

El Rol De Un Líder En Una Empresa

Isabel Vélez Echeverri

Asesor

Anita López Martínez



Colegio Marymount Medellín

Proyecto de Grado

2021-2022

Contenido

Resumen	3
Introducción.....	5
Justificación	7
Capítulo 1	9
Pregunta de Investigación.....	9
Objetivos.....	9
<i>Objetivo General</i>	9
<i>Objetivos Específicos</i>	9
Antecedentes	10
Capítulo 2: Marco Teórico	12
Líder.....	12
<i>Definición y Rol de un Líder</i>	12
<i>Cualidades</i>	13
<i>Habilidades</i>	20
<i>Inteligencia Emocional</i>	23
Liderazgo.....	27
<i>¿Qué es el liderazgo?</i>	27
<i>Roles y tipos de liderazgo</i>	28
Capítulo 3: Metodología	30
<i>Enfoque:</i>	30
<i>Población:</i>	31

<i>Instrumentos:</i>	31
Capítulo 4: Resultados, Análisis y Conclusiones	33
Organización de la Información	33
<i>Ambiente laboral</i>	33
Líder	33
Interpretación de la Información	39
<i>Empresa uno</i>	39
<i>Empresa dos</i>	40
Análisis Final	41
Explicación de la Información	41
Conclusiones	44
Bibliografía y Referencias	47
Anexos	50
Empresa 1	50
<i>Entrevista Sujeto 1</i>	50
<i>Entrevista Sujeto 2</i>	51
<i>Entrevista Sujeto 3</i>	54
Empresa 2	56
<i>Entrevista Sujeto 4</i>	56
<i>Entrevista Sujeto 5</i>	58
<i>Entrevista Sujeto 6</i>	59

Resumen

En todos los ámbitos de la vida un líder es primordial, y el cumplimiento de su rol es un factor indispensable para el funcionamiento de cualquier equipo de trabajo, en especial el de una empresa. Aunque el líder maneja y organiza el equipo, este no lo podría sacar adelante sin individuos comprometidos y dedicados a su labor. Por ende, es imprescindible que además de delegar y diligenciar, el líder motive y retroalimente de la mejor manera a sus colaboradores. Este trabajo de grado tiene como objetivo analizar los aspectos principales con los que un líder debe contar para poder dirigir a su equipo y lograr que se cumplan las metas designadas. Este trabajo a través de un enfoque cualitativo presenta insumos de colaboradores de dos diferentes empresas, analizando sus respuestas a diferentes preguntas que permitieron evidenciar la influencia de sus líderes y el ambiente laboral. La población entrevistada estuvo constituida por profesionales de dos empresas privadas de Medellín, que llevaban más de un año de permanencia y tenían un jefe en común dentro de sus respectivas empresas. El instrumento empleado fue una entrevista de seis preguntas abiertas. Los resultados fueron interpretados organizados y explicados para cumplir con el objetivo y responder a la pregunta de esta investigación.

Palabras clave: Líder, ambiente laboral, inteligencia emocional, cualidades, habilidades, herramientas

Abstract

In all areas of life, a leader is essential, and the fulfillment of his role is an indispensable factor for the functioning of any team, especially of a company. Although the leader manages and organizes the team, it would not be able to move forward without individuals that are committed and dedicated to their work. Therefore, it is essential that in addition to delegating and diligence, the leader motivates and provides the best possible feedback to his collaborators. The objective of this degree work is to analyze the main aspects that a leader must have, in order to lead his team and achieve the designated goals. This work through a qualitative approach presents inputs from employees of two different companies, analyzing their answers to different questions that allowed to show the influence of their leaders and the work environment. The interviewed population consisted of professionals from two private companies in Medellin, who had been working for more than one year and had a common boss in their respective companies. The instrument used was an interview with six open-ended questions. The results were interpreted, organized and explained in order to fulfill the objective and answer the research question.

Key words: Leader, work environment, emotional intelligence, qualities, skills, tools.

Introducción

La presente investigación analiza el rol de un líder y cómo éste incide en el desempeño de los colaboradores. Desde que los seres humanos existen, se ha evidenciado la formación de distintos grupos, en los cuales cada uno de los integrantes toma un rol y cumple con una función diferente, aunque todos son igual de importantes se sabe que sin un líder el grupo estaría perdido. Un líder es indispensable para el funcionamiento de cualquier equipo, pues este tiene el deber de supervisar a todos los integrantes, además de motivarlos, corregirlos y delegar los deberes. Por consiguiente, este proyecto estudia el reto de ser un líder.

Para comenzar, es pertinente mencionar que, aunque cualquier persona puede ser un líder, esta debe estar capacitada y contar con diferentes cualidades y herramientas que le permitan dirigir a su equipo y encaminarlos hacia el cumplimiento de los objetivos. A lo largo de la investigación se establecen las distintas herramientas y estrategias que se deben implementar, y se observa cómo el ambiente laboral afecta al grupo.

Para dar respuesta a la pregunta planteada se trazan distintos objetivos, uno general, y tres de corte específico. Estos fueron propuestos para entender cómo en las empresas privadas de Medellín el rol de un líder impacta a la comunidad. En esta investigación se elabora un marco teórico, en el cual, en primer lugar, se menciona la definición del concepto líder y de su rol. En segundo lugar, se describen las cualidades y las habilidades que configuran a un líder, luego se establece la definición del liderazgo y los tipos que hay y, por último, se enfatiza en el concepto de inteligencia emocional y sus componentes.

Adicionalmente este proyecto cuenta con una metodología de carácter cualitativo, la cual permite conocer las opiniones de sujetos de dos empresas distintas, además de evidenciar cómo estas son afectadas por su relación y el rol de su líder. Esta información se organizó e interpretó haciendo uso de diferentes categorías y una tabla de comparación, las cuales permitieron un

buen entendimiento. A continuación, se ejecuta una triangulación de los insumos obtenidos en la metodología con la información establecida en el marco teórico.

Finalmente, este trabajo es cerrado con conclusiones pertinentes, en estas se evidencia como en una de las empresas los colaboradores tienen una buena relación con su líder, la cual permite el desarrollo de capacidades y el cumplimiento con los deberes además de proporcionar un ambiente sano y de aprendizaje. Sin embargo, se observa cómo en la otra empresa se podrían mejorar algunos aspectos por parte del líder para así mejorar la calidad del trabajo y del ambiente. Estas conclusiones logran satisfacer los objetivos trazados además de sugerir un aprendizaje sobre el tema y el trabajo realizado.

Justificación

Desde que el ser humano existe ha sido indispensable para él vivir en comunidad, pues solo se puede sobrevivir cuando se está en contacto con el entorno y con los demás, por esta razón al humano se le denomina como ser social. A través de la historia, se han creado distintos grupos, en donde los humanos están obligados a socializar y trabajar juntos para alcanzar una misma meta, estos grupos están siempre conformados por distintos individuos que aportan talentos únicos al equipo.

Para que los equipos o grupos sociales trabajen en armonía y tengan éxito, se necesita más que un conjunto de personas hábiles. Se requiere un compromiso colectivo y un orden específico para que se trabaje en sintonía, este orden se garantiza a través de la delegación de tareas y una buena representación por parte de un líder, el cual está encargado en darle un buen manejo al equipo. Todos los grupos que existen necesitan un buen líder, que los pueda guiar, motivar y apoyar, para así garantizar que se cumplan las metas.

Un líder es indispensable en cualquier grupo, ya sea en la familia, en una ciudad o en una empresa. Aunque, todos estos surjan frente a distintas necesidades, tienen en común la necesidad de tener un individuo que vele por crear un ambiente sano y apto para trabajar. Además, en todos los equipos debe haber una figura de autoridad que en vez de solamente imponer u ordenar, esté dispuesto a escuchar y consolidar los posibles conflictos que se presenten.

Sin duda el éxito de un equipo, o en este caso de una empresa, no depende únicamente de su líder, pues el éxito no sería posible sin numerosos trabajadores comprometidos y capacitados. Aunque todos los individuos de una organización son igual de importantes para su funcionamiento, el líder es esencial para asegurar que cada uno de

los integrantes esté haciendo lo que corresponde y contribuyendo al progreso. El líder, además, debe ser consciente y trabajar en sus valores y capacidades socioemocionales, las cuales son la única herramienta eficiente para lograr no solo un buen liderazgo, sino también buenos resultados.

Este trabajo tiene como objetivo demostrar que un líder es fundamental para el desarrollo de un equipo, en especial de una empresa. Se discuten las estrategias, cualidades y herramientas que un líder debe poseer y se hace también gran énfasis en la inteligencia emocional, habilidad indispensable para cualquier forma de liderazgo. Por otro lado, a través de diferentes metodologías se logra evidenciar cómo el liderazgo influye en las empresas privadas de Medellín, teniendo en cuenta las opiniones de los respectivos colaboradores. Este trabajo es relevante ya que el mundo de hoy avanza rápidamente y debido a las nuevas herramientas tecnológicas se está trabajando cada vez más de manera independiente, olvidando y dejando atrás el trabajo en equipo, el liderazgo y sobre todo la importancia de las sanas relaciones en una empresa por las que cualquier líder debe velar.

Capítulo 1

Pregunta de Investigación

¿Cómo el rol de un líder en una empresa privada de Medellín incide en el desempeño de sus colaboradores?

Objetivos

Objetivo General

Exponer el efecto que tiene el rol de un líder en el desempeño de sus colaboradores en diferentes empresas privadas de Medellín.

Objetivos Específicos

- Distinguir los diferentes componentes que configuran a un líder.
- Analizar las cualidades y estrategias implementadas por líderes que impactan las empresas privadas en Medellín
- Comparar la influencia que los líderes tienen en diferentes empresas privadas de Medellín.

Antecedentes

Ruiz (2008) en su libro *¿Para qué sirve un líder?*, explica la importancia de un líder, menciona la estabilidad emocional, dice que esta depende fuertemente de la familia, hace énfasis en la importancia de la capacidad de diagnóstico y en la inteligencia emocional. Habla sobre el líder dinamizador el cual es capaz de influenciar a sus trabajadores, e autor propone que hoy en día las empresas se mueven por el componente emocional así que el trato de sus individuos debe ser individual y desde este concepto, también se evidencia cómo está expuesta la idea de cultura de grupo y su importancia. En este libro se muestra la importancia del éxito, pero también como su ambición puede llevar al desinterés de una empresa.

En el libro *¿Qué define a un líder?*, escrito por Goleman (1999) se discute acerca de diferentes componentes de liderazgo, en especial sobre la inteligencia emocional, le da un gran énfasis a esta habilidad, y describe los diferentes componentes que esta tiene. A través de este libro, Goleman utiliza situaciones que han sucedido a lo largo de la historia para aclarar sobre las temáticas mencionadas. Entre los componentes de la inteligencia emocional, Goleman menciona la empatía, autoconciencia, autocontrol, motivación al logro, y las habilidades sociales, las cuales afirma que son indispensables para generar un buen liderazgo.

John Maxwell (2007) autor del libro; *Las 21 Cualidades Indispensable de un Líder*, habla sobre la importancia de ciertas aptitudes que debe poseer un líder, este describe las 21 leyes irrefutables del liderazgo las cuales afirma que son indispensables para cualquier líder. Propone además una serie de actividades que pueden ser utilizadas para crecer como líder y nos deja una reflexión sobre la respectiva cualidad. Además, a través de su libro, se

ve cómo en la historia los grandes líderes han utilizado estos valores para lograr un gran éxito y reconocimiento.

Capítulo 2: Marco Teórico

Líder

Definición y Rol de un Líder

¿Que es un Líder? El termino líder, según El Diccionario de la Real Academia Española (2005), está definido como: “Persona que dirige u orienta a un grupo, que reconoce su autoridad”. A través de esta definición se puede separar el concepto de líder en dos condiciones principales. En primer lugar, el líder debe ser reconocido, lo que significa que debe contar con una legitimidad, la cual proviene de la confiabilidad que genera en sus colaboradores. La otra condición es contar con un grupo de personas que le otorguen esta legitimidad. Así es como aparece la función del líder, la capacidad para guiar, delegar y dirigir. (Sánchez & Barraza, 2015)

Como es mencionado por Sánchez y Barraza (2015), para que una persona trascienda a ser un líder, debe tener un equipo de trabajo en el cual este sea reconocido. Sin embargo, el líder no puede imponerse ante los demás, este debe ganarse su posición a través de acciones que generen confianza y demuestren respeto. El líder, además, debe tener la capacidad para gestionar y garantizar el funcionamiento de tanto la organización como de cada individuo.

Rol de un Líder. El tipo de liderazgo y el líder deben variar según los parámetros en los que se encentren. Sin embargo, es fundamental que un líder sepa analizar la situación en la que se encuentra y pueda definir sus acciones con respecto a esta. De acuerdo con Majluf (2019) “Lo que hace a un líder es su capacidad para identificar las características de la situación en la que se encuentra y su habilidad para seleccionar las herramientas de gestión más efectivas que conozca” (p. 12). El rol de un líder está en analizar el contexto

teniendo en cuenta el entorno, a los colaboradores y los objetivos de su organización para así buscar la mejor solución a los obstáculos que se presentan proponiendo estrategias que impulsen el progreso de la institución.

Por otro lado, un líder debe crear una cultura o un ambiente de trabajo en el que se estén incluyendo a todos sus colaboradores. Como dice Moisés Ruíz (2008), un líder debe “...Buscar nuevas culturas organizacionales que primen el entendimiento e inspiren la participación global en los acontecimientos” (p. 25) Ruiz expresa que se debe buscar que en la organización todos los individuos hagan parte consciente del equipo y sepan cuál es su papel en el, se debe también buscar una cultura de la que todos quieran participar y estén dispuestos a contribuir a su desarrollo. Adicionalmente el autor establece que el rol de un líder es delegar responsabilidades a los miembros de su equipo, teniendo en cuenta las habilidades que cada uno de estos poseen, dándoles además la suficiente autoridad y autonomía para asegurarse de que se puedan afrontar a las diferentes tareas que surjan. (Ruiz, 2008)

Cualidades

En primer lugar, se expone el carácter como cualidad indispensable para cualquier líder. Maxwell (2007), afirma que el carácter solo se puede evidenciar a través de las acciones. Para un líder es fundamental contar con este y demostrar por medio de su comportamiento todos sus valores y principios, cuando las acciones no son acordes a lo que se dice el líder pierde credulidad y se dificulta la sintonía y el progreso de su equipo, por otro lado, Maxwell afirma que el carácter se puede formar a medida que se toman decisiones, ya que este es una cuestión de elección.

En segundo lugar, Maxwell habla del carisma, una cualidad que atrae a la gente. Al igual que el carácter, esta es permeada a medida que crecemos y es alimentada a través de nuestras decisiones. “Las personas aman a los líderes que comparten lo que son y que dan el tiempo que les pertenece.” (Maxwell, 2007, p. 16). Al líder dedicarse y compartir con sus colaboradores, está creando relaciones sanas, y a través de su carisma debe lograr transmitir confianza. El carisma genera un mayor acercamiento a los demás, por ende, es indispensable para un líder poseer de esta cualidad.

“El verdadero compromiso inspira y atrae a la gente. Les muestra que tienes convicciones. Ellos creerán en ti solo si tú crees en tu causa.” (Maxwell, 2007, p. 21) Según este mismo autor, sin compromiso no hay líder, pues este debe primero comprometerse con sus objetivos y con su rol para así lograr que los demás lo sigan. Es esencial que el líder sea responsable con sus deberes y se asegure que los demás lo sean. Sin compromiso el líder estará perdido, este debe tener una disciplina que lo impulse a seguir adelante.

La siguiente cualidad expuesta es la comunicación, esta es la base del éxito para cualquier tipo de relación, un líder debe tener la capacidad de comunicar su mensaje de manera simple y asertiva para evitar mal entendidos. Al comunicarse se debe hablar siempre desde la verdad y tener hechos que comprueben lo que se está argumentando, así el mensaje será más eficaz. (Maxwell, 2007)

A continuación, Maxwell (2007) habla sobre la capacidad, esta va vinculada a los aprendizajes y habilidades de una persona. Sin embargo, se afirma que no es solo el talento que se tenga sino la constante búsqueda de oportunidades de aprendizaje y de

mejoramiento. Un líder siempre está buscando mejorar sus capacidades y aprender nuevas destrezas que le sean útiles para su vida.

Así mismo, la valentía es otra cualidad que está presente en los líderes y negociantes. El progreso de una organización está relacionado con la valentía de su líder, debido a que este tuvo que arriesgarse para obtener buenos resultados. Un líder que no tiene la valentía de probar cosas nuevas no está capacitado para llevar una organización a su mayor potencial. La valentía no es la ausencia de temor, es el poder arriesgarse a salir de la zona de confort y avanzar con firmeza hacia lo desconocido. (Maxwell, 2007)

“Los líderes inteligentes creen solo la mitad de lo que oyen. Los líderes con discernimiento saben cuál mitad creer.” (Maxwell, 2007, p. 58). La siguiente cualidad es el discernimiento, que, según Maxwell es encontrar la raíz del problema, es decir encontrar toda la información, analizarla y encontrar la verdad. Es trascender más allá de lo que está siendo dado y buscar el motivo de dicho suceso. Un líder debe contar con esta habilidad para facilitar la solución de conflictos de manera justa y llegar al fondo de los problemas que puedan surgir en su equipo (Maxwell, 2007).

La concentración un requisito más para liderar un equipo, esta debe estar acompañada de prioridades claras, puesto que, si se tiene una buena concentración, pero no se conocen las prioridades, será difícil cumplir con todas las responsabilidades. No obstante, cuando un líder cuenta con estos dos factores es capaz de lograr todo lo que se propone, ya que, según el mismo autor, la concentración debe estar el 70% en las fortalezas, el 25% en las habilidades nuevas y el 5% en las debilidades. No es necesario que un líder trabaje en las áreas que requieren de sus debilidades ya que a través de la

delegación de tareas puede completarlas y dedicar su concentración a lo que verdaderamente sabe hacer (Maxwell, 2007).

Otra de las cualidades que Maxwell (2007) incluye es la generosidad, esta no puede ser condicionada por el momento o las personas, debe ser permanente y debe venir desde el corazón. Los líderes más exitosos no obtienen méritos solo para ellos mismos si no para compartirlos con todo su equipo de trabajo. La generosidad se puede evidenciar en una persona cuando esta es agradecida, pone a los demás por encima de su bien, no se deja controlar por el deseo y tiene el hábito de compartir sin importar lo que recibirá a cambio.

Por otro lado, un equipo siempre necesita a alguien que lo dirija, pero la persona al frente debe saber muy bien lo que hace y tener iniciativa para proponer y realizar estrategias que estén encaminadas al progreso. Maxwell (2007) expone la iniciativa como no solo el deseo de iniciar conexiones, si no también el deseo de buscar nuevas oportunidades y maneras de estar preparados para lo que venga. La iniciativa en los líderes está ligada al conocimiento de lo que desean y de lo que necesitan para conseguirlo pues sin esto tanto el líder como el equipo se encontraría perdidos. Un líder con iniciativa se equivoca más lo cual no está mal ya que tienen mas oportunidades de aprender y al arriesgarse están más propensos a triunfar.

“Peter Drucker, el padre del concepto gerencial moderno de los Estados Unidos cree que el 60% de todos los problemas gerenciales son el resultado de comunicaciones pobres. Yo diría que la gran mayoría de los problemas de comunicación viene de no saber escuchar” (Maxwell, 2007, p. 71). La siguiente habilidad propuesta es la escucha. Esta es esencial para tener un buen liderazgo, pues es la que le permite al líder conocer los deseos y

necesidades de sus colaboradores para así buscar soluciones que mantengan un ambiente sano en la organización. Al escuchar se deben tener en cuenta dos factores, el aprender de los demás y el crear relaciones sanas, si al escuchar y comunicar se tienen en cuenta ambos propósitos, el trabajo en conjunto será más eficiente.

La pasión, según Maxwell (2007), es el factor diferencial de los líderes exitosos, por esto está dentro de las 21 cualidades de un líder. Para que alguien logre éxito debe amar lo que hace. El deseo es lo que determina el futuro. A través de la historia, los líderes con mayor pasión han sido los más reconocidos, “Gandhi por la “no violencia”, Winston Churchill por la libertad, Martin Luther King Jr., por la igualdad, Bill Gates por la tecnología (Maxwell, 2007, p. 75). La pasión debe primar sobre las opiniones de los demás y debe ser el impulso para crear nuevas estrategias que sean beneficiarias para el progreso.

Para ser un líder efectivo se debe tener una actitud positiva, Maxwell (2007) afirma que la siguiente cualidad de un líder es la actitud positiva a través de esta el líder es más propenso a persuadir, inspirar y mover a sus colaboradores. La actitud determina las acciones, aunque se las circunstancias tengan influencia en la actitud se debe cultivar la resiliencia y tener una actitud positiva a pesar de las situaciones, lo que paso ayer no debe determinar la actitud de hoy.

Adicionalmente, para un líder es esencial contar con habilidades que le ayuden a solucionar conflictos por tres razones principales; la primera es que el mundo está en constante cambio y está lleno de retos, obstáculos y conflictos, la segunda razón es que un líder está rodeado y en contacto con muchas personas, y la tercera razón es porque no podemos controlar las situaciones que debemos enfrentar. En todos los campos laborales,

los líderes se deben enfrentar a problemas, por ende, deben contar con herramientas para solucionarlos de la mejor manera (Maxwell, 2007). Es importante tener en cuenta que todas las cualidades mencionadas se deben trabajar en conjunto ya que se complementan entre sí.

Como Maxwell afirma, el trabajo en equipo es indispensable para cualquier líder, pero este debe estar acompañado de la habilidad de relacionarse con los demás. Estas relaciones se deben basar en la confianza, y el líder debe tener la capacidad de comprender a sus colaboradores. Es de suma importancia que el líder trate a todos sus respectivos como iguales y valore sus esfuerzos. Además, el líder debe aprender a interactuar con todo tipo de personas sin importar las diferencias que tengan. “A esta sensibilidad se la puede llamar el «factor blando del liderazgo». Tienes que ser capaz de adaptar tu estilo de liderazgo a la persona a la que estas dirigiendo” (Maxwell, 2007).

Maxwell (2007) ahora afirma que un líder debe estar siempre en frente de sus responsabilidades, este nunca adopta una postura de víctima, por el contrario, debe aceptar sus errores y hacerse responsable de las consecuencias generadas. Es fundamental que un líder actúe siempre con responsabilidad porque al ser la cara del grupo, carga con la responsabilidad de todos sus compañeros. Los líderes deben además cumplir con todas sus tareas y no dejar ningún trabajo sin terminar, además, deben pensar muy bien en sus acciones ya que son el ejemplo para todo un grupo. Por otro lado, Maxwell (2007), menciona como la seguridad se debe residir en un líder, si se ve a sí mismo como un fracaso pues este va a fracasar. Los líderes que carecen de seguridad son inestables y peligrosos tanto para la empresa como para sí mismos. Es importante que en una comunidad los individuos se sientan cómodos y seguros; si un líder no les brinda esta seguridad, estos van a buscar otro lugar en donde encontrarla.

La autodisciplina es un factor que, si bien no influye en el trato de las personas afecta en la perduración del éxito. Si un líder es disciplinado, este puede obtener mejores resultados y lograr que su liderazgo se mantenga (Maxwell, 2007). La autodisciplina logra crear hábitos y actitudes que promuevan la responsabilidad y la eficiencia. Cuando un líder cuenta con estas habilidades las puede fácilmente transmitir a su equipo y llevarlo al progreso.

Luego de la autodisciplina, Maxwell (2007) menciona la importancia del servicio en un líder. Éste debe ser humilde y generoso, no se trata de solamente el acto de servir, si no de la actitud al hacerlo. Se puede identificar el servicio en un líder cuando voluntariamente pone a los demás por encima de si mismo y se preocupa porque todos tengan lo que necesitan.

“¿Para qué querer seguir creciendo? La respuesta es sencilla: Tu crecimiento determina quién eres. Quién eres determina a quién atraes. A quién atraes determina el éxito de tu organización” (Maxwell, 2007, p. 134). El aprendizaje genera crecimiento, este determinará qué tan lejos puede llegar tu éxito. Entre más conocimiento adquiramos más maneras de ver al mundo tendremos, por esto, más oportunidades se nos presentaran.

Finalmente, Maxwell propone como última cualidad la visión. Ésta puede ser una de las cualidades más importantes para un líder, ya que sin esta no hay hacia donde progresar. La visión es la guía no solo del líder si no del equipo en general. La visión de un líder debe comenzar desde adentro, se debe conocer los deseos y hacia donde se quiere ir. La visión asimismo esta conectada con la escucha, pues está permite conocer más y encontrar ayuda para encontrar la visión propia.

Habilidades

Enfoque y Comunicación. Para empezar, la primera habilidad que un líder debe tener es la dirección o enfoque estratégico “Dirección estratégica es el proceso a través del cual una organización formula objetivos, y está dirigido a la obtención de los mismos” (Jiménez, 2010, p. 23). Como afirma este mismo autor, un líder debe contar con una dirección y enfoque estratégico, debe planear y conocer sus objetivos para facilitar el cumplimiento de estos y llevar a su equipo por un buen camino. Esta dirección estratégica es esencial para un líder ya que le permite anticiparse a las competencias del mercado, le permite prever y crear un plan de acción, y esto hace a la empresa más competente y facilita su éxito. La siguiente habilidad que menciona Jiménez (2010) son las comunicaciones interpersonales estas le permiten comunicar un mensaje claro a sus colaboradores por medio de la escucha y el conocimiento sobre su entorno, así mismo le permite crecer a través de la retroalimentación.

Negociación y Manejo de Conflictos. Por otro lado, se habla de las estrategias y técnicas de negociación, las cuales son importantes tanto al hablar de factores externos como clientes, inversiones y demás, como al mirar adentro de la empresa. El director o el líder debe tomar una posición de negociante para estar en frente de las decisiones y utilizar la persuasión. No obstante, el líder debe contar con estas habilidades para satisfacer tanto a sus trabajadores como a los de otras entidades, debe saber cómo obtener lo que desea con el menor costo posible. Sin embargo, un líder no podría dirigir un equipo sin saber cómo consolidar conflictos, pues este es el encargado de utilizar las situaciones conflictivas para crear un aprendizaje y solucionar los problemas de la manera más eficaz, teniendo en cuenta siempre el bien individual y organizacional (Jiménez, 2010).

Trabajo en Equipo, Liderazgo y Motivación. Todas estas habilidades mencionadas anteriormente eluden a un objetivo, el cual es el buen trabajo en equipo, pues sin este una organización o una empresa no tendrían oportunidad en su respectivo campo. Alexis Jiménez (2010) también expone la idea del “todos para uno, uno para todos”, la cual es extremadamente pertinente al hablar de un trabajo en equipo. El líder debe asegurarse de que todos sus colaboradores estén dispuestos a poner el bien común por encima de sus intereses particulares y debe incentivar actitudes de respeto y de motivación por cada rol.

Para un líder es esencial conocer a su equipo de trabajo, esto es de gran ayuda a la hora de motivarlos, debe saber cuáles son sus intereses y necesidades principales. El líder es el encargado de crear interés en sus colaboradores, pero este además adquiere el reto de mantener una motivación por su rol. Ya que él es el ejemplo, debe mantener una actitud adecuada, pues a través de sus acciones se evidencia el interés (Jiménez, 2010). Según Kotter, un individuo que cuente con un buen liderazgo puede conducir a la gente en una dirección que es la que realmente les conviene a largo plazo. Adicionalmente, este autor explica que no se trata de solo motivar si no de tomar decisiones que a largo plazo beneficien al equipo y que en ese proceso no se desperdicien ni talentos ni recursos. (Kotter, 1990)

Reuniones productivas y delegación. “La conducción efectiva de reuniones no sólo posibilita ahorrar tiempo al directivo, sino la obtención de niveles superiores de participación, consenso, y compromiso en el análisis y toma de decisiones” (Jiménez, 2010, p. 25). La eficacia de una empresa está vinculada a su organización del tiempo y presupuesto; cuando el líder conduce reuniones dinámicas y eficaces, logra mucho más que ahorrar tiempo, incentiva a que sus colaboradores participen, se mantengan al tanto de lo que pasa dentro de su equipo, y no deban desperdiciar de tu tiempo en reuniones largas y

monotonas. Esta habilidad va vinculada a la siguiente de la que se habla, la cual es la administración del tiempo y delegación de tareas. Esta se trata de conocer sus competencias distintivas y las de los demás para realizar una distribución de tareas adecuada de esta manera se ahorrará muchísimo tiempo y se hará provecho de todos los individuos dentro del grupo de trabajo.

“Muchas personas, especialmente las que tienen altos conocimientos, desprecian el conocimiento de otras áreas o piensan que su inteligencia reemplaza la adquisición de conocimientos” (Jiménez, 2010, p. 26). De lo anterior se puede afirmar que un líder debe reconocer las destrezas de los demás y aceptar que otras personas tienen mayor conocimiento en ciertas áreas, deben confiar en su equipo para delegarles tareas y estar tranquilos de que harán un buen trabajo, no se trata de hacerlo todo por sí mismo sino aprender a manejar y distribuir los roles.

Diagnóstico y Gestión del Cambio. Como fue dicho anteriormente, un líder debe tener la capacidad de prever las situaciones que puedan impactar o afectar a su organización, este debe contar con la destreza suficiente para entender la situación y tomar una decisión que brinde bienestar a el equipo, Por lo tanto, como fue expuesto por Jiménez (2010) el diagnóstico de problemas y toma de decisiones es una habilidad que debe residir en un líder.

Finalmente, Se ve como Jiménez (2010) habla de la gestión del cambio, esta es una habilidad que surgió hace poco en el ámbito laboral, pero ha sido exhaustivamente estudiado y se necesita para tener una buena gerencia, esta habilidad permite a un líder comprender los factores de su entorno para así tomar medidas determinantes en el futuro.

Así mismo, les permite a los líderes entender que el cambio siempre va a traer consecuencias a su entorno ya sean positivas o negativas, además le permite al líder

adaptarse y ayudar a sus respectivos a que lo hagan de la manera más eficaz para evolucionar y garantizar el progreso laboral. Es preciso que todos los líderes y las empresas estén al tanto de estas habilidades pues el mundo cambia cada vez con mayor frecuencia y todas las entidades deben crecer en la misma medida.

Inteligencia Emocional

“Sólo pueden ser líderes efectivos quienes tienen “inteligencia emocional”, es decir, la capacidad para captar las emociones del grupo y conducirlos hacia un resultado positivo” (Goleman, 1999, p. 1). Otro aspecto fundamental que se debe evidenciar en un líder es su inteligencia emocional, la cuál esta conformada por diferentes factores como: autoconciencia, autocontrol, motivación al logro, empatía, y las habilidades sociales, afirma Goleman (1999). La inteligencia emocional es lo que lleva a una persona a tener éxito liderando un grupo, esta es la que permite desarrollar buenas relaciones con los demás individuos de la organización y establecer un buen liderazgo.

Autoconciencia. Para entender a profundidad que es la inteligencia emocional se deben conocer sus elementos como es explicado por Goleman (1999), el primer elemento de la inteligencia emocional es la autoconciencia. La autoconciencia es una característica que diferencia a los mejores líderes, esta se puede definir como el conocerse así mismo, para que una persona tenga autoconciencia, debe conocer sus destrezas tanto como sus debilidades, debe ser honesto consigo mismo y esto se logra a través de la introspección, conocer los sentimientos y lo que los desencadenan.

Por lo tanto, un líder debe contar con esta habilidad no solo para resaltar su honestidad sino también para reconocer sus errores y pedir ayuda para corregirlos, la autoconciencia también genera modestia, pues la persona que la posee es capaz de aceptar

cuando una responsabilidad se le sale de las manos y así poder delegarla, siempre estarán preparadas para enfrentarse a sus tareas, y ayudar a sus respectivos compañeros. “Las personas que se evalúan a sí mismas honestamente, esto es, de forma autoconsciente, están preparadas para hacer lo mismo para las organizaciones que lideran” (Goleman, 1999, p. 6). Como fue dicho anteriormente la honestidad es un factor de alta relevancia en un líder y este es generado por la autoconciencia, es importante porque en el líder se reflejan los valores de la empresa, así que en un futuro la honestidad estará garantizada.

Autocontrol. El siguiente elemento de la inteligencia emocional es el autocontrol, esta es una habilidad que todos los seres humanos deben desarrollar, pues esta es primordial para todas las situaciones de contacto con los otros. Los seres humanos desde sus inicios se han guiado por sus sentidos y su intuición estos impulsos que generan las emociones o las situaciones en las que encuentran pueden llegar a salvarles la vida, sin embargo, no pueden controlar y dominar a la persona es crucial entender estos impulsos y manejarlos para evitar conflictos y para ser un buen profesional (Goleman, 1999).

Según Goleman (1999), cuando un individuo logra tomar control sobre estos impulsos se evitan la mayoría de los problemas, sin embargo, para poder controlar los impulsos y controlarse a uno mismo se debe encontrar la manera de canalizar la energía o el sentimiento que esté presente. Además, Goleman afirma que esta técnica toma muchos años de práctica y es algo que se debe aprender a través de la conciencia y la paciencia. Cuando una persona sobre todo un líder logra dominar sus sentimientos este es más propenso a crear un buen ambiente laboral ya que sus reacciones no van a ser impulsivas y este es más capaz de aceptar el fracaso y el cambio.

Esta habilidad es esencial para el mundo de hoy, ya que este cambia constantemente, por ejemplo, como pasó con la pandemia, un líder debe tener la capacidad

de retener la angustia y buscar una solución para adaptarse a las nuevas medidas, si no lo logra hacer va a generar un obstáculo notable en el progreso de la empresa y en el desempeño de sus colaboradores. Por tal motivo al hablar de un buen líder se debe reconocer el autocontrol en su toma de decisiones y en su comportamiento.

Motivación al Logro. El tercer elemento de la inteligencia emocional es la motivación al logro. En la vida es importante tener un sentido, una motivación o un objetivo por el cual se deba trabajar, pues esto es lo único que mantiene a las personas encaminadas al desarrollo, la motivación tiene una relación directa con la pasión. Cuando uno siente interés hacia algo es más probable que su desempeño sea mejor y que su actitud también lo sea, en una empresa una de las mayores dificultades es mantener una activa motivación, es complicado mantener un buen resultado cuando las personas no están dispuestas a hacer las cosas con su mayor esfuerzo, por esto un líder debe ser capaz de motivar tanto a los demás como a él mismo. Debe tener sus objetivos claros y demostrar una gran pasión por su labor para que así los otros individuos lo sigan, un líder apasionado no solo busca aprender cosas nuevas, sino que también se reta para generar un crecimiento personal, y esto los hace más propensos a alcanzar el éxito (Goleman, 1999).

Sin la motivación al logro los colaboradores de una empresa no tendrían un sentido por el cual trabajar y no aportarían sus capacidades para el progreso que al fin y al cabo es lo que toda empresa busca, con la motivación se pueden alcanzar grandes cosas. Además, como afirma Goleman (1999) cuando se trabaja por gusto propio y no solo por obligación el ambiente laboral y las horas en la empresa se hacen más agradables, se mejora el estado de ánimo y se observan mejores resultados. Sin un líder motivado una empresa estaría estancada en la monotonía.

Empatía. A continuación, se expone que en el mundo laboral sobre todo de las empresas la empatía no es tan común, esta es opacada por la competencia. Sin embargo, la empatía es una cualidad elemental a la hora de liderar. “Por el contrario, empatía significa considerar los sentimientos de los empleados, junto con otros factores, en el proceso de tomar decisiones inteligentes” (Goleman, 1999, p. 9). Como Goleman afirma la empatía en una persona líder no se trata de complacer a todos a su alrededor, pues esto llevaría a la comodidad extrema y sería una gran dificultad para la empresa. La empatía que debe destacar en un líder reside en la escucha y en el entendimiento, un líder debe ser capaz de ponerse en la posición del otro, y tomar en cuenta todos los puntos de vista y sentimientos a la hora de tomar una decisión, esto hará que las relaciones mejoren y será más placentero trabajar en conjunto.

Al liderar un equipo el líder se enfrenta con muchos sentimientos que pueden ser abrumadores para los individuos, si estos no son tomados en cuenta se creará una gran disconformidad esto impedirá el ambiente sano y el progreso. Un líder a través de la empatía debe tomar decisiones que estén acordes a los deseos de cada individuo y que promuevan el bien de todos, por ende, un líder necesita conocer la posición de cada uno de sus colaboradores.

Habilidades sociales. “Ningún líder es una isla. Después de todo, la labor de este es la de hacer el trabajo con la ayuda de otras personas y las habilidades sociales hacen esto posible” (Goleman, 1999, p. 13). El último componente de la inteligencia emocional son las habilidades sociales, estas son una gran ventaja a la hora de hacer parte de un equipo pues permiten establecer una buena relación con los demás y generan la oportunidad tanto de enseñar como de aprender, y logran beneficiarse del trabajo en equipo el cual es fundamental para el desarrollo de cualquier empresa.

Las personas que se destacan por sus habilidades sociales cuentan con varias herramientas a la hora de hacer parte de una empresa están en una posición de ventaja frente a los demás estos “trabajan conforme a la suposición de que nada importante se puede hacer solo. Estas personas tienen una red de conocidos lista para ser activada cuando es necesario” (Goleman, 1999, p. 12). Cuando un líder cuenta con habilidades sociales este reconoce que necesita de los demás y a través de sus acciones es capaz de crear relaciones las cuales a la hora de delegar tareas o necesitar de un talento en específico serán útiles ya que sus colaboradores estarán dispuestos a ayudar.

Sin embargo, cuando se poseen estas habilidades se necesita de mucha prudencia, de saber diferenciar los momentos y espacios para interactuar, se deben aprender a poner límites. Para lograr potencializar las habilidades sociales y hacer un aprovechamiento correcto de esta se debe tener mucho autocontrol y empatía a la hora de hablar, un líder debe contar no solo con estas habilidades sino también con todas las mencionadas anteriormente pues estas se complementan y son las que facilitan el liderazgo en cualquier grupo social (Goleman, 1999).

Liderazgo

¿Qué es el liderazgo?

“El liderazgo es un proceso. No se trata solamente de un rasgo que reside en la figura del líder. El líder afecta y es afectado por sus seguidores. No es un proceso estático ni lineal” (Solano, 2007). El liderazgo en si trasciende mas allá de las cualidades o habilidades que un líder pueda tener, es un proceso que tiene varios componentes y este es afectado por el líder y sus respectivos colaboradores. Solano en su estudio del liderazgo

expone como la influencia de un líder o del liderazgo es esencial, pues sin esta no conseguirá que sus colaboradores lo sigan.

“El liderazgo es la capacidad de influir, motivar, organizar y llevar a la acción para el libre logro de sus fines y objetivos, a las personas, grupos y sociedades, en un marco de valores” (Yarce, s.f). Yarce expone como el liderazgo debe ser utilizado para motivar y gestionar las actividades necesarias para mejorar, sin embargo, este debe tener sus valores presentes al hacerlo, no hay un rol específico para un líder, pero este si debe cumplir con muchas cualidades y trabajos que son la base de todo el grupo.

Roles y tipos de liderazgo

Sánchez y Barraza (2015) exponen tres principales tipos de liderazgo el primero es llamado; El liderazgo autoritario, este es una práctica unidireccional, en donde sus respectivos compañeros están obligados a seguir órdenes y el líder se impone ante los demás. El siguiente tipo es el liderazgo democrático, en este las personas son la base del equipo, se escuchan los diferentes puntos de vista y se trata de garantizar la participación de todos los individuos. Por último, se plantea el liderazgo “laissez faire” en este modelo el líder o la persona a cargo no toma responsabilidad sobre su función y lo deja a un lado.

Además de tener varios tipos de liderazgo existen varios roles que estos deben cumplir. El primero, como es explicado por Zayas (2006), es modelar; es decir, el líder debe volver sus competencias y su carácter el centro del liderazgo, para así tener un liderazgo acorde y centrado a los principios tanto del líder como de la organización en sí. A continuación, Zayas nos presenta que otro rol es encontrar caminos, al líder identificar nuevos caminos este está creando un liderazgo con mas oportunidades, el cual traerá mayores beneficios a los integrantes del equipo, también se evidencia la alineación como

otro rol, esta es basada en la claridad del camino que el liderazgo deba tomar, este será de suma utilidad ya que mantendrá a todos los individuos concentrados y preparados. Por último, se ve el rol de facultad, el liderazgo debe liberar la energía y la creatividad de sus integrantes para conseguir mejores resultados y procesos más exitosos.

A través de este trabajo se ven autores como Goleman, Maxwell, Ruiz, Kotter entre otros. Todos afirman que un líder debe además de tener un talento y buenas habilidades contar con herramientas sociales y personales para guiar a sus colaboradores por el camino correcto.

Capítulo 3: Metodología

Enfoque:

Este estudio pretendía analizar el comportamiento de un líder y cómo este influía sobre sus colaboradores, por ende, se utilizó un enfoque cualitativo. Con ayuda de este y teniendo en cuenta las diferentes perspectivas que se hallaron, se hizo un análisis imparcial sobre el tema tratado. “El análisis cualitativo busca conocer el significado que está inmerso en la trama tejida por el texto o discurso de los sujetos entrevistados” (Gonzalez, 2005, p. 6). Este enfoque estudió el comportamiento humano, sus relaciones con el entorno, y las habilidades tanto sociales como emocionales. Este método fue pertinente ya que presentó las opiniones de los colaboradores en distintas organizaciones, y de ese modo, se evidenciaron sus pensamientos hacia la organización y hacia el líder a cargo. También se pudieron conocer las diferentes herramientas y actitudes que su respectivo líder posee y en esta medida se analizó su efectividad e influencia, teniendo en cuenta factores como la confianza, capacidad de delegación, respeto, comunicación entre otros. De este modo se pudo entender en qué medida el líder influye sobre los demás individuos del grupo y se analizaron en diferentes empresas las cualidades más significativas que los líderes deben poseer.

Así mismo este enfoque facilitó la comparación de dos instituciones, se analizaron tanto las habilidades y actitudes de sus líderes como la productividad y efectividad de sus colaboradores.

Población:

Se entrevistaron seis profesionales de dos diferentes empresas, estos debían cumplir con las siguientes características, llevar mínimo un año de permanencia en la institución, trabajar constantemente en grupo, y tener un jefe o un líder a cargo. De esta manera se pudo comprobar que tan efectivas son las estrategias y herramientas utilizadas en dichas organizaciones. Al estudiar el ambiente de grupo y las relaciones de los integrantes se logró entender más a fondo como estas permean todas las acciones, y como la confianza y buena relación con el líder permite crear un crecimiento positivo.

Instrumentos:

Para cumplir con todo lo que se desea encontrar se hizo uso de la entrevista, esta contaba con preguntas de carácter abierto, las cuales se enfocaban en indagar más a fondo en estas relaciones, como fue dicho anteriormente se tuvieron en cuenta aspectos como las relaciones, el ambiente y las herramientas. Estructura de la entrevista:

1. ¿Considera usted que en su empresa o trabajo hay un ambiente sano? (Aspectos para considerar: se siente usted libre de opinar, aprende usted de sus respectivos compañeros y superiores, tiene la oportunidad de crecer y progresar)
2. ¿Qué cualidades o valores cree usted que un líder (en general) debe poseer?
3. ¿De acuerdo con la anterior pregunta, la persona a cargo de usted cumple con estas cualidades? ¿Cuáles cualidades cree que esta podría mejorar?
4. ¿Considera usted que su jefe tiene un buen manejo de sus colaboradores? (es capaz de delegar, reconocer habilidades y oportunidades de mejora, enseña a través del ejemplo, se comunica de manera correcta, y logra motivarlos)

5. ¿Cree usted que el trabajo de los colaboradores se ve influenciado por el ambiente de trabajo, la relación con el líder y sus respectivas estrategias?
6. ¿Qué estrategias propone para crear un mejor ambiente en empresa y buscar el Progreso y la mejora en los resultados?

Capítulo 4: Resultados, Análisis y Conclusiones

Organización de la Información

<i>Ambiente laboral</i>	Líder
<p data-bbox="337 499 516 531">Empresa uno</p> <ul data-bbox="289 575 799 1856" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="289 575 799 1121">• El sujeto 1 afirma que el ambiente en el que este está expuesto en su jornada laboral es generalmente sano sin embargo este considera que carece de oportunidades para expresarse y considera que deberían tener en cuenta las opiniones por parte de los colaboradores. <li data-bbox="289 1163 799 1709">• El sujeto 2 expone que es primordial el acompañamiento y el seguimiento de los procesos laborales desde la gerencia sin embargo este considera que no se está realizando, y afirma que esto genera momentos de irresponsabilidad. <li data-bbox="289 1751 799 1856">• El sujeto 2 afirma a continuación que las falencias del equipo son 	<p data-bbox="924 499 1102 531">Empresa uno</p> <ul data-bbox="875 575 1385 1782" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="875 575 1385 911">• El sujeto 1 considera que en un líder se deben resaltar las cualidades de la escucha, la capacidad de diálogo, la empatía y el liderazgo. <li data-bbox="875 953 1385 1352">• El sujeto 2 cree que un líder debe ser honesto y ser acorde con sus actos y palabras, además, al igual que el sujeto 1 cree que debe tener una comunicación asertiva y debe ser respetuoso. <li data-bbox="875 1394 1385 1782">• El sujeto 3 al igual que el sujeto 1 considera que el líder debe ser empático, también considera que debe tener la capacidad de retroalimentar, corregir y reconocer los aspectos positivos.

<p>dificiles de corregir ya que se está a la defensiva y se toman de manera personal los llamados a las oportunidades de mejora.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Finalmente, el sujeto 2 expresa que se evidencia como la presión solo es ejercida en algunos de los colaboradores y esto apunta a un mal desarrollo, sin embargo, reconoce algunas de las ayudas y herramientas que les han brindado. • El sujeto 3 principalmente expresa que el ambiente es sano y tranquilo sin embargo este resalta que se dificulta expresar los diferentes puntos de vista y al igual que el sujeto 2 afirma que percibe una reacción negativa a las correcciones y estas son tomadas como críticas no constructivas. • El sujeto 1 propone como estrategia para mejorar el ambiente laborar estrategias como las evaluaciones y 	<ul style="list-style-type: none"> • El sujeto 3 también afirma que un líder debe aceptar las ideas de sus colaboradores, y debe contar con habilidades académicas para resolver y cumplir con las implicaciones de su cargo. • El sujeto 1 considera que falta más empatía por parte de su líder. • El sujeto 2 considera, que su líder debe mejorar la comunicación asertiva, el aceptar ideas y expresar las reglas o las condiciones manera respetuosa. • El sujeto 3 al igual que los sujetos 1 y 2 considera que su líder carece de algunas de estas cualidades, principalmente debe trabajar en tomar una mirada más objetiva para poder aportar al crecimiento. • El sujeto 1 considera que a su jefe o líder le falta trabajar en la manera en la que se comunica y así mismo
---	---

<p>coevaluaciones, la escucha y el trabajo colaborativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los sujetos 1, 2 y 3 proponen una estrategia similar la cual va vinculada a la motivación hacia los colaboradores. • El sujeto 2 propone tres aspectos principales, en primer lugar, habla sobre la promoción del buen trato y sensibilización del trato con los demás, luego establece que la distribución de cargos debe ser más equitativa y por último habla sobre la necesidad de organización en cuanto a los principios y normas de la institución. • El sujeto 3 además indica que se debe reconocer más el esfuerzo y el trabajo por cada uno de los colaboradores. <p>Empresa dos</p> <ul style="list-style-type: none"> • El sujeto 4 expresa que en su empresa el ambiente es muy sano, 	<p>debe mejorar su aporte y su función en el trabajo colaborativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El sujeto 2 plantea un aspecto similar afirma que su líder debe mejorar en la delegación y el trabajo en equipo ya que desea hacer todo por su cuenta y el trabajo termina careciendo de calidad. • El sujeto 3 considera que al faltarle varias de las cualidades mencionadas anteriormente se le dificultan las relaciones y el manejo del equipo. • El sujeto 1 considera que la relación con el líder y el ambiente está directamente relacionada con el desempeño de los colaboradores puesto que, el líder debe direccionarlos y escuchar las retroalimentaciones para si mejorar tanto el cómo el ambiente.
--	---

<p>que está rodeado de compañeros jóvenes y que el intercambio de conocimiento, y el aprendizaje mutuo se le facilita, el sujeto 4 añade que su jefe es una persona en la que se evidencia el buen trato y también aprende de ella.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El sujeto 5 concuerda con el sujeto 4 y afirma que en su vida laboral puede aprender todos los días y que le son brindadas múltiples herramientas. • El sujeto 6 está de acuerdo con los sujetos 4 y 5 considera que se le facilita el aprendizaje y añade que su equipo emplea una comunicación asertiva. • El sujeto 4 establece como herramientas de mejora las capacitaciones diferentes estímulos y al igual que todos los demás sujetos establece como estrategia la motivación 	<ul style="list-style-type: none"> • El sujeto 2 y 3 al igual que el sujeto 1 consideran que el ambiente y el jefe son motivos que afectan el desempeño, el sujeto 2 resalta como fue dicho anteriormente que mucho trabajo se encuentra reprimido por falta de delegación y que las evoluciones no son objetivas debido a los círculos de amistad por ende esto dificulta el rendimiento laboral. • Por último el sujeto 3 Cree que, aunque está relacionado el principal obstáculo es la falta de libertad para opinar y expresar y el temor a hacerlo. <p>Empresa dos</p> <ul style="list-style-type: none"> • El sujeto 4 considera que un líder debe jalar a su grupo de trabajo no es simplemente mandar y delegar si no acompañar. • El sujeto 4 además afirma que un buen líder debe ser noble,
---	--

<ul style="list-style-type: none">• El sujeto 5 añade como herramienta generar espacios para la integración del equipo, esto promueve las relaciones y facilita el entendimiento.• Finalmente, el sujeto 6 propone trabajar en la escucha y mantener una actitud que reconozca el trabajo del otro.	<p>respetuoso, debe saber comunicar y sobre todo escuchar, además de ser empático; el sujeto 6 está de acuerdo con esto y adiciona que un líder debe realmente ver las necesidades del entorno y equipo de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none">• El sujeto 5 describe diferentes cualidades como: la proactividad, creatividad, imparcialidad, ausencia de envidia, motivación por el aprendizaje y la lectura.• El sujeto 4 expone que su jefe cumple con varias de las características como el respeto y la escucha, también afirma que en su jefe resaltan más sus virtudes se evidencia la capacidad de delegar y la comunicación asertiva.• El sujeto 5 concuerda con el sujeto 4 afirma que su líder cumple con estas características y resalta su capacidad para delegar.
--	---

	<ul style="list-style-type: none">• El sujeto 6 considera que su líder cumple con estas cualidades, resalta que siempre está atenta a las situaciones, y está abierta a nuevas ideas.• Los sujetos 4 y 5 consideran que su jefe tiene un buen manejo del equipo es noble, sabe escuchar y permite que se cree un buen ambiente, el sujeto 6 también está de acuerdo y complementa que su líder es bastante agradecida y esto promueve el gusto por el trabajo.• El sujeto 4 considera que el ambiente y las relaciones están relacionados con el desempeño afirma al igual que el sujeto 5 que al tener una buena relación los trabajos se cumplen por voluntad y no por obligación• Finalmente, el sujeto 6 muestra una posición similar, este considera que el ambiente al igual que las
--	---

	<p>relaciones si inciden en el desempeño. Expresa que el trabajo en equipo permea el desarrollo y éxito del trabajo y determina el compromiso con el que se hacen.</p>
--	--

Interpretación de la Información

Empresa uno

Ambiente laboral: A través de las respuestas de los sujetos que hacen parte de la empresa uno, se estuvo analizando el ambiente laboral. Es pertinente resaltar que, aunque se evidenciaron aspectos positivos, los sujetos recalcaron una falencia común, esta fue ausencia de escucha hacia las opiniones o críticas constructivas y la reacción negativa que se tiene generalmente frente a estas. Por ende, se percibe que el ambiente obstaculiza el desarrollo y el trabajo.

Los sujetos 1, 2 y 3 Concuerdan que, con las charlas y estrategias de motivación, se puede mejorar tanto el ambiente laboral como el desempeño laboral, cada sujeto propone estrategias distintas que apuntan hacia la mejora en la institución y el crecimiento individual

Líder: En la empresa uno, los sujetos establecen las diferentes características que consideran fundamentales en un líder, sin embargo, a través de sus respuestas se evidencia que estos no sienten que estén siendo cumplidas, se perciben varias falencias en sus lideres y esto puede ser una de las razones por las cuales se haya establecido también que hay un

ambiente de trabajo que no favorece a la empresa. Los tres sujetos coinciden en que su líder debe trabajar en el manejo de su equipo; la carencia de ciertas habilidades le dificulta el buen manejo y la optimización de los colaboradores. Se puede evidenciar que los sujetos concuerdan que su líder debe mejorar en el trabajo en equipo y potencializar su liderazgo a través de herramientas como la delegación y escucha.

Empresa dos

Ambiente laboral: Los sujetos que conforman la empresa dos consideran que en esta hay un ambiente sano, donde abundan las oportunidades de aprendizaje, adicionalmente consideran que hay una buena comunicación y sienten que resalta la libertad para expresar sus opiniones. Los sujetos de esta empresa consideran como herramienta fundamental la motivación, esta es compartida por los sujetos de ambas empresas, se puede considerar primordial para el desempeño de la empresa y el ambiente sano, no obstante, proponen otras herramientas como las integraciones y la mejora en la capacidad para escuchar y meritar a los demás.

Líder: En la empresa dos los sujetos 4 y 6 coinciden en que un líder debe ser primeramente respetuoso y tener una buena comunicación. Los sujetos de esta empresa consideran que su líder cumple con la mayoría de las características necesarias para liderar, resaltan que sus virtudes son más prominentes que sus defectos y no proponen ninguna cualidad que este ausente, gracias a estas cualidades podemos ver que todos los sujetos coinciden en que el líder tiene un buen manejo del grupo y es capaz de apuntarle a el crecimiento.

Análisis Final

En las distintas empresas se evidencia el trabajo y las características de los líderes; las respuestas de cada sujeto fueron permeando una perspectiva del lugar de trabajo en donde se obtuvieron aspectos negativos y positivos. Se puede admitir que en la empresa uno hay más falencias desde la gerencia, muchos de sus colaboradores no están a gusto y esto puede perjudicar el desempeño. Durante las entrevistas los sujetos resaltaron que el ambiente laboral se torna pesado y se dificulta el trabajo en equipo. Por otro lado, en la empresa dos, aunque las respuestas son muy concisas y más cerradas se puede evidenciar que los sujetos tienen una buena relación con su líder y le tienen afecto, además que perciben que su ambiente es sano y se encuentran a gusto con sus funciones y hábitos de trabajo.

Adicionalmente, los sujetos de ambas empresas están de acuerdo que el ambiente y las relaciones inciden en el desempeño de los colaboradores, todos creen que se necesitan de ciertas habilidades y características para sacar adelante a un equipo. Finalmente, por medio de estas entrevistas se pudo observar como la relación con el líder y el ambiente que se crea en el trabajo inciden en el bienestar y comodidad de los trabajadores; esto determina la manera en la cual realicen el trabajo y afecta los resultados de este.

Explicación de la Información

Con el fin de establecer una respuesta a este trabajo, es pertinente resaltar la relación de los insumos ya interpretados con la información obtenida en el marco teórico, para así generar conexiones claras y concretas que permitan elaborar una respuesta y concluir este trabajo de grado. A través del marco teórico se pueden observar las diferentes características y habilidades que un líder debe poseer; Se puede evidenciar como los sujetos

de la empresa uno (sujetos 1, 2, y 3) resaltan que las cualidades de un líder deben ser principalmente la empatía, la capacidad de escucha y dialogo, la honestidad, capacidad de retroalimentar y reconocer aspectos positivos y el respeto. Estas cualidades son mencionadas a lo largo del marco teórico en específico se pueden evidenciar la escucha, la comunicación, y las relaciones, en el libro las 21 cualidades que un líder debe poseer (Maxwell, 2007).

Adicionalmente estos sujetos afirman que su líder debe mejorar en el liderazgo y en la delegación; dos habilidades esenciales que según (Jiménez, 2010) hacen parte de las 10 habilidades más importantes a la hora de dirigir un equipo. Además, se propusieron estrategias para mejorar el ambiente y la productividad estas estrategias propuestas por los sujetos de la empresa uno, van relacionadas con las herramientas necesarias para la dirección de una empresa. Fueron mencionadas las charlas motivacionales y las capacitaciones, estas caben dentro de las herramientas de dirección o enfoque estratégico y motivación que se proponen en el marco teórico (Jiménez, 2010).

Como fue dicho anteriormente es evidente como en la empresa 1 varios colaboradores consideran que el ambiente de trabajo no es el mejor y se ven varias falencias en el líder y en el equipo como tal. En consecuencia, como resalta (Ruiz, 2008) al líder no garantizar un ambiente en el que todos se sientan a gusto, la productividad y el bienestar de los colaboradores y de la empresa está siendo perjudicado.

En la empresa dos los sujetos 4 y 6 consideran que las principales habilidades de un líder son el respeto, la comunicación y sobre todo la escucha al igual que en la empresa uno estas son vistas en el marco teórico a través de (Maxwell, 2007). Por otro lado, el sujeto 5 considera que un líder además de saber escuchar y comunicar debe ser imparcial, creativo, proactivo, y al igual que (Maxwell, 2007) el sujeto 5 afirma que debe tener disposición para

aprender, para estar motivado por nuevos retos y adquirir mas conocimiento, también el sujeto 5 afirma que el líder debe practicar constantemente de la lectura. Por último, vemos que estos sujetos resaltan la empatía, afirman que es una cualidad indispensable la cual encierra muchos valores necesarios a la hora de liderar. La empatía es parte fundamental de la inteligencia emocional la cual según (Goleman, 1999) todos los lideres deben precisar.

De toda la información recolectada se puede evidenciar que los colaboradores reconocen y distinguen las habilidades, herramientas o cualidades que un líder debe poseer, estas van lineadas a las previamente expuestas en el marco teórico, también, logran resaltar y analizar las herramientas que no están siendo implementadas, así mismo, proponen nuevas estrategias, las cuales son pertinentes para la mejora de un equipo y están relacionadas con varios aspectos mencionados en el marco teórico.

Todos los sujetos están de acuerdo que la relación con el líder y el ambiente de trabajo está directamente relacionado con la productividad y el “éxito” de la empresa, consideran que este es afectado por la calidad de trabajo de cada uno de los colaboradores y por la gerencia por parte del líder. Como fue mencionado por (Ruiz, 2008) y analizado anteriormente el buen ambiente es fundamental para cualquier equipo y afecta no solo a la empresa si no también al bienestar y disposición de todos los miembros involucrados en un equipo.

Conclusiones

A través de la elaboración de este trabajo se entienden y establecen diferentes conceptos que permitieron el análisis de dos empresas de Medellín, a lo largo del proceso se observan tanto ventajas como obstáculos. Primeramente, este trabajo se realiza gracias a la amplia variedad de estudios ya existentes y la accesibilidad a información pertinente para el tema estudiado, este trabajo permite comprender como las cualidades y herramientas que un líder tiene o no afectan el ambiente de trabajo, la empresa y a los colaboradores.

En la realización de las entrevistas se presentan varios obstáculos, el principal fue la ausencia de contactos con colaboradores, aunque muchas empresas estaban dispuestas a ayudar y realizar las entrevistas la mayoría eran a través de las personas a cargo, por ende, las opciones son reconsideradas para evitar que los individuos entrevistados oculten información y evitar que se sientan presionados a dar una respuesta positiva. Aunque en varios aspectos de las entrevistas se percibe que los sujetos son más cerrados y se abstienen de dar muchos detalles, las respuestas que se obtienen logran crear un análisis y ayudar a la realización del trabajo.

Para concluir esta investigación no solo se resuelve el objetivo general si no que también se da respuesta a los objetivos específicos previamente establecidos. Frente al primer objetivo el cual se centra en los componentes de un líder a través del marco teórico se describen diferentes habilidades cualidades y herramientas que son fundamentales para que un individuo sea un buen líder, con autores como: Maxwell, Jiménez, Goleman entre otros se pueden entender y analizar estos parámetros y se resaltan en los dos casos empresariales que se trabajan en la metodología. Del mismo modo se concluye que sin estas indispensables herramientas los lideres no pueden conseguir motivar ni llevar a sus colaboradores a realizar los deberes y la empresa es perjudicada, también se entiende que el

líder más que mandar debe motivar y delegar para no solo obtener buenos resultados si no también garantizar el bienestar y la permanencia de los individuos.

Con respecto al segundo objetivo de corte específico se evidencian tanto las habilidades implementadas como las que se deben mejorar y a través de las entrevistas se obtienen propuestas de herramientas para mejorar tanto la productividad como el buen ambiente laboral, entre estas se ven principalmente la motivación por parte del líder, nuevas charlas de capacitación y aprendizaje, entre otras. Así mismo, se entiende que el ambiente laboral y las relaciones dentro de la empresa afectan directamente el desempeño y la productividad de todos los individuos. Se obtiene una posición en común de todos los sujetos frente a este tema.

Por otro lado, teniendo en cuenta el tercer objetivo específico se logran observar dos casos, donde el impacto del líder es distinto, puesto que en la empresa uno se ve una común opinión y posición en la cual se acuerda que el líder presenta falencias y necesita mejorar. Mientras que en la empresa dos, aunque se resaltan aspectos para mejorar, se observa una respuesta común más positiva frente al líder que en ambas ocasiones impacta fuertemente el desempeño el cual solo es posible gracias al bienestar de los colaboradores.

Finalmente, para dar respuesta a la pregunta de investigación y el objetivo general es pertinente concluir que el líder de cualquier empresa o grupo de trabajo debe tener una buena formación no solo como profesional, pero también como individuo, ya que en este recaen muchas responsabilidades las cuales deben ser distribuidas de manera correcta para garantizar el funcionamiento del respectivo equipo. El líder adicionalmente debe velar por el bienestar de todos los individuos a su cargo, debe proporcionarles todas las herramientas y recursos necesarios para que cumplan con su deber y a la vez crezcan y progresen. Para esto el líder debe contar con principios muy claros además de todas las capacidades ya

mencionadas y el buen manejo de la inteligencia emocional; al tener todo esto el líder podrá hacerse cargo de su papel en el equipo y trascender mas allá de las órdenes para crear un grupo funcional y en caminado al progreso y al bienestar.

En conclusión, después de esta investigación se pueden definir las principales características de un buen líder, se puede concluir además que el ambiente laboral es un factor indispensable para la productividad, y también se puede entender la magnitud en la cual el líder y estos demás factores afectan a todas las personas que llevan un rol y conforman un equipo haciendo posible su funcionamiento y perduración.

Bibliografía y Referencias

- García, R. V. (2015). *REIDOCREA*. Obtenido de Liderazgo transaccional vs Liderazgo transformacional:
https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/34629/AlmironArevalo_V4_Art4.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Goleman, D. (1999). *ACADEMIA accelerating the worlds buisness*. Obtenido de QUE DEFINE A UN LÍDER:
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/48689151/Lectura_QUE_DEFINE_A_UN_LIDER_1-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1645976750&Signature=LZbo36gGW1E3sKwFqbHW8YdNWaNHDhUkj3QOThB2TxWq5N2akm6-msUOJBbbf5GF4fhnUPpxjns7iCISZZO0JoRYjR8RWxZF5p4uESTbKoux6ZuPJTUJwucgLUL5
- Gonzalez, R. (2005). Apuntes Docentes de METODOLOGIA DE INVESTIGACION ANALISIS CUALITATIVO POR CATEGORIAS. *ACADEMIA*.
- Hatten, K., & Hatten, M. (1987). *Strategic Management. Analysis and Action*. London: Prentice Hall International.
- Jiménez, A. C. (2010). *SABER, CIENCIA Y Libertad*. Obtenido de 10 HABILIDADES DIRECTIVAS. ¿CUÁLES?. ¿PARA QUÉ?.¿CÓMO?.:
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/1744/1269>

Kotter, J. (1990). *buisness week*. Obtenido de EL FACTOR DE LIDERAZGO:

<https://www.consultoriaempresarialmexico.com.mx/data/biblioteca-empresarial/CASOS%20DE%20EXITO%20EN%20LIDERAZGO%20-%20MC%20GRAW%20HILL.pdf>

La Real Academia Española. (2005). *Real Academia Española*. Obtenido de Diccionario panhispánico de dudas: <https://www.rae.es>

Majluf, N. (2019). *Liderazgo efectivo*. Santiago de Chile: El Mercurio.

Maxwell, J. C. (2007). *LAS 21 CUALIDADES INDISPENSABLES DE UN LÍDER*. Estados unidos : Grupo Nelson, Inc.

Ruiz, M. (2008). *¿PARA QUÉ SIRVE UN LÍDER?* Madrid- Buenos Aires- México: Dias de Santos.

Sánchez, J. B., & Barraza, L. (2015). *Ra Ximhai*. Obtenido de PERCEPCIONES SOBRE LIDERAZGO: <https://www.redalyc.org/pdf/461/46142596010.pdf>

Solano, A. C. (2007). *Academia*. Obtenido de Teoría y evaluación del liderazgo :

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/33492541/TYEL_cap1_pag1_a_26-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1646058332&Signature=S1MotWsxXi2Af5G2YlmqjNLWPxIfWiC3B265DRyNqE-Xpd~hwC1JUjCOd-zvIHlxj2xitYagivhUx6IXpLvZyR2jmhQ6T-Xv6eP7edWM3ccVJjCn8XaqhOoqA3ZVcuEVXnCIwXz-

Yarce, J. (s.f). *Instituto americano del liderazgo*. Obtenido de ¿Qué es el liderazgo?:

http://www.oocities.org/es/monsalvelaura/fase1/vari0s/que_es_el_liderazgo.pdf

Zayas, P. M. (2006). *UNIVERSIDAD DE HOLGUÍN*. Obtenido de LIDERAZGO

EMPRESARIAL: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1099/1099.pdf>

Anexos

Empresa 1

Entrevista Sujeto 1

1. ¿Considera usted que en su empresa o trabajo hay un ambiente sano? (Aspectos para considerar: se siente usted libre de opinar, aprende usted de sus respectivos compañeros y o superiores, tiene la oportunidad de crecer y progresar)

El ambiente es sano, aunque a veces no se tienen en cuenta las opiniones que uno da. Faltan más oportunidades de expresión de las personas que trabajamos en el lugar casi no se saca tiempo para esto.

2. ¿Qué cualidades o valores cree usted que un líder (en general) debe poseer?

Considero que un líder se debe componer por múltiples valores sin embargo deben primar la escucha, capacidad de diálogo, empatía y liderazgo.

3. ¿De acuerdo con la anterior pregunta, la persona a cargo de usted cumple con estas cualidades? ¿Cuáles cualidades cree que esta podría mejorar?

Sinceramente considero que falta más empatía por parte de mi superior, podría esforzarse mas por ponerse en el lugar de los subalternos y debe trabajar en el liderazgo

4. ¿Considera usted que su jefe tiene un buen manejo de sus colaboradores? (es capaz de delegar, reconocer habilidades y oportunidades de mejora, enseña a través del ejemplo, se comunica de manera correcta, y logra motivarlos)

En cuánto a este aspecto por parte de mi jefe falta más comunicación y se deben revisar los procesos del trabajo en equipo

5. ¿Cree usted que el trabajo de los colaboradores se ve influenciado por el ambiente de trabajo, la relación con el líder y sus respectivas estrategias?

Si esta directamente relacionado, principalmente un buen líder debe orientar el trabajo en equipo, además, este es encargado de generar espacios de diálogo con sus colaboradores para así reforzar las relaciones y escuchar las retroalimentaciones

6. ¿Qué estrategias propone para crear un mejor ambiente en empresa y buscar el Progreso y la mejora en los resultados?

- Promover evaluaciones y coevaluaciones.
- Ser ejemplo de escucha y de colaboración
- Generar charlas motivacionales y de empoderamiento

Entrevista Sujeto 2

1. ¿Considera usted que en su empresa o trabajo hay un ambiente sano? (Aspectos para considerar: se siente usted libre de opinar, aprende usted de sus respectivos compañeros y o superiores, tiene la oportunidad de crecer y progresar)

Yo pienso que es primordial tener un líder que este pendiente de los procesos de las personas que acompañan la sin embargo en mi institución este seguimiento es muy ausente por ende el ambiente se va tornando mas pesado porque las personas que sienten o ven que no están siendo observadas se empiezan a relajar y esto tiende a llevar a la irresponsabilidad, además al tratar de corregir esto el equipo lo toma como una critica personal. Adicionalmente yo soy presidenta del comité convivencia laboral y llegan varios casos de la presión que ejercen algunos compañeros y directores sobre el trabajo de algunos colaboradores mientras que a otros no les exigen tanto entonces ahí se van creando situaciones que apuntan a un mal desarrollo con lo que respecta a lo psicosocial o a el personal de trabajo. Sin embargo, nuestros superiores nos brindan muchas ayudas, a partir

de las capacitaciones y visitas de expertos nos brindan demasiadas herramientas para mejorar los procesos y adquirir mas conocimiento de nuestra área.

2. ¿Qué cualidades o valores cree usted que un líder (en general) debe poseer?

Para mi un líder debe ser principalmente honesto y la honestidad no se da solamente al aceptar los errores si no que se da en el trato, lo que se dice debe reflejar lo mismo que el comportamiento, el líder debe tener una comunicación asertiva y debe ser respetuoso yo lo encierro siempre con un don de gente que pueda interactuar con cualquier persona en una forma muy respetuosa

3. ¿De acuerdo con la anterior pregunta, la persona a cargo de usted cumple con estas cualidades? ¿Cuáles cualidades cree que esta podría mejorar?

No, no cumple con todas estas cualidades, siento que puede mejorar en la honestidad cuando nos habla tanto a mis compañeros como a mi, aunque muestre muy amable y cariñoso luego uno se da cuenta que se quejan del trabajo, y esto nos hace sentir extremadamente mal. Normalmente nadie se lo expresa sin embargo yo trato de hacerlo yo lo hago de la mejor forma, se debe trabajar mucho en esto. Por otro lado, tambien se debe mejorar la comunicación asertiva, me refiero a aceptar ideas y expresar las reglas o las condiciones impuestas de una manera respetuosa tambien debe brindar un espacio para escuchar, argumentar y discutir sobre estas.

4. ¿Considera usted que su jefe tiene un buen manejo de sus colaboradores? (es capaz de delegar, reconocer habilidades y oportunidades de mejora, enseña a través del ejemplo, se comunica de manera correcta, y logra motivarlos)

No, es una persona que por querer realizar todo y aparentar que es muy teso o productivo no delega, al no delegar hay unos procesos que se quedan extremadamente débiles, aunque el líder responde mucho a la parte administrativa como reuniones y actas, pero en cuanto al

contenido y calidad del trabajo como tal se pierde, no le da el enfoque correcto y no se involucra en las actividades con los demás colaboradores.

5. ¿Cree usted que el trabajo de los colaboradores se ve influenciado por el ambiente de trabajo, la relación con el líder y sus respectivas estrategias?

Desafortunadamente si es afectado bastante como mencione anteriormente nuestro líder no hace esfuerzo por delegar y como yo soy la encargada de suplantarla cuando esta ausente me doy cuenta que hay mucho trabajo reprimido atrasado el cual se podría sacar adelante y realizar correctamente si se logra delegar, la relación de nuestra jefe con sus superiores ha pasado a ser extremadamente estrecha mas como de amistad entonces a la hora de tomar acciones o calificarle no es objetiva y el líder no es coherente con el rol que tiene como líder. Nuevamente menciono, aunque ella tenga una secretaria o una colaboradora que le realiza los correos y revisa sus mensajes ella no lo permite prefiere organizar eso personalmente y deja a un lado su trabajo principal.

6. ¿Qué estrategias propone para crear un mejor ambiente en empresa y buscar el Progreso y la mejora en los resultados?

Yo propongo desde la parte de gestión humana y convivencia laboral hacer algunas campañas y sensibilizaciones con respecto al buen trato a que haya respeto entre todos y en el caso en si de las directivas siento que podrían distribuir y posicionar estos cargos de manera mas objetiva y no como se han venido haciendo que es mas por las relaciones privadas, se debe hacer de manera mas equitativa realizando evaluaciones y estudiando el perfil indicado otro aspecto que debe ser mejorado es la comunicación asertiva entre directivos y sus respectivos colaboradores como con el resto del personal, se debe entablar esta comunicación mejor entre los administrativos y la logística. Ya que, aunque la institución tenga unos fundamentos muy claros las normas y los principios varían mucho

dependiendo del sector, a esto le falta un poco de organización para poder darle mas coherencia.

Entrevista Sujeto 3

1. ¿Considera usted que en su empresa o trabajo hay un ambiente sano? (Aspectos para considerar: se siente usted libre de opinar, aprende usted de sus respectivos compañeros y o superiores, tiene la oportunidad de crecer y progresar)

Yo considero que el ambiente es relativamente tranquilo y sano entre los colegas, pero igual se dificulta expresar las opiniones de aspectos a mejorar ya que estas son tomadas como criticas no constructivas y se percibe una reacción negativa al decirlas.

2. ¿Qué cualidades o valores cree usted que un líder (en general) debe poseer?

Un buen líder es empático, es capaz de ponerse en los zapatos del otro y entenderlo, además un líder sabe como retroalimentar y hacer a los colaboradores caer en cuenta de sus errores pero tambien sabe reconocer los aspectos positivo, los valores y estimular a las personas a partir de estos, un buen líder es ejemplo, es el que solicita y pide lo que da a cambio. Un líder tambien, es responsable y sociable ya que esta en constante contacto con los demás, pero sobretodo este es una persona que uno admira profundamente porque abunda en cualidades. Un buen líder es capaz de movilizar y dejar que sus colegas propongan actividades y expongan ideas para crecer a nivel individual y grupal. Finalmente, un líder debe contar con habilidades académicas para cumplir el trabajo y los deberes que su rol le imponen.

3. ¿De acuerdo con la anterior pregunta, la persona a cargo de usted cumple con estas cualidades? ¿Cuáles cualidades cree que esta podría mejorar?

Considero que mi jefe adolece de muchos de estos valores, tiene una visión muy poco objetiva con respecto a las personas a su cargo puesto que no esta en contante comunicación ni observación de estos ni de sus habilidades o dificultades por ende no tiene como ayudarles a crecer.

4. ¿Considera usted que su jefe tiene un buen manejo de sus colaboradores? (es capaz de delegar, reconocer habilidades y oportunidades de mejora, enseña a través del ejemplo, se comunica de manera correcta, y logra motivarlos)

Como dije anteriormente la persona a cargo adolece de muchas de las habilidades indispensables para el liderazgo por ende se le dificulta tanto el manejo de su equipo como el entendimiento y las relaciones.

5. ¿Cree usted que el trabajo de los colaboradores se ve influenciado por el ambiente de trabajo, la relación con el líder y sus respectivas estrategias?

Es evidente que si uno no tiene la libertad para expresar las falencias en los trabajos y se siente con temor a expresar las propuestas de mejora no hay una buena relación ni se podrían plantear estrategias acordes a lo que se requiere, por ende, el trabajo se ve afectado por esta carencia de libertad o de confianza.

6. ¿Qué estrategias propone para crear un mejor ambiente en empresa y buscar el Progreso y la mejora en los resultados?

Hay diferentes estrategias de mejora como por ejemplo las campañas motivacionales, la retroalimentación, entre otras. Yo considero que la principal estrategia de mejora es que, desde lo fundamental, desde los lideres se reconozca la función y el valor que tienen sus

empleados para proponer alternativas de cambio con la libertad de expresarse sin temor a ser rotulado ni rechazado.

Empresa 2

Entrevista Sujeto 4

1. ¿Considera usted que en su empresa o trabajo hay un ambiente sano? (Aspectos para considerar: se siente usted libre de opinar, aprende usted de sus respectivos compañeros y o superiores, tiene la oportunidad de crecer y progresar)

En mi institución tenemos un ambiente de trabajo sano, se disfruta mis compañeros son muy jóvenes pero muy abiertos a aprender de mi y yo aprendo también de ellos, con respecto a mis superiores mi jefe es muy amable, a través de ella aprendo del buen trato con los demás, en mi trabajo no tengo como progresar y crecer sin embargo no me molesta ya que no aspiro cambiar más de cargo.

2. ¿Qué cualidades o valores cree usted que un líder (en general) debe poseer?

Yo pienso que un líder más que un jefe debe ser una persona que jale a su grupo de trabajo no es simplemente mandar y delegar si no acompañar. Un buen líder debe ser noble, respetuoso, que sepa comunicar y sobretodo escuchar, que sea empático y logre ponerse en el lugar del otro.

3. ¿De acuerdo con la anterior pregunta, la persona a cargo de usted cumple con estas cualidades? ¿Cuáles cualidades cree que esta podría mejorar?

Mi jefa es muy cariñosa noble y respetuosa, a veces como todos tiene falencias sin embargo resaltan mas sus virtudes se evidencia la capacidad de delegar y trata siempre de tener una comunicación asertiva.

4. ¿Considera usted que su jefe tiene un buen manejo de sus colaboradores? (es capaz de delegar, reconocer habilidades y oportunidades de mejora, enseña a través del ejemplo, se comunica de manera correcta, y logra motivarlos)

Si, mi jefe es espectacular, delicada, prudente, humana. Es consiente que no se las sabe todas y esta siempre dispuesta a aprender de las personas que tiene a su cargo, adicionalmente es respetuosa, sabe delegar y compartir.

5. ¿Cree usted que el trabajo de los colaboradores se ve influenciado por el ambiente de trabajo, la relación con el líder y sus respectivas estrategias?

Si, totalmente, creo que el trabajo de las personas que colaboran y ayudan depende mucho del jefe porque si tienen un buen jefe hacen todo su esfuerzo y son motivados a dar lo mejor de ellos mismos en cambio cuando tienen un mal jefe y no tienen una buena relación con el, hacen las cosas por obligación sin entrega ni dedicación.

6. ¿Qué estrategias propone para crear un mejor ambiente en empresa y buscar el Progreso y la mejora en los resultados?

-Capacitaciones

-Estímulos

-Motivación

Entrevista Sujeto 5

1. ¿Considera usted que en su empresa o trabajo hay un ambiente sano? (Aspectos para considerar: se siente usted libre de opinar, aprende usted de sus respectivos compañeros y o superiores, tiene la oportunidad de crecer y progresar)

Considero que en mi empresa hay un ambiente sano porque aprendo todos los días, todos los días tengo espacios de capacitación donde aprendo de mis compañeros y superiores

2. ¿Qué cualidades o valores cree usted que un líder (en general) debe poseer?

Para mis las cualidades principales de un líder es ser proactivo, creativo, respetuoso, imparcial, que no sea envidioso, que le guste aprender y leer, que este constantemente actualizado.

3. ¿De acuerdo con la anterior pregunta, la persona a cargo de usted cumple con estas cualidades? ¿Cuáles cualidades cree que esta podría mejorar?

Mi jefe si cumple con la mayoría de cualidades sabe dirigir y trabajar en equipo, es bastante respetuosa, no se en cual específico debería mejorar.

4. ¿Considera usted que su jefe tiene un buen manejo de sus colaboradores? (es capaz de delegar, reconocer habilidades y oportunidades de mejora, enseña a través del ejemplo, se comunica de manera correcta, y logra motivarlos)

Considero que mi jefe si tiene un buen manejo, siempre nos retroalimenta nos da oportunidades para mejorar y aprender se comunica de manera asertiva y respetuosa y tiene una gran capacidad para delegar y repartir el trabajo laboral de manera que no quede la carga en una sola persona.

5. ¿Cree usted que el trabajo de los colaboradores se ve influenciado por el ambiente de trabajo, la relación con el líder y sus respectivas estrategias?

Pienso que si, se ve relacionado e influye muchísimo porque donde no hay un buen ambiente laboral o donde se esta aburrido no se hacen las cosas bien ni con ganas, en cambio cuando uno esta a gusto hace las cosas con amor y se compromete.

6. ¿Qué estrategias propone para crear un mejor ambiente en empresa y buscar el Progreso y la mejora en los resultados?

-Motivaciones

-Herramientas para seguir aprendiendo

-Generar espacios para integrarnos como equipo de trabajo

Entrevista Sujeto 6

1. ¿Considera usted que en su empresa o trabajo hay un ambiente sano? (Aspectos para considerar: se siente usted libre de opinar, aprende usted de sus respectivos compañeros y o superiores, tiene la oportunidad de crecer y progresar)

Si, es un trabajo donde hay un ambiente tranquilo, con comunicación asertiva, en donde hay libertad de expresión, en donde se puede aprender y crecer laboral y profesionalmente

2. ¿Qué cualidades o valores cree usted que un líder (en general) debe poseer?

Un líder debe tener las siguientes cualidades: ser respetuoso, responsable, tener una comunicación asertiva, que realmente vea las necesidades del entorno y equipo de trabajo, debe respetar y escuchar a sus colaboradores.

3. ¿De acuerdo con la anterior pregunta, la persona a cargo de usted cumple con estas cualidades? ¿Cuáles cualidades cree que esta podría mejorar?

Si cumple con ellas a cabalidad y de una o otra manera siempre esta abierta para estar atenta a cada situación, escuchar y esta abierta a nuevas ideas.

4. ¿Considera usted que su jefe tiene un buen manejo de sus colaboradores? (es capaz de delegar, reconocer habilidades y oportunidades de mejora, enseña a través del ejemplo, se comunica de manera correcta, y logra motivarlos)

Si, tiene un buen manejo en la manera en que logra estar atenta y pendiente a cada situación y a lo que se necesita, sabe valorar el esfuerzo y reconocerlo, siempre agradece cuando algo es positivo y cuando algo se debe mejorar sabe acercarse y corregirlo de la mejor manera.

5. ¿Cree usted que el trabajo de los colaboradores se ve influenciado por el ambiente de trabajo, la relación con el líder y sus respectivas estrategias?

El trabajo definitivamente siempre va a estar marcado por los ambientes en los que se esta, en la manera en como uno se vea motivado. La manera en como uno trabaja en equipo y el apoyo mutuo todo influencia los procesos que se llevan en cualquier empresa

6. ¿Qué estrategias propone para crear un mejor ambiente en empresa y buscar el Progreso y la mejora en los resultados?

Las estrategias principales para mejorar son la motivación e incentivación, tambien es esencial escuchar y tener en cuenta al otro.