

PERFIL DE LIDERAZGO APOYADO EN LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Ph. D. Juan J. Sarell G.

Universidad Nueva Esparta. Caracas, Venezuela.

Telf.: (0412).977.70.95. E-mail: jjsarell@yahoo.com; jsarell@urbe.edu.ve

Subtema 5. Capacidades y Formación en perspectivas a necesidades del sector productivo

RESUMEN

Este trabajo responde a la formulación de un perfil de liderazgo organizacional influenciado por las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) sobre el liderazgo organizacional de las empresas de seguros, considerando la realidad actual en Venezuela. La investigación se basó en el enfoque del método cualitativo, particularmente en la Teoría Fundamentada de Strauss, que permite conocer la opinión de distintos líderes organizacionales de empresas de seguros venezolanas, en aspectos relacionados con las TIC. Se elaboró un corpus teórico, aplicando la corriente interpretativa mediante un método deductivo para señalar el perfil de liderazgo organizacional de estas empresas. La investigación develó que la comunicación es un elemento primordial que manejan los líderes, los cuales deben tener sus competencias genéricas y técnicas para desenvolverse mejor en el mercado asegurador. A su vez, produjo un conjunto de proposiciones teóricas que definen el perfil de liderazgo organizacional de las empresas del sector financiero de seguros, que puede ser extendido a otras organizaciones empresariales en Venezuela, donde parte de las características del líder se orientan a las competencias técnicas, conocidas como el conocimiento del funcionamiento de las herramientas tecnológicas que se manejan en el negocio.

Descriptor: Liderazgo, Tecnología de Información y Comunicación (TIC), Competencias, Perfil, Mercado Asegurador

ABSTRACT

This paper responds to the formulation of an organizational leadership profile influenced by Information and Communication Technologies (ICT) on the organizational leadership of insurance companies, considering the current reality in Venezuela. The research was based on the approach of the qualitative method, particularly in Strauss's Grounded Theory, which allows to know the opinion of different organizational leaders of Venezuelan insurance companies in relation to ICT. A theoretical corpus was elaborated, applying the interpretative current through a deductive method to indicate the profile of organizational leadership of these companies. The investigation revealed that communication is a key element that leaders, who must have their generic skills and techniques to better develop in the insurance market. In turn, it produced a set of theoretical propositions that

define the organizational leadership profile of insurance companies, which can be extended to other business organizations in Venezuela, where part of the characteristics of the leader are oriented to the technical competencies, known as the knowledge of the operation of the technological tools that are handled in the business.

Descriptors: Leadership, Information and Communication Technology (ICT), Competencies, Profile, Insurance Market

INTRODUCCIÓN

El punto de partida de la investigación es la búsqueda de características generales y comunes en la interacción entre los líderes de las organizaciones venezolanas del sector asegurador y las TIC. Para ello, es bueno citar cómo ha evolucionado la administración de empresas hasta la gerencia de nuestros días, destacando la inserción del tema liderazgo. Desde que la administración de empresas se empezó a estudiar de manera científica a principios del siglo pasado, las teorías que han surgido se colocan en una balanza dicotómica entre la aplicación del método científico, de base paradigmática eminentemente cuantitativa presentada por Taylor (1911), y un estilo dinámico, enfocado en el movimiento de las relaciones humanas, propuesto por Mayo (1933). Con la revolución industrial, Fayol (1916) introducía su Administración Industrial y Gerencial, mientras que, bajo el enfoque de tipo personal, Barnard (1938) argumentaba sobre las funciones del ejecutivo en el desarrollo de las tareas administrativas. No obstante, un gran paso para la inserción del tema de liderazgo en las organizaciones provino desde los aportes de Simon (1945) con la toma de decisiones. Si se combinan estos aportes con los avances tecnológicos recientes, es posible señalar que, en la elaboración de un perfil de competencias de liderazgo organizacional, se pueda tomar en cuenta nuevos conocimientos para que el líder pueda fortalecer su potencial gerencial.

Basado en el contenido de las líneas precedentes, esta investigación tenía como objetivo describir la influencia que tienen las TIC en la gestión de los líderes organizacionales de las empresas de seguros venezolanos en la actualidad, mediante el cumplimiento de objetivos específicos tales como develar las competencias que presenta el liderazgo organizacional de las empresas del sector asegurador en Venezuela, interpretar la influencia que tienen las TIC en el liderazgo organizacional en el sector asegurador venezolano y entrelazar las proposiciones teóricas surgidas en el estudio para categorizar la influencia de las TIC en el perfil de liderazgo organizacional en las empresas de seguros venezolanas.

DESARROLLO DE IDEAS PRELIMINARES

Así como en el mundo económico-comercial de fines de milenio la globalización fue el escenario que ha servido de contexto tanto a los defensores como

opositores del liberalismo, en el mundo intelectual lo es la posmodernidad. Lanz (1997) afirmaba que la posmodernidad es un tiempo “más bien contingente, discontinuo, fragmentario, tiempo transversal que viaja sin un ‘orden lógico” (p. 36).

Justo en esta posmodernidad, las organizaciones empresariales se debaten en cómo subsistir en una sociedad donde lo complejo de las relaciones humanas y los cambios originados por la evolución tecnológica han afectado a los individuos. El escenario planteado solo representa una porción de la realidad donde los líderes organizacionales deben destacarse para poder conducir a los seres humanos en las organizaciones.

El escenario venezolano no escapa de esa realidad: presenta grandes turbulencias en lo económico, político, social, cultural, educacional que demanda que un gerente sea capaz de enfrentarlas (Mora Vanegas, 2002). Ante los actuales escenarios, donde participan las tecnologías de manera importante, el liderazgo empresarial venezolano se debe adaptar con nuevos conocimientos y no quedarse anclado en el pasado. Hoy los escenarios son más dinámicos, sometidos constantemente a cambios, a innovaciones donde los gerentes y líderes son figuras determinantes en la apertura por conquistar nuevos mercados. La importancia de definir un perfil del gerente venezolano es para aprovechar las oportunidades que beneficien tanto a la organización como a la sociedad misma. En este movimiento posmodernista, se piensa que todas las personas que laboran en la organización deben tener las mínimas competencias (conocimientos, valores, destrezas y habilidades) en el aspecto tecnológico para desempeñar sus funciones (Sarell, 2006).

El gerente venezolano, con visión al compromiso y participación en los mercados internacionales, debe contar con cuatro capacidades básicas: liderazgo personal, visión de negocios, capacidad empresarial y ética profesional (Cabrices, 2007). Según Avellán y Márquez (2008), los gerentes venezolanos son personas que utilizan el análisis y la lógica como forma dominante de enfrentar situaciones. Prefieren estructuras donde cada persona sepa exactamente lo que se debe hacer y donde las estructuras organizativas, con sus correspondientes cadenas de mando, estén bien establecidas.

Para Sampedro y Arana (2009), el estilo gerencial del venezolano representa una reciprocidad de rasgos entre autoritario y participativo, donde una gran mayoría (75%) preferiría trabajar bajo un estilo más participativo. El estilo gerencial del jefe suele ser, en un 55% de los casos, autoritario. Los venezolanos tienden a mostrar un estilo de liderazgo que procura cierto protagonismo. En contraste, para Ogliastri (1997), los gerentes venezolanos prefieren negociar de una manera amistosa e informal. Son más abiertos, espontáneos e informales que la mayoría de los latinoamericanos.

Desde una perspectiva de liderazgo, esta realidad única ha hecho que los líderes venezolanos se conviertan en expertos del cambio y de la gestión en medio de incertidumbre (Sampedro y Arana, 2009). Así, el perfil del gerente venezolano presenta: tendencia autoritaria, brillante capacidad para negociar basada en la improvisación, informalidad y capacidad relacional, orientación emprendedora, cortoplacista, capacidad para tolerar el riesgo y manejar cambios constantes, más allá de las barreras raciales.

Liderazgo organizacional y las TIC

Con esta temática abierta, las tecnologías han abierto nuevas posibilidades de aplicación de herramientas que pueden ser consideradas tanto de manera positiva como de manera negativa para la vida de las personas y para las actividades de las organizaciones. Como ejemplo de ello, se puede citar a Johnson (1991) quien concebía que la pérdida de seguridad y privacidad en multitud de operaciones, la posibilidad de control y monitoreo en los lugares de trabajo, el problema de la propiedad intelectual, el surgimiento de la brecha digital, el posible desarrollo de armas de destrucción masiva de altísima precisión, la falta de contacto humano que muchas actividades comportan, factores debían ser evaluados desde la óptica de sus componentes éticos.

La tecnología goza de una alta importancia en el funcionamiento de una organización empresarial: en gran parte de las áreas se necesita al computador para satisfacer los requerimientos del empresario y del empleado (Robles Acosta *et al.*, 2009). La tecnología está presente en todas partes de la organización, desde pequeñas herramientas hasta los grandes inventos tecnológicos, transformando el estado actual de las operaciones (Chiavenato, 2001; Montaña, 2004). Con estas herramientas se puede encontrar todo tipo de información, además se pueden descargar programas que mejoran la calidad laboral (Gordon, 1995; Stoneret *al.*, 1996; Hellriegel *et al.*, 2005). Por consiguiente, el uso eficaz de las TIC puede proporcionar herramientas a los gerentes para distinguir sus recursos humanos y su producción respecto de los competidores (Alter, 1999).

No obstante, según Carr (1994), la tecnología corre el riesgo de limitar la racionalidad únicamente a la razón que puede ejercer el poder por medios tecnológicos. “El hombre ha transferido el proceso de información (...) a unos sistemas sumamente complejos de ordenadores, reservándose el derecho de tomar las decisiones basadas en tales procesos” (Weizenbaum, 1978; p. 40-41). En lo general, los computadores aceptan sólo una cierta cantidad de datos que los gerentes ni siquiera comprenden, cerrando muchas puertas que antes se encontraban abiertas.

En una sociedad donde la tecnología interviene más cada día, los empleados que poseen el conocimiento especializado tienen una inmensa importancia dentro de la actividad organizacional, ya que son conscientes de los cambios del conocimiento teórico sobre las tecnologías y abren las puertas a la capacidad de

innovación en las organizaciones (Bell, 1991). Gracias a la aplicación de estos conocimientos, los empleados que utilizan su experticia pueden dirigir nuevos inventos en las organizaciones creadoras de tecnologías, crear métodos de análisis en los sistemas empresariales beneficiarias de la tecnología y, en general, estimar las consecuencias de los distintos programas. Así el poder “innovar”, como lo señala Simon (1996), se presenta como una fuerza ajustada a la categoría de influencia con el conocimiento.

Las TIC están inundando al ambiente industrial, logístico y de consumo masivo, “de manera transparente en todo momento y en todo lugar” (Cea, 2007; p. 143). En este contexto, la inteligencia ambiental o *know how* de cada momento está distribuida entre los elementos del entorno a fin de satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios de la organización. La influencia de estas herramientas se aprecia en distintas actividades laborales, tales como: las estructuras organizativas, la calidad de vida laboral, las nuevas formas de trabajo y la calificación del punto laboral, las cuales apuntarán a una relación más estrecha entre el mundo de la informática y las telecomunicaciones con los motores económicos de las organizaciones (Balza Villegas, 2006).

En el campo de liderazgo organizacional es apreciable como ha surgido literatura relacionada con estos temas, gracias a los aportes de destacados investigadores como Simon (1945; 1996), Blanchard (2007), Covey (1994), Bennis y Nanus (2001), Barnard (1968) y Drucker (1995; 1999; 2002), quienes han llegado a sugerir que, sin importar el desempeño que cumpla en una organización, el empleado del futuro deberá tener confianza en sí mismo y conocimiento cónsono con las actividades que desarrolla en la organización (Barnard, 1968). Interpretando esta idea, Córdova y Zavarce (2008) afirman que se requiere de un cambio de habilidades de los actores de las organizaciones y el mejoramiento continuo de los procesos requeridos para el tratamiento de sus problemas.

Según el mismo grupo de autores, los líderes tienen que ser capaces de traducir el rumbo organizacional en las directivas, de manera tal que pueda convertir a la visión en práctica y al propósito en proceso. Estas capacidades se dan con las competencias, las cuales representan el conjunto de habilidades y herramientas que deben tener para poder supervisar y/o manejar las distintas situaciones por las que pasa su organización. El diagnóstico de competencias y habilidades de los líderes se diseña en las organizaciones para identificar entre los candidatos de una organización a la persona que más se aproxima al perfil deseado tomando en cuenta los siguientes aspectos: perfil de personalidad, estilo de comportamientos y perfil de liderazgo (Canic, 2004). Ahora bien, Hartman *et al.* (2000) señalan que el liderazgo, más allá de estas competencias y habilidades, debe apuntar al aprovechamiento de las nuevas tecnologías de información y comunicación. En el trabajo se utilizan las videoconferencias, por ejemplo, todos los programas Excel, para finanzas (ofimática), más allá de las redes sociales. El campo de las TIC abarca toda la comunicación electrónica entre los diferentes departamentos, la intranet que tienen las empresas grandes, la comunicación entre los líderes de

proyectos, entre los miembros de los equipos de proyectos, los informes, las convocatorias, todo lo electrónico: el trabajo se hace con las TIC.

En consecuencia, se percibe un desafío particularmente agudo para los líderes profesionales, enmarcado en la capacidad de adaptarse a la evolución acelerada de su entorno y servir de enlace, guía y orientador de sus empleados posibilitándoles la obtención de facilidades en cuanto al manejo y aprovechamiento de las nuevas herramientas de acceso al conocimiento universalmente disponible. Pineda (2000; p. 3) sintetiza a la sociedad de la información como el aprovechamiento de “la tecnología del mundo globalizado (...) permitiendo que todos participen (...), creando una cultura de individuos con capacidad de trabajar con información, para su desarrollo personal y profesional”. Este cuadro de participación es asumido por el líder organizacional para la mejora de la organización.

Este desafío se vincula a las competencias que debe tener el líder organizacional de las empresas de seguros para el mejor aprovechamiento de las TIC. Así, indicar una concepción epistemológica adecuada para la creación de un perfil de un liderazgo organizacional de las empresas de seguros venezolanos, en referencia al desarrollo de las TIC, en el marco de la Sociedad del Conocimiento propuesto por Peter Drucker, exige un conocimiento de las nociones y los comportamientos de aquellos en sus respectivas organizaciones. Al aproximarse a los pensamientos de Peter Drucker y Manuel Castells, en lo referente al desarrollo de la sociedad del conocimiento, se pretende hallar un corpus teórico a partir de la creación de ese perfil de competencias, afincado en los comportamientos de los líderes organizacionales de las empresas de seguros, por medio de sus reacciones y acciones ante las TIC.

Teorías de tecnologías

En lo referente a aspectos centrales relacionados a la filosofía de la tecnología, Feenberg (2005) realza la preeminencia de la administración tecnocrática y la amenaza que ésta plantea para el completo ejercicio de la agenda humana. Las tecnologías pueden ser apreciadas desde dos perspectivas sobre el mismo fenómeno: por un lado el operador, el ser humano que la utiliza, y por el otro el objeto, la herramienta que facilita las actividades del hombre. En este punto de fusión, la acción técnica es un ejercicio de poder. En efecto, allí donde la sociedad está organizada en torno a la tecnología, siguiendo los designios de Drucker (1993) y su ‘sociedad del conocimiento’, el poder tecnológico es la principal forma de poder social, realizado a través de diseños que estrechan el rango de intereses y preocupaciones que pueden ser representados por el funcionamiento normal de la tecnología y las instituciones dependientes de ella.

Gran parte de la filosofía de la tecnología ofrece relatos muy abstractos sobre la esencia de la tecnología. Tales relatos parecen magros comparados con la rica complejidad que se revela en los estudios sociales de la tecnología. La mayor parte de esta rama filosófica es crítica hacia la modernidad, incluso antimoderna,

mientras que la mayor parte de la investigación empírica sobre tecnologías ignora la cuestión amplia de la modernidad y, así, aparece con falta de sentido crítico para los filósofos de la tecnología (Feenberg, 2003).

MATERIALES Y MÉTODOS

En la presente investigación, se consideró que se trataba de una investigación de tipo social que buscaba la comprensión del fenómeno de liderazgo, apoyado en los aportes de los informantes clave que están en contacto con las herramientas tecnológicas en su día a día. Tomando en cuenta la reseña de Camacaro (2010), la investigación giró dentro del campo de la administración, mediante una mediación reflexiva y enfática de la subjetividad, que dio pie a un método inductivo para la generación de teoría. El ejercicio del investigador fue involucrarse en la participación de la gerencia de los líderes organizacionales como estrategias en las empresas de seguros y su opinión acerca de estas herramientas tecnológicas.

A partir de estos supuestos, se aplicó la teoría fundamentada de Strauss, tomando en cuenta principalmente la interpretación de la interacción del líder organizacional con las TIC en las empresas aseguradoras. Desde el punto de vista de la metodología, el estudio de la acción se hizo desde la posición del líder, debido a que es él quien percibe, interpreta y juzga a las TIC. Averiguar los significados de la acción en términos del significado predispuso la función del líder, ya que fue el quién expresó al mundo que observa con las TIC. Ello se dedujo a partir del pensamiento de Martínez Miguelez (1999), cuyos procedimientos gozan de un nivel de adecuación superior a los requerimientos de establecer un modelo teórico y de explicación para el objeto observado.

El proceso de investigación se inició con la revisión de la literatura referente a la temática de diseño de organizaciones empresariales aseguradoras, lo cual permitió contextualizar y facilitar la comprensión de liderazgo en las empresas aseguradoras venezolanas, bajo la influencia de las TIC. La revisión de la literatura se produjo en relación a los distintos temas involucrados, es decir, el liderazgo organizacional, las TIC y las empresas de seguros, con su presencia en Venezuela. El trabajo previo se realizó a través de textos consultados, tanto a manera electrónica como a manera presencial.

Posteriormente, se empleó la técnica de la entrevista en profundidad semi-estructurada, con un guión de preguntas donde los líderes organizacionales podían dar su opinión de manera abierta (Merton *et al.*, 1956; Valles, 1997), con el fin de recabar información sobre aspectos resaltantes que se desprenden de la dinámica de estas relaciones, entre ellos un perfil de liderazgo organizacional de empresas aseguradoras y las TIC. Esta postura permitió prestar especial atención al investigador como hermeneuta, de tal manera que fuera capaz de dar un sentido a la realidad que investigaba incorporando su subjetividad, sus supuestos teóricos y su contexto personal, los cuales modularon su actuación y su relación con los participantes y el escenario donde desarrolló su estudio. La investigación

recolectó datos en un solo momento, en un tiempo único (el presente: tres primeros trimestres de 2012).

Al aplicar el método de teoría fundamentada, se establecieron cuatro grupos de dimensiones, tres orientados a los objetivos específicos y uno orientado al objetivo final. El primer grupo de códigos y dimensiones estuvo compuesto por las dimensiones de los códigos liderazgo, habilidades, destrezas y valores. En tanto, el segundo grupo de códigos y dimensiones estuvo integrado por las dimensiones de los códigos liderazgo y TIC. El tercer grupo de códigos y dimensiones estuvo compuesto por los códigos liderazgo, TIC y perfil. Mientras, el cuarto grupo de códigos y dimensiones se integró por los códigos liderazgo, TIC, organización y perfil.

HALLAZGOS

Siendo el liderazgo un fenómeno propio de las organizaciones empresariales, el investigador consideró importante seguir esta idea durante el abordaje a los líderes de las empresas aseguradoras del país. Más allá de lo conseguido a través de las entrevistas en profundidad, el investigador percibió ciertas características adicionales, asociadas a la conducta humana de los referentes empíricos en el manejo de las tecnologías.

Mediante la aplicación del método inductivo, producto de la aseveración de destacados investigadores, se encontró que el gobierno ha creado planes de incentivos para la utilización de las TIC en la nación, donde el gobierno electrónico se ha desarrollado en áreas de educación, salud, economía digital y ambiente. Así mismo, se ha fomentado el acceso a la Internet como mayor elemento de reconocimiento de la información, aunque la población se ha inclinado fuertemente al acceso de las líneas de telefonía móvil. Se tomó como premisa que el perfil del usuario de las TIC en las organizaciones se asoma como un venezolano de edad joven con educación universitaria.

La referencia para el sector de empresas de seguros es que no han quedado a la deriva, existe gran preocupación por el aprovechamiento de estas herramientas a través de estrategias de atención al cliente para desarrollo de conocimientos entre los empleados y los líderes de estas organizaciones. Como empresas, el sector asegurador se compone de un grupo de empresas de servicios donde las funciones de suscripción, administración y reclamos trabajan de manera homogénea para la supervivencia de éstas en el mercado.

Al comentar los resultados de la investigación bibliográfica acerca del liderazgo, es prioritario mencionar que Bolt (2004) enmarca su visión de liderazgo organizacional bajo tres dimensiones que permiten desarrollar a los líderes del futuro para las organizaciones empresariales: la dimensión empresarial, compuestas por actitudes y aptitudes, la dimensión personal, basada en destrezas y habilidades, y la dimensión de liderazgo propiamente, basada en la información

de confianza indicada hacia los seguidores. En un primer intento de esclarecer cuáles son las habilidades que deben poseer los líderes organizacionales de las empresas de seguros, según opiniones de los referentes empíricos, las características más citadas fueron la responsabilidad, la honestidad, la orientación al logro, la ética, la empatía y el trabajo en equipo. Por tanto, el líder organizacional debe tener conciencia para reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos; tener la calidad humana de comprometerse y expresarse con autenticidad; propiciar el ambiente óptimo para que todos sus seguidores vayan hacia la consecución de las metas; mostrar imparcialidad y transparencia en sus actos; saber ponerse en el lugar del otro para saber cómo reaccionaría ese otro; y, propiciar el ambiente óptimo para que todos sus seguidores se manejen en el mejor ambiente posible.

No sólo de habilidades se compone la dimensión personal de Bolt (2004), también se plantean las destrezas. Al indagar en los referentes empíricos, se aprecia claramente que sus respuestas tienden a dos tipos de destrezas: las competencias genéricas y las competencias técnicas. En las competencias genéricas, se asoma el conjunto de características que indican la personalidad, asociadas a la realización de labores en la organización (conocedor o experiencia, comunicación, responsabilidad, toma de decisiones y aprovechamiento de oportunidades); en cambio, en las competencias técnicas, se presentan esencialmente conocimientos de las herramientas tecnológicas. Incorporadas a estas habilidades y estas destrezas, el liderazgo organizacional tiene valores, tanto personales como de la organización, que deben ser seguidos. Para los valores personales destacan la ética, la honestidad y la responsabilidad, en cambio, para los valores organizacionales, destacan el trabajo en equipo y la orientación al logro.

En la actualidad, las compañías de seguros funcionan inmersas en la globalización, es decir, se encuentran comunicadas, transmitiendo información entre sus distintas sucursales para dar una respuesta eficaz a los usuarios. La aplicación de herramientas tecnológicas propicia la mejora en transmisión de la información entre las empresas de seguros. Es común ver publicidad de empresas venezolanas promocionando a sus puntos de interacción social, como *Facebook* y *twitter*.

Y al citar al liderazgo en nuestro país, se afirma que se caracteriza por ser conciliatorio, negociador e innovador. No faltan las características de carismático y comunicador. Para la sociedad venezolana, el tipo de autoridad que más se ajusta, siguiendo los apuntes de Weber (1969), es el liderazgo carismático, aquel que se basa en la devoción afectiva que le tengan los seguidores a su líder.

Por otro lado, a nivel conceptual, se presentaron las siguientes proposiciones para el perfil de liderazgo organizacional: *emprendedor, conocedor, dependiente de la organización, orientado al logro, tomador de decisiones, orientado a sus seguidores, visionario y dinámico*.



Figura 1. Perfil de Líder Organizacional basado en las TIC (Elaborado por el autor)

Citado en líneas anteriores, el producto de la aplicación de la teoría fundamentada a los aportes de los líderes organizacionales dio como resultado un perfil elaborado de ocho competencias asociadas, de las cuales se desprende que realice una evaluación objetiva de las situaciones vividas a diario a fin de determinar cuál es la mejor solución; tiene conocimiento de las herramientas técnicas vinculadas a su área de trabajo; tiene unos valores organizacionales que lo identifiquen con la empresa donde está laborando; define estrategias competitivas para el desarrollo de la organización; toma de decisiones oportunas cuando se exige un tiempo de respuesta mínimo para definir la solución a las distintas situaciones; es visionario (Nanus, 2006) y activo ante las distintas situaciones que puede vivir en esta realidad posmoderna.

Particularmente, se comenzó a definir las características del liderazgo organizacional, basado en habilidades (destacándose ser comunicador, conocedor, responsable, saber delegar, orientado al cliente, honesto, ético, proactivo, objetivo y dinámico), poseedor de una serie de destrezas (que dan cabida a las competencias genéricas y a las competencias técnicas) y una serie de valores (aquellos personales y los relacionados con la organización).

Basado en las respuestas de los referentes empíricos, se asoma que existe realmente un perfil de liderazgo que responde a ciertas características. El líder organizacional que labora con estas herramientas debe ser emprendedor, tener conocimiento del área de trabajo y de las herramientas que más se trabajan en su organización, manejar la dependencia con la organización, estar orientado al logro, excelente tomador de decisiones, orientado a sus seguidores (y por consiguiente, visionario) y dinámico. Además, se afirma que de estos líderes, tanto sus seguidores como la organización esperan decisiones cónsonas con la ética y la transparencia que los conduzca, tanto a unos como a otros, al éxito.

CONCLUSIONES

El liderazgo es un fenómeno que ha sido caso de estudio en la historia de la gerencia. Se presentó como un fenómeno distinto de la gerencia desde mediados del siglo pasado. En esta investigación, se presentó un estudio sobre el liderazgo

que comprendió el escenario de las organizaciones empresariales, que tuvo como escenario a las compañías de seguros y fue influenciado por las herramientas TIC. Es indiscutible que existen varias perspectivas con las que se pudo analizar la influencia de las TIC en las organizaciones, pero era necesario citar que el investigador se alineó con la interpretación durante el desarrollo de la investigación. Así, el liderazgo fue visto como fenómeno de investigación social dentro del campo gerencial. Dado el plano cualitativo con que se hizo el abordaje de la información, el autor intentó analizar los cambios derivados del proceso de globalización de las TIC en el fenómeno de liderazgo de las organizaciones del sector asegurador, donde la subjetividad de los líderes organizacionales quedó evidenciada en las distintas posturas acerca de la influencia de las herramientas tecnológicas.

Entre las perspectivas presentadas por el investigador, se encontraban la percepción de Simon (1982) quien presagiaba que la tecnología es la fuente principal para el procesamiento y transmisión de la información entre los distintos niveles de la compañía. Aunado a esto, se hallaba la propuesta de Castells (1997) con su postura sobre la sociedad del conocimiento y la visión de Carr (2004) sobre la explotación de las redes sociales para la divulgación de información hacia sus clientes. Es así que, para el estudio de la influencia de las TIC en las organizaciones, se situó en la posmodernidad a fin de entender cuál es la racionalidad imperante en la organización del trabajo del hombre con vinculación tecnológica y en las empresas de sector asegurador venezolano.

En resumidas cuentas, la interpretación que le dio el autor, en su calidad de hermeneuta, del fenómeno de liderazgo organizacional en las empresas del sector asegurador se resume en que, más allá del estilo con que el líder se desempeña en las organizaciones empresariales estudiadas, debe poseer unas características propias que constituyen el perfil de liderazgo buscado. El valor de la teoría producida, de tipo innovadora, estimula al desarrollo de nuevas investigaciones para comprobar, aplicar, ampliar o transformar lo aquí planteado, generando así nuevas ideas, acciones y productos. Claramente, la investigación se dividió en dos fases, la investigación en textos y la investigación a través de los referentes empíricos. El producto de ambas fases permitió tener el material suficiente para contrastar y generar esta teoría innovadora vinculada con el liderazgo y su relación con las TIC.

Los líderes consultados indican que la principal herramienta del liderazgo en las empresas de seguros es la comunicación. Los seguidores requieren tener una persona que les pueda proporcionar información y que les sea sincero. La toma de decisiones se apoya con el aspecto técnico del negocio asegurador a lo interno de la empresa como punto de partida para el establecimiento de planes de negocio, los cuales se transmiten al equipo de trabajo a fin de que los elementos del área donde se desenvuelve el líder se encuentre alineado. Las TIC mal enfocadas, mal utilizadas, limitan la comunicación y es menester del líder saber la utilización de estas herramientas.

Como características finales presentes en el perfil de competencias de liderazgo buscado a lo largo de esta investigación, la interpretación de los hechos, entrevistas y búsquedas de información dieron que las características de ese perfil, citando a Canic (2004), no están orientadas a características de rostros, edad, sexo o vivienda, están orientados a rasgos de su personalidad que satisfacen el entendimiento con estas herramientas tecnológicas. El líder organizacional bajo la influencia de las TIC debe ser un emprendedor, tener conocimiento de las herramientas técnicas que se utilicen en su área o negocio, estar identificado con la organización, tener orientación al logro, tener facilidad y poder en la toma de decisiones, ser visionario en la proyección de sus seguidores y la organización para la que trabaja, marchar junto a sus seguidores para alcanzar las metas del grupo y ser dinámico. En consecuencia, el líder debe aprovechar las oportunidades que se presentan a diario, ayudándose con la utilización de las herramientas TIC. Con el conocimiento de las herramientas técnicas, puede ejercer mayor influencia sobre sus seguidores y aprovechar el sentido de oportunidad que da la aplicación de estas herramientas. Es recomendable así que el liderazgo de las empresas no se desvincule de las tecnologías. Tal como citó uno de los referentes empíricos, “no es necesario correr con ellas, sino trotar con ellas”, saberlas aprovechar para hacer mayor hincapié y tener más respeto entre los seguidores. La no utilización de estas herramientas, incluidas las redes sociales, no representa una pérdida en la influencia que ejercen los líderes en otras áreas (los hogares, la iglesia, por ejemplo), pero su manejo puede mejorar la rapidez de la comunicación y el conocimiento, tanto de líderes como de seguidores.

Para finalizar, como parte del conocimiento científico, el corpus teórico hallado, a partir de las propuestas teóricas preliminares, plantea que el líder organizacional de las empresas de seguros posee destrezas técnicas, asociadas al área donde labora y al manejo de distintas herramientas TIC para el manejo de la comunicación en su área de trabajo; que la toma rápida de decisiones por parte de los líderes organizacionales es una de las características que surgen gracias al empleo de las TIC; que se puede establecer un perfil de competencias del liderazgo organizacional basado en la influencia que tienen las TIC en las empresas de seguros y, pero no menos importante, que la comunicación es la herramienta más poderosa que utilizan los líderes organizacionales en las empresas de seguros en la actualidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alter, S. (1999). *Information Systems: A management Perspective*. (3ª. ed.). Reading: Addison Wesley Longman
- Avellán, M. y Márquez, L. (2008). *¿Cómo lidera el gerente venezolano?* [Documento en base electrónica]. Disponible: http://noticias.eluniversal.com/2008/04/22/opi_58405_art_como-lidera-el-gere_807164.shtml [Consulta: 2008, Abril 23]

- Balza Villegas, M. A. (2006). *Las Nuevas Comunicaciones*. [Documento en base electrónica]. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos28/nuevas-comunicaciones/nuevas-comunicaciones.html> [Consulta: 2010, Noviembre 23]
- Barnard, C. (1968). *The functions of the executive*. Boston: Harvard University Press.
- Bell, D. (1991). *El advenimiento de la sociedad post-industrial*. Madrid: Alianza Universidad.
- Bennis, W. y Nanus, B. (2001). *Líderes. Estrategias para un Liderazgo Eficaz*. Buenos Aires: Paidós.
- Blanchard, K. (2007). *Liderazgo al Más Alto Nivel*. Bogotá: Norma.
- Bolt, J. (2004). Sobre los líderes futuros. En: Hesselbein, F., Goldsmith, M., y Beckhard, R. *El líder del futuro*. Barcelona: Deusto.
- Cabrices, M. (2007). *Gerencia Venezolana*. [Documento en base electrónica]. Disponible: <http://mayumayu.obolog.com/gerencia-venezolana-41437> [Consulta: 2008, Abril 23]
- Camacaro, P. R. (2010). *Hacia la epistemología de la gerencia*. [Documento de en base electrónica]. Disponible: <http://www.eumed.net/ce/2010a/prc.htm> [Consulta: 2012, Marzo 2]
- Canic (2004). *Competencias y habilidades para supervisores*. [Documento en línea]. Disponible: http://www.canic.com.mx/servicios/diagnosticos/compet_supervisor.html. [Consulta: 2005, julio 10]
- Carr, N. (2004). *Las Tecnologías de Información: ¿Son Realmente una Ventaja Competitiva?* Barcelona, España: Urano S.A.
- Castells, M. (1997). *La Era de la Información, Economía Sociedad y Cultura. Volumen I: La Sociedad en Red*. Madrid: Alianza Editorial.
- Cea R., A. (2007). Gestión de Espacios Inteligentes. Fortaleciendo la Interacción Humana Organizacional. *Actualizaciones para el Management y el Desarrollo Organizacional*. Viña del Mar: Universidad de Viña del Mar.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración. Proceso Administrativo*. Ciudad de México: McGraw-Hill.
- Córdova, V. y Zavarce, C. (2008). *Ética, Socialismo y Organización*. Caracas: La Espada Rota.
- Covey, S. (1994). *Liderazgo Centrado en Principios*. (2ª ed.). Ciudad de México: Paidós.
- Drucker, P. (1993). *The Rise of Knowledge Society* en *Wilson Quaterly* 17 (2), Spring.
- Drucker, P. (1995). *Gerencia para el futuro: El decenio de los 90 y más allá*. Bogotá: Norma.
- Drucker, P. (1999). *Los Desafíos de la Gerencia del Siglo XXI*. Bogotá: Norma.
- Drucker, P. (2002). *La Gerencia en la Sociedad Futura*. Bogotá: Norma.
- Fayol, H. (1916). Administration industrielle et générale. *Bulletin de la Societe de l'Industrie Minerale*, fifth series, Vol. 10 (3), 5-162.
- Feenberg, A. (2003). Modernity Theory and Technology Studies: Reflections on Bridgingthe Gap, en Misa, T., P. Brey y A. Feenberg (eds.), *Modernity and Technology*, Cambridge, Mass.: MIT Press.

- Feenberg, A. (2005). Teoría crítica de la tecnología. *Revista Iberoamericana de Ciencias, Tecnología y Sociedad* (2), número 5, pp. 109-123.
- Gordón, J. (1997). *Comportamiento Organizacional* (5ª. ed.). Ciudad de México: Prentice Hall.
- Hartman A., Sifonis, J. y Kador, J. (2000). *Net Ready. Estrategias para el éxito en la E-economía*. Madrid: McGraw-Hill / Interamericana de España.
- Hellriegel, D., Jackson S. y Slocum, J. (2005). *Administración enfoque basado en competencias* (10º. ed.). Ciudad de México: Thompson.
- Johnson, D. (1991). Computer and Ethics. *National Forum*, Summer 91, 71(3).
- Lanz, R. (1997). La Historia Finalizada por la Izquierda. En: *Tharsir*. Año 1. N° 1. UCV. Caracas. p. 36
- Martínez Miguélez, M., (1999). *La nueva ciencia: su desafío, lógica y método*. Ciudad de México: Trillas.
- Merton, R. K., Fiske, M. y Kendall, P. (1956). *The Focused Interview*. New York: The Free Press.
- Montaño, F. (2004). *Crea tu propio negocio*. Ciudad de México: Gasca Sicco.
- Mora Vanegas, C. (2002). *Venezuela: Sus Gerentes* [Documento en base electrónica]. Disponible:
http://www.degerencia.com/articulo/venezuela_sus_gerentes/imp [Consulta: 2009, Noviembre 13]
- Nanus, B. (2006). *Liderazgo visionario. Forjando nuevas realidades con grandes ideas*. Barcelona: Granica.
- Ogliastri, E. (1997). *¿Cómo negocian los venezolanos? Una perspectiva desde Colombia*. Caracas: Debates IESA.
- Pineda, Juan M. (2000). *El rol del bibliotecólogo en la sociedad de la información*. [Documento en base electrónica]. Disponible:
http://juanmanuelpineda.tripod.com.ar/el_rol_del. [Consulta: 2005, julio 9]
- Robles Acosta, C., Marcelino Aranda, M. y Ortega Reyes, A. O. (2009). *La propensión al cambio en los empresarios de los micro y pequeños negocios de alimentos típicos en un municipio del Estado de México*. [Documento en base electrónica]. Disponible:
<http://cocoyteh.hidalgo.gob.mx/descargables/ponencias/Mesa%20II/7.pdf>
 [Consulta: 2010, Mayo 3]
- Sampedro H., J. y Arana, A. (2009). *El Gerente Venezolano en Perspectiva*. [Documento en base electrónica]. Disponible:
http://www.glcconsulting.com.ve/articulos/Articulo_El%20gerente%20venezolano%20en%20perspectiva_Sampedro%20y%20Arana.pdf [Consulta: 2008, Abril 23]
- Sánchez Cabrera, Á. (2006). *Análisis crítico de la estructura organizacional en las OFCC. Gestión económica, gestión financiera y enfoques de administración en las organizaciones de carácter social: Un estudio a la luz de la teoría de la organización (1980-2000)*. Tesis doctoral presentada en la Freie Universität de Berlín, Alemania. [Documento en base electrónica]. Disponible:
<http://www.eumed.net/tesis/2006/asc/>. [Consulta: 2011, Enero 5]
- Sarell, J. J. (2006). *Influencia del Liderazgo en el Proceso del Cambio*. Tesis de Maestría en Gerencia Empresarial. Universidad Central de Venezuela,

- Caracas.
- Sarell, J. J. (2013). *Influencia de las TIC en la Definición de un Perfil de Liderazgo Organizacional*. Tesis de Doctorado en Gerencial. Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Simon, H. (1945). *Administrative Behavior, A study of Decision-Making Processes in Administrative Organization*. Nueva York: The Free Press.
- Simon, H. (1982). *La Nueva Ciencia de la Decisión Gerencial*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Simon, H. (1996). *The Sciences of the Artificial* (3a. ed.). Cambridge, MA: The MIT Press.
- Stoner, J., Freeman, E. y Gilbert, D. (1996). *Administración* (6ª. ed.). Ciudad de México: Pearson Educación.
- Taylor, F. W. (1911). *The Principles of Scientific Management*. Nueva York: Harper and Brothers.
- Valles, M. (1997). *Técnicas Cualitativas de Investigación Social*. Madrid: Síntesis.
- Weber, M. (1969). *Economía y sociedad (Esbozo de sociología comprensiva)*. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.
- Weizenbaum, J. (1978). *La Frontera entre el Ordenador y la Mente*. Madrid: Pirámide.