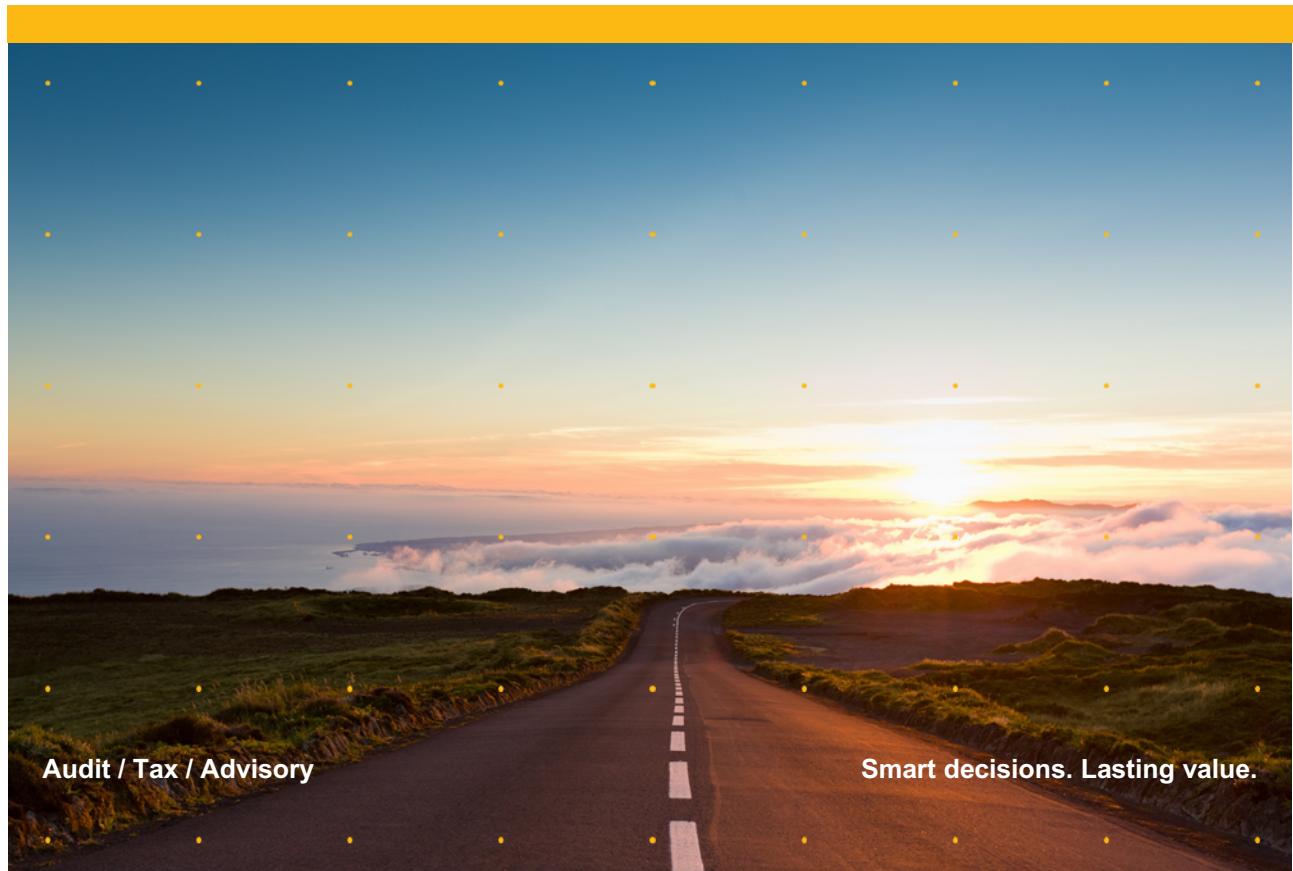




# El liderazgo en tiempos de crisis COVID-19

01 de abril de 2020



Audit / Tax / Advisory

Smart decisions. Lasting value.

# La importancia liderazgo COVID-19 | Boletín 3

Una vez que las empresas han desarrollado un Plan de Continuidad de Negocio, el factor humano es clave para asegurar que este proceso sea efectivo.

En Crowe, sabemos que en estos momentos, los líderes de las organizaciones tienen gran parte de responsabilidad para garantizar la continuidad del negocio.

Por tal motivo, queremos compartir una serie de preguntas que ayudarán a nuestros clientes y amigos a generar una guía de Liderazgo, fundamental para hacer frente a esta contingencia.

Esta información valiosa es resultado de nuestra vasta experiencia en capital humano. Estamos seguros que hoy más que nunca, los líderes y sus equipos de trabajo, harán salir adelante a todas sus empresas con su compromiso y profesionalismo.

## ¿Qué desafíos tienen los líderes hoy?

Sin duda, el liderazgo siempre ha estado en constante movimiento, pero hoy se encuentra en un estado atípico para muchas organizaciones y líderes, quienes se están enfrentando a algo totalmente ajeno y novedoso. Esto generado por la emergencia sanitaria que ha orillado a que la mayoría de las empresas continúen con sus labores desde casa.

En otras palabras, se encuentran gestionando el trabajo remoto (Home Office), muchos de ellos por primera vez.

Por lo tanto, el reto que tienen los líderes, es mantener la línea de resultados bajo este esquema, entendiendo y siendo conscientes del bienestar de sus colaboradores, pero a la vez estando ocupados por mantener y cumplir los compromisos de la organización.

## ¿Qué debe hacer el líder que no ha trabajado antes en este esquema?

Es muy cierto que para los líderes que no han tenido la posibilidad de trabajar el home office, ésta modalidad puede resultar poco efectiva y carecer de credibilidad.

Es por esto que la organización debe brindar el empoderamiento y seguridad, que este modelo puede ser muy útil y por el momento es el que se debe administrar.

Muchos líderes de nuestra actualidad pertenecen a generaciones que se formaron bajo un esquema muy tradicional, en donde “el jefe” tenía que estar supervisando en todo momento las actividades de sus subordinados y era impensable que esta función se pudiera hacer a distancia, el control era la clave para los resultados.



## • ¿Qué aspectos debe considerar el líder para administrar efectivamente el home office?

En primer lugar, **es responsabilidad del líder estar convencido** que este esquema será productivo y facilitará el alcance de resultados. Una vez teniendo este paso fundamental, se deben tomar en cuenta estos aspectos relevantes:

- **Confianza**
- **Comunicación**
- **Supervisión**
- **Retroalimentación**
- **Reconocimiento**

## • ¿Por qué el líder debe confiar en su equipo?

A medida que el líder confíe en su equipo, los resultados son más efectivos, se ha demostrado que una vez que el líder brinda la confianza a sus colaboradores, los resultados de éstos se potencializan.

Por lo tanto, se recomienda que el líder otorgue esta confianza, estableciendo los objetivos a cumplir con el mensaje claro de empoderamiento y responsabilidad hacia su equipo de trabajo.

## • ¿Cómo se debe comunicar el líder?

La comunicación es clave en el trabajo remoto y es común que algunos de los líderes que no han trabajado a distancia, les cueste

trabajo comunicarse efectivamente.

En ocasiones, los líderes tradicionales piensan que el colaborador en casa no trabaja, por lo que quieren mantener una comunicación sobresaturada, es decir, están llamando constantemente, emitiendo mensajes de poco valor, generando con esto una comunicación ineficiente y poco efectiva.

Nuestra recomendación es muy práctica, el líder debe establecer los canales de comunicación dentro de los horarios de trabajo y dejarlos abiertos ante cualquier emergencia.

Asimismo, es muy recomendable tener una reunión virtual o llamada corta al inicio y al final del día para fomentar el acercamiento con su equipo y teniendo una comunicación más personalizada.

Es importante señalar que la comunicación debe ser efectiva y no invasiva, sobre todo por que el colaborador estará trabajando desde su domicilio, lidiando con factores ajenos como su contexto familiar y personal. El líder debe ser asertivo y comprensivo ante esta situación.

## • ¿Cómo supervisar el trabajo remoto?

La supervisión puede resultar un importante desafío en el trabajo a distancia, esto si es que el líder no ha dejado claro las metas y objetivos a desarrollar.



Hoy en día, es muy común hablar de resultados e indicadores en muchas organizaciones, pero otras, aún no hay definiciones claras de las metas y los tiempos en que éstas se deben alcanzar.

Es por esto que recomendamos a los líderes que aún no trabajan bajo un esquema de objetivos, fijar metas o tareas alcanzables a sus colaboradores, para ejercer una supervisión efectiva y objetiva.

A medida que los objetivos sean alcanzables y retadores, el desempeño podrá ser medido de forma eficiente, generando con esto **una mejor productividad** en los equipos de trabajo.

### ¿Por qué se debe retroalimentar a los colaboradores?

Los líderes tienen la responsabilidad de brindar una retroalimentación a sus equipos de trabajo, con el objetivo de reconocer sus fortalezas, pero sobre todo, sus áreas de oportunidad las cuales serán las bases para un mejor desarrollo.

En estos momentos de distanciamiento, podemos enfrentarnos a una brecha de seguimiento importante, es por ello que el líder debe tener un acercamiento efectivo con sus equipos, brindando una retroalimentación constante, la

cual asegurará que el colaborador perciba la guía y esto le genere la confianza de seguir haciendo sus actividades de manera efectiva.

Por las condiciones que genera la contingencia, la retroalimentación no tiene que ser profunda e incluso programada, el líder debe aprovechar los momentos de comunicación en pro de seguir obteniendo el resultado.

### ¿Debe existir reconocimiento en esta crisis?

El reconocimiento es parte fundamental del salario emocional, por lo tanto, en estos momentos de crisis e incertidumbre, resulta más que importante que el líder reconozca la labor de sus equipos, esta acción fomentará que los colaboradores se comprometan aún más y busquen en todo momento ser más productivos por el bienestar de su organización.

Podemos concluir, que a pesar de las adversidades que esta contingencia ha generado, se nos presenta una oportunidad para replantear ciertos paradigmas y abrirnos a nuevos esquemas de trabajo en búsqueda de ser más productivos.

Cuentas con Crowe y nuestras recomendaciones, estando seguros que juntos superaremos estos momentos difíciles.

