

Servir para Ser Líder: Modelo Bombero para Equipos de Alto Desempeño

(Serve to be Leader: Fireman Model for High Performance Teams.)

Moreno Briceño, Fidel & Godoy, Elsy*

Resumen. El propósito de este ensayo, fue desarrollar un modelo teórico a partir del liderazgo de servicio en las organizaciones, considerando como fundamento teórico servir para ser líder; la propuesta se titula “Modelo Bombero para Equipos de Alto Desempeño, emulando al Modelo PERFORM de Blanchard. Este aporte teórico sirve para ser aplicado a cualquier organización pública o privada, bien de servicios o productos.

Palabras claves. Servicio, líder, modelo bombero, equipos de alto desempeño.

Abstract. The purpose of this study was to develop a theoretical model from service leadership in organizations considering serve as a theoretical foundation for leadership, the proposal is entitled "Fireman Model for High Performance Teams, emulating the model of Blanchard PERFORM. This theoretical contribution is made to be applied to any public or private organization, either services or products.

Keywords. Service, leader, firefighter model, high performance teams.

Introducción

En el presente siglo XXI los temas relacionados a la gerencia y liderazgo, asumen una mayor relevancia en la medida en que las organizaciones se hace cada vez más competitivas, y se enfrentan a nuevos desafíos en el orden social, político, cultural, tecnológico, principalmente, en un mundo globalizado obligándolas a adaptarse a esos cambios que van desde lo individual, equipos, gerencia y organización; en consecuencia, ante esos desafíos es menester crear modelos teóricos que respondan a nuestra cultura latinoamericana.

En este sentido, en el presente ensayo se propone un modelo teórico inspirado y emulado un poco del modelo PERFORM de Blanchard, pero con un enfoque más real a lo que se considera el Buen Líder y Liderazgo de Servicio, intitulado “Modelo Bombero para Equipos de Alto Desempeño” inspirado en esa noble Profesión que los autores tenemos como Bomberos Voluntarios en el Estado Trujillo de Venezuela; en consecuencia, el mencionado modelo no está dirigido al Cuerpo de Bomberos exclusivamente, sino a cualquier organización pública o privada, bien sea de servicios o productos, pero con necesidad de potenciar sus equipos para un mejor desempeño.

Líder del servicio

Para las organizaciones los equipos representan la clave del éxito que les permitan alcanzar sus objetivos y metas, en este sentido, el servir obviamente está implícito con una connotación individual, de allí que tanto lo organizacional como individual deben estar estrechamente ligados al servicio de los clientes tanto internos como externos. Es propicio destacar, a finales del siglo pasado y principios del siglo XXI numerosos estudiosos de temas gerenciales y liderazgo, han presentado sus aportes significativos al respecto, entre los más destacados se tienen Blanchard y otros (2007), Álvarez de Mon y otros (2001), y Maxwell, (2007), por mencionar algunos de ellos.

Sobre este particular Blanchard (2007:218) afirma “Los equipos se han convertido en una importante estrategia para trabajar. Vivimos en equipo. Nuestras organizaciones están conformadas por equipos.”. En consecuencia, los equipos en una organización están integrados por individuos, siguiendo las orientaciones de la gerencia para el cumplimiento de actividades programadas, haciéndolos responsables por la buena marcha de las organizaciones.

Con base a lo antes expresado, se destaca la relevancia del servicio en las organizaciones independientemente de su tamaño, ya sean grandes, medianas, pequeñas, públicas o privadas, tal como lo expresa Álvarez de Mon y otros (2001:10) “... la empresa es un instrumento de servicio para la satisfacción de las necesidades humanas elevando los motivos de las personas que forman parte de esa organización” Esa sabia aseveración de los citados autores conduce a reflexionar sobre dos escenarios presentes: el primero, la empresa u organización en cuyo lugar los individuos aprenden; el segundo, la misión de la gerencia de enseñar a las personas a prestar un servicio tanto a sus clientes internos como externos.

En consecuencia, las personas no solo aprenden los aspectos técnicos profesionales sino por el contrario a *servir para ser líderes*, convirtiéndose sus conocimientos técnicos en instrumentos de servicio para los demás. Es propicio destacar nuestra afirmación “ los individuos de cualquier organización deben servir para ser líderes”, la cual no contradice lo expresado por los principales teóricos en el mundo quienes han desarrollado teorías y modelos de liderazgo, sino que a la luz de los nuevos paradigmas y perspectivas del siglo XXI, nos atrevemos a indicar, un *Buen Líder* es quién posee los atributos y características señaladas por los teóricos durante mucho tiempo y aun vigentes, por cuanto no solo sirven a ellos mismos y a su organización en donde se ofrece u otorgan algunas recompensas, reconocimiento o poder, sino por el contrario contribuyen a prestar un servicio a las personas, a quienes la organización sirve.

Robert Greenleaf citado por Blanchard y otros (2007:xix) señalo “primero sirvan y después lideren”, tal afirmación coincide con nuestra postura profesional y el discurso presentado en los párrafos anteriores, ya que no basta con autodenominarse líder porque su perfil cumple con lo expresado por algunos de los destacados teóricos sobre liderazgo, de allí que el servir debe ser una característica sine quanon de un *Buen Líder*.

En consecuencia, recordemos brevemente algunos conceptos de los más destacados teóricos de las ciencias administrativas que han escrito sobre liderazgo y desde algunos enfoques dogmatico religioso, tal como lo expresan Briner y Pritchard (2004:32)

El líder cuida de sus seguidores y, como lo demostró Jesús al curar a la suegra de Simón, también cuida de los que son de importancia para sus seguidores, una lección valiosa para los líderes de hoy.

Los que usted está dirigiendo sólo pueden ser eficaces cuando sus necesidades y las necesidades de sus familias son suplidas; el líder autentico siempre lo comprenderá y será sensible a ello, teniendo cuidado de servir a sus seguidores y a sus familia. Aunque parezca extraño, la realidad más segura para que el líder triunfe, es dar el primer lugar a los demás, incluyendo a las familias de aquellos a quienes dirige.

Para Pollard citado por Daft (2006:240), el verdadero líder “no es la persona que tiene el título más distinguido, el mejor sueldo o la mayor antigüedad, sino el que es el modelo a seguir, la persona que corre riesgos y es servicial”. Al respecto, consideramos, la postura de Daft, (2006) representa una nueva visión del líder y al relacionarlo con los bomberos en el mundo, se asemeja al modelo “más ideal de líder”, porque son personas que *corren riesgos y son serviciales*, tomando en cuenta las necesidades de la comunidad en general, dispuestos hasta dar su vida por salvaguardar la de otros, tarea nada fácil si comparamos con otros tipos de líderes que buscan solo prebendas personales, elogios, status político, entre otras, ambiciones muy distintas y distantes de un *Buen Líder*.

Sobre lo antes expresado agrega el citado autor “El líder tiene la obligación de servir a las personas que dependen de él” y la vida de un persona muchas veces dependen de ese bombero quien es un líder que comúnmente son conocidos como *héroes anónimos*, pero en sí ejercen un liderazgo servicial porque “ ... va más allá de sus intereses personales para servir a otros, atendiendo sus necesidades, ayudándoles a crecer y brindándoles la posibilidad de obtener beneficios materiales

y emocionales”; la postura de Daft (2006) coincide con la de Castañeda (2007:24) al señalar:

Sólo existe una razón válida para desear ser líder: Servir a los demás mediante el logro de un propósito trascendente. El líder comienza sirviendo a sus seguidores, pues sabe que al hacerlo conseguirá servir a otros grupos o a la sociedad en general una vez que se consiga el propósito deseado.

Desde otro punto de vista, Martínez, Da Ríos Galván, y Salinas (2007:3-4) afirman que un líder es un individuo “...con formación integral, que conoce la polifacética naturaleza del hombre y lo sabe guiar, con respeto y comprensión, hacia metas concretas que busquen el bien común”.

Con relación al Buen Líder surgen diversas acepciones y posturas comenzando por aquella cuestión si el *líder nace o se hace*, tradicionalmente se consideraba que el líder nacía porque contaba con un talento innato, obviamente, ese talento debe ser una característica importante para ser líder, pero con el tiempo esta percepción ha cambiado, tal como lo expresa Rodrigo Vázquez, (2006:127) “En la actualidad, podemos afirmar que el líder es un compendio de inteligencia, de aprendizaje y de oportunidad.” En consecuencia, ese líder requiere poseer experiencia, estar capacitado a fin de guiar o dirigir a grupos de personas dentro o fuera de una organización, permitiendo establecer un buen perfil para ser líder.

Con base a lo antes expresado sobre el Buen Líder y apoyándose en la postura de Daft (2006:236-237) “El concepto del líder como servidor ha crecido exponencialmente porque las organizaciones ahora conceden importancia a la atribución de facultades, la participación, la autoridad compartida y la creación de una comunidad donde existe confianza”, en consecuencia, ratificamos como ejemplo del “Buen Líder” al bombero, en cuya organización se trabaja en equipo para lograr cumplir sus objetivos y las necesidades de las comunidades.

En efecto, la figura del bombero representa el auténtico líder para ser imitado o emulado por todos aquellos que se consideren como tal, no obstante, algo que complementa ese liderazgo es la facultad para trabajar en equipo como se señaló al principio de este ensayo, pero al más alto nivel de desempeño, debido a la variedad de servicios y contingencias, a las cuales se enfrenta diariamente en sus múltiples actividades.

Ahora bien, el trabajo de equipo con señala Palomo (2010:129) “... es algo más que un grupo de individuos que colaboran en la realización de una serie de tareas para

alcanzar unos objetivos comunes.”, ya que no solamente lleva implícito lo individual y grupal, sino además lo gerencial y organizacional juegan un rol importante para la realización de ese trabajo en equipo y el alto desempeño.

Con relación a la creación y mantenimiento de equipos de alto desempeño Blanchard y otros (2007) afirman que se deben adoptar actitudes y perspectivas: la primera, desarrollar una actitud de aprendizaje; segundo, crear un ambiente de confianza; tercero, valorar las diferencias y cuarto ver al equipo como un todo; sobre lo expresado por los citados autores, consideramos que los elementos relacionados con la gerencia y las organizaciones contribuirán a fortalecer esos equipos.

En este sentido, a continuación se presenta un modelo teórico que los autores han titulado “*Modelo Bombero para Equipos de Alto Desempeño*”, inspirados y emulando un poco del modelo PERFORM de Blanchard, con un enfoque más real a lo que se considera el Buen Líder y Liderazgo de Servicio, como pilares fundamentales para el desarrollo de equipos de alto desempeño. Sin embargo, el modelo no está dirigido al personal Bomberil exclusivamente, sino a cualquier organización pública o privada, independientemente si es de servicios o productos, pero con necesidad de potenciar sus equipos para un mejor desempeño

Es propicio destacar, el Bombero a los efectos del título del modelo, representa un acrónimo del cual se deriva en cada letra el significado que lleva implícito esa noble profesión a nivel mundial, quien ha sido y seguirá siendo ejemplo de su arduo y riesgoso trabajo para salvar vidas e infraestructuras, utilizando sus competencias (conocimientos, habilidades y destrezas), con un trabajo en equipo al más alto nivel de desempeño, el cual debe ser imitado por las diversas organizaciones públicas o privadas. (Gráfico N° 1)



Grafico N° 1. Servir para ser Líder: MODELO BOMBERO para equipos de alto desempeño. Elaborado por los Doctores: Moreno Fidel y Godoy Elsy (2011)

Al observar en el Grafico N° 1, el significado de BOMBERO en este modelo teórico, “el servir para ser líder” se resume en lo siguiente:

B: Buena Mente, Buenas Palabras y Buenas Acciones.

O: Optima Calidad del Servicio Interno al más Alto Nivel.

M: Moral, Disciplina y Abnegación.

B: Buen Servicio a la Comunidad.

E: Ética en su Actitud Profesional.

R: Responsabilidad Social y Liderazgo.

O: Organización y Desarrollo de Equipos.

En tal sentido, un líder Bombero para servir al más alto nivel de desempeño debe poseer estos tres principios: *Buena Mente, Buenas Palabras y Buenas Acciones*, (Cuadro N° 1) tal como lo señala Jafarey (2000) citado por Moreno (2003) representan “...los principios que inspiran y provocan mentalidad progresiva SPENTA MAINYU¹, para guiar a la humanidad a la perfección y la inmortalidad, garantizando una mejor calidad de vida a las futuras generaciones”. Al respecto, quien se guíe por este modelo debe apoyarse en estos tres principios a fin de garantizar a sus semejantes (llámense clientes, comunidad) una mejor calidad de vida, para lo cual un Buen líder logrará su desempeño con una mentalidad progresiva o proactiva.

¹ Significa la mentalidad progresiva, representa la facultad creadora de Dios.

A nivel de equipo, el líder Bombero debe aplicar la *Prueba Cuádruple* vigente desde hace más de un siglo hasta nuestros días en todos los Clubes Rotarios en el mundo considerados como organizaciones de servicio y formulada en cuatro interrogantes: “ De lo que se dice, se piensa o se hace: 1) ¿Es verdad?, 2) ¿Es equitativo para todos los interesados?, 3) ¿Crearé buena voluntad y mejorará la amistad?, 4) ¿Será beneficioso para todos los interesados?”. Lussier y Achua (2006); la vigencia de la *Prueba Cuádruple* sin duda alguna permanece en el tiempo no solo para los Clubes Rotarios en el mundo, sino para el resto de empresas u organizaciones que deseen aplicarla, y en particular por los individuos con oportunidad de servir, permitiéndoles alcanzar ese Buen Liderazgo.

En consecuencia, esa enseñanza tiene un componente ético porque en definitiva se busca la verdad, equidad, buena voluntad y beneficios para los interesados, de la misma manera en que Jafarey (2000) presenta Los cánticos Divinos de Zaratustra Provocadores del Pensamiento, al señalar “...el líder es una persona que tiene que liderizar al mundo hacia la verdad, la precisión, el progreso, la plenitud ... la escogencia para los nombramientos está basada en buena mente, sano juicio y discreción”; si un equipo responde esas cuatro preguntas de manera positiva, estará tomando la mejor decisión, para emprender cualquier actividad o proyecto de manera ética y exitosa.

Cuadro N° 1

MODELO BOMBERO PARA EQUIPOS DE ALTO DESEMPEÑO

BOMBERO	INDIVIDUO	EQUIPO	GERENCIA	ORGANIZACIÓN
B: Buena Mente, Buenas Palabras y Buenas Acciones	- Vive orientado por los Buenos Pensamientos, Palabras y Acciones. - Asume una actitud de Buen Líder.	Prueba cuádruple: - ¿Es verdad? - ¿Es justo para todos los interesados? - ¿Fomentará la buena voluntad y mejorará la amistad? - ¿Beneficiará a todos los interesados?	- Asume las mejores decisiones para la gerencia de los equipos. - Valora y reconoce las contribuciones de los demás. - Reconoce y aprecia el esfuerzo del equipo.	- Armoniza un buen comportamiento organizacional individual, grupal y de sus equipos. - Establece políticas y estrategias para el desarrollo organizacional.
O: Óptima Calidad del Servicio Interno al más Alto Nivel.	-Habilidades de comunicación para las relaciones interpersonales. - Escucha para atender sus servicios. - Solución oportuna de los problemas del servicio interno de la organización.	- Ofrece un servicio de alta calidad. - Presta un servicio profesional insuperable. - Se busca el mejoramiento continuo.	- Propicia la participación de sus miembros. - Capacita a su personal para el trabajo en equipo.	- Fomenta la calidad del servicio como una filosofía organizacional.
M: Moral, Disciplina y	- Se siente valorado y respetado. - Mantiene el orden y la colaboración entre los miembros del equipo.	- Desarrolla el equipo con sano juicio. - Mejoran el desempeño cuando los interesados cooperan para alcanzar las metas.	- Ejerce un liderazgo transformacional. - Reconoce y valora los equipos.	- Fortalece los tres pilares del trabajo en equipo: Moral, Disciplina y Abnegación.

Abnegación.				
B: Buen Servicio a la Comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Se compromete a prestar un servicio de calidad. - Se sacrifica voluntariamente para servir a la comunidad y miembros del equipo 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitados y entrenados para mejorar el servicio a la comunidad. - Asumen riesgos en la toma de decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> - Elabora con sus equipos programas de Responsabilidad Social para la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Asume sus estrategias de Responsabilidad Social Comunitaria a través de un eficiente servicio de sus equipos.
E: Ética en su Actitud Profesional.	<ul style="list-style-type: none"> - Hace lo correcto, en el momento correcto para obtener resultados correctos. - Mejoramiento constante y continua renovación. - Ejerce liderazgo con Rectitud 	<ul style="list-style-type: none"> - La rectitud representa el orden, evolución, progreso y perfección del equipo. - Cumplen con sus objetivos y metas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Establece valores éticos con sus equipos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Inculca la ética profesional como el valor más sublime dentro de la organización.
R: Responsabilidad Social y Liderazgo.	<ul style="list-style-type: none"> - Su liderazgo lo ejerce a la comunidad hacia la verdad, precisión, y progreso. - Tiene un sentido social hacia la comunidad. - Respeto el ambiente y contribuye a protegerlo del fuego dañino. 	<ul style="list-style-type: none"> - Discernimiento con buena mente y buena conciencia para servir a sus semejantes. - Equipos con identidad colectiva y social con el entorno. 	<ul style="list-style-type: none"> - Elabora con sus equipos programas de Responsabilidad Social para la comunidad. - Ejerce una gerencia participativa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Establece la Responsabilidad Social con una gerencia participativa. - Establece vinculación entre organización–equipos–stakeholders.
O: Organización y Desarrollo de Equipos.	<ul style="list-style-type: none"> - Auto liderazgo para generar buenas relaciones. - Capacidad de dirigir sus emociones. - Objetivos compartidos.. 	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer normas de comportamiento. - Cumplir con los objetivos. - Cohesión del equipo. - Definen la misión del equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Creación de equipos dentro de sus estructuras. - Desarrollar la capacidad de los equipos para resolver sus problemas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrolla confianza y condiciones de seguridad laboral a los equipos. - Establece estrategias de reconocimiento para el desarrollo de sus equipos.

Elaborado por Dr. Fidel Moreno B y Dra. Elsy Godoy (2012). Adaptado del modelo de PERFORM de Blanchard K (2007) Liderazgo al más alto nivel.

A nivel de la gerencia siguiendo este modelo, se deben asumir las mejores decisiones a objeto de gerenciar eficientemente los equipos, y sobre todo valorarlos, mostrarse conforme con sus contribuciones, lo cual implica reconocer y apreciar el esfuerzo de sus integrantes como Buenos Líderes. Por lo tanto la gerencia, debe armonizar un buen comportamiento organizacional individual, grupal y de sus equipos, establecer políticas y estrategias, a fin de que las personas cumplan con los objetivos y metas; características presentes en organizaciones cuyos líderes se distinguen por conformar equipos del más alto desempeño.

Ese líder Bombero para servir al más alto nivel de desempeño, debe trabajar en equipo con optima calidad en las actividades de servicio; cuando se hace referencia al servicio está relacionado con lo interno, porque son los clientes internos en quienes deben esmerarse más, toda vez que de su calidad dependerá la prestación del servicio al entorno de la organización; en este sentido, es menester que el equipo desarrolle habilidades de comunicación asertiva en sus relaciones interpersonales, caracterizada por una eficiente escucha para solucionar oportunamente los problemas internos.

Por lo tanto, si a nivel individual realizan las actividades con óptima calidad ofrecerán como equipo un servicio profesional insuperable debido a su alto

desempeño, siempre en busca del mejoramiento continuo de sus integrantes; en consecuencia, la gerencia debe tener como norte el propiciar la participación de sus colaboradores, considerando que uno de los ocho principios de la calidad es la “participación de los miembros del equipo”, aunado a este principio reviste vital importancia la capacitación del personal. En este sentido la gerencia deberá planificar programas de capacitación y desarrollo, fortaleciendo la calidad del servicio como una filosofía organizacional.

El Buen Líder de un equipo de alto desempeño debe caracterizarse por poseer los atributos sustentados en los tres pilares fundamentales de un bombero, “la Moral, Disciplina y Abnegación”, cualidades individuales que representan fortalezas para el desarrollo y desempeño de los equipos en cualquier organización, ello le permite sentirse valorado y respetado, lo cual contribuye a mantener el orden y la colaboración entre los miembros del equipo.

En consecuencia, con esos tres atributos se desarrollan equipos de alto desempeño, representando la reserva ética que contribuye al mejoramiento y rendimiento cuando sus miembros cooperan para alcanzar las metas individuales y grupales. Por lo tanto, la gerencia debe asumir y ejercer un liderazgo transformacional, definido según Palomo (2007:37), como “... son los que inspiran a otros a superarse; proporcionan reconocimiento individual; estimulan a buscar nuevas alternativas o formas de pensar; facilita la identificación o subordinación de sus propios intereses a los objetivos del grupo.” Sin embargo, es necesario que la organización se fortalezca y asuma como parte de sus valores, los tres pilares fundamentales del bombero “Moral, Disciplina y Abnegación”

Una orientación que debe considerar un Buen Líder según el modelo como individuo está relacionado con el Buen Servicio a la Comunidad, ya que cualquier organización o empresa tiene el compromiso de prestar un servicio de calidad a su entorno o clientes según sea el caso; en administración y negocios se parafrasea “el cliente tiene la razón” y si partimos de esa afirmación el ejemplo del bombero es quien se sacrifica voluntariamente para servir a la comunidad y miembros del equipo; por lo tanto, como parte de un equipo se debe asumir de esa manera y en consecuencia capacitarse y entrenarse para mejorar el servicio a la comunidad y los clientes, en el entendido de que en muchas de sus actuaciones los equipos asumen riesgos en la toma de decisiones.

Desde la óptica de la gerencia, para alcanzar Buen Servicio a la Comunidad es necesario elaborar con sus equipos programas de Responsabilidad Social orientados a la comunidad. En este sentido, las empresas y organizaciones no pueden estar desvinculadas de su entorno al cual prestan sus servicios, y esa participación de los

equipos favorece a identificar la problemática, contribuyendo a que la organización asuma su responsabilidad social con sus clientes externos (Comunidad – Cliente), a través de un eficiente servicio de sus equipos, por lo tanto, la organización le corresponde establecer las estrategias para involucrarlos.

Un eslabón bien importante dentro de este modelo Bombero, es la Ética en su Actitud Profesional, ya que se debe considerar desde el punto de vista individual como una constante de disciplina para la vida del Buen Líder, en tal sentido, la misma debe estar signada en “Hacer lo correcto, en el momento correcto para obtener resultados correctos” ejerciendo un liderazgo con Rectitud que según (Jafarey 2000 p. iv) su conciencia DAENA² “... individual y colectiva esté clara, en como pensar, hablar y actuar...” contribuya a un buen comportamiento ético y su actitud profesional, a través de un mejoramiento constante y continua renovación, toda vez que una sólida formación y sus excelentes cualidades personales contribuyen al desarrollo de equipos de alto desempeño.

Sobre la base de lo antes expuesto a nivel de estos equipos, la rectitud representa el orden, evolución, progreso y perfección de los mismos ya que contribuye a cumplir con sus objetivos y metas. A nivel gerencial y organizacional promueve el establecimiento de valores éticos en sus integrantes, inculcando la ética profesional como el valor más sublime dentro de la organización, respectivamente.

Un líder Bombero para servir al más alto nivel de desempeño se debe caracterizar por su responsabilidad y liderazgo. En relación a estas dos características es propicio destacar el sentido de Responsabilidad Social hacia la comunidad, esto involucra diversos aspectos estrechamente relacionados al Buen Servicio a la Comunidad y respeto por el ambiente, toda vez que contribuye a protegerlo del fuego dañino, así como en otras actividades en la que el bombero participa, y que un Buen Líder en cualquier organización debe considerar como expresa Moreno, F (2003) para fortalecer “... los principios que rigen la vida en sociedad para ejercer buenas acciones de gobierno y como líderes de sus comunidades orientando un desarrollo progresivo, creativo y ordenado, en todos los órdenes de la sociedad.”

En cuanto al liderazgo a ejercerse hacia la comunidad, debe ser de compromiso con una orientación de verdad, precisión, y progreso; adoptando un estilo dependiendo de los diversos elementos existentes en el entorno de la organización. En consecuencia la postura de los autores se inclina a un estilo de liderazgo de contingencia según Fieldler, citado por Robbins, S y Coulter, M (2005) debido a los continuos cambios y los factores situacionales de la comunidad o clientes con las que interactúa el Buen Líder, ya que mientras se ejerza estrechamente esa relación

² Es la clara conciencia. Es la conciencia en un individuo y religión.

mayor credibilidad, confianza y respeto, tendrán de su comunidad-cliente. Por lo tanto, a nivel de equipo: el discernimiento con buena mente y buena conciencia para servir a sus semejantes, identidad colectiva y social con el entorno, contribuirán a mejorar la imagen de la organización.

Desde esta perspectiva, la gerencia debe elaborar con sus equipos programas de Responsabilidad Social para la comunidad, en este sentido es pertinente ejercer una gerencia participativa en la construcción de equipos de trabajo, como una manera particular de conducirse en el entorno de la organización, en consecuencia debe orientarse a la relación entre la organización – equipos – stakeholders, esto les permitirá crear un modelo particular que modifique las prácticas tradicionales de la gerencia para lo cual es necesario adoptar una participación estratégica y fortaleciendo una cultura participativa tal como lo señala Denison 1990 citado por Branch, K (2002).

Finalmente, el modelo destaca la organización y desarrollo de equipos como eje fundamental, en este sentido, un Buen Líder debe desarrollar tres cualidades bien importantes: Auto liderazgo para generar buenas relaciones, capacidad de dirigir sus emociones y objetivos compartidos.

Con relación al autoliderazgo, entendido desde la postura de Bob, N (2001:77) como "... la capacidad de encargarse de su trabajo sin la constante intervención y verificación de su jefe. Es tomar decisiones por su cuenta en lugar de esperar a que su superior las tome por usted". En este sentido, un líder Bombero en su actuación ante las permanentes contingencias actúa con tal rapidez, sin que dé lugar a esperar una orden superior para decidir por él, pues en muchos casos se requiere del equipo acompañante; igualmente en cualquier organización ejercer el autoliderazgo por parte de sus equipos es asumir con gallardía las decisiones más trascendentales para la empresa. Por lo tanto, debe ser capaz de dirigir sus emociones, que según Adam E. (2007:13) son:

... reacciones rápidas, impulsivas e intuitivas, que experimentamos casi sin darnos cuenta. "Aquel que se deja llevar por las emociones descontroladas hace cosas que no desea, actúa a trompicones, con discontinuidad, es difícil que consiga realizar un proyecto con coherencia y dedicación".

De igual manera, los objetivos compartidos deben estar presentes en un Buen Líder, como lo expresa Miranda, B (2000:48) ya que "Con objetivos diferentes no hay esperanza de lograr una alianza con éxito". En consecuencia, un líder que conforme un equipo de alto desempeño debe poseer esas cualidades citadas. Con base a lo

antes expresado los equipos pueden establecer normas de comportamiento que les permitan cumplir con los objetivos del equipo; sin embargo, una característica de los grupos de alto desempeño según el modelo Bombero, es la cohesión que debe existir entre ellos, y sobre todo definir la misión del equipo como parte de su propia filosofía.

Entre tanto la gerencia debe estratégicamente incluir la creación de equipos dentro de sus estructuras, a fin de coordinar los procesos administrativos y gerenciales en la organización. En consecuencia, le conviene ampliar la capacidad de los mismos para resolver sus problemas, establecer estrategias de reconocimiento que permitan su desarrollo; proporcionar confianza y condiciones de seguridad laboral, todo ello con la finalidad de fortalecerlos considerando los objetivos individuales y de equipo, en función a los organizacionales.

Referencias

- Adam E. (2007) Emociones y educación: qué son y cómo intervenir desde la escuela. Segunda edición. Ediciones Grao. España.
- Álvarez de Mon y otros (2001) Paradigmas del liderazgo. Claves de la dirección de personas. Primera edición. McGraw-hil. España.
- Blanchard y otros (2007), Liderazgo al Más Alto Nivel: Como Crear y Dirigir Organizaciones de Alto Desempeño. Editorial Norma. Colombia.
- Bob, N. (2001) 1001 formas de tomar la iniciativa en el trabajo. Editorial Gestión 2000. España.
- Branch, K (2002) Participative Management and Employee and Stakeholder Involvement. Related chapters include: Science Policy; Strategy; Change Management; Teams and Project- and Program-Based Organizations; Organizational Alliances, Partnerships, and Networks; Organizational Culture; Organizational Communication; Innovation.
- Briner, B y Pritchard, R (2004) Jesús el líder modelo. Su ejemplo y enseñanza. Quinta edición. Editorial Mundo Hispano. Bielorrusia.
- Castañeda, L (2007) Naciste para ser líder. Un plan de formación en liderazgo para jóvenes. Ediciones Poder. México.
- Daft, R (2006) La experiencia del liderazgo. Tercera edición. Ediciones Thomson. México.
- Jafarey, A. (2000) Los Gazas, nuestra guía. Los cantos divinos de Zaratustra provocadores del pensamiento. Traducción por Delavega Ronald, revisión Dr. José Luis Abreu.
- Lussier, R Achua, Ch.(2006) Liderazgo. Teoría Aplicación y Desarrollo de Habilidades Segunda edición. Thomson. México.
- Martínez, E, Da Ríos Galván, G y Salinas, R (2007) Urge Un Líder Con Sentido Humano. Primera edición. Editorial Pearson Educación. México.
- Maxwell, J (2007) El ABC del liderazgo. Editorial V&R. Argentina.
- Miranda, B (2000) Negociación y colaboración. Para mejorar el desempeño Institucional. Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura. El Salvador.
- Moreno, F (2003) ¿Es posible el desarrollo sustentable? Reflexiones desde una perspectiva de principios y ética ambiental. Primera edición. Venezuela.

- Palomo M. (2007) Liderazgo y motivación de equipos de trabajo. Cuarta edición Editorial ESIC. España.
- Palomo, M (2010) Liderazgo y motivación de equipos de trabajo. Sexta edición. Editorial ESIC España.
- Robbins, S y Coulter, M (2005) Administración. Octava edición. Editorial Pearson Prentice Hall. México.
- Rodrigo Vázquez, L (2006) Habilidades directivas y técnicas de liderazgo. Su aplicación en equipos de trabajo. Primera edición. Editorial Ideaspropias. España.
-

***Acerca de los autores**

Fidel Moreno Briceño. Geógrafo. M. Sc. en Gerencia de los Recursos Humanos. Doctor en Ciencias mención Gerencia. Profesor Titular y Emérito del Instituto Universitario de Tecnología del Estado Trujillo. Bombero Profesional con rango de Sub Teniente, en el Cuerpo de Bomberos del Estado Trujillo. Venezuela. fidelmorenob@gmail.com Teléfono 158-0271-2313347.

Elsy Godoy. Ingeniero Forestal. M. Sc. en Gerencia de los Recursos Humanos. Doctor en Ciencias mención Gerencia. Profesora invitada de las Universidades Simón Rodríguez y Rafael María Baralt, del Estado Trujillo. Bombera Profesional, en el Instituto Universitario de Tecnología Bomberil. Núcleo Trujillo Venezuela. elsygodoy@yahoo.com. Teléfono 158-0271-2313347.