

La Comunicación Como Una De Las Principales Fortalezas Que Debe Tener Un Buen Líder En El Ambiente Empresarial

María Alejandra Almanza Barriga

5202206

Facultad de Estudios a Distancia, Universidad Militar Nueva Granada

Ensayo presentado como requisito para optar al título de Especialista en Alta Gerencia

Asesor

Carlos Andrés Naranjo Martínez, MSc.

Nota del Autor

Economista, Egresada de la Universidad Militar Nueva Granada. Con experiencia en Auditoria y Analisis de Riesgos Financieros en entidades bancarias; orientada al area de Mercado y Liquidez en datos cualitativos y cuantitativos. Contacto:

est.maria.almanza@unimilitar.edu.co

10 de julio de 2022

Tabla de Contenido

Lista de Tablas.....	3
Lista de ilustraciones.....	4
Lista de gráficas.....	5
Resumen.....	6
Abstract.....	7
Introducción.....	8
Desarrollo.....	9
El liderazgo como factor de productividad y desarrollo en el trabajo.....	11
<i>Elementos centrales del liderazgo.....</i>	11
<i>Características del liderazgo.....</i>	12
<i>Temas importantes para mejorar el liderazgo en un grupo de trabajo.....</i>	14
<i>Satisfacción laboral.....</i>	16
Conclusiones.....	17
Referencias.....	18
Anexo I.....	19
(Encuesta parte 1).....	19
Anexo II.....	20
(Encuesta parte 2).....	20

Lista de Tablas

	página
Tabla 1. Razones para buscar o cambiar de empleo.	9
Tabla 2. Aspectos importantes que se buscan en un lugar de trabajo.	10

Lista de ilustraciones

	Página
Ilustración 1. Elementos del liderazgo.....	11
Ilustración 2. Etapas del conflicto.....	15
Ilustración 3. Formato de preguntas encuesta parte 1.	19
Ilustración 4. Formato preguntas parte 2.	20
Ilustración 5. Resultados encuesta, parte 2.	21

Lista de gráficas

Página

Gráfica 1. ¿Considera que en su equipo de trabajo hay un buen líder? 13

Resumen

Partiendo de la referencia de estudios que demuestran que los trabajos basados en un trabajo monótono, mal liderazgo y mal ambiente laboral reducen en gran medida tanto la motivación como la productividad de los empleados y con un contexto actual de cambios constantes y de reinención a nivel profesional se pretenden integrar estrategias de comunicación y liderazgo organizacional que sean innovadoras y fomenten el estímulo constante del colaborador, con el fin de garantizar la ejecución efectiva de los objetivos de la organización. Por lo anterior, es necesario conocer el papel del líder, dado que este debe enfocar claramente los objetivos corporativos, pero no debe olvidarse del manejo de equipo y de la motivación de sus colaboradores.

Por último, con herramientas como la encuesta de metodología cualitativa se dan a conocer con más precisión los pensamientos que tienen las personas sobre el líder de su empresa en estas, se evidencia la necesidad de mejorar la comunicación por parte del líder, así como la motivación y ambiente laboral, con el fin de cumplir de manera eficaz y eficiente con el trabajo.

Palabras Clave: Liderazgo, Motivación, Productividad Empresarial.

Abstract

Based on the reference of studies that show that work based on monotonous work, bad leadership and poor work environment greatly reduce both motivation and productivity of employees and with a current context of constant change and reinvention at the professional level, it is intended to integrate communication strategies and organizational leadership that are innovative and encourage the constant encouragement of the collaborator, in order to ensure the effective implementation of the objectives of the organization. Therefore, it is necessary to know the role of the leader, since he/she must clearly focus on the corporate objectives, but must not forget the team management and the motivation of his/her collaborators.

Finally, with tools such as the qualitative methodology survey, the thoughts that people have about the leader of their company are revealed with more precision, and the need to improve communication on the part of the leader, as well as the motivation and work environment, in order to comply effectively and efficiently with the work, is evidenced.

Keywords: Leadership, Motivation, Business Productivity.

Introducción

Cuando se está en búsqueda de trabajo, bien sea porque es el primer empleo o porque se quiere cambiar del que se está actualmente, se pretende encontrar un lugar donde se puedan obtener mayores conocimientos, mejor salario, buen ambiente laboral, beneficios, crecimiento laboral y personal dentro de la compañía. Al encontrar el trabajo donde se encuentra lo mencionado anteriormente y adicional a ello sea una empresa conocida y estable; el ánimo, la motivación y las ganas de hacer las cosas de la mejor manera para que conozcan el trabajo y se cumpla con las metas y objetivos propuestos, son enormes.

Con el Desarrollo de esta investigación se pretende analizar como por la falta de liderazgo y de trabajo monótono se crea un mal ambiente laboral, se acaban las ganas de trabajar de la mejor manera y como este tipo de cosas logra terminar con la ilusión de crecimiento laboral en una buena empresa, adicional a esto se analiza la comunicación que debe tener un líder para que inspire, ejerza influencia y logre los resultados esperados.

Existen diversos factores que afectan la productividad de un trabajador, entre ellos: la motivación, la satisfacción laboral, el aprendizaje, la formación, la toma de decisiones y el manejo de conflictos, se debe recapitular inicialmente cada uno de estos conceptos para comprender la manera como la activación de cada uno repercute en la ejecución de los objetivos de la organización. No se puede desdibujar la idea de que un trabajador que realiza sus funciones motivado impregna la calidad necesaria a su trabajo para llegar a reducir costos tal como lo haría una estrategia económica.

Desarrollo

No es difícil imaginar y comprender las razones por las que una persona se encuentra buscando trabajo o las que lo tienen, pero quieren un cambio; como se puede evidenciar en el Anexo I, se realizaron dos preguntas concretas a diez personas de diferentes edades, profesiones y trabajos, en las que se evidencia con mayor claridad las razones de buscar o cambiar de empleo y lo que pretenden encontrar en ellos. Los resultados obtenidos fueron:

Tabla 1. Razones para buscar o cambiar de empleo.

Razones	Resultados
Adquirir mayores conocimientos	10 personas
Tener mayores ingresos	8 personas
Fortalecer la hoja de vida	7 personas
Crecimiento profesional y personal	7 personas
Estabilidad laboral mayor a 1 año	4 personas
Oportunidades de estudio	3 personas

Nota: A diez personas se les realizó una pregunta abierta, cada uno podía dar más de una opción.

Fuente: Elaboración propia. Información tomada de encuesta realizada, ver anexo I.

La tabla 1, indica las seis razones que dieron los encuestados, la primera hace referencia a adquirir mayores conocimientos; se puede decir que esta razón es una de las más importantes ya que las personas buscan estar en constante aprendizaje y aunque en varias ocasiones pueden llegar pensamientos como: “Es trabajar en otra empresa, pero a realizar las mismas funciones” si, esto muchas veces es así, pero hay que tener en cuenta que cada empresa tiene una forma de trabajo distinta donde se adquieren conocimientos y manejo de procesos nuevos, esto lleva a fortalecer la hoja de vida, lograr crecimiento profesional y personal. El pensamiento de tener mayores ingresos es otra razón importante y se genera a medida que se va adquiriendo mayor experiencia, estudios avanzados, manejo de idioma

diferente al natal, manejo de programas, entre otros. Por último, los beneficios como, tener oportunidad de estudiar, estabilidad dentro de la empresa, contrato a término indefinido, y de más, son temas que se tratan a la hora de realizar la entrevista con el gerente o líder del lugar de trabajo.

Tabla 2. Aspectos importantes que se buscan en un lugar de trabajo.

Aspectos	Resultados
Buen ambiente laboral	9 personas
Buen líder	9 personas
Beneficios	7 personas
Buena comunicación organizacional	5 personas
Oportunidad de crecimiento en la empresa	4 personas

Nota: A diez personas se les realizó una pregunta abierta, cada uno podía dar más de una opción.

Fuente: Elaboración propia. Información tomada de encuesta realizada, ver anexo I.

Como se menciona en la tabla 2, las personas encuestadas dieron a conocer cinco aspectos importantes que buscan en un lugar de trabajo, al realizar un análisis en cada uno de estos, se identifica que cuatro aspectos, radican en uno solo, que es **tener un buen líder**.

En una empresa tener un buen líder trae consigo un buen ambiente laboral, buena comunicación organizacional y brinda el apoyo y oportunidad de crecer y hacer carrera dentro de la empresa. Para entender más acerca de este tema es necesario conocer y analizar lo que es ser un líder.

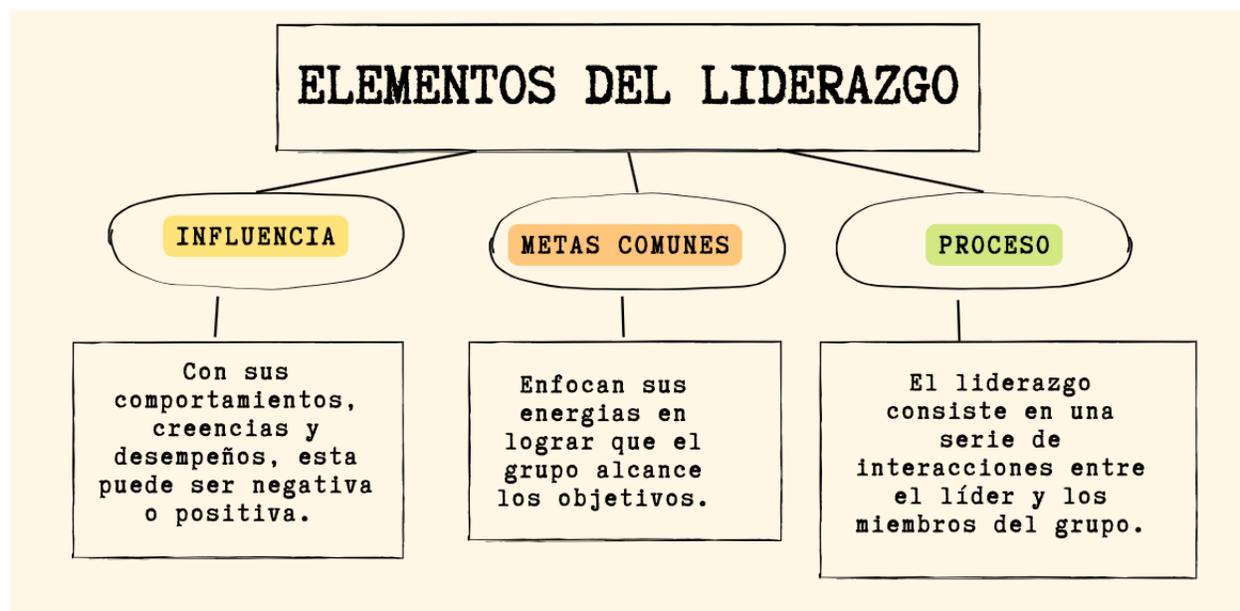
El liderazgo como factor de productividad y desarrollo en el trabajo

El liderazgo es un potencial y se puede desarrollar de diferentes formas y en situaciones muy diferentes unas de otras. Se relaciona de manera muy estrecha con el cambio y con la transformación personal y colectiva. (Excelencia, 2015).

El papel del líder tiene el objetivo de incrementar la productividad de la organización ya sea por tener ideas creativas para facilitar y agilizar los procesos de trabajo o por dar a conocer las experiencias vividas con el fin de mejorar la calidad de vida de otras personas.

Elementos centrales del liderazgo

Ilustración 1. Elementos del liderazgo.



Nota: En la imagen se evidencian los tres elementos centrales del liderazgo.

Fuente: Elaboración propia. Información tomada de (Fermini, 2019).

Teniendo en cuenta la información que se muestra en la ilustración 1, El liderazgo es un proceso en que los individuos influyen a un grupo de personas de manera positiva o negativa con el fin de alcanzar metas comunes.

Características del liderazgo

Existen varias cualidades que caracterizan a un gran líder:

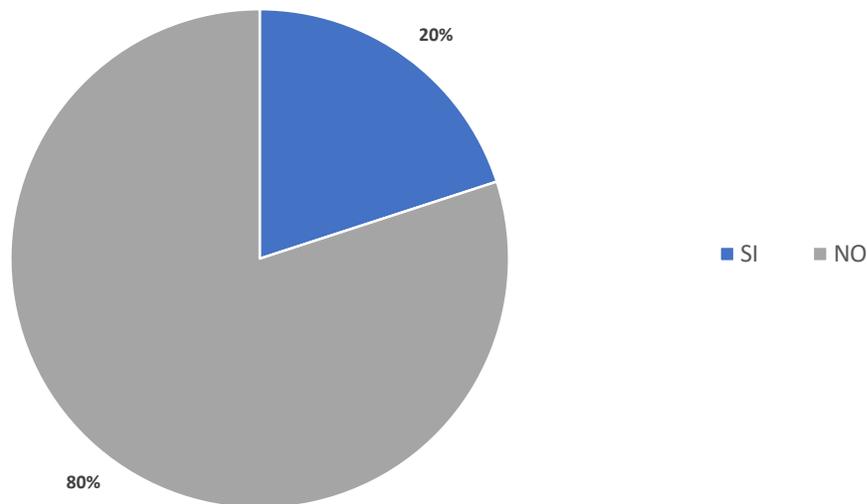
- **Innovación y creatividad**
- **El Carisma**
- **Comunicación**
- **Delegar**
- **Coordinar**
- **Colaboración**
- **Disciplina**
- **Honestidad**
- **Entusiasmo**

Cada una de estas características tiene un significado importante y esencial al momento de hablar de un líder; un gran líder debe promover valores y creatividad, siempre a la hora de comunicar un mensaje (ya sea de manera interna al equipo o externa) darlo con respeto, saber delegar las funciones, tener empatía, ser colaborador y estar pendiente de cada uno de los integrantes, ser persistente, tener autocontrol y voluntad, ser auténtico, entusiasta y sobre todo, saber escuchar a los demás integrantes del equipo. Un gran líder no tiene todas las respuestas y hace el trabajo perfecto, por el contrario, un gran líder se equivoca y sabe reconocer los errores y sobre todo es consciente y tiene la confianza de que tiene un equipo que lo respalda y ayuda cuando es necesario, porque todos tienen el mismo propósito y es cumplir de la mejor manera con el trabajo propuesto.

Teniendo en cuenta las características mencionadas anteriormente y llevándolo a un escenario actual; en el *Anexo II*, se encuentran las respuestas de la encuesta de metodología cualitativa realizada a personas de diferentes lugares de trabajo, los resultados muestran lo siguiente:

Gráfica 1. ¿Considera que en su equipo de trabajo hay un buen líder?

¿Considera que en su equipo de trabajo hay un buen líder?



Nota: En el gráfico se evidencian las respuestas a la encuesta realizada a diez personas sobre su opinión a la pregunta del título.

Fuente: Elaboración propia. Información tomada de encuesta realizada, ver Anexo II.

Al hablar con cada una de las personas que realizó la encuesta y saber el motivo de su respuesta, se idéntico que las inconformidades que existen hacia el líder, son:

- No hay buena comunicación organizacional.
- No escuchar opiniones de integrantes del grupo de trabajo, lo cual genera conflictos.
- No hay creatividad e innovación.
- Falta de colaboración.
- Trabajo monótono.

Al analizar las respuestas de los encuestados, se generan estrategias que sean innovadoras y fomenten el estímulo constante del colaborador, con el fin de garantizar la ejecución efectiva de los objetivos de la organización.

Temas importantes para mejorar el liderazgo en un grupo de trabajo

- **Comunicación organizacional**

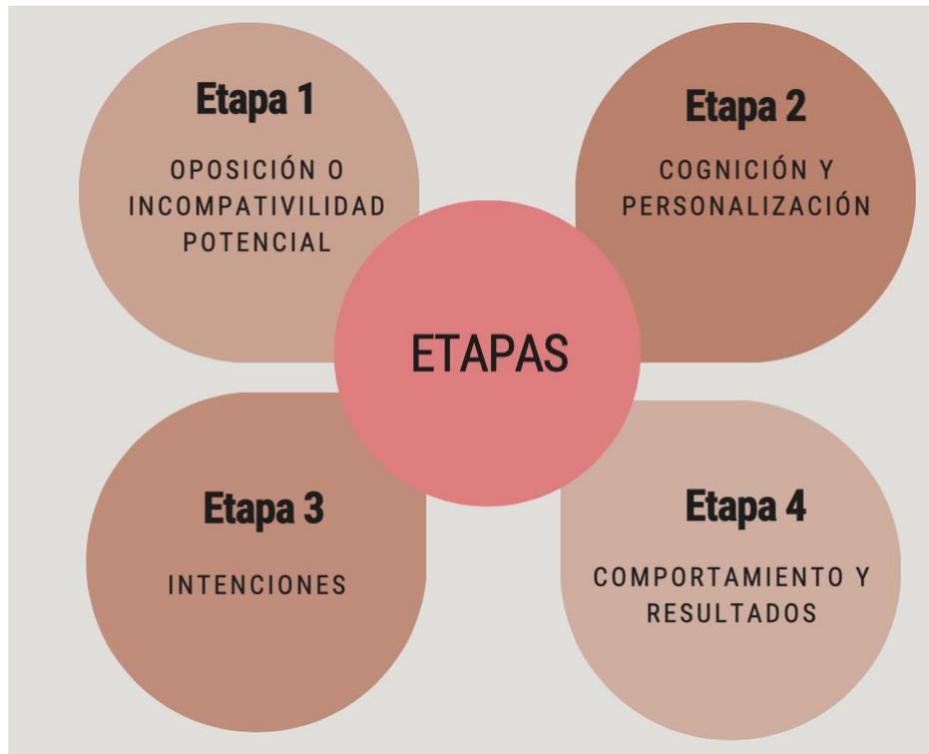
La comunicación organizacional, hace referencia a la comunicación que se lleva a cabo en las empresas y su vez en las diferentes direcciones, áreas y departamentos en los que se encuentra distribuida. Este tipo de comunicación es la base y herramienta fundamental para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, un líder debe tener excelente comunicación interna y a la vez externa de la organización. Tener una buena comunicación organizacional va de la mano con otros temas como lo son; tener un buen clima laboral, cumplir con las metas y objetivos propuestos y tener mejoras a nivel personal.

- **Saber escuchar**

En los equipos de trabajo hay diferentes tipos de personas cada una de ellas con personalidades y estilos de trabajo diferentes. El papel del líder es entender y conocer a cada uno de los integrantes del equipo de trabajo con el fin de cumplir con los objetivos propuestos. Es entendible que a la hora de realizar o entregar las actividades en las fechas correspondientes sucedan imprevistos, como: daño de programas, fallas con el internet (casos de home office), daño del computador, fallos de luz, calamidad familiar, enfermedad, entre otros; es ahí donde el líder del equipo debe entender y saber escuchar a la persona sin juzgar, regañar o herir ya que son cosas que se salen de las manos. En estos casos es bueno tener un backup o si es el caso que el líder haga el trabajo correspondiente mientras las cosas vuelven a la normalidad.

En varias ocasiones si el líder no es comprensible ante alguna situación como las mencionadas anteriormente, se crean conflictos por incompatibilidad en metas o actitudes.

Ilustración 2. Etapas del conflicto



Nota: Las etapas del conflicto son cuatro, las cuales se encuentran en las esquinas correspondientes.

Fuente: Elaboración propia. Información tomada (Fermini, 2019).

- **Trabajo monótono**

Un líder debe ser innovador a la hora de asignar las actividades correspondientes a cada persona, es muy común que la persona que entra a ocupar un cargo o un puesto se demora de 1 a 2 meses en cogerle la práctica a las actividades que debe realizar y más si todos los días debe hacer lo mismo, esta monotonía genera cansancio y aburrimiento. Para mejorar este tema, es importante que las tareas de los diferentes integrantes del equipo sean rotadas, de esta manera se adquieren conocimientos mayores y en dado caso que llegue a faltar una persona no sería un caos en el grupo de trabajo.

- **Estrés**

El estrés es una respuesta mental, emocional, física y conductual entre hechos, situaciones o estímulos que se perciben con ansiedad o que generan preocupación. Estos

estímulos se denominan estresores (Fermini, 2019). Un líder debe manejar el estrés y mantener el equilibrio con el fin de influenciar de manera positiva a los integrantes del equipo, por el contrario, enfocar su atención en lo prioritario y buscar el apoyo necesario en el grupo.

El estrés en un tema común para todas las personas, en el tema organizacional se presenta tanto para los integrantes del equipo, como para el líder y presidente de la empresa, el tema real es saber manejarlo ya que esto es causal de enfermedades y no permite realizar las tareas de manera correcta, es bueno realizar a lo largo de la jornada pausas activas que permitan despejar la mente y cuerpo por unos minutos.

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es indispensable para atraer y retener a personal talentoso, para lo cual es necesario generar un clima laboral positivo y garantizar condiciones favorables que hagan de la empresa un buen lugar para trabajar (Fermini, 2019).

Conclusiones

En el momento de buscar o cambiar de empleo se debe tener claro que cumple con las necesidades propias, y analizar si es el lugar en donde podría llegar a tener satisfacción laboral. Por otro lado, es importante preguntar y aclarar en el momento de tener la entrevista las tareas a realizar, el horario laboral, los beneficios que ofrece la empresa y el tipo de contrato.

Ser líder en una organización es un reto que no cualquiera es capaz de asumir, debe tener iniciativa, criterio y disposición, además de eso, cumplir en lo posible con las características de liderazgo (innovador, honesto, creativo, disciplinado), pero sobre todo y en lo que radica esto, es en tener buena comunicación organizacional.

La comunicación organizacional es de gran importancia en todas las empresas sin importar el sector al que esta pertenezca; un líder debe identificar cuándo es el momento indicado en dar un mensaje al igual que realizar una retroalimentación a las personas el equipo para tener un mejor desempeño y clima laboral.

Por último, el alto gerente debe tener claridad sobre el significado, elementos y componentes de la comunicación organizacional.

Referencias

- El teacher Murcia - Académico. (19 de 04 de 2020). Obtenido de https://www.youtube.com/watch?v=q0WCiZN_maQ&feature=emb_logo
- Sánchez, C. (24 de 01 de 2020). <https://normas-apa.org/formato/>. Obtenido de <https://normas-apa.org/formato/>
- Normas APA a chegg service. (02 de 03 de 2014). <https://normasapa.com>. Obtenido de <https://normasapa.com/category/descargas/>
- Excelencia, E. E. (28 de Agosto de 2015). *Escuela Europea de Excelencia*. Obtenido de Que es el liderazgo: <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2015/08/que-es-el-liderazgo-aspectos-relevantes/>
- Fermini, L. A. (2019). Liderazgo y comportamiento organizacional. bogota: Alfaomega.
- industrial, D. p. (2007). <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16387/PalaciosHurtadoAlonso2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16387/PalaciosHurtadoAlonso2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- La disciplina, uno de los secretos del éxito*. (7 de junio de 2019). Obtenido de <https://medium.com/@co.education/la-disciplina-uno-de-los-secretos-del-exito-b41aecb875e1>
- co.education. (7 de junio de 2019). *La disciplina, uno de los secretos del éxito*. Obtenido de <https://medium.com/@co.education/la-disciplina-uno-de-los-secretos-del-exito-b41aecb875e1>
- leto, E. (14 de diciembre de 2020). *RH de las empresas*. Obtenido de La importancia de la honestidad y el liderazgo etico en las organizaciones: <https://rhenlasempresas.com/2020/12/14/la-importancia-de-la-honestidad-y-el-liderazgo-etico-en-las-organizaciones/>

Anexo I

(Encuesta parte 1)

Se realizó una encuesta con metodología cualitativa en la que diez personas de diferentes profesiones, trabajos y edades respondieron dos preguntas abiertas, a continuación se muestra el formato y las preguntas realizadas.

Ilustración 3. Formato de preguntas encuesta parte 1.

NOMBRE: Diana Carolina Montes León

EDAD: 25 años

PROFESIÓN: Economista

¿Actualmente se encuentra laborando?

SI NO

PREGUNTAS

Parte 1.

1. ¿Qué lo motiva para buscar empleo? O si es el caso, ¿Qué razones lo motivan para cambiar de empleo?

Me motiva para buscar empleo, primero tener una buena solvencia económica y de igual manera poder adquirir experiencia.

Las razones que me motivan a cambiar es crecer profesionalmente con un mejor trabajo que me genere una buena hoja de vida.

2. ¿Qué pretende encontrar en un nuevo lugar de trabajo?

Algo fundamental es encontrar un buen jefe y equipo de trabajo, la cual se pueda trabajar en cooperación para poder llevar a satisfacción con las actividades previstas dentro de una entidad u organización.

Nota: En la ilustración se muestra el formato utilizado para realizar las encuestas y las dos preguntas enfocadas a la motivación de cambiar o buscar empleo y lo que se pretende encontrar en un lugar de trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

Anexo II
(Encuesta parte 2)

Se realizó una encuesta con metodología cualitativa en la que diez personas de diferentes profesiones, trabajos y edades respondieron a la pregunta “¿considera que en su equipo de trabajo hay un buen líder?”

Ilustración 4. Formato preguntas parte 2.

Parte 2.

A continuación, se mencionan las características de un líder:

- Innovación y creatividad
- Carisma
- Comunicación
- Delegar
- Coordinar
- Disciplina
- Honestidad
- Entusiasmo

Teniendo en cuenta lo anterior:

1. ¿Considera que en su equipo de trabajo hay un buen líder?

SI

NO

Nota: En la ilustración se muestra el formato utilizado para realizar encuestas. Se mencionan las características de un líder y luego la pregunta teniendo en cuenta lo mencionado.

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 5. Resultados encuesta, parte 2.

¿Considera que en su equipo de trabajo hay un buen líder?

	Resultado	Porcentaje
SI	2 personas	20%
NO	8 personas	80%

Nota: En la imagen se muestran los resultados obtenidos en la encuesta parte 2.

Fuente: Elaboración propia.