

Liderazgo y roles de equipo: análisis de un restaurante gastronómico

Marta Méndez Creu, Universitat Autònoma de Barcelona

Clara Selva Olid, Universitat Autònoma de Barcelona

Maria Naqui Esteve, Universitat Autònoma de Barcelona

Resumen

A lo largo de los últimos treinta años, el estudio del liderazgo en las organizaciones ha tomado mucha fuerza por su influencia en la gestión de los equipos de trabajo. La teoría más destacada, la Teoría sobre liderazgo de Bass (1985), describe dos estilos de liderazgo: el transaccional y transformacional. El liderazgo transaccional se caracteriza por el intercambio de recompensas que se produce entre el líder y sus seguidores. Sin embargo, el liderazgo transformacional contribuye al desempeño de sus seguidores, así como a su motivación (Molero, Saboya y Guirado, 2010). Otro aspecto que se ha relacionado con la gestión de los equipos de trabajo es la distribución de los roles en estos. La teoría de los roles de equipo de Belbin (1981) define los nueve roles que deben aparecer en la configuración de un equipo para que éste disponga de una distribución equilibrada, logrando así el rendimiento más óptimo. Muchos estudios (Cruz-Ortiz, Salanova y Martínez, 2013) también destacan la relación del liderazgo con otros fenómenos organizacionales como: la satisfacción o la motivación laboral. Sin embargo, desde la disciplina académica, siguen habiendo contextos a los que se les da poca visibilidad, como es el caso del sector de la restauración. Es por esto que se ha querido focalizar el estudio en este contexto, siendo éste su rasgo distintivo.

La restauración es un sector que se caracteriza por tener una problemática evidente en conciliar la vida profesional con la personal y por sus condiciones laborales, a menudo precarias. Es un sector que despunta por tener los niveles de rotación más elevados y su dinamismo puede generar estados de estrés en los trabajadores, provocando desequilibrios en el clima laboral, la motivación y el rendimiento de los trabajadores (Ocampo, Juárez, Arias y Hindrichs, 2015). Los cambios constantes en este sector muestran la necesidad de gestionar los equipos correctamente. Por este motivo, esta investigación se ha abordado desde la perspectiva del liderazgo, siendo su principal objetivo, estudiar de qué manera se gestionan los equipos en la alta cocina a través del análisis del estilo de liderazgo, y conocer la distribución de los roles de equipo en un restaurante con estrellas Michelin.

La aproximación analítica de la investigación ha sido cualitativa y cuantitativa. La muestra se ha seleccionado por conveniencia contando así con un equipo de 24 personas entre personal de cocina y sala. Las técnicas que se ha utilizado para la recogida de información son: el cuestionario MLQ-5X para evaluar el liderazgo, y el inventario de autopercepción para desarrollar la distribución de roles de Belbin. Por otro lado, mediante la entrevista, se ha profundizado más sobre el contexto en el que se encuentra la organización.

Los resultados obtenidos muestran que no hay un estilo de liderazgo que destaque sobre los demás, lo que nos hace pensar que no hay una estrategia definida de cómo gestionar al equipo. En cuanto a la distribución de los roles del equipo, aparecen los nueve roles que determina Belbin, pero aún así se da alguna sobrecarga y ambigüedad de rol, lo que genera un desequilibrio. A partir de la información obtenida mediante la entrevista se hace evidente la problemática del sector en cuanto a condiciones laborales, ya que no se logra conciliar la vida laboral con la personal, provocando una falta de motivación en los empleados. También, los altos niveles de rotación del personal perjudican al equipo porque se crea un ciclo de aprendizaje y adaptación continuo. Esto nos permite afirmar

que es necesario un abordaje desde la disciplina de los recursos humanos, que debería intervenir activamente en la creación y ejecución de un plan estratégico que permita controlar estos fenómenos y de este modo, velar por los trabajadores. Así pues, se dibujan futuras líneas de investigación que pueden ser un punto de partida para las mejoras en las organizaciones de restauración.

Palabras Clave: equipos de trabajo; liderazgo; restauración; roles.

Referencias bibliográficas

Belbin, M. (1981). *Management teams, why they succeed or fail*. Oxford: Elsevier Ltd.

Cruz-Ortiz, V., Salanova, M., y Martínez, I. M. (2013). Liderazgo transformacional: investigación actual y retos futuros. *Universidad & Empresa*, 15(25), 13–32.

Molero, F., Saboya, P. R., y Guirado, I. C. (2010). Liderazgo transformacional y liderazgo transaccional: un análisis de la estructura factorial del Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ) en una muestra española. *Psicothema*, 22(3), 495–501.

Ocampo, R. M., Juárez, A., Arias, L. F., y Hindrichs, I. (2015). Factores psicosociales asociados a engagement en empleados de un restaurante de Morelos, México. *Liberabit*, 21(2), 207–219.