

**El liderazgo transformacional como motivación al
personal operativo de una empresa de seguridad**

Autor

Harrinson Salas Rivera

Febrero de 2016.

Universidad Militar Nueva Granada

Especialización en Administración de la Seguridad

Ensayo proyecto de Grado

Resumen

El presente ensayo contiene el proceso para desarrollar un buen liderazgo transformacional en una empresa de seguridad, iniciando con las teorías que marcaron una visión holística de Liderazgo, de igual forma se realizará un panorama de la actitud de los colaboradores frente a los deberes laborales como resultado de la no aplicación de un adecuado liderazgo y culmina con las ventajas y desventajas de la aplicación de un liderazgo transformacional en una empresa de seguridad, tomando como referente las teorías descritas al inicio de artículo.

El objetivo principal del proyecto es la divulgación del Liderazgo Transformacional, para generar reflexión y apoyar la evolución de estilos actuales donde se evidencia la carencia de criterios para el manejo del personal y no tanto en las empresas de seguridad, a la cual está dirigido particularmente este proyecto, sino también a las diferentes empresas que tiene de capital principal, el recurso humano. El proyecto también tiene el propósito de convertirse en referente teórico-práctico sobre el lenguaje del liderazgo.

Teorías de liderazgo: Se citaran teorías y modelos de liderazgo, concatenado con las relaciones humanas y el manejo de personal.

Ejemplos de Liderazgo Transformacional: Se incluirá en el proyecto los logros que han alcanzado grandes y reconocidas empresas, aplicando las teorías enfocadas al Liderazgo transformacional.

Introducción

La investigación de este tema se realizó de acuerdo a las teorías de Liderazgo, partiendo de allí se eligió el Liderazgo Transformacional como objeto de estudio y sobre ésta basarnos para el desarrollo del proyecto, pretendiendo obtener un método adecuado para el manejo del personal tomando en cuenta las ventajas y desventajas que conlleva la implementación de este estilo de Liderazgo.

El proceso de transformación a que se ven abocadas todas las organizaciones, produce un ambiente de movilización, que involucra necesariamente los sentimientos, valores y experiencias personales que afectan de manera diferente a cada individuo, generándose diversas formas de reacción: apatía, gusto, temor, reto, etc. con los que cada uno de ellos participará en el proceso.

Se hace necesario proponer estrategias para desarrollar liderazgo en una empresa de seguridad, con el fin de que el personal operativo se sienta motivado a realizar las funciones que se encomienden, de acuerdo a los niveles de servicio, esto hace que las personas que están de primera mano a cargo de este personal operativo, esté capacitado para guiar su equipo de trabajo y ser eficientes en las funciones.

Desarrollo

Con el fin de entender el siguiente ensayo, se va a definir, como primera medida qué es un Líder: es una persona capaz de tomar todo tipo de decisiones y un modelo a alcanzar para sus seguidores. Pero no todos tienen los dotes para conseguir adquirir el liderazgo que muchos poseen, No es innato, la educación que reciben y los valores que adopten, suelen ser los factores que los hacen especiales. Estos son los principios que van de la mano con el Liderazgo.

(Simon, 2014)

Actualmente se ha evidenciado que no todas las personas y organizaciones a las que pertenecen, se preocupan por mantener un adecuado manejo del personal, esto ha generado que los colaboradores mantengan un nivel bajo de rendimiento y la motivación laboral se pierda, reflejado en la producción de la empresa y la prestación de servicios, dependiendo de cuál sea la razón social de cada una.

En las empresas de Servicios como lo son las empresas de Seguridad y Vigilancia Privada, es muy notorio el cumplimiento negativo a las obligaciones y promesas de valor de las empresas por parte de los guardas de seguridad, quienes al final del ejercicio, son las personas que ejecutan las condiciones pactadas en la contratación, acompañados por las diferentes áreas de la organización, radicado en la ausencia de un Liderazgo acertado que es muy requerido en el principal capital de este tipo de empresas, el Recurso Humano.

A muchos profesionales en la actualidad se requiere que ejerzan influencia sin contar con autoridad formal, es decir se les solicita generar resultados, manejar grupos, formar equipos, alcanzar metas, incluso bajo presión y en muchas ocasiones no se les otorga el apoyo ni las bases fundamentales del liderazgo que implica ejercer la influencia mencionada. Por tal razón resulta muy común encontrar jefes en lugar de líderes generadores de cambios sustanciales en las organizaciones, en vista de que un jefe es dado a indicar ordenes, es imperativo, exigente, pero no conduce a su personal de tal manera que la orden sea tomada como una oportunidad para el desarrollo de talento tanto personal como grupal. De aquí se deriva el rechazo de algunos miembros del equipo hacia su “jefe” debido a que no han sido involucrados en un equipo con metas en común, cuando esto sucede, las metas del jefe van de lado opuesto a de las metas de su personal, generando que los resultados de la organización se puedan alcanzar solo con la disposición y cooperación de otros (Espino, 2015).

Existe un Liderazgo Organizacional el cual motiva al personal y nace de tener visión clara del propósito y se llama Liderazgo Transformacional, el cual surge a partir de James MacGregor Burns y Bernard M. Bass (1978), que describieron una serie de cualidades que conformaban un tipo de liderazgo empresarial que se comenzaba a valorar más en el mundo de la empresa. Se trataba del concepto de liderazgo transformacional y es un “proceso común de líder y trabajadores para avanzar a un nivel más alto de la moral y la motivación.

Es una transformación que produce cambios en la empresa y en las personas que la conforman. (Molla A. m., 2013), en otras palabras el líder se encarga de influir en los demás trabajadores a lograr los objetivos de la empresa y logrará así cambios positivos en el líder como en sus seguidores.

Teoría del liderazgo transformacional (Alexis, 2010)

El término “transformacional” está relacionado con el liderazgo que implica o conlleva la modificación de la organización.

También se le ha definido como la habilidad de desarrollar y movilizar a los recursos humanos hacia los niveles más altos de satisfacción, es decir que los colaboradores consigan más de lo que esperan conseguir por ellos mismos, antes de ser liberados.

Kouzes (1997) considera que los líderes transformacionales inspiran a otros a superarse; proporcionan reconocimiento individual; estimulan a buscar nuevas alternativas o formas de pensar; facilitan la identificación o subordinación de sus propios intereses a los objetivos del grupo. (Alexis, 2010)

El líder transformacional se caracteriza por la capacidad para producir cambios sustantivos. Los líderes transformacionales son capaces de emprender los cambios en la visión, la estrategia y la cultura de la organización y también de propiciar innovaciones en los productos y las tecnologías, está fundado en los valores, las creencias y las cualidades personales del líder y no en un proceso de intercambio entre los líderes y seguidores. (Alexis, 2010)

Según Chiavenato, la Teoría de las Relaciones Humanas tomó nota de la influencia de liderazgo en el comportamiento de las personas. Hay tres principales teorías sobre el liderazgo:

- Rasgos: según esta teoría, el líder tiene fuertes características de la personalidad que cumplen los requisitos del trabajo.
- Estilos de Liderazgo. Esta teoría tiene tres estilos de liderazgo: autocrático, democrático y liberal.
- Las situaciones de liderazgo. En esta teoría, el líder puede asumir diferentes patrones de liderazgo, de conformidad con la situación y para cada miembro de su equipo. (Lopez, 2013)

Para los líderes de Lacombe, influir en las personas a través de su poder, que puede ser el poder legítimo derivadas del ejercicio de un cargo, referente de poder, dependiendo de las cualidades y el carisma del líder de conocimiento y poder, ejercido a través del conocimiento que el líder tiene. (Lopez, 2013)

Con base a lo anterior, se considera la veracidad de las teorías tomando como ejemplo la situación actual en las empresas de servicios como lo son las Empresas de Seguridad y Vigilancia Privada, donde se asignan personas directas para que manejen a un grupo de subalternos a cargo de cumplir con las funciones y deberes de acuerdo a las necesidades de los usuarios, es fácil definir la falta de liderazgo que poseen las personas que dirigen esta clase de grupos, desde la forma como emiten las ordenes, la forma en como la divulgan y la forma de disciplinar verbal o escrita, cuando un subalterno no realiza las

funciones tal como está estipulado, hasta el punto de generar desmotivación al personal, nivel bajo en el desempeño, desobediencia a las funciones obligatorias impactando negativamente la imagen de la empresa que represente, quejas constantes y reclamaciones de los cliente y en algunas ocasiones, el retiro inmediato de la empresa; esta situación ha generado en las áreas de Talento Humano, la preocupación en vista de que la falta de liderazgo es un motivo por el cual los empleados desertan de las compañías, por lo tanto ha sido motivo para incluir en la formación interna del colaborador administrativo y de mandos medios, capacitaciones que se enfoquen en el manejo del personal y el Liderazgo.

Vale la pena tener claro en el proceso “adonde queremos ir, o qué queremos ser”, frase que define el significado de “Visión”, no se concentra en el pasado ni en el presente, se fija en el futuro, en este rasgo el líder transformacional se destaca de las demás personas que ejecutan diferentes tipos de liderazgo, en vista del desarrollo rápido, la capacidad de evaluar rápidamente la situación actual de la empresa y formular una visión de crecimiento o mejora y no solo la visiona, sino que involucra de forma efectiva, a otros líderes y a todos los empleados de la organización, esto ayuda a afrontar momentos difíciles de la empresa desde una óptica completa del panorama.

Pero para lograr establecer la visión de la organización y trabajar en torno a ella, es vital que el líder transformacional tenga una visión de su propia vida, después de tenerla se debe enamorar de ella y estar convencido que esa visión

global de vida, lo llevara al éxito, sin importar los problemas que tenga y las adversidades a las que se tenga que enfrentar, si el líder aterriza su visión podrá visionar las organizaciones que lidere y todo su equipo de trabajo logrará sus metas, de tal forma el personal operativo que lidere, generará buenas acciones en los lugares que se destinen para laborar, impactando positivamente la imagen de la empresa que representen y la satisfacción del cliente.

En el liderazgo transformacional se debe trabajar más en el Ser que en el Hacer, con el fin de lograr o tener lo que uno quiere, pero para eso se debe cerrar los paradigmas o blindajes mentales que se crea uno como persona, por ejemplo: “será que puedo ejercer un cargo de responsabilidad en mi empresa”, “será que puedo cumplir el objetivo de este mes en mi empresa”, será que me va a ir bien con la meta trazada”, este tipo de blindaje mental es lo que limita al ser humano para cumplir sus objetivos, hacer lo que deba hacer para llegar a tener, las personas exitosas hoy en día, logran mantener un nivel positivo mental, hasta el punto de tener lo que han querido en sus vidas, es por eso importante trabajar primero en el Ser.

Se considera que el líder transformacional debe tener carisma, por que infunde orgullo y genera respeto y confianza, el líder debe estimular intelectualmente a su equipo de trabajo, asignando tareas interesantes, poniendo retos, incitando a sus colaboradores para que reciban los problemas según sus criterios, de igual forma se debe retroalimentar al personal para que el

equipo se dé cuenta en qué han fallado y cómo deben mejorar, esto aporta a la estrategia de la organización.

El líder transformacional debe tener la capacidad de bajar al nivel del colaborador con el fin de conocer cuál es el punto de vista de éste referente a los problemas a los que se pueda enfrentar en la organización y qué nivel de decisión tiene este colaborador, esto genera confianza entre el colaborador y el líder, esto permite que el colaborador exprese con libertad su punto de vista sin temor a equivocarse, porque ve a su líder con respeto, pero en los mismos zapatos, y éste será el que los guíe para tomar la mejor decisión, la acción final de la transformación hará que el propio colaborador tome la decisión más acertada al dar el paso, en su vida personal o en cargos de responsabilidad que le ha encomendado la organización.

Ejemplos de liderazgo transformacional

Los líderes transformacionales están por todas partes en la vida diaria, no solo a la cabeza de las grandes corporaciones. Para obtener una mejor comprensión de lo que constituye un líder transformacional, no se necesita ir más allá de la comunidad donde uno se crió. En el entorno familiar, los padres pueden ser considerados líderes de transformación en vista de que tiene la tarea de desarrollar a los niños en los adultos que se convierten. La relación de un niño con sus padres a menudo determina el tipo de persona en el que se convierte. Los entrenadores y los líderes religiosos también son considerados

líderes de transformación, en vista de que utilizan su visión y carisma para moldear a los jugadores o miembros de sus organizaciones. (Bennett, 2015)

En el libro *El camino de Steve Jobs*, Jay Eliot vicepresidente de Apple, describe a Jobs y cuenta porque lo considera único y un ejemplo a seguir (Ubierna., 2011).

1. **Pasión por lo que haces:** Como todos los grandes líderes se describe a Jobs como una persona casi irracional. Su obsesión es una pasión por el producto, una pasión por la perfección del producto, ¿Cómo? Steve es el consumidor más grande del mundo. Steve Jobs es sordo a: “No podemos” o “No debes”.
2. **El éxito está en los detalles:** Para Steve lanzar un producto a tiempo no era tan importante como lanzarlos bien, tan creado a la perfección para el usuario como fuera posible.
3. **Reconocer a la gente:** Mientras Ian trabajaba en una tienda Apple, recibió un mail que lo sorprendió. Un cliente a quien había ayudado, satisfecho e impresionado, envió un correo a Steve Jobs, en el que hablaba bien del servicio. Steve le mando un mail a Ian con copia al cliente: “Buen trabajo”. Le dio feedback a su vendedor. Otro ejemplo: Steve realmente apreciaba a su gente, les hace notar esto: Steve les dijo: “los artistas firman su trabajo” y decidió que los ingenieros dejaran sus firmas en la carcasa del primer Mac.

4. **Crear cultura de equipo:** Steve era el maestro en convertir el cliché de la construcción de equipo en un arte. Él trataba a las reuniones de equipo como una experiencia total, como un elemento esencial de la creación del producto. Motivaba en las reuniones a la discusión abierta. Las únicas veces que se vio a Steve realmente frustrado era cuando sentía que alguien no era directo o franco.
5. **Aprenda a reconocer una mala decisión y asumir responsabilidad ante todo:** Estando de licencia por enfermedad y luego de haber dejado pasar un tiempo para que su reemplazo (el vicepresidente a cargo) reconociera el defecto de antena de iPhone 4, lo llamo y despidió diciendo, “así no se hacen las cosas en Apple”.
6. **Dejarse influir por los talentosos y elegir a los mejores:** Cuando se trata de cruzar talentos, Steve da un gran ejemplo. Uso sus habilidades de imán de talento para una tarea: crear un equipo de ventas al por menor y lo llevo a Ron Johnson, MBA de Harvard. Actualmente la mitad de los 46 mil empleados son de las tiendas minoristas, aun cuando todos vaticinaban un error estratégico de la venta al por menor.
7. **Celebrar con tu gente los logros y los éxitos:** Steve pensaba que los equipos en la planta Mac, no se embalaban rápido y bien. Enfrente de toda la gente del sector hizo que revisaran y mejoraran la forma de embalar las computadoras. Se sentía la incomodidad de la gente pero cuando terminaron todos aplaudieron y vitorearon.

8. Dejar un legado para que sea recordado aun cuando no estés más:

Se consideró durante el periodo que Steve no estuvo en Apple como un exilio. Seguía siendo una presencia invisible. Incluso los empleados que llegaron después que se había ido no podían evitar sentir su huella. Un empleado que nunca conoció a Steve dijo: “Tenía la impresión que era todavía su compañía”. Había la misma penetrante sensación de orgullo, energía y pasión que Steve Jobs mantenía viva en muchas personas que habían estado bajo su liderazgo. (Ubierna., 2011)

Hubo muchos cambios transformacionales en la tecnología y, sin duda, habrá muchos más. El desarrollo de la tecnología informática por Apple, IBM, Intel, Microsoft y otros en los finales de 1970 y principios de 1980 fue un evento de transformación. El cofundador de Apple, Steve Jobs y otros, transformaron los procesos empresariales a través de aplicaciones de software y microprocesadores de alta velocidad. Internet marco otra transformación tecnológica en la década de 1990. Yahoo y Google han creado planes de trabajo a través de motores de búsqueda de internet, Amazon y eBay fueron pioneros en el comercio electrónico, mientras que Apple mantuvo su liderazgo en tecnología de dispositivos móviles. (Chiratan Basu, 2015)

Este tipo de ejemplos nos enseña como el liderazgo transformacional es tan influyente, no solo en la vida de cada persona, sino también en el mundo de los negocios, estos ejemplos son una pequeña muestra de los diferentes casos de éxitos, donde el buen liderazgo ha logrado alcanzar metas inimaginables.

Características del liderazgo transformacional (Molla A. M., 2013)

- Aproximación al trabajador, es decir, el trabajador es una persona antes que una herramienta para ganar dinero.
- Hay una estimulación intelectual del trabajador, invitándole a que aporte sus ideas y las mejoras de proceso que crea convenientes.
- Se motiva e inspira al trabajador en sus funciones dentro de la empresa.
- Se hace partícipe al trabajador del éxito de la empresa.
- Hay fe en los trabajadores y en el trabajo en equipo.
- Se dedica al crecimiento personal a largo plazo más que en los resultados a largo plazo.
- Hay voluntad de arriesgarse.

Ventajas y desventajas del liderazgo transformacional (Molla A. m., 2013)

Ventajas:

- Desarrollo de habilidades sociales
- El líder es un ejemplo a seguir
- Aumento de la autoestima de los trabajadores, lo que supone mayor productividad y mayores beneficios.
- Menores costes, porque no es necesario rotar o sustituir trabajadores.
- Mayor probabilidad de presentar nuevas y mejores iniciativas.
- Aprendizaje corporativo.

Desventajas

- Asume que hay motivación por parte de trabajador
- Los resultados son visibles a largo plazo
- No todos los líderes pueden ser transformadores.
- Carece de detalles de aplicación.
- Hay un gran potencial de abuso, ya que no siempre se utiliza moralmente.

Es bueno tener en cuenta los valores de un líder transformacional con el fin de aplicarlos: responsabilidad, respeto y honestidad, lo cuales conlleva a la capacidad de perdonar e irradiar buena energía.

Estos valores son notorios en una organización, como las empresas de seguridad, este tipo de servicio es complejo, teniendo en cuenta que el personal que labora en ellas, representan el nombre de la organización, pero operativamente cumplen las funciones y deben responder ante un tercero que es el cliente. Se considera que un factor motivador, diferente a la puntualidad en el pago de los salarios y que se tenga la seguridad social al día para el colaborador y su familia, es el trato y el calor humano que se le brinde en la organización, esto se hace complejo teniendo en cuenta que el personal de seguridad se le contrata para que labore en diferentes sectores de la seguridad, es por eso importante que las organizaciones realicen tareas y actividades donde acojan en diferentes oportunidades a sus colaboradores.

El jefe directo ejerce una gran influencia en el desarrollo de las funciones del colaborador, es ahí donde se hace necesario aplicar un liderazgo transformacional, donde tal como lo citamos al inicio de este ensayo, habilidad que no todos poseen. Esta persona debe tener la capacidad de involucrar al trabajador en la estrategia de la empresa contratante y del cliente, en vista de que en este gremio se comete errores donde son comprometidos los activos de las empresas, el cumplimiento de la funciones debe ser estricto, el papel del líder en este proceso hace que el colaborador involucrado y responsable minimice el riesgo de cometer cualquier tipo de error.

El líder debe: “atraer la atención”, por medio de una visión no mística, sino vinculada con el resultado, el objetivo o el rumbo estratégico y “darle significado a las cosas”, para que sus sueños se manifiesten y los demás puedan alinearse tras ellos, los líderes deben comunicar su visión. Pero para que exista una buena comunicación, debe existir la confianza mutua, ésta da origen a la comunicación espontánea y estos son los cimientos del apoyo mutuo. Si el líder no encarna los valores de Honestidad, respeto y responsabilidad no existirá la confianza y el darle sentido y significado no solo al trabajo, sino a la propia vida, de su gente y de sí mismo, lo cual se verá reflejado en la autorrealización y felicidad de todos. (Fardella, 2012)

Conclusión

Con base a lo investigado partiendo de las teorías y ejemplos citados se puede concluir, que el liderazgo es un pilar importante y necesario en las organizaciones, hoy por hoy las personas se sienten atraídas a una organización, dependiendo del trato y del apoyo que se les brinde, pero esto debe estar en cabeza de un líder, proporcionado a sus subalternos la probabilidad de surgir en cada vida personal, de ser alguien y ofrecer bienestar a las familias que están en las espaldas de todo el recurso humano de la empresa, más aun cuando la labor es tan delicada y de mucha responsabilidad, como lo es la Vigilancia y Seguridad Privada. Estas personas sí que necesitan en todos los campos un líder que esté de la mano con ellos, no solo para retroalimentarlos o para realizar seguimientos disciplinarios sino para exhortarlos por sus buenas acciones, de tal forma se construirán unos cimientos sólidos en este tipo de organizaciones, conservando el recurso humano.

Bibliografía.

- Alexis. (28 de julio de 2010). *Liderazgo Transformacional*. Recuperado el 02 de octubre de 2015, de Scribd.: <http://es.scribd.com/doc/34993633/LIDERAZGO-TRANSFORMACIONAL#scribd>
- Bennett, K. (2015). *La Voz*. Recuperado el 10 de octubre de 2015, de La Voz: <http://pyme.lavoztx.com/qu-se-entiende-por-liderazgo-transformacional-9564.html>
- Chiratan Basu, D. M. (2015). *La Voz*. Recuperado el 10 de octubre de 2015, de La Voz: <http://pyme.lavoztx.com/ejemplos-de-liderazgo-transformacional-en-los-negocios-5863.html>
- Espino, L. M. (2015). *Guia de capacitacion empresarial*. Obtenido de Guia de capacitacion empresarial: <http://www.guiadecapacitacion.com/Articulos-Destacados/liderazgo-y-manejo-de-personal.html>
- Fardella, J. S. (9 de octubre de 2012). *Valores del Lider y del Liderazgo Transformacional*. Recuperado el 20 de septiembre de 2015, de www.gestiopolis.com: <http://www.gestiopolis.com/valores-del-lider-y-liderazgo-transformacional/>
- Lopez, M. J. (22 de Enero de 2013). *Supervision y Liderazgo*. Recuperado el 19 de octubre de 2015, de Supervision y liderazgo: http://lasupervisionyliderazgo.blogspot.com.co/2013/01/liderazgo-y-supervision-estas-en-el_7587.html
- Molla, A. M. (2 de octubre de 2013). *euroresidentes*. Recuperado el 18 de septiembre de 2015, de <http://liderazgo.euroresidentes.com>: <http://liderazgo.euroresidentes.com/2013/10/liderazgo-transformacional.html>
- Molla, A. m. (octubre de 2013). *Liderazgo*. Recuperado el 10 de septiembre de 2015, de liderazgo.euroresidentes.com.
- Simon, E. (8 de juio de 2014). *www.forbes.es*. Recuperado el 12 de Octubre de 2015
- Ubierna., A. (Jueves 28 de Julio de 2011). *puertomanagersblog*. Obtenido de [puertomanagersblog](http://andresubierna.com).: <http://andresubierna.com/2011/8-ejemplos-de-liderazgo-de-steve-jobs/#axzz3xXCX9h8W>