

**UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA**



LIDERAZGO SOCIAL

ALUMNO: JAIME RODOLFO NUÑEZ CAPACHO

CÓDIGO: D 0102754

TRABAJO DE OPCIÓN DE GRADO

DIRECTOR

CARLOS ARTURO URIBE VARGAS

FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

BUCARAMANGA

NOVIEMBRE 2013

INTRODUCCIÓN

El presente ensayo tiene por objeto presentar una reflexión sobre liderazgo social, en marcado en el caso de la empresa Drummond Ltda. en donde constantemente se ve afectada por la problemática social presente en el área de influencia del proyecto, la cual impacta directamente a los empleados de la empresa que residen en dichos sectores.

La necesidad de líderes en verdad es un requerimiento humano que se plasma en las sociedades no solo en épocas de intensa anormalidad (crisis sociales como producto de la opresión, la desigualdad, las calamidades naturales) sino previamente y constantemente con el fin de alcanzar un equilibrio en donde haya oportunidades, satisfacción, progreso y así se pueda evitar caer en los profundos abismos de malestar, inconformidad, protesta que castigan fuertemente a toda una comunidad.

Los líderes sociales desarrollan habilidades como la planificación de proyectos, la gestión del tiempo, la motivación y/o construir equipos, lo que nos permite canalizar todos los esfuerzos (empresa privada y comunidad) buscando tener una mejor posibilidad de crecer mancomunadamente hacia un futuro digno y próspero.

Hoy en día muchas de las grandes compañías consideran estas competencias, a menudo denominadas soft skills, más importantes que la educación universitaria o la experiencia profesional en la formación de los líderes empresariales de éxito.

Se puede considerar que hay una concepción básica en cada uno de nosotros de lo que es un líder social, pero de este concepto a la formación integral del mismo hay una gran distancia y además un significativo desconocimiento,

razón por la cual se hace necesario comprender ampliamente hacia quienes pueden estar dirigidos y adicionalmente cómo funciona.

En general el liderazgo social tiene muchos fines y propósitos, pero me enfocaré concretamente en su direccionamiento hacia el sector minero del departamento del Cesar y sus áreas de influencia, más específicamente hacia el interior de la empresa Drummond y sus empleados, buscando realizar un trabajo en equipo en donde Drummond con sus empleados (Directivos, Supervisores y Operadores) construyan conjuntamente programas y estrategias que mejoren las relaciones interpersonales de sus empleados, la calidad de vida de ellos en los cascos urbanos y así mismo la relación entre la empresa y sus comunidades vecinas.

OBJETIVO

Mostrar como la necesidad de formación en liderazgo social dirigido al personal de manejo y confianza de la empresa Drummond, puede impactar positivamente a sus empleados (Directivos y supervisores), transformando la concepción actual de jefes y convirtiéndolos en verdaderos líderes capaces de generar cambios que impacten positivamente el desarrollo de la operación minera.

LIDERAZGO UN FENÓMENO SOCIAL

El ser humano como miembro de una sociedad, está obligado a asumir roles dentro de los cuales se debe desempeñar con el fin de alcanzar metas tanto de carácter personal como laboral.

Nuestra sociedad día a día nos exige una mejor disposición frente a la interacción entre las personas encargadas de dirigir las empresas y quienes cumplen las tareas de ejecución de instrucciones.

Es aquí donde debe haber un punto de equilibrio para que con armonía se puedan desarrollar las diferentes actividades, entendiendo el fin mismo de las empresas pero a su vez y no menos importante el bienestar de la clase trabajadora que con su mano de obra permite el cumplimiento de los objetivos y el éxito de la actividad desarrollada.

Desde esta perspectiva comunitaria El Liderazgo Social¹ “es el arte de dirigir a un grupo de personas o comunidad hacia el logro de objetivos, tanto comunes como individuales, alcanzando un óptimo rendimiento a través del aprovechamiento de las competencias y capacidades de cada miembro de la comunidad, sin perder de vista las metas trazadas y fomentando siempre las relaciones interpersonales.”

¿Por qué es importante desarrollar el liderazgo social?

Es importante por ser la capacidad de un jefe para guiar y dirigir a un grupo, una organización puede tener una planeación adecuada, control y procedimientos de organización y no sobrevivir a la falta de un líder social apropiado y porque es vital para la supervivencia de cualquier negocio u organización.

1. Castellanos. L. (2008). Liderazgo social. Recuperado 10 de Octubre de 2012 de <http://temasgerenciales.wordpress.com/24/01/2008/liderazgo-social>

Por el contrario, muchas organizaciones con una planeación deficiente y además malas técnicas de organización y control han sobrevivido debido a la presencia de un liderazgo social dinámico. Un ejemplo claro de esto es como una corriente social o partido de gobierno como el oficialismo Venezolano ha podido sobrevivir solo con la capacidad de liderazgo de su cabeza el extinto ex presidente Hugo Chávez Frías.

Se puede considerar que hay una concepción básica en cada uno de nosotros de lo que es un líder social, pero de este concepto a la formación integral del mismo hay una gran distancia y además un significativo desconocimiento, por esta razón se hace necesario comprender ampliamente hacia quienes puede estar dirigido y adicionalmente como funciona.

Aplicaciones empresariales del liderazgo social

En la actualidad la empresa privada enfrenta un enorme desafío que es comprender la inmensa necesidad de tener al interior de su dirigencia, líderes sociales con capacidad de conducir equipos de trabajo eficazmente, buscando alcanzar los mejores resultados financieros satisfaciendo equitativamente tanto a sus clientes externos como a sus clientes internos.

Por lo general una empresa tiene como prioridad a su cliente externo, quien de acuerdo al pensamiento capitalista, es quien permite que una sociedad privada alcance un éxito financiero en donde la satisfacción de dicho cliente se vuelve la base y soporte para poder vender más y así poder multiplicar la demanda de sus productos.

Sin embargo está plenamente demostrado que a pesar de la satisfacción del cliente externo y de los buenos resultados financieros que esto representa, no se puede descuidar por ningún motivo a su cliente interno, porque el es quien por intermedio de su fuerza laboral hace posible que la empresa pueda cumplir sus metas de producción.

En la gran mayoría de los casos, el cliente interno hace parte de una sociedad que diariamente se ve afectada por gran variedad de factores entre los cuales están los problemas sociales propios de su región, y es aquí en donde vemos como la problemática social puede afectar significativamente el accionar de una empresa del común, en donde los líderes sociales carismáticos y emprendedores hacen la diferencia, comprometiendo a su empleador y adaptándolo a la problemática del entorno, buscando que con el desarrollo de la actividad económica se puedan beneficiar por igual Empresa, Empleado y Comunidad.

Darwin (1872) se refirió a lo que era el fenómeno social así; “aquel que se adapta mejor a los cambios es quien más posibilidades tiene de sobrevivir.”

Esta definición está muy concatenada al desarrollo empresarial de cada una de las regiones de esta nación ya que por las condiciones presentes y reinantes en cada comunidad se hace necesario entre las filas empresariales personal altamente capacitado para el manejo de las comunidades en donde se estudie a fondo y detenidamente las razones que mueven a la población que hace parte del recurso humano y de la misma manera se genere con ellos la interacción e integración necesaria para poder crear junto con ellos (Empresa-Empleado) actividades y planes que los beneficien equitativamente y como resultado de este Gana –Gana las familias de los empleados se vean directamente beneficias y por ende las comunidades en donde estas interactúan.

Liderazgo fenómeno social.

¿ Quién puede ser líder?

Cuando pensamos en un líder normalmente nos imaginamos a personas con cargos altos, a militares de alta graduación o a jefes de equipos de diferentes

índoles (Trabajo, deporte, educación) en general a personas que han invertido en desarrollar su liderazgo.

Es el caso de directivos empresariales, políticos y maestros. Sin embargo, un líder es todo aquel que sueña un mundo mejor, que con su ejemplo inspira a otros y que impacta positivamente la vida de los demás, es decir que todos podemos ser líderes: Padres, deportistas, etc. ya que en nuestro diario vivir siempre estamos rodeados de personas (alumnos, hijos, compañeros) y siempre es posible dejar una huella en sus vidas.

Aquellas personas que poseen la cualidad de ejercer una influencia en su entorno de forma un tanto innata, dan lugar a los líderes naturales, a quienes podemos encontrar en el patio de un colegio, una pandilla, un grupo de adolescentes, un grupo de amigos, entre un grupo de vendedores, o en cualquier departamento organizacional. Son personas capaces de influir en el resto de los miembros de aquellas organizaciones a las que pertenecen.

Tom Peters, conocido escritor americano, definió en su libro “En busca de la Excelencia” que liderazgo es:

Hacerse visible cuando las cosas se tuercen e invisible cuando van bien; es formar un equipo leal en la cumbre que hable más o menos con una sola voz; es escuchar cuidadosamente gran parte del tiempo, hablar a menudo de modo alentador y reforzar las palabras con hechos creíbles; es ser duro cuando es necesario y en ocasiones es el puro uso del poder. (Peters T, 1994)

Esta definición de Peters, corresponde básicamente al contexto de las organizaciones.

Líder es quien tenga la capacidad de adaptarse rápidamente a las necesidades de un grupo social, quien tenga la suficiente paciencia para poder escuchar a su equipo y a la vez les haga sentir a todos que sus comentarios y apreciaciones contribuyen en alto grado a que se puedan encontrar suficientes opciones o escoger la más indicada para determinada situación.

Caso empresarial del sector explotador minero energético del carbón en el manejo del liderazgo social.

Drummond es una compañía multinacional dedicada a la exploración, extracción, transporte y comercialización del carbón y tiene como centro de operaciones el departamento del Cesar.

Esta empresa tiene contratados en Colombia aproximadamente 4500 empleados directos, 14000 indirectos y beneficia indirectamente a una población aproximada de 100 mil habitantes. Del total de sus empleados directos el 80% están desarrollando su labor en las minas ubicadas entre los municipios El Paso, Bosconia, La Jagua de Ibirico, Chiriguana y Becerril.

Esté 80% de empleados son personas de la región y tienen a sus familias viviendo en los municipios antes mencionados.

Su área de influencia es una región altamente afectada por problemas sociales como la ineficiencia de los servicios públicos: energía, acueducto, alcantarillado, vías, etc. Esta problemática impacta directamente la producción de la empresa, ya que por dicho malestar social, las comunidades constantemente bloquean las vías impidiendo que los empleados se desplacen a las minas, al igual que los diferentes suministros necesarios para sostener la operación de minería (Combustibles, repuestos, alimentos, etc.)

Adicionalmente un importante grupo de empleados de Drummond al ser de la región contribuyen a empeorar la situación justificando y en muchas oportunidades animando a sus familiares a los bloqueos sobre las minas como medida necesaria para que el Gobierno Nacional escuche sus reclamos y ayude a la solución de los mismos.

Por otra parte se puede apreciar como dentro de las directivas de la empresa la falta de liderazgo social, ha afectado fuertemente la actividad empresarial ya que a pesar de haber varios planes y programas dirigidos a los empleados y sus familias, poco o nada es el retorno percibido y cada vez más la protesta social va dirigida a afectar a esta empresa minera.

Para que estos programas se puedan desarrollar, primero necesitamos formar unos líderes sociales altamente estructurados y capacitados para el manejo de equipos de trabajo en sus departamentos y áreas de interacción. Si logramos esta meta obtendremos unos hombres y mujeres (Directivos y Supervisores) con capacidad de tener un mayor y verdadero contacto con sus equipos de trabajo y así poder identificar con mayor claridad cuáles son los verdaderos problemas tanto al interior de las minas como en las poblaciones donde residen ellos y sus familias.

Una vez identificadas y priorizadas las necesidades, conjuntamente los departamentos de comunidades y recursos humanos crearán programas y actividades que impacten directa y positivamente a la población del área de influencia para ir mejorando paulatinamente su situación social y así crear y fortalecer un sentido de pertenencia entre empresa y comunidad que beneficie a todos obteniendo un gana – gana por el que valga la pena luchar.

Con el afianzamiento de estos líderes la empresa podrá encontrar en su interior la solución a tantos problemas comunitarios que afectan la operación minera.

Campos para desarrollar habilidades directivas a través del liderazgo social:

Indudablemente el sector social es un factor relevante dentro de las economías de cada uno de los países y como es apenas normal nuestra nación no es la excepción, adicionalmente dentro del desarrollo de sus funciones en el trabajo comunitario, los líderes sociales aprenden y desarrollan importantes habilidades como la planificación de proyectos, la gestión del tiempo y la construcción de trabajo en equipo que hoy en día es considerado por muchas empresas como más importante que los conocimientos o la misma experiencia laboral.

Por esta razón es de vital importancia (Para el profesional) realizar proyectos sociales en donde se pueda conocer, entender y aplicar los conceptos como los relacionados a continuación:

1. Los líderes crecen en habilidades²: Trabajando con personas de orígenes muy diversos, se desarrollan las habilidades interpersonales.

En el lugar de trabajo profesional, la capacidad de interactuar con otras personas es fundamental para el progreso profesional.

A través de la acción social se adquiere el valor de la diversidad, la comunicación, el respeto mutuo, la planificación, la cooperación y el trabajar hacia objetivos comunes.

2. Fortalecer la autoconfianza: Las organizaciones sociales ofrecen oportunidades para abordar nuevos retos sin miedo a las repercusiones financieras o de carrera.

Aprender nuevas habilidades en este ambiente ayuda a ampliar los conocimientos y a ganar confianza.

3. Aprender las habilidades de planificación y organización: Los voluntarios aprenden a organizar reuniones eficaces, organizar eventos y coordinar a otros voluntarios. A través de la planificación de un evento, se aprende a establecer

metas, definir acciones y seguir los resultados. Estas habilidades de planificación y organización son transferibles a otras carreras.

4. Adquirir formación adicional: Muchas organizaciones proporcionan formación a sus miembros para ayudarles a desarrollar nuevas habilidades, tanto técnicas como profesionales.

5. Desarrollar habilidades de tutoría: La mayoría de las organizaciones de voluntarios dependen de otros voluntarios para compartir información y conocimiento. A medida que cambian los roles dentro de una organización, se anima a guiar y asesorar al nuevo miembro del equipo.

6. Mejorar las habilidades de comunicación: El liderazgo requiere una comunicación clara, concisa y organizada. Las actividades sociales suelen exigir que se comunique lo que se está haciendo, para persuadir a otros a ayudar a la causa, frecuentemente sin incentivos económicos. Esto exige una dosis extra de motivación.

7. Aprender habilidades de gestión del tiempo: Las demandas diversas enseñan a hacer balance con el trabajo, la familia y las prioridades personales. Para mantener un equilibrio razonable y poder llegar a todo se aprende a gestionar mejor el tiempo.

8. Incrementar la red profesional y personal: La acción social es una actividad comunitaria que permite interactuar y conocer a muchas personas nuevas. De esta forma se pueden establecer contactos y hacer amigos que pueden introducir en nuevos ámbitos y formular recomendaciones para los futuros empleadores. La actividad permite conocer no sólo a personas que comparten una pasión común por una actividad o causa sino también a personas de orígenes muy diversos.

9. Adquirir experiencia laboral: La experiencia de trabajo social es tan valiosa como la experiencia laboral tradicional. A través del voluntariado, se pueden probar nuevos caminos profesionales sin un compromiso a largo plazo o

potencialmente arriesgado. Se pueden aprender muchas habilidades diferentes que no tienen la oportunidad de desarrollarse en la práctica del trabajo normal.

10. Impulsar las opciones de carrera: El voluntariado puede aumentar la credibilidad y dar una ventaja a la hora de buscar un nuevo trabajo.

El trabajo de las organizaciones sociales es creciente y de alto impacto para la comunidad, ya que permite conocer muy de cerca el sentir de la población y vivir los verdaderos problemas que afectan el normal desarrollo.

Cuando se conocen los inconvenientes y problemática de una región, se pueden crear planes que ataquen en un orden de prioridades a todas y cada una de las fallas buscando así dirigir a todo un grupo hacia un futuro prospero, sostenido y que beneficie a la comunidad en general, adicionalmente este conocimiento directo de la problemática sirve también como escuela única y valiosa para la vida profesional.

Proceso de Formación.

¿Un Líder nace o se hace³?

El líder se hace: El ser humano desde su nacimiento está continuamente en cambio debido a sus constantes vivencias como son sus experiencias en viajes, estudios, interacción, lo que le permite formarse íntegramente para así mejorar sus cualidades y capacidades permitiéndole convertirse en un líder con excelentes destrezas.

Un líder nace: Hay personas que por su genética han heredado los requisitos necesarios para liderar, tienen facilidad de palabra, sus cuerdas vocales están mejor preparadas y de forma natural sienten muy buenas sensaciones al sociabilizar, liderar, al hablar, con lo cual les facilita mucho el aprender y mejorar su liderazgo.

3. Benaiges D. (2010) Liderazgo. Recuperado el 15 de junio de 2012, de <http://revista-digital.verdadera-seducion.com/líder-nace-o-se-hace/>

Se puede considerar que un buen líder se caracteriza por su disposición innata de darse a su grupo y/o comunidad, ya que sin mayor esfuerzo, puede atraer a un grupo consiguiendo su atención y voluntad, adicionalmente cuando este tipo de personas tiene una preparación específica en liderazgo puede potenciar su capacidad.

Ejemplo de líderes innatos son los que identificamos en los colegios, universidades, equipos y algunos políticos como Luis Carlos Galán Sarmiento. También líderes hechos o formados como por ejemplo los militares quienes reciben una formación estructurada en liderazgo en donde adquieren una capacidad importante de dirección que se complementa con la disciplina y obediencia jerárquica propia de esa institución.

¿Cuáles son las características de un líder⁴?

- ❖ Es auténtico: Conoce su escala de valores y vive de acuerdo a ella. Es consciente de que la autenticidad no es un concurso de popularidad. Generalmente tiene un horizonte definido en donde su fin e intención es clara y precisa
- ❖ Sueña: Imagina un mejor mañana, visualiza un futuro mejor, cree en la posibilidad de crecer y alcanzar lo que aún no se ha alcanzado. Tiene la gran capacidad de ver las cosas que otros ni si quiera alcanzan a imaginar.
- ❖ Es innovador: Explora y crea nuevas formas de alcanzar los sueños. Para ello no conoce límites, todas las ideas son bienvenidas, nada es imposible o descabellado en donde los parámetros no están fijados con paradigmas.
- ❖ Trabaja con pasión: Pone todo de sí en su trabajo y lo hace con alegría, sin importar cuál sea la función que desempeña. Demostrando así gran compromiso y respeto por la labor desempeñada.

4. Palmar Y. (2009) Liderazgo en tiempo de crisis. Recuperado el 1 de Noviembre de 2012, de http://www.emagister.com/curso_liderazgo_en_tiempos_dificiles.

- ❖ Es capaz de ver lo mejor de cada persona: Identifica los dones y talentos de quienes lo rodean y les ayuda a dar lo mejor de sí mismos. Cuando se logra conocer las capacidades, fortalezas y debilidades de cada persona, se pueden orientar mejor las tareas y se consigue el máximo de rendimiento en cada una de las labores ejecutadas.
- ❖ Es positivo: Puede ver la cara amable de las cosas aún en situaciones críticas. Sabe que las crisis están para mostrarle una forma de mejorar.
- ❖ Es responsable: Analiza el impacto de sus actos en los resultados y se responsabiliza por lo que le corresponde. No culpa, no juzga, entiende que todo funciona como un engranaje, en equipo en donde si se trabaja unidos los resultados obtenidos se reciben como labor de equipo y no individual
- ❖ Es parte de la solución: En lugar de concentrarse en los problemas, busca soluciones y pone su grano de arena. No busca señalar si no cursos de acción que puedan seguirse para salir de los inconvenientes o para mejorar ante las adversidades.
- ❖ Da ejemplo: Sabe que dar ejemplo no es la mejor forma de influir en los demás, sino la única, ya que si es quien muestra el camino con sus acciones, con seguridad el resto del equipo buscara estar a su lado para alcanzar y concluir las tareas asignadas.

Componentes del Liderazgo

El líder debe tener claro cuáles son los asuntos sobre los que debe centrar su rol, en donde la objetividad, la flexibilidad, la disposición le permite alcanzar una identidad dentro de su grupo.

La forma de ser y actuar de un verdadero líder atrae a quienes se ven reflejados en el, es decir se siente representados y asociados con las

conductas de este ser y por lo tanto lo buscan, acompañan y siguen ciegamente a donde quiera que los pretenda llevar.

Para entender el Liderazgo es necesario analizar los Componentes del Liderazgo, constituidos por diez elementos de vital importancia:

La Focalización

“No hay vientos favorables para aquel que no sabe a donde ir”, filosofo griego Séneca.

Es fundamental saber para donde vamos, conocer la misión, la visión, las metas y los objetivos de lo contrario todo esfuerzo puede ser en vano. El líder debe tener una clara Focalización para no desperdiciar sus esfuerzos, capacidades y conocimientos para finalmente producir éxito en todo lo que emprende, superando todos los obstáculos. Recuerda: Entre más grande sea tu visión, más grandes serán tus logros”, pero si no tienes una visión propia déjate guiar por la visión de tus líderes.

La Inteligencia Emocional

La Inteligencia Emocional del líder radica en la capacidad de poder captar las emociones de sus seguidores y poder entender y manejar sus propias emociones.

Confiabilidad

Un Líder se sigue porque se confía en él, por lo tanto la confianza y la confiabilidad en el líder son fundamentales, pues en cualquier tipo de relación lo más importante es la confianza.

Pensamiento Conceptual

Cuando un Líder tiene claros los conceptos, llega a tener una visión global y clara del mundo que lo rodea o lo afecta; utilizando el Pensamiento Conceptual para crear, innovar y solucionar los problemas, llegando a tener una visión de futuro, al ver lo que los demás no ven.

Pensamiento Sistémico

La teoría de Sistemas estables es que un sistema está compuesto por una serie de insumos que entran, luego se procesan y finalmente arrojan un resultado o salida; constituyendo el sistema en tres elementos primordiales:

Entrada, Proceso y Salida. El líder es consciente de este tipo de Pensamiento Sistémico, el cual debe ser perfectamente disciplinado, organizado y por etapas, y por su puesto orientado hacia la acción y los procesos.

Manejo del Cambio

Heráclito de Efeso filósofo griego afirmaba: “No hay nada permanente, solamente el Cambio, estamos en permanente Cambio” y complementaba esta idea diciendo lo siguiente: “No se puede tropezar dos veces con el mismo río, porque otras son las aguas, y fluyen continuamente.” Lo anterior nos lleva a pensar que el cambio es algo inherente al mundo y al ser humano, por lo tanto un Líder no debe ser psico-rígido sino flexible, buscando un proceso de auto renovación equilibrado y de mejoramiento continuo y permanente.

Coaching

Es el Arte de trabajar con los demás para que obtengan resultados fuera de lo común y mejoren su desempeño. Es un sistema para gerenciar la vida, la pareja, la familia y la empresa. Involucra el generar un cambio en la forma de observar el medio ambiente y las circunstancias de la vida. El coaching es un encuentro de las inteligencias para el crecimiento humano, donde se mezcla la

Inteligencia Racional, la Inteligencia Emocional y la Inteligencia Operacional todo en un proyecto de vida integrado.

El Coaching como forma de Liderazgo, requiere de una capacidad de acción y una capacitación de aprendizaje, pues el Coach es un entrenador o adiestrador, quien asiste al pupilo (couchee) a lograr lo que por si mismo no puede, Observa las acciones, Escucha y en situaciones problemáticas busca oportunidades, ayuda a controlar las Emociones, incrementa la confianza, ayuda a evitar la resignación y el resentimiento, ayudando a mantener la capacidad de Asombro, generando Ambición y pasión por lo que hace, infundiendo permanentemente Respeto por todo y por todos.

Importancia del Coaching en las Organizaciones⁵

- ❖ Facilita que las personas se adapten a los cambios de manera eficaz y eficiente
- ❖ Moviliza los valores centrales y los compromisos del ser humano
- ❖ Renueva las relaciones y hace eficaz la comunicación
- ❖ Predispone a las personas a la colaboración, trabajo en equipo y creación de consenso
- ❖ Destapa la potencialidad de las personas
- ❖ El Coaching definitivamente ayuda a desarrollar y a apoyar a los seguidores para convertirlos finalmente en Líderes.

La Comunicación

Es el proceso que consiste en transmitir información y significado. La verdadera comunicación ocurre sólo cuando todas las partes que participan en el proceso entienden el mensaje dándole el significado que es. La comunicación eficaz es una de las capacidades medulares de los líderes, pues forma parte del estilo de liderazgo. Las habilidades para la comunicación y para las relaciones interpersonales son el motor de todo buen liderazgo, debiendo ser la

comunicación que el líder transmite: Clara, oportuna y concisa, además el líder debe tener en cuenta los pasos para realizar el proceso de transmisión de mensajes, que contempla: 1) Generar confianza entre las partes. 2) Definir el objetivo de la comunicación. 3) Transmitir el mensaje. 4) Verificar que el receptor ha entendido. 5) Lograr un compromiso y 6) Darle seguimiento.

Manejo de Conflictos

Un conflicto se da siempre que alguien no está de acuerdo y se opone a otra persona. El conflicto es inevitable, pues la gente no ve las cosas exactamente de la misma manera, por lo tanto el éxito de un líder está en cómo superar los conflictos entre sus seguidores y los conflictos que se presentan en las organizaciones que dirige. Muchos líderes están expuestos constantemente al conflicto, las últimas investigaciones afirman que los líderes, directivos y administradores invierten alrededor de una quinta parte de su tiempo al manejo y solución de conflictos. Por lo tanto, manejarlos de manera constructiva y eficiente es una de las cualidades de un buen liderazgo. Pues la capacidad para resolver conflictos ejercerá un efecto directo en su éxito como líder; al definir en la mejor forma los problemas, establecer sus causas, proponer las alternativas y poner en práctica la mejor solución.

Procesos de Negociación

La Negociación es un proceso en el que dos o más partes en conflicto tratan de llegar a un acuerdo. Como vimos en el punto anterior el conflicto es algo inevitable dentro de las relaciones humanas e interpersonales, razón por la cual el líder debe desarrollar la habilidad para resolver estos conflictos, y una de las técnicas es mediante los procesos de negociación a fin de llegar a acuerdos razonables, justos y equitativos. El éxito o el fracaso de una negociación a menudo se basa en la preparación o planeación, debiendo tener en cuenta los siguientes pasos: 1) Investigar a las otras partes. 2) Fijar objetivos 3) Tratar de

dar opciones y hacer trueques 4) Prepararse para posibles preguntas, objeciones y respuestas.

Después de la planeación, se debe preparar para negociar el acuerdo, teniendo en cuenta los siguientes pasos:

1) Establezca una buena comunicación y concéntrese en los obstáculos y no en la persona. Evite formarse barreras antes de empezar la discusión, y busque siempre encontrar salidas a cada problema o inconveniente presentado

2) Deje que la otra parte haga la primera oferta. De esta forma podrá hacerse una idea clara del alcance de la situación y así mismo encontrara como manejar de una manera provechosa la situación.

3) Escuche y formule preguntas concentrándose en satisfacer las necesidades de la otra parte. En la medida que la otra persona sienta que se beneficia y es tenida en cuenta, mejorara el curso de la negociación.

4) No cese tan pronto y pida algo a cambio. Cuando parezca no haber ningún avance, lo sensato es aplazar las negociaciones, y explorar posibles alternativas en donde se pueda alcanzar un punto de equilibrio y se sienta que cada una de las partes gana. Piense siempre en la opción de Ganar-Ganar, en caso contrario evite el trato.

Con el conocimiento de estos 10 componentes y su aplicación se contará con una de las herramientas más valiosas que el líder formado puede tener, ya que:

- ❖ cuando se sabe a dónde se quiere llegar es más fácil mirar que caminos se pueden tomar.
- ❖ Cuando se maneja inteligentemente las emociones, se evita causar daños irreparables a cualquier miembro del equipo.
- ❖ Cuando se es confiable se recibe toda la disposición del personal.
- ❖ Cuando se tiene un pensamiento conceptual se puede proyectar.

- ❖ Cuando se tiene un pensamiento sistémico se dominan los procesos.
- ❖ Cuando se es abierto no hay resistencia al cambio.
- ❖ Cuando se es un coach buscas constantemente el mejor desempeño.
- ❖ Cuando sabes escuchar, puedes entender y retransmitir.
- ❖ Cuando todo es un gana gana, se disminuyen los conflictos.
- ❖ Cuando sabes negociar es fácil llegar a acuerdos.

CONCLUSIONES

Al comprender y asumir los conceptos analizados por parte de cualquier empresa que asuma el liderazgo social, deben preverse transformaciones importantes en las relaciones entre los empleados y sus supervisores. Apoyados en las directivas es incentivo de formación y de retos al construir equipos de alto desempeño.

Con directivos y supervisores actuando bajo los lineamientos del liderazgo (Autenticidad, innovación, positividad, ejemplo, compromiso) se encontrará las herramientas necesarias (trabajo en equipo, manejo de conflictos, inteligencia emocional, etc.) para direccionar y movilizar el recurso humano en conjunto, buscando como resultado optimizar las relaciones interpersonales entre directivos, empleados, contratistas y comunidad impactando positivamente al recurso humano de la empresa mejorando así los niveles de producción minera. Adicionalmente con el apoyo de los programas sociales creados por Drummond Ltd., se generará sentido de pertenencia por parte de los empleados y sus núcleos familiares que afectaran positivamente a las comunidades aledañas lo que permitirá neutralizar las protestas sociales que tanto afectan la economía de esta región.

Para alcanzar esté gran propósito, cada uno de los miembros de esta empresa debe tener el firme propósito de vencer los paradigmas actuales disponiendo de toda su voluntad para generar un cambio de actitud que permita valorar las cosas buenas que hace la compañía y mejorar las que no son consideradas buenas prácticas.

Al alcanzar este cambio de visión habrá un nuevo motor a nivel personal como estímulo para llegar a las áreas de trabajo, ya que por las condiciones laborales los empleados pasan mucho más tiempo en su labor profesional (empresa) que con sus familias y/o seres queridos.

Una empresa preocupada y comprometida en brindar todas las condiciones necesarias para que su cliente interno se sienta protegido, escuchado, valorado, privilegiado, genera un verdadero ambiente laboral agradable, despertando en sus empleados un sentimiento de admiración que lo llevará a protegerla cuando sea necesario y a valorarla al compararla con la competencia del mercado.

El objetivo de cualquier empresa abocada al liderazgo social deberá ser el de lograr la transformación de jefe a líder a través de las siguientes variables⁶:

Jefe	Líder
Existe por la autoridad.	Existe por la buena voluntad.
Considera la autoridad un privilegio de mando.	Considera la autoridad como un privilegio de servicio.
Inspira miedo: Sabe cómo se hacen las cosas.	Inspira confianza.
Le dice a uno: ¡Vaya!	Enseña cómo hacer las cosas.
Maneja las personas como fichas	Le dice a uno: ¡Vayamos!
llega a tiempo	No trata a las personas como cosas.
Asigna las tareas.	Da el ejemplo.

En general el liderazgo social busca una transformación en cada miembro de la empresa, en donde cada uno de nosotros sienta que NO es un simple empleado que cumple con lo que buenamente le exigen, sino que por el contrario, que seamos miembros activos de una familia que busca crecer equitativamente con una dirección definida, clara, objetiva, alcanzable, y así lograremos una multiplicación de nuestras capacidades beneficiando íntegramente a EMPRESA, EMPLEADO y COMUNIDAD.

6. <http://blog.pucp.edu.pe/item/159893/líder-vs-jefe>

REFERENCIAS

<http://www.topicosgerenciales.wordpress.com> Liderazgo-social Recuperado 10 septiembre de 2012.

Benaiges D. (2010) Liderazgo. Recuperado el 15 de Septiembre de 2012, de <http://revista-digital.verdadera-seducion.com/lider-nace-o-se-hace/>

Hernandez. B. (2007) Importancia del Liderazgo. Recuperado el 10 de Agosto del 2012 de <http://baltazarhernandezgomez.blogspot.com>

<http://www.whatsnew.com/2011/12/21/10-claves-para-entender-el-nuevo-liderazgo-social> Recuperado el 25 de Octubre de 2012.

<http://www.virtual5.com.mx/articulos/585/el-proceso-de-formacion-de-lideres/>. (2009). El proceso de formación de líderes. Recuperado el 15 de Agosto de 2012.

Kotter, J. (1999). Liderazgo y cambio. La verdadera labor de un líder. (pp. 41-107). Bogotá: Norma