo mucho o poco que he aprendido y que tengo. No me considero una persona conflictiva, trato de apaciguar las situaciones de conflicto uno no debe generar malas actitudes y reportarlas en las novedades. Un buen líder no está para echarle más leña al fuego.</p> <p>Supervisor 1: siempre me he considerado líder sea o no supervisor, en mi familia y en mi trabajo soy líder, líder, porque puedo colaborarle a</p>	
--	--	---	--

Significados de liderazgo

	<p>ni allá ni acá.</p>		<p>mucha gente digamos en el caso de la seguridad, porque hay gente que la seguridad no la ve como un don, yo sí la veo como un don porque me sé defender en lo que yo sé hacer. Para mí soy un líder en todo el sentido de la palabra, no me puedo dármelas, porque hay gente que sabe más que uno y uno aprende de los demás.</p> <p>Supervisor 1: yo voy a hablar por todos, todos son líderes, siempre y cuando las cosas salen bien, pero cuando salen mal, dejamos de ser líderes.</p> <p>Supervisor 2: yo que soy muy amable, muy consciente de las cosas, tal vez porque empecé como guarda y sé que es trabajar como eso, entonces yo me pongo en el lugar de los guardas y no me gustaba ese tipo de comportamiento de los supervisores. Si me pongo en el lugar del</p>
--	------------------------	--	--

Significados de liderazgo

			<p>guarda me gustaría que los supervisores fueran más amables y pensarán más como persona no solo porque son supervisores llegaran atacarlo a uno que llegaran con un ánimo de formar confianza y no con el ánimo de corchar a la persona.</p> <p>Supervisor 2: No, yo creo que aún me falta para llegar a ser líder, ya que por eso no he llegado ni a la mitad de las respuestas que ustedes me están haciendo.</p> <p>Supervisor 3: una vez que unos guardas que cogieron a un ladrón yo fui quien habló con la doctora para que se les retribuyera por ese buen servicio, porque yo pienso que cuando uno hace bien su trabajo y hay forma de hacerle un reconocimiento es bueno y cuando hay falencias también hay que hablarle pero todo con su tono moderado, por ejemplo a veces los cojo dormidos y lo que yo les digo es esta</p>	
--	--	--	---	--

Significados de liderazgo

			<p>se las paso pero la próxima ya no y ha pasado pero como yo ya les había advertido ellos me firman hay supervisores a los que no les firman igual todo es experiencia, yo tengo 28 años y llevo 6 años en este y a mí me ha funcionado, yo me considero un líder.</p> <p>Supervisor 3: No sé como los guardas me vean pero no me ven como un enemigo y me tienen en buen concepto, dirían que sí él siempre trata de hablar con los guardas y él lo escucha a uno.</p>	
<p>N I V E L O P E R A</p>	<p>Grupo Focal: la gerente, con el personal y los clientes está muy activa y pendiente.</p> <p>Grupo Focal: También consideramos cómo líder a los supervisores, porque ellos están pendientes de nuestro trabajo y de los materiales que necesitamos y resuelven nuestros problemas con mayor</p>	<p>Grupo Focal: Yo de pronto veo que es un poquito malgeniado y mamón es el supervisor 1, yo con él la llevo bien, pero de pronto es un poco serio, no ha muchos le cae bien Juan por la personalidad de él, como a dárseles de que yo soy el jefe y cosas así.</p> <p>Grupo Focal: la asistente de recursos humanos,</p>	<p>Grupo Focal: yo creo que debemos ser todos líderes, yo soy líder en mi puesto y tengo que dar ejemplo aquí y ante todo la imagen y en el caso de los supervisores ellos tienen que dar la imagen de ellos y a mirar como estoy yo. Y todos debemos asumir las cosas como propias.</p>	<p>Desde este nivel los discursos se enmarcan desde lo histórico genético hay un reconocimiento del líder el cual es narrado positivamente la relaciones con sus subalterno trasciende de lo laboral a lo personal.</p> <p>Las narraciones evidencian la relación de subordinación inclusive al desarrollar la entrevista, se reafirma el desconocimiento de los miembros de la empresa, sin</p>

Significados de liderazgo

<p>T I V O</p>	<p>brevedad.</p> <p>Grupo Focal: Importante Don Gustavo, ya que él ha trabajado como guardo y ha subido de rango y ha sido muy bien no forma conflicto, lo hace a mejor que los otros.</p> <p>Grupo Focal: La actitud de ellos es formal, se dejan conversar y si hay alguna inquietud que se la digamos que ellos nos sirven de puente que es lo importante preguntan cómo se ha sentido en la empresa.</p> <p>Grupo Focal: Yo pienso que más que laboral es personal, son personas muy humanas y amigables un no es un trato de jefe a subalterno sino de amigo a amigo, con todos los supervisores.</p> <p>Grupo Focal: el supervisor 1 es muy asequible, una persona muy dada a entenderlo a uno como amigo y hablar con él de una forma muy</p>	<p>porque está muy pendiente de los papeles y documentación</p> <p>Grupo focal: No, no tanto solo uno los otros se dedican a lo que tiene que hacer.</p> <p>Grupo Focal: El líder es una persona que está encomendada a ejercer ciertas funciones o se le atribuyen esas funciones. Sí claro, considero a los tres supervisores como líderes.</p>		<p>embargo a comparación de los demás niveles no construyen juicios acerca de los mismos.</p>
--	--	---	--	---

Significados de liderazgo

	descomplicada ya no es ese temor de llegar el supervisor y que me da miedo porque llegar no eso ya no.			
--	--	--	--	--

ANEXO D. MATRIZ SENTIDO DE LIDERAZGO

	SENTIDO DE LIDERAZGO
NIVEL ESTRATÉGICO	<p>Subgerente: un buen líder tiene que tener una buena comunicación poder tener el poder que las personas los sigan, conocer los temas por convicción, poder de convocar, tener seguidores, de poder lograr metas y objetivos y poder llevar a un equipo de trabajo a cumplir esas metas y objetivos. Eso permite que tenga unas características especiales. Por otro lado puede ser una persona que pueda solucionar conflictos, comunicar bien los mensajes que sea una persona asertiva, organizada, persona organizada que venda muy bien sus ideas.</p> <p>Subgerente: cuando uno es líder, se exige un nivel de perfeccionamiento alto y al ser gerente de una organización esperaría que esta persona tenga un nivel de perfección mucho más alto que cualquier otro cargo ejecutivo de la compañía. Para ser líder se requiere de muchas cualidades y formarlo en muchos temas, tiene que tener un pensamiento estratégico, global, ser objetivo, controlar emociones, habilidades de comunicación, ser duros con el problema, suave con la persona, poder vender y</p>

Significados de liderazgo

	comunicar muy bien las ideas, que la gente lo siga.
<p>NIVEL TÁCTICO SUPERIOR</p>	<p>Ejecutiva de ventas: es marcar la diferencia con el resto de la gente, tener la iniciativa en bien y en pro de alguna cosa, sobresalir y buscar el bienestar de los demás. Presentar nuevas opciones y alternativas frente al desarrollo de cualquier actividad en la que me desarrolle. El líder debe tener iniciativa, creatividad, honestidad, sentido de pertenencia, inteligencia para poder transmitir el conocimiento y saber cómo transmitirlo.</p> <p>Coordinador de operaciones: la capacidad de una persona, en poder manejar grupos de trabajo encaminados a un beneficio común., pensando siempre en los objetivos de la organización en la cual se desempeña. Un buen líder en la parte operativa debe tener don de mando, obviamente respetando la integridad de las personas, nunca sobrepasando los límites del respeto y de esta forma lograr que los objetivos que se trazan en la organización se puedan cumplir sin la necesidad de tener que aplicar acciones disciplinarias, ni caer en ese tipo de decisiones administrativas de alterno a sus empleados.</p> <p>Coordinador de operaciones: para que un subalterno cumpla una orden no tiene, porque gritar si no un nivel de autoridad alto, ni tener que usar una actitud agresiva a su subalterno para que cumpla con sus órdenes.</p> <p>Ejecutiva de ventas: el supervisor tendría que ser bien directo y claro en las precisiones de las reglas. Si el supervisor está logrando el objetivo de estar pendiente del repote y se mejore la calidad del servicio el señor cumplió con su cometido, desafortunadamente nos toca formar líderes con un sentido de la autoridad bien firme.</p> <p>- La parte directiva, ejecutiva, administrativa de la empresa en toda su estructura tienen que tener un nivel de autoridad alto que no sean flexibles en sus decisiones y que tengan la capacidad de que el señor vigilante que está en ese puesto de trabajo cumpla con sus funciones sin que se vuelva un riesgo para la sociedad o para la empresa.</p> <p>Coordinadora de recursos humanos: el comportamiento de los supervisores hacia los guardas debería ser motivador, propositivo, más compromiso y sentido de pertenencia, yo no sé los he visto, ellos cumplen turno y hasta luego y ojala les toque quedarse un poquito porque se presento algo y eso es una mala cara y no les gusta.</p> <p>Coordinador de formación: el coordinador de operaciones debe generar confianza en su grupo de trabajo, el es bueno manejando grupos pero ya al hora de dirigirlo es que lo que le hace falta y</p>

Significados de liderazgo

	<p>encaminarlo hacia donde lo quiere dirigir.</p> <p>Coordinador de formación: es la forma de saber dirigir y encaminar proyectos que se establecen en una organización y tener un adecuado seguimiento para saber si se está cumpliendo o no, además una parte fundamental es la motivación que se le da al grupo y la participación activa de este.</p> <p>Coordinadora de recursos humanos: saber transmitir los mensajes de manera clara y que cuando se llame la atención que no suene despectivo, tener carácter para afrontar las cosas y situaciones que se presenten en el grupo, seguimiento que la persona este con la actitud de ayudar y colaborar para hacerlo de manera continua a su equipo de trabajo, tener astucia, imaginación y se más arriesgados.</p> <p>Coordinador de formación: manejo de equipo, buena comunicación y generar confianza dentro del grupo.</p> <p>Coordinadora de recursos humanos: para se un buen líder no es solo saber un tema específico sino de todo y saber moverse en el ámbito y el negocio en el que está y siempre ir poquito más allá.</p> <p>Coordinador de formación: un líder debe saber qué es lo que se está haciendo y todo lo que es la organización no me basta saber solo lo del área de recursos humanos sino todas las áreas.</p>
<p>NIVEL TÁCTICO INFERIOR</p>	<p>Supervisor 2: un líder es aquella persona que está capacitada que tiene la actitud y responsabilidad, honestidad, líder no es aquella persona que lidera una multitud sino que sabe hacia dónde quiere llegar ejemplo: Hitler.</p> <p>Supervisor 2: conocimientos ya los tenemos, nos hace falta es más experiencia para llegar a serlo, porque quien dice usted puede estudiar, pero no solo es estudio le da lo que con el tiempo llega a aprender, entonces lo que me hace falta es tiempo y experiencia.</p> <p>Supervisor 3: líder es la persona que con su trabajo y sus ideas lleva a un grupo a salir adelante, es una</p>

Significados de liderazgo

	<p>persona que sobresale en los demás aportando e ideas y soluciones sobre todo. El líder debe tener conocimientos en el tema en este caso en la seguridad de cómo se hace la supervisión, el nombre de los guardas la habilidad de aplicar soluciones y mejorar en caso de haber falencias y mejorarlas, no solo en los guardas sino en nuestro trabajo.</p> <p>Supervisor 3: el conocimiento siempre va hacer falta, por lo menos a mi me gustaría aprender más cosas, como sistemas muchas veces uno acá en la oficina no sabe como enviar las cosas y conocimientos de la seguridad que uno pueda decirle a un guarda que es lo que está haciendo mal y en que eso va a repercutir o en que no.</p> <p>Supervisor 3: conocimientos y acciones en general muchas las veces se plasma y se habla pero no se ven en la parte operativa en la parte de presentación, a veces la gente habla bonito y dicen pero no actúan.</p> <p>Supervisor 3: todos los conocimientos y formación nunca sobran, por eso pienso que todos. Sí la mayoría de personas acá son líderes funcionaría mejor la organización, porque muchos de nosotros pensamos que somos líderes pero en realidad no lo somos, que porque decimos y hablamos pero si no lo ponemos en práctica no lo es, porque líder no es el que dice voy hacer como el político, es el que realmente se mete en el juego en este caso en la empresa y soluciona las cosas y da opciones para mejorar las falencias.</p> <p>Supervisor 1: yo diría que el trato con las personas, no hay que abusar, refiriéndome a la parte administrativa y de la parte operativa, no hay que abusar por el hecho de ser líderes, no hay que abusar del cargo. Hay que tomar las cosas apagadamente y mirar cual es el daño y darle como cierto manejo a las cosas que no se vayan a salir de las manos, ser más serios, hay que ser organizados, tener un orden, mejorar la comunicación, saber hablar, no salirnos de casillas.</p> <p>Supervisor 1: para mí, es una persona con metas que se pone a largo y corto plazo, inteligente, analista.</p> <p>Radio-operadora: es tener una misión, mirar hacia adelante y poder corregir cosas de una buena</p>
--	---

Significados de liderazgo

	<p>manera, aportando lo mejor que yo tengo.</p> <p>Supervisor 1: ser hábil, delegar funciones, ser transparente, el líder debe tener herramientas como retroalimentaciones a los demás, las capacitaciones, darles conocimiento a los demás.</p> <p>Radio-operadora: ser inteligente para tomar decisiones, hablar, tomar en cuenta a la persona que está en frente de nosotros, escuchar a las personas, es mandar a los demás.</p> <p>Radio-operadora: de pronto de la parte operativa, yo creo las demás personas de la organización deberían aprender a escuchar a los demás porque ese es el ejemplo que da la gran líder.</p>
<p>NIVEL OPERATIVO</p>	<p>Grupo Focal: yo pienso que siempre debe haber más amistad y confianza con el supervisor.</p> <p>Grupo Focal: el saber hablar, saber tomar decisiones, tener anticipación ante todo lo que hace, tener una actitud hacia lo que la persona está pensando o piensa hacer, tener un buen rendimiento, ser el primero en todo y un modo de ejemplo, ser la imagen de lo que está representando, tener conocimiento de lo que dice y ser persistente.</p> <p>Grupo Focal: que sea la muestra o el ejemplo a seguir (ejemplo fútbol = capitán) ser un respaldo, saber sobre las decisiones que está tomando, saber comprender a la persona y ser ecuánime en las decisiones que va a tomar.</p> <p>Grupo Focal: líder es la persona que se lo ha ganado y ha venido de ceros y ha compartido con uno.</p> <p>Grupo Focal: de pronto ellos no tendrían que ver siempre lo que uno hace mal sino ver las cosas buenas y animarlo más.</p> <p>Grupo Focal: de pronto que le agradezca a uno y reconociera la labor que uno hace.</p>

Significados de liderazgo

	<p>Grupo Focal: que colabora y esté al tanto de todo.</p> <p>Grupo Focal: no, nada solo cuando hay novedades o la embarro pues me dirán y lógico me gustaría recibirla para saber cómo se está comportando uno según ellos.</p> <p>Grupo Focal: líder es la persona que está al frente de un grupo y como tal tiene que dar el ejemplo indicado y el comportamiento adecuado para uno copiarse de esa persona.</p>
--	---

