CAPÍTULO X

LIDERAZGO GERENCIAL FACTOR DE ÉXITO EN EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE RIOHACHA, COLOMBIA

Annherys Paz Marcano

Dra. en Administración. Msc. en Gerencia de Recursos Humanos. Licenciada en Administración de empresas. Docente e investigador de la Universidad de La Guajira, Colombia. Correo electrónico: aipaz@uniguajira.edu.co.

Iván Sánchez Valbuena

Msc. Gerencia Empresarial. Licenciado en Administración de Empresas. Docente e investigador de la Universidad de La Guajira, Colombia. Correo electrónico: ijsanchez@uniguajira.edu.co.

José Sánchez González

Dr. en Administración. Msc. en Gerencia Empresarial. Licenciado en Administración Hotelera y Turística. Docente e investigador de la Universidad de La Guajira, Colombia. Correo electrónico: jsanchez@uniguajira.edu.co.

Resumen

El liderazgo gerencial, desde el escenario de cualquier actividad desempeñada propende garantizar el éxito de la gestión empresarial, logrando alcanzar desde su quehacer los objetivos definidos por la organización. Es de este modo, como el objeto del presente artículo es analizar el liderazgo gerencial como factor de éxito en las empresas de servicios públicos. Metodológicamente, el paradigma epistemológico de investigación es cuantitativo, enfoque positivista, investigación descriptiva, diseño no experimental, transeccional y de campo. La población, se conformó de 24 directivos adscritos a las empresas objeto de estudio. Para recolectar la información se utilizó como técnica la encuesta e instrumento, un cuestionario de 24 ítems con 5 opciones múltiples, estando evaluado previamente mediante el proceso de validez de contenido de cinco expertos. La confiabilidad se obtuvo de una prueba piloto a 10 sujetos con características similares a la población objeto, aplicándose la fórmula de Alpha Cronbach, dando un 93 % de fiabilidad. Los resultados de la aplicación del cuestionario, se interpretaron usando la estadística descriptiva e ilustrando en tablas de frecuencias por dimensión e indicadores, en estos se demostró la presencia de un liderazgo carismático y situacional, los cuales desarrollan habilidades conceptuales, técnicas y humanas para cumplir la gestión de los procesos de trabajo en el desempeño de las funciones del cargo ocupado, logrando utilizar sus potencialidades y cualidades en las responsabilidades laborales, aunado a la práctica de herramientas y técnicas en la integración del equipo de trabajo, a fin de alcanzar el éxito empresarial y el bien común.

Palabras clave: empresas de servicios públicos, factor de éxito, liderazgo gerencial.

MANAGEMENT LEADERSHIP SUCCESS FACTOR IN PUBLIC SERVICES COMPANIES OF RIOHACHA, COLOMBIA

Abstract

Management leadership, from the stage of any activity carried out, aims to guarantee the success of business management, achieving from its task the objectives defined by the organization. It is in this way, as the purpose of this article is to analyze managerial leadership as a success factor in public service companies. Methodologically, the epistemological research paradigm is quantitative, positivist approach, descriptive research, non-experimental, transectional and field design. The population was made up of 24 executives assigned to the companies under study. To collect the information, the survey and instrument were used as a technique, a 24-item questionnaire with 5 multiple options, being previously evaluated through the content validity process of five experts. Reliability was obtained from a pilot test on 10 subjects with similar characteristics to the target population, applying the Alpha Cronbach formula, giving 93% reliability. The results of the application of the questionnaire were interpreted using descriptive statistics and illustrating in frequency tables by dimension and indicators, in these the presence of a charismatic and situational leadership is demonstrated, which develop conceptual, technical and human skills to fulfill the management of work processes in the performance of the functions of the position held, managing to use their potential and qualities in job responsibilities, coupled with the practice of tools and techniques in the integration of the work team, in order to achieve business success and the common Good

Keywords: management leadership, public service companies, success factor.

Este capítulo es resultado de un proyecto de investigación terminado.

Introducción

En la actualidad la dinámica de los mercados a escala mundial hace que las empresas de los diversos rubros del sistema productivo, incorporen tendencias que marcan ventajas competitivas en el sector donde oferta sus bienes o servicios, conllevando a la aplicación de estrategias acordes a la realidad del entorno, por lo que desarrollan planes estratégicos para fortalecer la estabilidad y competitividad en el mercado. Si bien es cierto, el fenómeno de la globalización, no es excluyente de las economías emergentes como la Latinoamericana, donde Colombia, con la dinámica del aparato productivo se ha

visto en la necesidad de transformar la estructura de los negocios, dando lugar a nuevas directrices en la gestión organizacional, mediante la dirección de líderes, constituyendo sus funciones, la piedra angular en la gestión de los procesos de trabajo con apoyo de los colaboradores como talento humano adscritos a sus diversas áreas funcionales.

Por tanto, el talento humano representa un agente generador de conocimiento e impulsor de ideas que marcan la diferencia en las empresas, representando los líderes de la gerencia, el ejercicio de una función inequívoca al planificar para alcanzar los objetivos empresariales, pues su facultad pretende influir en los colaboradores para que desempeñen tareas bajo una conducta positiva, capaz de agregar valor, haciéndolas más competitivas, conjugando características, habilidades y competencias al cumplir las funciones y responsabilidades del cargo ocupado.

Pues bien, el reconocimiento del talento humano, y los procesos insertos en los procesos de gestión, hace que en las actividades coexista un liderazgo eficiente que pueda aportar al alcance de los objetivos empresariales. Por su parte, Robbins y Jugde (2012), establecen que el liderazgo es la aptitud para influir en un grupo hacia el logro de una visión o el establecimiento de metas. Por su parte, Páez (2013), afirma que el liderazgo gerencial propicia la satisfacción del cliente interno y externo para obtener resultados de excelencia, mediante un estilo efectivo, eficaz y eficiente, siendo admirado por sus seguidores, debido a sus acciones.

De tal modo, que el mundo dinámico de hoy necesita líderes que desafíen el statu quo, para crear visiones del futuro e inspirar a los miembros de la organización para que deseen lograr las visiones; al igual requieren gerentes que formulen planes, creen estructuras organizacionales eficientes y supervisen las operaciones cotidianas. Dentro de este marco, se explica que las personas con funciones gerenciales, exhortan la aplicabilidad de competencias, habilidades para fortalecer el conocimiento, tomar decisiones, trabajar en equipo, y apoyarse en el uso de nuevas tecnologías de la información, representando el quehacer de sus funciones de trabajo, elementos que aportar valor al éxito empresarial.

En este sentido, el liderazgo gerencial, demanda la práctica de cualidades y habilidades constituyendo desde su actuación un ser humano distintivo ante los demás, exponiendo un estilo consagrado en las capacidades de trabajar por el bienestar de todos, es decir, mediante un trabajo en equipo para obtener resultados satisfactorios en los objetivos de los planes estratégicos que sustenta la gestión organizacional. Es por ello, que el quehacer de la gestión del liderazgo en las empresas, viene dado por estilos que fortalecen o limitan acciones o procesos complejos de asumir al momento del desempeño de su trabajo, siendo visible las habilidades en las responsabilidades directivas. Para Paz, Harris y García (2015), los responsables de gerenciar deben estudiar un conjunto de posibilidades y seleccionar alternativas que viabilicen respuestas acordes con la realidad de su entorno, representando un reto para guiar la gestión empresarial y más aún en un mundo globalizado, en el cual las decisiones pueden repercutir en la excelencia de los procesos de trabajo. No obstante, el liderazgo gerencial, propende una acción conjunta entre gerentes y colaboradores para obtener mejores niveles de productividad, empleando estrategias para definir de manera acertada las acciones a seguir en el entorno empresarial, sumido en cambios y transformaciones constantes, los cuales lo llevan a cumplir con los planes propuestos.

Por consiguiente, Naranjo (2015), plantea que la labor de un gerente es variada y compleja, por lo que necesita contar con ciertas habilidades para desempeñar los deberes y las actividades inherentes a su cargo, desarrollando un liderazgo, que desafíe las situaciones del entorno. Es de esta manera como el liderazgo gerencial debe apoyarse en acciones que faciliten estudiar las circunstancias de sus funciones en las empresas de servicios públicos de Riohacha, Colombia, pues éstas se encuentran inmersas en un mercado de constante cambios, pero al igual en transformaciones de su gestión, por lo que las debilidades de la actuación, quizás incidirían en el éxito empresarial.

Pues, si bien es cierto, las empresas de servicios públicos en Riohacha, han desempeñado actividades de excelencia en las funciones que ejercen al servicio de la sociedad, sin embargo, quizá algunos de los problemas, se atribuyen al estilo de liderazgo gerencial, ya que estas son empresas con esquemas de labores rutinarios y tradicionales lo que limita la aplicación de tendencias de la administración moderna, para ejercer competitividad e inclusión de disposiciones gerenciales para aportar a la excelencia institucional.

De tal modo, que surge la inquietud de los investigadores de trabajar en las empresas de servicios públicos asentadas en Riohacha, ya que pudiesen estar presentando variedad de liderazgo gerencial, bajo un estilo rígido que de seguir; acarreando consecuencias, de limitación para obtener los indicadores de excelencia planificados. Es decir, un gerente directivo en las empresas objeto de estudio debe ser un líder, con capacidad de conseguir las metas, pudiendo solventar problemas del entorno, acertadamente. Por todo lo anterior expuesto, se plantea como objetivo de este estudio; analizar el liderazgo gerencial como factor de éxito en las empresas de servicios públicos de Riohacha, Colombia.

Fundación teórica

Liderazgo gerencial

Según Paz, Sánchez, y Sánchez (2017), el liderazgo es la capacidad de un líder de lograr el compromiso de los colaboradores, inspirando confianza, dando sentido a su trabajo y motivándolos a seguir sus objetivos hasta lograrlos. En referencia al liderazgo gerencial, refiere Páez (2013), que es un proceso que influye sobre la mente de la gente respecto de los objetivos, tareas y estrategias de la organización o un conjunto humano para implementar lo conveniente para el alcance de las metas propiciando la identidad y comunicación entre sus miembros con la cultura empresarial. Por su parte, Paz, Sánchez y Sánchez (2017), el líder gerencial es un agente impulsor de relaciones con y entre los colaboradores, de manera que su gestión los conduzca a la participación de las metas empresariales.

Mencionan, Naranjo y González (2012), que el líder gerencial de hoy debe convertirse en un alto gerente, que posea conocimientos en tres puntos neurálgicos de la empresa, el producto y/o servicio, la empresa y el sector donde se mueve la empresa, siendo un hombre visionario que pueda asumir riesgos en procura del crecimiento de las personas y la empresa. De acuerdo a Jorna, Castañeda y Veliz (2016), el liderazgo gerencial u administrativo es el proceso de dirigir e influir en las actividades de sus miembros de grupo, este supone definir estrategias, proporcionar orientación a los demás y tener visión de aquello que se puede lograr, permitiendo alcanzar los objetivos

definidos en la estrategia, conllevando sus acciones a motivar, incorporar, recompensar y unificar criterios laborales.

En este sentido, los autores coinciden que el liderazgo gerencial conduce a las organizaciones a la excelencia, es decir mostrar un compromiso integral con un rol compartido, estimulando la formación de equipos autónomos mediante comportamientos colectivos para trabajar en conjunto por el alcance de los objetivos empresariales, siendo eficaz y eficiente en sus acciones, sustentado en una filosofía competitiva y exitosa. Es de esta manera, se alude que el liderazgo gerencial, desde la dirección de las empresas objeto de estudio busca lograr la cohesión con los colaboradores, influyendo en ellos como equipo de trabajo, donde su responsabilidad no solo es dado por el cargo administrativo que ejerce desde la estructura organizacional, sino por las estrategias laborales compartidas para desarrollar sus competencias; como agente forjador del éxito y capacidad humana de relacionarse sabiendo mantener un equilibrio en las relaciones del ambiente organizacional, donde al igual ejerce la participación y comunicación entre los colaboradores bajo un estilo practicado en su desempeño.

Estilos de liderazgo gerencial

Según Perozo y Paz (2016), los estilos de liderazgo se componen por rasgos y destrezas que los convierten en agentes genuinos por naturaleza, teniendo un elemento fundamental, atribuido al comportamiento, siendo el patrón de conducta relativamente constante que caracteriza al líder, en su base de actuación en el entorno. De acuerdo, Lussier y Achua (2012), el estilo de liderazgo es la combinación de rasgos, destrezas y comportamientos a los que recurren los líderes al interactuar con los seguidores.

Menciona García, Paz y Cardeño (2018), el liderazgo ha sido estudiado desde diversos enfoques, todos ellos orientados a mostrar que el rumbo de las organizaciones está direccionado por el estilo de quien ejerce el rol de líder y acompañamiento a sus colaboradores. Para Jones y George (2010), el estilo del liderazgo de un gerente, son las formas que emplea para influir en los demás, y modelar la forma de planeación, organización y el control de los procesos administrativos, conllevando a la atracción, conservación motivación, inspiración y desarrollo de las relaciones con los empleados basadas en la confianza y el respeto mutuos.

Por su parte, Naranjo (2015), expone que el estilo del líder de hoy es ser capaz de mantener interacción con el entorno, identificar las estrategias que lo conducen al éxito, romper con los efectos paradigmáticos, y mantener un modelo mental abierto al cambio, siendo también capaz de motivar a sus colaboradores y llevar sus empresas al logro de los resultados esperados. De tal manera, que los estilos de liderazgo, comprenden el comportamiento expresado por el líder ante una situación determinada, donde se evidencian habilidades, destrezas y competencias, hasta modos de reaccionar en el desempeño de las responsabilidades en el campo de trabajo. En este particular a continuación se hace referencia a los estilos de liderazgo.

Liderazgo democrático

Perozo y Paz (2016), explican que el estilo de liderazgo democrático en las organizaciones, induce a la participación de los colaboradores, desde la premisa de un trabajo compartido, propiciando la consulta en la toma de decisiones y delegación de tareas para el logro de los objetivos organizacionales, sin necesidad de crear excesivos controles para supervisar los procesos de trabajo asignados. Por su parte, Lussier y Achua (2012), afirman que el líder democrático promueve la participación en las decisiones, trabaja con los empleados para determinar lo que hay que hacer y no los supervisa estrechamente.

Liderazgo autocrático

Perozo y Paz (2016), consideran que el liderazgo autocrático, asume la responsabilidad de tomar decisiones, exige obediencia y vigila muy de cerca a sus colaboradores para evitar las desviaciones de sus directrices en las actividades asignadas como parte de las responsabilidades y obligaciones laborales. Señala, Lussier y Achua (2012), que este liderazgo toma decisiones e informa a los empleados lo que deben hacer y los supervisa muy de cerca. Explican, los autores citados, que este asienta sus bases en la autoridad de su investidura gerencial, aplicando acciones a cumplir por los colaboradores, sin la escucha o participación alguna en la opinión o idea expuesta por ellos.

Liderazgo carismático

Según Perozo y Paz (2016), el liderazgo carismático tiene la capacidad de motivar, dirigir a los colaboradores creando un compromiso emocional vinculado con la visión

y los objetivos organizacionales. Explican Lussier y Achua (2012), que los líderes carismáticos poseen cualidades excepcionales e inspiran y motivan a la gente para que realicen más de lo que harían en circunstancias normales. Los autores referenciados, coinciden que se trata de un agente inspirador y motivador de sus colaboradores para conseguir los objetivos.

Liderazgo situacional

Para Perozo y Paz (2016), el liderazgo situacional está enfocado en las distintas clases de liderazgo eficaces, tomando en cuenta el contexto suscitado con la finalidad de maximizar el desempeño. Por su parte, Lussier y Achua (2012) el liderazgo situacional determina que estilo de liderazgo corresponde a la situación con la finalidad de maximizar el desempeño.

Liderazgo transaccional

Perozo y Paz (2016), consideran que el liderazgo transaccional es el intercambio entre líderes y seguidores, donde este suele apoyarse en premios o castigos para motivar a los colaboradores, con la finalidad de cumplir los objetivos y actividades asignadas. Mencionan Lussier y Achua (2012), que el liderazgo transaccional busca mantener la estabilidad en lugar de promover el cambio en una organización, mediante intercambios económicos y sociales regulares con los que se consiguen objetivos específicos tanto para los líderes como para los seguidores. Dentro de este marco, los aportes de los autores mencionan, que este tipo de liderazgo, asume un compromiso recíproco entre los colaboradores y líderes, con apoyo de premios y de ser necesarios sanciones para alcanzar los objetivos.

Liderazgo participativo

Perozo y Paz (2016), mencionan que el liderazgo participativo escucha, analiza y acepta ideas de sus subalternos; sin embargo, en él recae la toma de decisiones inequívoca ante una situación determinada. Para Lussier y Achua (2012), en el liderazgo participativo, el líder integra las aportaciones del empleado en la toma de decisiones, siendo adecuado cuando los seguidores quieren que los incluyan. Los autores citados concuerdan, que los colaboradores participan en la toma de decisiones, no obstante, la potestad de decisión es responsabilidad del gerente.

Liderazgo directivo

Establecen Perozo y Paz (2016), que el liderazgo directivo, guía a los subordinados en el qué hacer y cómo hacerlo, su autoridad es acentuada. Lussier y Achua (2012), exponen que el liderazgo directivo es adecuado cuando los seguidores desean un líder con autoridad. De tal manera que los autores concuerdan, que este tipo de liderazgo se asume desde las tendencias del empowernet, proceso de asumir la libertad de los colaboradores en la integración en el hacer, apoyado en la misión y objetivos empresariales, ejecutando el ejercicio moral y ético.

Liderazgo transformacional

Según Perozo y Paz (2016), el líder transformador tiene la capacidad de emprender cambios e innovaciones en sus colaboradores y en la organización, coinciden Lussier y Achua (2010), que este tipo de liderazgo transformacional se centra en los logros de los líderes, más que en sus características personales y las relaciones de los seguidores. Según los criterios asumidos por los autores el liderazgo transformacional, converge en la transformación de los seguidores al proporcionar una visión positiva en el alcance de los objetivos para la excelencia empresarial.

Metodología

El presente artículo, suscribe en el uso de procedimientos que articulan la estructura del método científico, y la contextualización teórica de los autores consultados, para obtener conocimientos mediante la aplicación de fuentes científicas empleando técnicas e instrumentos según la naturaleza del objeto de estudio.

Método de investigación

El presente estudio se apoyó en la práctica del método científico, con técnicas metodológicas cuantitativas, permitiendo analizar el objeto de investigación empleando el campo estadístico en los datos arrojados de la aplicación de un instrumento, en este particular un cuestionario sobre la variable liderazgo gerencial en empresas de servicios públicos en Riohacha Colombia.

Por otro lado, según los objetivos para medir la variable se suscribe en el paradigma científico positivista, buscando indagar en hechos reales, utilizando herramientas metodológicas. Para Rodríguez (2010), el método cuantitativo se basa en el análisis de hechos o causas del fenómeno social, para verificar, aprobar o rechazar estadísticamente el comportamiento de la variable definidas operacionalmente, sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico. En lo referente al objetivo de investigación, esta trata de aspectos que especifican el comportamiento de la variable liderazgo gerencial en empresas de servicios públicos en Riohacha, Colombia, constituyéndose como un estudio descriptivo, con el análisis de las características presentes en el lugar de investigación, extrayendo información de la opinión de los sujetos encuestados mediante técnicas e instrumentos de recolección de información. Expresa Arias (2016), que la investigación descriptiva comprende la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento.

Diseño de la investigación

Este estudio se sustenta de un diseño de investigación no experimental, analizando la variable liderazgo gerencial en un ambiente natural, sin intervención de los investigadores en la opinión pronunciada por los encuestados en el compendio de datos en las empresas de servicios públicos de Riohacha, Colombia. Hernández, Fernández, Baptista (2014), explican que los diseños no experimentales, se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Por consiguiente, se explica como un diseño no experimental en la categoría transversal descriptiva, en el que la obtención de información de la variable se consiguió en un momento determinado por los investigadores. En este sentido, también se consideró como un diseño de campo, donde la información de la variable fue compilada de la opinión de la población seleccionada por los investigadores en las empresas objeto de estudio.

Participantes

Para Méndez (2013), la población es el número de personas, a las cuales se les puede solicitar información, depende tanto de los objetivos, el alcance del estudio como de las características de las personas que la pueden suministrar. Ésta queda delimitada por el problema y los objetivos del estudio. Ver cuadro 1.

Cuadro 1. Descripción poblacional.

Empresas	Directivos
ASSA	8
INTERASEO	7
ELECTRICARIBE	9
Total	24

Fuente: Dirección de talento humano de las empresas de servicios públicos (2019).

En relación a la población, según los datos del cuadro 1, referente a la distribución poblacional se conformó de 24 sujetos que desempeñan cargos directivos en las empresas de servicios públicos de Riohacha, Colombia, excluyéndose Gases De La Guajira, por manifestar manejar información confidencial

Instrumentos de recolección de datos

Para la obtención de datos se utilizó como instrumento un cuestionario auto administrado de 24 ítems con opciones de respuesta múltiples, previamente validado por cinco expertos. Por otro lado, el cálculo de la confiabilidad del instrumento, se efectuó aplicando una prueba piloto a 10 sujetos con características similares a la población de estudio, utilizando la fórmula estadística, de alfa cronbach, obteniendo un 93 % de fiabilidad. Para el análisis de los resultados, se aplicó la estadística descriptiva, interpretándose los datos con un baremo de interpretación de datos promedios, tal como se muestra en cuadro 2.

Cuadro 2. Baremo de interpretación de datos promedios (medias aritméticas).

Rango	Categoría
$1,00 \geq 1,80$	Muy baja
$1,81 \geq 2,60$	Baja
$2,61 \geq 3,40$	Moderada
$3,41 \geq 4,20$	Alta
$4,21 \geq 5,00$	Muy alta

Fuente: elaboración propia (2019).

Procedimiento de la investigación

La investigación se inició con la postulación de un anteproyecto, en el cual se desarrolló el planteamiento y formulación del problema, objetivos, justificación y delimitación del estudio. Posteriormente, se efectuó la revisión de trabajos de investigación relacionados con la variable, y fuentes referenciales considerando el sistema de variable y su respectiva operacionalización. Consecutivamente, se elaboró el marco metodológico, teniendo en cuenta el enfoque epistemológico, el tipo y diseño de investigación, población, técnica e instrumento de recolección de datos, y tratamiento estadístico utilizado. Por último, se realizó el análisis y discusión de los resultados, seguido de estrategias para el liderazgo gerencial en empresas objeto de estudio, conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas que argumentan el recorrido conceptual del estudio según los criterios de los autores consultados. Concluido, el trabajo, se procedió a elaborar el informe final, y el presente artículo científico como producto del trabajo realizado.

Resultados

En la tabla 1, se muestra el objetivo referente a identificar los estilos del liderazgo gerencial en empresas de servicios públicos en Riohacha, Colombia, para el indicador democrático, en el ítem uno, la población encuestada respondió con el 46% que casi siempre se realiza la toma de decisiones en grupos ante situaciones determinada, 33% contesto siempre, 21% a veces, 0% casi nunca, y otro 0 % nunca. En relación al ítem se ubicó en la categoría alta presencia con un valor promedio 4,13. En cuanto al ítem dos, los encuestados respondieron con el 38% que a veces se fomenta la participación

en común entre los colaboradores, la opción casi siempre con un 33%, seguidamente un 29% siempre, con respecto en casi nunca y nunca fue de un 0%. Según los datos arrojados por los encuestados, el promedio del ítem fue de 3,92 representando una categoría alta presencia.

En el ítem tres, los resultados de la opinión de los encuestados fueron en la opción a veces con el 38% se delega la autoridad en los colaboradores, casi siempre un 33%, siempre fue de 29%, mientras 0% en casi nunca y nunca. De tal manera, que se evidenció un promedio del indicador de liderazgo democrático de 4,0; el cual se interpreta de acuerdo al baremo de interpretación de datos promedios con un alto nivel de presencia. De acuerdo a los datos arrojados según la opinión emitida por los encuestados, el promedio del ítem fue de 3,92 significando una categoría alta.

Por otro lado, en cuanto al indicador autocrático, el 33% respondió que nunca toman decisiones sin escuchar las opiniones de los demás, un 4% con siempre, seguidamente el 21% casi siempre, un 25% a veces y un 17% casi nunca. El promedio del ítem fue de 2,46, ubicándose según la categoría del baremo baja presencia. En cuanto al ítem cinco, el 54% menciona que casi siempre se supervisan las actividades asignadas a los colaboradores para determinar su cumplimiento según las normas institucionales, un 25% con siempre, seguidamente la alternativa a veces fue de un 21%, de este modo un 0% en casi nunca y nunca posteriormente, porcentualmente el promedio de ítems fue 4,04 logrando alta presencia. El ítem seis, señala que el 50% casi siempre centraliza la autoridad ante los colaboradores aun en ausencia laboral, para siempre fue de un 8%, seguidamente un 33% a veces, en cambio que casi nunca es de 8% y nunca con 0%, el valor promedio del ítem fue de 3,58 reflejando alta presencia, no obstante, el indicador liderazgo democrático obtuvo un promedio del 3.36 un moderado nivel de presencia.

En cuanto al indicador carismático, la población encuestada contestó en el ítem siete un 50% casi siempre motivan a los trabajadores, un 29% siempre, mientras el 17% respondió a veces, en cuanto a casi nunca un 4% y nunca 0%, ubicando el valor promedio del indicador en un valor promedio de 4,04 en la categoría de alta presencia. Seguidamente en el ítem ocho, la alternativa siempre y casi siempre el 42% de los encuestados estimula a los colaboradores a que se esfuercen por ser mejores, a veces arrojó un 17%, mientras tanto que casi nunca y nunca su resultado es de 0%. A este

Tabla 1. Estilos del liderazgo gerencial.

Indicadores	Alternativa	S		Cs		Av		Cn		N		Promedios		
	de	GERENTES												
	respuesta	Ítems	Fa	Fr%	Fa	Fr%	Fa	Fr%	Fa	Fr%	Fa	Fr%	Item	Ind
Democrático	1	8	33%	11	46%	5	21%	0	0%	0	0%	4,13		
	2	7	29%	8	33%	9	38%	0	0%	0	0%	3,92	4,0	
	3	7	29%	8	33%	9	38%	0	0%	0	0%	3,92		
Autocrático	4	1	4%	5	21%	6	25%	4	17%	8	33%	2,46		
	5	6	25%	13	54%	5	21%	0	0%	0	0%	4,04	3,36	
	6	2	8%	12	50%	8	33%	2	8%	0	0%	3,58		
Carismático	7	7	29%	12	50%	4	17%	1	4%	0	0%	4,04		
	8	10	42%	10	42%	4	17%	0	0%	0	0%	4,25	4,22	
	9	13	54%	7	29%	4	17%	0	0%	0	0%	4,38		
Situacional	10	4	17%	10	42%	8	33%	1	4%	1	4%	4,63		
	11	10	42%	10	42%	4	17%	0	0%	0	0%	4,25	4,22	
	12	4	17%	11	46%	9	38%	0	0%	0	0%	3,79		4,0
Transaccional	13	5	21%	17	71%	2	8%	0	0%	0	0%	4,13		
	14	2	8%	12	50%	7	29%	3	13%	0	0%	4,54	4,15	
	15	5	21%	11	46%	7	29%	1	4%	0	0%	3,78		
Participativo	16	7	29%	12	50%	5	21%	0	0%	0	0%	4,09		
	17	11	46%	12	50%	1	4%	0	0%	0	0%	4,43	4,17	
	18	4	17%	15	63%	5	21%	0	0%	0	0%	4,0		
Directivo	19	8	33%	12	50%	4	17%	0	0%	0	0%	4,17		
	20	5	21%	10	42%	9	38%	0	0%	0	0%	3,83	4,0	
	21	5	21%	12	50%	6	25%	1	4%	0	0%	3,88		
Transformacional	22	4	17%	17	71%	3	13%	0	0%	0	0%	4,04		
	23	8	33%	13	54%	3	13%	0	0%	0	0%	4,21	4,08	
	24	6	25%	12	50%	6	25%	0	0%	0	0%	4,0		

Fuente: elaboración propia (2019).

respecto el valor promedio concordaron con un porcentaje de 0%. En este particular el valor promedio del ítem fue de 4,38 con muy alta presencia. En referencia al indicador arrojó un promedio del 4,22 con un alto nivel de presencia.

Seguidamente el indicador situacional muestra que en el ítem diez, el 42% de los sujetos encuestados se inclinaron por la alternativa casi siempre muestran preocupación en los colaboradores para afrontar situaciones complicadas, el 33% respondió a veces, un 17% señaló siempre, por otra parte, un 4% mencionó que casi nunca y nunca. El valor promedio del ítem fue de 4,63 representando un promedio en la categoría de muy alta presencia. En el ítem once los sujetos encuestados manifestaron que siempre y casi siempre con un 42% se estimula a los colaboradores a ver los problemas como oportunidades para ser mejores, a veces demostró un resultado de un 17%, casi nunca y nunca con un 0%. El valor promedio del ítem fue de 4,25 ubicándose en el renglón de la categoría de muy alta presencia. En el ítem doce, en la opción casi siempre, señalaron los encuestados con un 46% se estudian los problemas con los colaboradores para alcanzar el bien común de la organización, consecutivamente a veces con un 38%, no obstante, la opción siempre se ubicó con un valor porcentual de 17%, y casi nunca y nunca con un valor porcentual de 0% concluyendo con un promedio del ítem de 3,79 teniendo una categoría de alta presencia, en cuanto al indicador fue de 4,22 ubicado con un alto nivel de presencia.

Para el indicador transaccional, en el ítem trece, el 71% de los sujetos encuestados, mencionó que casi siempre buscan mantener la estabilidad entre los colaboradores, siempre con un 21%, a veces un 8%, un 0% en casi nunca y nunca. Teniendo el comportamiento promedio del ítem de un 4,13, representando una categoría de alta presencia. En cambio, en el ítem catorce, la alternativa casi siempre, el 50% de los sujetos encuestados expresó que evitan promover el cambio en los colaboradores, a veces un 29%, casi nunca arrojó un 13%, 8% siempre, y nunca tuvo un resultado del 0%. El valor promedio del ítem fue de 4,54 representando una categoría de muy alta presencia. En el ítem quince, los sujetos encuestados expresaron que casi siempre con el 46% se promueve el alcance de los objetivos tanto personales como organizacionales entre los colaboradores, a veces con el 29%, el 21% siempre, casi nunca con el 8% y nunca con 0%, siendo así, el promedio del ítem de 3,78 según el baremo de interpretación de datos presenta alta presencia, asimismo el indicador fue de 4,15 ubicándose en el rango de alto nivel de presencia.

Para el indicador participativo, en el ítem dieciséis, el 50% de los encuestados manifestó que casi siempre integra las participaciones de los colaboradores en la toma

de decisiones, mientras siempre con un 29%, a su vez a veces fue de un 21%, un 0% en casi nunca y 0% nunca. El promedio del ítem dieciséis de 4,09 representando alta presencia. En el ítem diecisiete, indica que el 50% casi siempre muestran satisfacción por los resultados aportados de los colaboradores, en la alternativa siempre de 29%, a veces concluyó un porcentaje del 21% aunque en casi nunca y nunca tuvo resultado del 0%. El valor porcentual promedio del ítem fue de 4,43 con muy alta presencia. El ítem dieciocho demuestra que los sujetos encuestados optaron por una mayoría del 63% para casi siempre cuando las tareas son complejas se deja que participen todos usando los criterios para lograr el objetivo, a veces con el 21%, 17% en siempre, a su vez casi nunca y nunca es de 0%. Siendo así, el promedio del ítem de 4 constituyendo una categoría de alta presencia, asimismo, el comportamiento del indicador según el baremo fue de 4,17 situándose en el rango de la categoría de alta presencia.

En cuanto al indicador directivo, la población encuestada contestó en un 50% que casi siempre se acentúan su autoridad para lograr los objetivos planificados, un 33% en siempre, mientras el 17% respondieron a veces en cuanto a casi nunca y nunca su igualdad de porcentaje fue de un 0%. El valor promedio del ítem fue de 4,17, estando situado en la categoría de alta presencia. Seguidamente en el ítem veinte, los encuestados manifestaron que casi siempre con un 42% el grupo de trabajo ofrece satisfacción por su desempeño, a veces arrojó un 38%, un 21% en siempre, mientras que casi nunca y nunca su resultado es de 0%, el valor promedio del ítem fue de 3,83 teniendo una categoría de alta presencia. El ítem veintiuno, en casi siempre el 50% toman decisiones rápidas centrándose en el corto plazo, para siempre como resultado es de 21%, a veces fue de 25%, en casi nunca con un 4% y nunca con 0%. El comportamiento promedio del ítem fue de 3,88 ubicándose en la categoría de alta presencia, por consiguiente, el indicador arrojó un promedio de 4,0 con igual categoría de alta presencia.

Por último, en cuanto al indicador transformacional, la población encuestada, en el ítem veintidós un 71% señaló casi siempre transforman sus aspiraciones para dar valor agregado a los objetivos empresariales, un 17% siempre, mientras el 13% a veces, en cuanto a casi nunca y nunca igualdad de porcentaje de un 0%. El valor promedio del ítem fue de 4,04 en la categoría de alta presencia. Con respecto al ítem veintitrés, los sujetos encuestados expresaron casi siempre con el 54% articulan los problemas en el

sistema actual con una visión convincente de lo que podría ser una nueva organización, siempre un 33%, a veces arrojó un 13%, casi nunca y nunca 0%. El valor promedio comportamental del ítem fue de 4,21 con muy alta presencia.

Finalizando en el ítem veinticuatro por su parte en casi siempre el 54% muestra la participación con los colaboradores basada en los valores de la organización, para siempre fue de un 25%, a veces fue de 13% en casi nunca y nunca concordaron con un porcentaje de 0%. El valor promedio en el comportamiento del ítem fue de 4,0 con alta presencia, asimismo el indicador fue 4,08 con un alto nivel de presencia. Por lo tanto, se interpreta de los datos un promedio de 4,0 en la dimensión estilos de liderazgo, representando alta presencia.

Discusión de los resultados

De acuerdo con los resultados presentados, se observa una coincidencia con Lussier y Achua (2012) para quienes el estilo de liderazgo democrático promueve la participación en las decisiones, trabaja con los empleados para determinar lo que hay que hacer y no los supervisa estrechamente. En ese sentido, los gerentes de las empresas de servicio público fomentan la participación, recurriendo a sus colaboradores con el propósito de obtener conocimiento necesario para realizar las tareas y dependiendo del respeto de sus subordinados para ejercer influencia; delegando las responsabilidades a sus colaboradores, para cumplir los objetivos empresariales planteados. Respecto al estilo autocrático, los resultados del estudio están sustentados por las teorías de Daft (2008), el cual tiende a centralizar la autoridad, a derivar poder de su puesto, a controlar los premios y a coaccionar. En ese sentido, en las organizaciones el liderazgo autocrático, asienta sus bases en la autoridad de su investidura gerencial, aplicando directrices a cumplir sin intervenció de los colaboradores.

Por otra parte, Lussier y Achua (2012), sostienen que los líderes carismáticos presentan cualidades excepcionales que inspiran y motivan a la gente para que realicen más de lo que harían en circunstancias normales, de tal manera que es resultado sobre todo de los atributos del líder, no solamente de la situación. Estos postulados guardan relación con los resultados del estudio, ya que los gerentes de las empresas estudiadas, muestran capacidades de comunicación que les permite influenciar e inspirar, siendo

agentes inspirador y motivador de sus colaboradores para lograr los objetivos de manera consensuadas. En relación al estilo de liderazgo situacional, los resultados concuerdan parcialmente con las teorías al mostrar que a veces se asume este estilo por parte de los gerentes de las organizaciones estudiadas. Lussier y Achua (2012), el liderazgo situacional, determina la situación movida por un nivel de madurez de los seguidores para realizar una determinada tarea con la finalidad de maximizar el desempeño.

En igual situación se mostró el estilo transaccional, que la postura de Perozo y Paz (2016), para quienes este se vincula al intercambio entre líderes y seguidores, donde este suele apoyarse en premios o castigos para motivar a los colaboradores, con la finalidad de cumplir los objetivos específicos y actividades Según los aportes de los autores, que el liderazgo transaccional, asume un compromiso recíproco entre los colaboradores y líderes, con apoyo de premios y de ser necesarios sanciones para alcanzar los objetivos planteados en la gestión empresarial, aportando coincidencias con la teoría de Lussier y Achua (2012), que sostienen que, al integrar las aportaciones del seguidor en la toma de decisiones, es adecuado si los seguidores quieren que se les incluya. Los autores citados coinciden con los resultados, donde los colaboradores buscan participar en la toma de decisiones, teniendo los gerentes la potestad de asumir la responsabilidad de la alternativa decidida.

Otro de los indicadores que se mostró presencia fue el estilo de liderazgo directivo, los gerentes de las organizaciones guían a los subordinados en el qué hacer y cómo hacerlo, por tanto, su autoridad es acentuada. Para Lussier y Achua (2012), el líder proporciona una gran estructura, propendiendo en los seguidores en el deseo de un líder con autoridad. Por último, se presentó el estilo transformacional cuyos resultados concuerdan con los postulados de Benavides (2014) quien sostiene que el liderazgo transformacional, el líder puede transformar las aspiraciones, necesidades, preferencias y valores de sus seguidores al proporcionar una visión de una meta de manera positiva. De allí, que los gerentes de las organizaciones estudiadas promuevan y emprendan cambios e innovaciones en sus colaboradores y en la organización. En lo referente, al comportamiento de los estilos de liderazgo se ubicó en una media de 4,0 en una categoría de alta presencia, concordando con la teoría de Hernández y Rodríguez (2011), el estilo de liderazgo es la forma en que se manifiesta el liderazgo, se comunica, decide, motiva, castiga y se comporta frente a los problemas.

Conclusiones

A razón de los aspectos obtenidos del proceso investigativo, resulta plantear aquellos que, a modo de discernimiento, permitieron conocer la situación objeto de estudio en las empresas de servicios públicos en Riohacha, Colombia, de tal manera que se esbozan las conclusiones: al identificar los estilos de liderazgo gerencial en empresas de servicios públicos, quedó demostrado que ejercen diferentes estilos de liderazgo en la gestión de sus procesos de trabajo, según la opinión emitida por la población prevalece el ejercicio de los estilos carismático y situacional, al involucrar a los seguidores a participar bajo un nivel de confianza, delegando responsabilidades; así mismo, se soportan en valores y competencias que definen el modo de liderazgo gerencial de manera democrática y participativa, pudiendo aportar ideas para transformar en equipo los procesos de trabajo que conlleven a lograr el éxito de los objetivos planteados.

De acuerdo a las conclusiones reflexionadas por la población objeto de estudio, se hace pertinente realizar algunas recomendaciones: mantener los estilos liderazgo gerencial carismático, situacional, democrático y transformacional, de forma que las empresas fortalezcan la gestión empresarial mediante la práctica de sus habilidades, destrezas y competencias. Por otro lado, se sugiere evaluar la presencia del estilo de liderazgo autoritario, en el seno de los procesos de trabajo de las empresas, ya que pudiendo acarrear efectos que estarían o quizá generarían inconvenientes en la práctica laboral de los colaboradores. Del mismo modo, promover mecanismos de acción para fortalecer el uso de los estilos transaccional, transformacional y directivo a los fines que se establezca un abanico de estilos en la gestión de los procesos de trabajo.

Referencias bibliográficas

- Arias, F. (2016). *El Proyecto de Investigación*. Introducción a la metodología Científica. Venezuela, Editorial Episteme. Séptima Edición corregida y actualizada.
- Daft, R. (2008). *La experiencia del liderazgo*. México. Editorial Ediciones Paraninfo Tercera Edición.
- García, J, Paz, Annherys y Cardeño, E. (2018). *Liderazgo ético*. Una perspectiva en universidades públicas del estado Zulia. Opción, Año 34, No. 86 696-730

ISSN 1012-1587/ ISSNe: 2477- 938. <http://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/24337/24934>.

Hernández, R; Fernández, C y Baptista; P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana Editores, S.A. Sexta Edición.

Hernández y Rodríguez, S. (2011). *Introducción a la Administración*. Teoría General Administrativa: Origen, evolución y Vanguardia. México. Editorial McGraw Hill interamericana editores, Quinta edición.

Jones, G. R. y George, J. M. (2010). *Administración contemporánea*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana editores. Sexta edición.

Jorna Calixto, Ana Rosa, Castañeda Abascal, Ileana, Véliz Martínez, Pedro Luis. (2016). *Percepción de habilidades de liderazgo en hombres y mujeres para la dirección en salud en Cuba*. Revista Cubana de Salud Pública. 2016;42(1):70-79. https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/rcsp/v42n1/spu08116.pdf.

Ley 142 Servicios públicos domiciliarios. (1994) *Diario Oficial No. 41.433* de 11 de julio de 1994. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0142_1994.html.

Lussier, R & Achua, C. (2012). *Liderazgo: Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades*. México. Editorial Cengage, Learning, Segunda edición.

Méndez, C. (2013). *Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación*. Editorial Limusa. Cuarta Edición, Colombia.

Naranjo, R. (2015). *Habilidades gerenciales en los líderes de las medianas empresas de Colombia*. pensamiento & gestión. Numero. 38, enero-junio de 2015. 38. Universidad del Norte, 119-146. 2015 <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/7703/7365>.

- Naranjo, R. & González, M. (2012). *Habilidades gerenciales del líder en las medianas empresas de la región Caribe colombiana*. TEACS, 27, 35-36. (2012) <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/7703/7213>.
- Páez, J. (2013). *Liderazgo en acción*. Editorial de la Universidad de Carabobo. Venezuela, Primera edición.
- Paz, A.; Harris, J. y García, J. (2015). *Toma de decisiones: reto para crear ventajas competitivas en las distribuidoras de alimentos gourmet*. Colombia. Revista Desarrollo Gerencial, 7(2), 100-118. Universidad Simón Bolívar. Barranquilla-Colombia.
- Paz, A.; Sánchez, J. & Sánchez, I. (2017). *Capital Humano en las empresas distribuidoras de agua domiciliaria del departamento de la Guajira*. Primera edición, Editorial de la Universidad de La Guajira, Colombia
- Perozo, R. B., & Paz, M. A. (2016). *Estilos de liderazgo femenino como factor influyente en las habilidades de los equipos de trabajo en el sector Asegurador*. Clío América, 10 (19), 8 –22.
- Rodríguez, M. A. (2010). *Métodos de investigación*. México. Editorial de la Universidad Autónoma de Sinaloa, Primera Edición, México.
- Robbins, S y Jugde, T. (2012). *Comportamiento organizacional*. México. Editorial Pearson Education Prentice Hall, México.