

Impacto de los líderes en la productividad de las empresas de servicio de aseo en la ciudad de Barranquilla

Impact of leaders on the productivity of cleaning service companies in Barranquilla city

Resumen

El presente artículo es producto de una revisión, se desarrolló una temática relacionada con el impacto de los líderes en la productividad y cuyo objetivo es fortalecer a los líderes a través de la identificación de las actitudes y aptitudes adecuadas para lograr impactar en la productividad de las empresas de servicio de aseo en la ciudad de Barranquilla. La metodología de este artículo se basó en una revisión documental de autores clásicos y contemporáneos cuyas publicaciones oscilan entre los periodos de 1985 hasta el año 2015 comprendiendo un periodo de 30 años. El resultado de este artículo nos muestra que el clima organizacional, la capacidad de liderazgo o el estilo de liderazgo afectan directamente en el desempeño de los colaboradores, las metas propuestas y por consiguiente en la productividad de la organización.

Palabras clave: Productividad, Organización, Liderazgo, Clima Organizacional, Estilo de Liderazgo.

Abstract

This article is the result of a review on the subject related to the impact of leaders on the productivity which object is strengthening leadership by identifying appropriate attitudes and skills to make an impact on the productivity of cleaning service companies in the city of Barranquilla. The methodology of this article was based on documental review of classic and contemporary authors whose publications range from 1985 to 2015 in a period of 30 years. The result of this article shows that the organizational climate, leadership skills or leadership style directly affects the performance of the employees, goals set and therefore the productivity of the organization.

Keywords: Productivity, Organization, Leadership, Organizational Climate, Leadership Style.

Yeira Melisa Rivera Cerpa

Contadora Pública, Universidad Simón Bolívar.
Candidato a Especialista de Alta Gerencia,
Universidad Autónoma del Caribe.
Correo electrónico:
yeirariveracer@hotmail.com

Joselin Conrado Tobón

Contadora Pública, Universidad Autónoma del Caribe. Candidato a Especialista de Alta Gerencia. Universidad Autónoma del Caribe.
Correo electrónico:
joselinconradotobon@hotmail.com

Licencia creative commons



RECIBIDO:

10 de julio 2016

ACEPTADO:

22 de agosto de 2016



INTRODUCCIÓN

En la ciudad de Barranquilla existen varias empresas de servicios especializadas en aseo que brindan un paquete integral conformado por recursos tecnológicos y talento humano, manifestando estos últimos inconformidades en la ejecución de sus roles y la falta de motivación que tienen en sus labores diarias. El buen clima organizacional se ve afectada por la falta de sinergia dentro del equipo de trabajo y sus logros no son alcanzados en su totalidad provocando insatisfacción por parte de la gerencia y desmotivación de los colaboradores de la organización.

La fundamentación teórica básica sobre el clima organizacional se desarrolla a partir de los estudios de Lewin (1951), para quien el comportamiento del individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales, sino también de la forma en que este percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización.

Por su parte, Hall (1972) definió clima como “el conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibido directa o indirectamente por los empleados. Y es, a su vez, una fuerza que influye en la conducta del empleado”.

El concepto de clima organizacional ha sido reconocido como parte fundamental dentro de una organización tal como lo explica Caraveo (2004):

Toda organización tiene propiedades o características que poseen otras organizaciones; sin embargo, cada una de ellas tiene una serie exclusiva de esas características y propiedades. El ambiente interno en que se encuentra la organización lo forman las personas que la integran, y esto es considerado como el clima organizacional.

Los sentimientos psicológicos del clima reflejan el funcionamiento interno de la organización; por ello, este ambiente interno puede ser de confianza, progreso, temor o inseguridad. Por tal razón, la forma de comportarse de un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales, sino también de la forma en que este percibe su clima de trabajo y los componentes.

Silva (1996) define el clima organizacional como

Una propiedad del individuo que percibe la organización y es vista como una variable del sistema que tiene la virtud de integrar la persona y sus características individuales (actitudes, motivación, rendimiento, satisfacción, entre otros), los grupos (relación intergrupal) y la organización (procesos y estructura organizacional).

Por su parte, Goncalves (1997) sustenta que el clima organizacional es

Un fenómeno interviniente que media entre los factores de la organización y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, entre otros).

Entre otras reflexiones se tienen las de los teóricos Forehand y Gilmer (2004) quienes definen el clima como: “El conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman”. O la teoría de Brunet Luc (1997) que cita a los investigadores James y Jones (1974) los cuales definen al clima organizacional desde tres puntos de vista:

- La medida múltiple de atributos organizacionales: Considera al clima como “Un conjunto de características que: a) Describen una organización y la distinguen de otras (productos, servicios, organigrama, orientación económica); b) Son relativamente estables en el tiempo, y c) Influyen en el comportamiento de los individuos dentro de la organización”
- La medida perceptiva de los atributos individuales: Representa una definición que vincula la percepción del clima a los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados y considera, incluso, su grado de satisfacción y
- La medida perceptiva de los atributos organizacionales el clima lo define como:

Una serie de características que a) Son percibidas a propósito de una organización y/o de

sus unidades (departamentos), y que b) Pueden ser deducidas según la forma en que la organización y/o sus unidades actúan (consciente o inconscientemente) con sus miembros y con la sociedad.

Del planteamiento presentado sobre las definiciones del término, se infiere que el clima organizacional es: *“El ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos”.*

Objetivo

Fortalecer a los líderes a través de la identificación de las actitudes y aptitudes adecuadas, para lograr impactar en la productividad de las empresas de servicio de aseo en la ciudad de Barranquilla.

METODOLOGÍA

Este artículo se ha basado en una revisión documental de autores clásicos y contemporáneos cuyas publicaciones oscilan entre los períodos de 1985 hasta el 2015 comprendiendo un período de 30 años; de igual manera artículos de revistas, ensayos, libros y tesis que involucran diferentes disciplinas como las ciencias económicas, administrativas y la psicología contribuyendo con la ampliación de temas, tales como liderazgo, estilos de liderazgo, clima organizacional, entre otros, los cuales logran un enriquecimiento de contenido de la investigación y cuyas publicaciones fueron realizadas en el idioma español entre 1996 y 2015 resultando un compendio de información de 19 años y complementando su metodología con entrevistas no estructuradas que permitió a través de la experiencia y narraciones libres, la obtención del conocimiento a profundidad del clima organizacional y el estilo de liderazgo empleados en las empresas de aseo de la ciudad de Barranquilla.

El liderazgo hoy día

Las empresas de aseo en Barranquilla comienzan a constituir uno de los más grandes *outsourcing*, al liderar procesos de productividad que han generado una mayor demanda de este sector y a pesar de

que viene en ascenso y expansión también presenta falencias en el liderazgo ejercido manifestándose en la conformación de equipos inefectivos donde se presentan dominio del poder, subgrupos, clima de defensa o de temor, participación desigual, comunicaciones restringidas y alternativas poco creativas en la resolución de problemas siendo todas las anteriores características fundamentales de equipos que no están orientados al logro; en cambio, la eficiencia, eficacia y efectividad es un componente resultante de un buen liderazgo que motiva a trabajar en equipo.

El buen liderazgo impacta directamente en el clima organizacional y, por supuesto, en la productividad de la organización pero para entender un poco mejor haremos una retrospectiva a través de la historia del arte sobre las teorías existentes del liderazgo.

¿Qué es liderazgo?

Muchas teorías y conceptos destacan su definición. A continuación se presentan algunas teorías sobre el liderazgo estudiadas por teóricos a lo largo de los años.

Uno de los primeros conceptos formales sobre liderazgo fue el de Terry (2007) que dice: *“Liderazgo es la actividad que consiste en influir sobre las personas para que se esfuercen por alcanzar un objetivo de grupo”.*

Hotter (2002) expresa:

Liderazgo es el proceso de llevar a un grupo o grupos en una determinada dirección fundamentales por medios no coercitivos. Un liderazgo eficiente se define como aquel que produce un movimiento hacia el logro de lo que es mejor a largo plazo para el grupo o grupos.

Para Hersey y Blanchard (2009), el concepto de liderazgo es el siguiente: *“Es el proceso de influir en las actividades de un individuo o grupo en los esfuerzos que se realicen encaminados al logro de metas en una situación dada”.*

“El liderazgo es la capacidad de influir en un grupo para que se logren las metas” (Gómez, 2002). Para Davis y Newstrom (2003): *“El liderazgo es el proce-*



so de lograr influir sobre los demás con trabajo en equipo, con el propósito de que trabajen con entusiasmo en el logro de sus objetivos”.

Payeras (2004) lo explica como un grupo de formas de comportamiento que el líder usa como herramienta para influir sobre el actuar de los individuos y equipos. Esta influencia se desarrolla a través de una visión sustentada por los valores que la apoyan, generando en el individuo la incorporación a su propio comportamiento (Hellriegel & Slocum, 2004).

Estas teorías muestran que cuando se encuentra dentro de un equipo a una persona que guíe y motive al equipo a cumplir con los objetivos propuestos es un verdadero líder.

Fiedler: (1985) expresa:

El liderazgo es parte de la administración, pero no toda de ella... El liderazgo es la capacidad de persuadir a otro para que busquen entusiastamente objetivos definidos. Es el factor humano que mantiene unido a un grupo y lo motiva hacia sus objetivos.

Rozenzweig (1988): “Manera de ejercer influencia”. Sus definiciones consisten en la manera que un líder logra convencer al equipo a que haga lo que se necesite sin sugestión ni presión y por el contrario todos cumplen su función buscando un bien común.

Kotter J.(1989) El liderazgo es el desarrollo de una visión y de unas estrategias, conseguir gente que pueda apoyar esas estrategias y delegar poder en unos individuos para que hagan realidad esa visión, a pesar de los obstáculos. Se manifiesta a través de las personas y culturas, es suave y cálido. Esta teoría es basada en la manera como el líder comparte la visión con su equipo y con el empoderamiento de las personas para que logren el cumplimiento de los objetivos.

Stoner (1989) expresa sobre el liderazgo: “Proceso de dirigir e influenciar en las actividades con relación a las funciones de los miembros de un grupo”, este autor sustenta en su teoría que el líder es la persona que logra que su dirección e influencia se fusione para lograr que todos en el grupo trabajen con entusiasmo buscando lograr cumplir con los objetivos

trazados.

Chiavenato (1993), destaca lo siguiente: “Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación y dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos”.

Deming (2000) por su lado expresa: “Corolario natural de dirigir sin miedo, su meta deberá ayudar a que gente, máquinas y artefactos realicen un trabajo mejor”.

Koontz y Heinrich (2002) son del concepto de que: “El liderazgo es el proceso de influir sobre las personas para que se esfuercen voluntaria y entusiastamente para lograr las metas del grupo”.

Las teorías de Chiavenato, Deming, Koontz y Heinrich coinciden en que el líder por su influencia ayuda en el logro de las metas, y esa influencia es de manera espontánea, entusiasta y voluntaria; así como existen otros autores que a estas teorías le adicionan la formación, la incidencia cultural o los factores sociales y humanísticos; por ejemplo, lo que dijo Borghino (1998) sobre el liderazgo: “Cuando uno tiene un propósito, desarrolla lo que se llama en psicología “percepción selectiva”, o sea, cuando uno ve claro lo que quiere, comienza a ver las oportunidades que antes no veía”.

El citado autor afirma que cuando se trabaja en equipo se actúa de forma más práctica, integrada y civilizada; señala que las dificultades que se enfrentan para trabajar en equipo radican en la forma en que han sido educados, en la que han ido incorporando patrones de comportamiento que no contribuyen al logro del colectivo, sino el logro individual.

Acorde a estas ideas, refiere nueve factores o pilares de la educación, que en su opinión, han destruido la forma de concebir el liderazgo y el trabajo en equipos. Estos factores son:

- El estímulo de la competencia individual antes que la cooperación.
- Pensar más en los objetivos individuales que en los objetivos comunes.

- Vivir más en el ejercicio del poder que en la capacidad de influir.
- Educados más en la alta tecnología que en el factor humano.
- Formados más en la arrogancia que en la humildad.
- Centrados más en aptitudes egocéntricas que en el pluralismo.
- Instruidos en el aquí y ahora más que en el largo plazo y la dirección de nuestras vidas.
- Educados más en valores externos que en principios universales.
- Educados más en el modelo autocrático que en el modelo sinérgico.

Donelly, Gibson e Ivancevich, (1998) expresan que *“La organización debe en gran medida sus resultados a la acción de grupos”*. La acción conjunta de todos sus miembros hace que las metas sean compartidas, por tanto, el éxito de uno es el de todos.

Según Siliceo, Casares & González (1999):

El líder en todos los niveles y en todos los campos de trabajo humano, es en realidad un constructor de la cultura organizacional, siendo esta el conjunto de valores, tradiciones, creencias, hábitos, normas, actitudes y conductas que le dan identidad, personalidad, sentido y destino a una organización para el logro de sus objetivos económicos y sociales.

Sims, Mclean y Mayer (2007) expresan: *“Todos tenemos la capacidad para inspirar y empoderar a otros; pero debemos primero estar dispuestos a dedicarnos a nuestro crecimiento personal y a nuestro desarrollo como líderes”*.

Rodríguez, Rico, y Manzanares (2011). *“El liderazgo resulta fundamental para la eficacia de los equipos de trabajo y las organizaciones de las que forman parte. Los retos que afrontan estas en la actualidad requieren una revisión exhaustiva del papel estratégico del liderazgo”*.

Todas estas teorías plasmadas en diferentes años y por diferentes autores confirman la importancia que tiene el liderazgo en una organización y en el cumplimiento de los objetivos por parte de la misma, pero muchas de ellas sufren de miopía organizacional y no logran que un buen liderazgo impacte al interior de sus organizaciones o simplemente aplican una interpretación subjetiva del concepto de liderazgo.

A pesar de estar en un mundo globalizado que genera en la alta gerencia expectativas a grandes escalas muchas de ellas están centradas en la búsqueda de tener el mejor talento humano, los recursos requeridos siendo competitivos y productivos pero enfocándose solo en resultados numéricos favorables, presupuestos cumplidos a rigor, o buscando la eficiencia por encima de cualquier otra meta tomando como base modelos gerenciales estáticos, tradicionalistas y poco innovadores.

El cambio constante que en la actualidad forma parte de cualquier organización, remarca la creciente importancia que tienen los líderes de todos los niveles como actores principales y efectores dentro de una institución (Lowe, Kroeck & Sivasubramaniam, 1996). El logro de los objetivos organizacionales depende de una enorme cantidad de factores, pero la literatura señala que los valores y actitudes de los subordinados (Dose, 1999); Meglino, Ravlin & Adkins (1989) y las características del líder (Chan & Drasgow, 2001) van a resultar decisivas a la hora de alcanzar resultados extraordinarios (Bass, 1985). Como afirman Roman, De Pelekais y Pelekais (2010):

En un mundo caracterizado por cambios, variabilidad y heterogeneidad, hablar de certidumbre sería intentar concebir la realidad como una quimera de la que todo gerente quisiera estar acompañado a la hora de gerenciar. La realidad es que el gerente está inmerso en un mundo incierto, donde paradójicamente al parecer lo único cierto es lo incierto. Es así, como la gerencia en su tarea orquestal armonizadora de los recursos organizacionales, está en la perenne necesidad de redefinir y hasta reinventar -innovar- nuevas acciones gerenciales orientadas a ajustar la praxis administrativa-gerencial a este complejo y demandante mundo postmoderno.



De igual manera resalta - a manera de reflexión - como la aplicación de un proceso gerencial efectivo basado en la construcción innovadora, humana y social de procesos estratégicos, contribuye a conducir y resultar en la aplicación de una acción gerencial capaz de enfrentar la incertidumbre con mayor dosis de entereza, estabilidad, humanidad e innovación a través de los aportes de Bateman y Snell (2005), Certo (2001), Chiavenato (2005), Stephen y Coulter (2005), entre otros. Por lo tanto, Roman, De Pelekais & Pelekais, (2010) concluyen que todo proceso gerencial debe ir acompañado por un elemento de importancia capital como es la innovación, que permite transformar las ideas en productos o procesos y esto, sin duda alguna, redundo o incide de manera directa en la productividad y eleva la rentabilidad empresarial, lo cual se convierte en clave del éxito organizacional.

Es por esto que se considera que la anterior reflexión concuerda con el planteamiento dado de que el cambio trae consigo nuevos retos, convicciones, estrategias y competencias que se debe adoptar para rediseñar nuevas propuestas gerenciales que estén orientadas al éxito, basadas en potencializar todas las cualidades o virtudes, conocimientos y habilidades que poseen todos los seres humanos, en el propio ser con el pleno convencimiento de que la gestión gerencial o administrativa debe ser innovada para lograr inventar y reinventar nuevas prácticas administrativas.

Barreras mentales

En la búsqueda de esa innovación se encuentran barreras que impiden alcanzar el éxito organizacional y entre ellas se encuentran: La falta de imaginación, la permanencia de los paradigmas y el temor al fracaso, como las más grandes limitantes con las cuales la persona se enfrenta en el día a día para lograr la innovación administrativa; olvidando tener la mayor capacidad de adaptación al cambio para explorar y crear diferentes alternativas y oportunidades que permitan que la organización se mantenga y prospere en un mundo tan competitivo.

La gestión gerencial orientada al logro y a la potencialización del ser humano beneficia en forma interna y externa a la organización, sus objetivos son

compartidos entre el equipo humano que la conforma dando como resultado una muestra de compromiso, entrega, colaboración y alta productividad en el entorno empresarial.

La productividad es uno de los factores de vital importancia para el éxito de una organización; hoy en día muchas empresas han mejorado su competitividad en el mercado debido al efecto que ha tenido el liderazgo y el estilo de liderazgo adoptado por la organización.

Estilos de Liderazgo

Los estilos de liderazgo son esos diferentes patrones de conducta que posee un líder y el cual usa para dirigir e influenciar a su equipo de colaboradores y tiene sus efectos en el proceso del trabajo de equipo y sus resultados en la organización.

Como lo explica en su teoría Kahai y Sosik (1997) *“El estilo de liderazgo afecta el clima y el clima influye sobre la creatividad y la productividad individual y, por ende, sobre la productividad global”*.

El estilo de liderazgo influye sobre los procesos, los productos, los servicios y, en consecuencia, sobre el resultado de la firma. Rahman, (2001).

Estas teorías muestran que a pesar de existir varios tipos de liderazgo que impactan positiva o negativamente a la organización, cada uno de los estilos de liderazgo va a incidir en el resultado final teniendo un factor importante en la productividad de los colaboradores y de la organización.

Existen diferentes estilos de liderazgo, y es difícil establecer la supremacía conceptual de uno sobre otros (Bourantas y Papadakis, 1996). En efecto, el análisis del estilo de liderazgo requiere la consideración de otros factores, tales como la importancia de la decisión, la relevancia del compromiso, la probabilidad de éxito de la decisión, la experiencia del líder y el grupo, el apoyo del grupo para el logro de los objetivos y las competencias del equipo (Vroom, 2000).

A continuación se abordan los tres estilos que se manifiestan con mayor frecuencia en las organizaciones

como son:

- *Estilo democrático*: Se caracteriza por fomentar la participación activa del equipo de trabajo, sin marginaciones y utilizando habilidades sociales como la escucha activa y la empatía. Además, delega tareas, pues confía en los miembros del equipo y, si es necesario, es capaz de orientar y guiar los procesos que se desarrollan. En este estilo, el poder de decisión es compartido y se ejerce mediante el consenso.
- *Estilo dictatorial o autocrático*: Ejerce el poder de manera absoluta, dirigiendo al equipo de trabajo sin considerar las opiniones de sus miembros. El líder se caracteriza porque actúa como "jefe", es decir, determina el modo de proceder del grupo y ejerce la autoridad por sí solo. El estilo autocrático puede resultar muy efectivo cuando se cuenta con un equipo de trabajo integrado por personal autónomo y calificado.
- *Estilo transformacional*: Se caracteriza por ser un liderazgo carismático, flexible y visionario. Se ejerce de un modo compartido con los miembros, a quienes se les hace parte de una visión, cultura o compromiso y no se sustenta en el poder autoritario de uno de los miembros del equipo; debido a esto, puede definirse también como inclusivo y comunitario. Actualmente, se considera como el más idóneo para las organizaciones, pues fomenta el compromiso colectivo hacia la consecución de metas e impulsa procedimientos más efectivos y eficientes para alcanzarlas (Valdés y Vidal, 2006).

A continuación se incorporan otras teorías que apoyan la frecuente adopción del liderazgo transformacional dentro de la organización:

- Otra teoría del estilo de liderazgo transformacional es la de Bass (1985) quien describe este tipo de liderazgo a partir de los efectos que produce el líder sobre sus seguidores. Los líderes con características transformacionales provocan cambios en sus seguidores a partir de la concientización acerca de la importancia y el valor que revisten los resultados obtenidos tras realizar las tareas asignadas. Además, el líder incita a que los seguidores trasciendan sus intereses personales en virtud de los objetivos de la organización. Esto genera

confianza y respeto por parte de los adeptos, que son motivados a lograr más de aquello originalmente esperado. En virtud de estas propiedades se lo suele considerar más amplio y más efectivo que el de tipo transaccional (Lupano Perugini & Castro Solano, 2005)

- Este tipo de liderazgo se caracteriza por incrementar la motivación de los empleados a través del hecho de compartir una visión de futuro, lo cual puede generar en los seguidores sentido y significado en el trabajo e incrementar la percepción de control personal sobre la situación laboral (Sparks, Faragher & Cooper, 2001), incrementar la responsabilidad, la satisfacción laboral y, por consecuencia, el esfuerzo del trabajador por optimizar su desempeño (Mikkelsen Batt, 2004; Manz, 1992, Saksvik, Eriksen, & Ursin, 1999; Sparks et Al., 2001)
- En cuanto a las características que presentan los líderes transformacionales, Bass y Riggio (2006) plantean que la gama de conductas que pueden mostrar estos es amplia. A nivel conceptual, los autores afirman que los líderes transformacionales se proponen como ejemplos a seguir (carisma), proveen significado a las acciones de sus subordinados (inspiración), alientan la búsqueda de soluciones alternativas a problemas cotidianos (estimulación intelectual) y suelen preocuparse por las necesidades individuales de sus subordinados (consideración individualizada).

RESULTADOS

En la ciudad de Barranquilla se cuenta con empresas de aseo que brindan servicios especializados de aseo integrados con tecnología y talento humano consolidándose como uno de los grandes *outsourcing* dentro de este sector.

Su crecimiento ha sido notorio, de manera que en la actualidad se pueden encontrar grandes empresas prestadoras del servicio de aseo que cuentan con un buen posicionamiento y son reconocidas por su imagen corporativa y su alto nivel de productividad; dentro de estas se pueden citar las más destacadas tales como: Casa Limpia, Aseo Colba, Sodexo; de igual manera se encuentran medianas y pequeñas



empresas, tales como: Integraseo, Grupo Maestra, Mia y Multiaseo de la Costa que se están posicionando dentro de este sector.

Las grandes empresas de servicios de aseo cuentan con un alto grado de productividad y un buen liderazgo y se ha reflejado en el excelente desempeño de las funciones de sus colaboradores, ya que si estos están motivados generan lealtad frente a la empresa y una mejora en la calidad y tiempo de realización de sus funciones. Fomentar un buen liderazgo permite que haya dentro de la organización comprensión, identificación y apropiación de sus objetivos; la comunicación es más abierta y positiva, el apoyo y la colaboración es mutuo permitiendo que exista la confianza y la credibilidad entre todos sus miembros; el nivel de participación se aumenta notablemente y de igual manera se logra una cohesión entre todos los miembros.

En la actualidad muchos problemas que se presentan en las pequeñas empresas dedicadas al objeto social en mención están relacionadas con su actual clima organizacional, la capacidad del liderazgo o el estilo de liderazgo dentro de la organización y esto afecta directamente en el desempeño de los colaboradores, las metas propuestas y, por consiguiente, en la productividad de la organización.

De la eficiencia y eficacia que se tengan en los niveles gerenciales (altos y medios) en la aplicación del liderazgo dependerá en gran parte la obtención de los resultados esperados reflejando un entorno laboral saludable, lleno de motivación, con gran sentido de pertenencia y brindando un servicio altamente calificado.

Es importante conocer el impacto que tiene el liderazgo en la organización porque permite determinar la gestión de la gerencia en cuanto a la ejecución y logro de las metas propuestas; por medio de él se puede conocer la capacidad que tiene la gerencia para involucrar dentro de sus procesos al equipo de colaboradores y generar un excelente ambiente de trabajo.

El beneficio de un buen liderazgo se ve reflejado en muchos factores que son percibidos y que logran estimular de manera positiva a todos, que trasciende a través de la imagen de la empresa, de sus colaboradores internos y externos logrando mayor rentabi-

lidad, una alta productividad, generando prosperidad para todos y perdurabilidad a través del tiempo ya que los beneficios se multiplican conllevando al éxito de todos.

Por todo lo citado, se recomienda rediseñar las características de liderazgo que poseen estas organizaciones y que los líderes actuales asuman nuevos retos en las organizaciones siendo generadores de cambio (Caro, Castellanos y Martín, 2007), que provocan beneficio en el talento humano que conlleva a la construcción de confianza interna en la organización (Balogun y Hailey, 2004). De tal manera, se debe superar la falta de visión en actividades organizacionales, colocando un especial interés por la calidad de vida de los colaboradores (Windsor, 2006), y comprometerse con las condiciones de trabajo, bienestar de los colaboradores y el clima organizacional (Ararat, 2008; Tafel y Alas, 2008).

CONCLUSIONES

Luego de realizar un diagnóstico a las pequeñas empresas que brindan servicios de aseo en la ciudad de Barranquilla se llegó a la conclusión de que presentan fallas en su liderazgo las cuales repercuten en un mal direccionamiento hacia sus colaboradores generando desorientación, confusión en sus labores, obteniendo resultados desfavorables, con un alto grado de desmotivación y con un clima organizacional tenso e inapropiado que no permite la cohesión ni la sinergia dentro del equipo de colaboradores.

Tabla 1. Actitudes y aptitudes de un líder para mejorar la productividad

Actitudes	Aptitudes
Proactivos	
Íntegros	Direccionar el talento humano
Humildes	Instruir
Perseverantes	Planear y Organizar el trabajo Adaptabilidad al cambio
Visionarios	Conocimientos Técnicos
Motivadores	Empoderamiento
Saber escuchar	Retroalimentación y Mejoramiento Continuo
Saber delegar	

Fuente: Elaborado por los autores Rivera y Conrado (2016).



El impacto que tiene un líder dentro de su organización es de vital importancia porque afecta directa e indirectamente la estructura interna de la organización. Por ello, se sugiere a los líderes de las organizaciones tomar o adquirir como propias las siguientes actitudes y aptitudes para mejorar la productividad de su organización.

Es por esto que en las grandes empresas de servicio de aseo de la ciudad de Barranquilla mencionadas, se caracterizan por su liderazgo en este sector porque sus líderes poseen las aptitudes y actitudes que le permiten cumplir los objetivos propuestos por la organización. En cambio, las pymes de aseo que están en un proceso de crecimiento o de posicionamiento en el mercado deberían realizar ejercicios de *benchmarking* para emular lo que hacen estas empresas referentes y mejorar las aptitudes y actitudes que los líderes de estas empresas deben fortalecer para impactar positivamente la productividad.

REFERENCIAS

- Ararat, Tafel y Alas, Orellana, B. J. S., & Portalanza, C. A. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Suma de Negocios*, 5(11), 117-125.
- Balogun, Hailey, Orellana, B. J. S. & Portalanza, C. A. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Suma de Negocios*, 5(11), 117-125.
- Bass, Cuadra Peralta, A. & Veloso Besio, C. (2007). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. *Universum (Talca)*, 22(2), 40-56.
- Bass, Nader, M., & Castro Solano, A. (2007). Influencia de los valores sobre los estilos de liderazgo: Un análisis según el modelo de liderazgo transformacional-transaccional de Bass. *Universitas Psychologica*, 6(3), 689-698.
- Bass, Riggio, Contreras Torres, F. & Barbosa Ramírez, D. (2013). Del liderazgo transaccional al liderazgo transformacional: implicaciones para el cambio organizacional. *Revista virtual universidad católica del norte*, 2(39), 152-164.
- Bateman, Snell, T.S.S. & Scott, A. (2005). *Administración: Un nuevo panorama competitivo* (No.658.4 B328a).
- Borghino, M., Alcázar, J. H. (2006). El liderazgo: un poder relativo. *Economía y Sociedad*, 11 (29).
- Bourantas, Papadakis, Rodríguez-Ponce, E. (2007). Estilos de liderazgo, toma de decisiones estratégicas y eficacia: Un estudio empírico en pequeñas y medianas empresas. *Interciencia*, 32(8), 522-528.
- Brunet, L. (1997), Caraveo, M.D.C.S. (2004). *Concepto y dimensiones del liderazgo*.
- Bryman, Salazar, M. (2006). El liderazgo transformacional: modelo para organizaciones educativas que aprenden.
- Caraveo, M.D.C.S. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 27, 78-82.83
- Caro, Castellanos, y Martín, Orellana, B.J.S., & Portalanza, C.A. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Suma de Negocios*, 5(11), 117-125.
- Certo, Torres, G.P. (2011). Liderazgo y Dirección: dos conceptos distintos con resultados diferentes. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 19(1), 213-228.
- Chan y Drasgow, Nader, M., & Castro Solano, A. (2007). Influencia de los valores sobre los estilos de liderazgo: Un análisis según el modelo de liderazgo transformacional-transaccional de Bass. *Universitas Psychologica*, 6(3), 689-698.
- Chiavenato, Roman, W., De Pelekais, C., & Pelekais, E. (2010). Innovación en el proceso organizacional-clave del éxito gerencial. *COEPTUM*, 1(1), 62-79.
- Chiavenato, Vásquez, J., Sepúlveda, M., Herrera Ponce, P., Zarzuri Cortés, R., & Kamann, F. (2008). *Inteligencia Emocional y Liderazgo: un estudio sobre la relación que pudiese darse entre la inteligencia emocional y los estilos de liderazgo en los jóvenes dirigentes estudiantiles, secundarios y universitarios de la región Metropolitana* (Doctoral dissertation, Uni-



- versidad Academia de Humanismo Cristiano). Clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 27, 78-82.
- Davis y Newstrom, Orellana, B.J.S., & Portalanza, C. A. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Suma de Negocios*, 5(11), 117-125.
- Deming, Silva, R.G. (2000). Estudio Sobre la Relación entre el Liderazgo Transformacional Empowerment Formalización, Comunicación y los Puntos Uno y Ocho de Deming en Empresas del área Metropolitana de Monterrey-Edición Única.
- Donelly, Gibson e Ivancevich & Solarte, M.G. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. *Cuadernos de administración*, 42, 43-61.
- Dose, Nader, M., & Castro Solano, A. (2007). Influencia de los valores sobre los estilos de liderazgo: Un análisis según el modelo de liderazgo transformacional-transaccional de Bass. *Universitas Psychologica*, 6(3), 689-698.
- Fiedler (1985), González, N. (2009). Liderazgo y Clima Organizacional en el contexto de la LOPCYMAT.
- Forehand y Gilmer, Caraveo, M.D.C.S. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 27, 78-82.
- Gómez, Orellana, B. J. S., & Portalanza, C. A. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Suma de Negocios*, 5(11), 117-125.
- Goncalves, Ramos, Moreno, D.C. (2012). *El clima organizacional: definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*.
- Hall Zambrano, R. (2012). Elementos constitutivos del clima organizacional. In *IV Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XIX Jornadas de Investigación VIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR*. Facultad de Psicología-Universidad de Buenos Aires.
- Ramos Moreno, D.C. (2012). *El clima organizacional: definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD). Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades. Programa de Psicología. 112p. Consultado de: <http://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>
- Hellriegel, Slocum, Orellana, B.J.S. & Portalanza, C.A. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Suma de Negocios*, 5(11), 117-125.
- Hersey, Blanchard, Sánchez, J.L., & Resendiz, G.N. (2009). Ciencias sociales y humanidades. Licenciatura en Administración.
- Hotter, Zapiain, M.E. (2002). Identificación y correlación de los estilos de liderazgo en la Administración Privada vs. Administración Pública.
- Kahai, Sosik, Ponce, J. R., Ponce, E.R., & Rejas, L.P. (2006). Liderazgo y decisiones estratégicas: Una perspectiva integradora. *Interciencia: Revista de ciencia y tecnología de América*, 31(8), 577-582.
- Koontz, Heinrich, Carrillo Arriaga, J.R. (2011). *Mejoramiento del clima organizacional para disminuir accidentes y ausentismo relacionado con estrés laboral en constructoras del AMM (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Nuevo León)*.
- Kotter J.P. (1989). *El factor liderazgo*. Editor: Díaz de Santos. España. Consultado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=238929>
- Lewin, Ramos Moreno, D.C. (2012). El clima organizacional: definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje.
- Lowe, Kroeck, Sivasubramaniam, Nader, M., & Castro Solano, A. (2007). Influencia de los valores sobre los estilos de liderazgo: Un análisis según el modelo de liderazgo transformacional-transaccional de Bass. *Universitas Psychologica*, 6(3), 689-698.
- Lupano Perugini & Castro Solano. (2005). *Estudios sobre el liderazgo. Teorías y evaluación*.
- Meglino, Ravlin & Adkins, 1989 Nader, M., & Castro Solano, A. (2007). Influencia de los valores sobre los estilos de liderazgo: Un análisis según el modelo de liderazgo transformacional-transaccional de



- Bass. *Universitas Psychologica*, 6(3), 689-698.
of Psychological Research, 1(2), 64-72.
- Mikkelsen, A., Saksvik, P. O., Eriksen, H. R., & Ursin, H. (1999). *The impact of learning opportunities and decision authority on occupational health*. *Work and Stress*, 13, 20-31.
- Payeras, Orellana, B.J.S., & Portalanza, C.A. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Suma de Negocios*, 5(11), 117-125
- Rahman, Pedraja-Rejas, L., & Rodríguez-Ponce, E. (2008). Estudio comparativo de la influencia del estilo de liderazgo y la congruencia de valores en la eficacia de empresas privadas e instituciones públicas. *Interciencia*, 33(1), 8-13.
- Rodríguez, F.G., De la Hera, C.M.A., Rico, R., & Manzanares, M.S., Rodríguez, F.G. (2011). Nuevas formas de liderazgo en equipos de trabajo. *Papeles del psicólogo*, 32 (1), 38-47.
- Roman, W., De Pelekais, C., & Pelekais, E. (2010). Innovación en el proceso organizacional-clave del éxito gerencial. *COEPTUM*, 1(1), 62-79.
- Rozenzweig y González, S.C.B. (1988). *El impacto de la inamovilidad laboral en la competitividad de las pymes procesadoras de frutas del Estado Yaracuy*, período 2002-2007.
- Siliceo, Casares & González; Blanchar, E.E.B. (2015). Inteligencia emocional y cultura organizacional: aptitudes sociales para mejorar el desempeño en las organizaciones. *Mensaje de Bienvenida Rector de La Universidad de La Guajira*, 1(1).
- Silva, Ramos Moreno, D.C. (2012). El clima organizacional: Definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje.
- Sims, G.B., McLean, P., & Mayer, A.M., McGorry, M (2007). *Replanteamiento de las estructuras institucionales por medio del liderazgo transformacional*.
- Sparks, Faragher, Cooper, Batt, Manz, Mikkelsen, Saksvik, Eriksen, & Ursin, Sparks, et Al., Contreras, F. (2008). Liderazgo: perspectivas de desarrollo e investigación. *International Journal*
- Stephen y Coulter, Pérez Vera, R.D.C. & De la Garza Carranza, M.T. (2008). Comportamiento organizacional y satisfacción laboral. *RAITES antes Panorama Administrativo*, 2(3), 100-108.
- Stoner, Contreras, M. (2012). *Diseño de un programa de liderazgo para fomentar habilidades de innovación, transformación y excelencia en los docentes de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo*.
- Terry G., Estrada Mejía, S. (2007). Predominio del estilo de liderazgo en la evolución de la administración. *Scientia*.
- Valdés, G., y Vidal, M. (2006). Estilos de Liderazgo. *Universidad Andrés Bello Sitio*.
- Viloria, A., y Quintero, W. (2016). Gestión de información sat río Manzanares. Investigación e Innovación en Ingeniería, vol. 4(2). DOI: 10.17081/invinno.4.2.2493
- Vroom, Rodríguez-Ponce, E. (2007). Estilos de liderazgo, toma de decisiones estratégicas y eficacia: Un estudio empírico en pequeñas y medianas empresas. *Interciencia*, 32(8), 522-528.
- Yukl, Cuadra Peralta, A., & Veloso Besio, C. (2007). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. *Universum (Talca)*, 22(2), 40-56.
- Windsor, Orellana, B.J.S., & Portalanza, C.A. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Suma de Negocios*, 5(11), 117-125.
- Zurbaran, M. (2016). Efectos de la comunicación en una red AD-HOC. Investigación e Innovación en Ingeniería, vol. 4 (1), pp. 26-31. DOI: 10.17081/invinno.4.1.2022



