

**MANEJO DEL LIDERAZGO EN LA EMPRESA**

**PRESENTADO POR:**

**CLAUDIA MARCELA VILLAMIZAR PINZON**

**Código**

**D0103291**



**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA**

**FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA (FAEDIS)**

**PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**DIPLOMADO EN ALTA GERENCIA**

**Bogotá, D.C.**

**2014**

## **TABLA DE CONTENIDO**

<b>RESUMEN</b> .....	<b>1</b>
<b>INTRODUCCION</b> .....	<b>2</b>
<b>OBJETIVO GENERAL</b> .....	<b>3</b>
<b>OBJETIVOS ESOECIFICOS</b> .....	<b>4</b>
<b>DEFINICION DEL PROBLEMA</b> .....	<b>5</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>5</b>
<b>JUSTIFICACION</b> .....	<b>6</b>
<b>MARCO REFERENCIAL</b> .....	<b>7</b>
<b>MARCO HISTORICO</b> .....	<b>7</b>
<b>MARCO TEORICO</b> .....	<b>15</b>
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>18</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>19</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>20</b>

## 1. RESUMEN

Entender el liderazgo como la fuente de éxito profesional dentro de la empresa, donde todos como equipo de trabajo cumplen una función importante, partiendo de la base de la misión y visión de la empresa y alcanzando los objetivos propuestos para cada proyecto que se lleve a cabo en la empresa.

El líder como eje del grupo de trabajo debe encargarse de dirigir al grupo en esta búsqueda, debe manejar cierto parámetros específicos que lo caracterizan para cualquiera que sea el fin que se propongan, iniciando con el manejo de su grupo, como dirigirlo, cuales son las cualidades del líder para dirigirlo, que tipos del líder hay e identificarse para poder dirigir, prepararse para ser líder, aunque muchos tienen el don, el carisma para mover masas, es importante tener conocimientos para transmitirlos a sus pupilos, saber diferenciar entre lo que es liderar un grupo de trabajo y gerenciarlos o dirigirlos.

Entonces empezamos a indagar en el manejo que se da en la empresa con respecto al trabajo de los directivos con los empleados, hay un verdadero trabajo en equipo?, se tienen en cuenta las opiniones de los empleados y de los líderes en conjunto con los de los directivos?, hay buen direccionamiento en cuanto al trabajo en equipo?, están preparados y condicionados para alcanzar los objetivos propuestos?, hay buen manejo de recursos en la empresa para capacitaciones e infraestructura para el buen desempeño de todos y cada uno de los miembros del equipo?, estas entre otras incógnitas nos permite enfocarnos en lograr el mejor desempeño de todos los que conforman el grupo, conocer los recursos con los que se cuenta y darle un mejor manejo dentro de la empresa, para enriquecer al equipo y estar mejor equilibrados.

## 2. INTRODUCCION

Es posible que un mal direccionamiento del liderazgo en el departamento de Recursos Humanos, dilate el proceso de administración de la empresa y el logro de los objetivos. Cuando a los empleados no los tienen en cuenta, ni sus aportes, ni sus proyectos, ni tiene ningún tipo de beneficio que motive su desempeño y está dentro de la empresa, provoca una caída motivacional repercutiendo en su desempeño y el logro de los objetivos propuestos.

Por esto es importante contar dentro de la empresa con un líder innato, capaz de llevar un control y un direccionamiento completo, que tenga la capacidad de interactuar con el personal que dirige, con los directivos y sea el puente entre ambos, que pueda ser canal de comunicación que los una como equipo y haya una equidad laboral donde todos sean beneficiados, que sepa diferenciar y utilizar la influencia y el poder como la herramienta para lograr los objetivos de la empresa, que utilice todos los recursos a su alcance para capacitarlos, formarlos, dirigirlos y alcanzar el mejor trabajo en equipo donde la opinión y las decisiones de todos se integren y se logre lo buscado.

### **3. OBJETIVO GENERAL**

1. Identificar cuales son los estados críticos del direccionamiento y ejecución de los lideres dentro de la Empresa y que estrategias se deben llevar a cabo para su buen desarrollo dentro de la misma.

#### **4. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

1. Identificar el buen líder a través de las cualidades y estrategias utilizadas y manejo frente a los nuevos proyectos.
2. Determinar cuales son los factores que generan crisis en los líderes y no les permiten llevar a cabo el desarrollo de los proyectos.
3. Establecer estrategias de control y desempeño entre lideres y grupo de trabajo, que mejoraran la calidad del trabajo en equipo e individual y así garantizar buenos resultados.
4. Determinar si los recursos y la posición de la empresa son un factor determinante para un registro de calidad o globalización de la empresa.

## **5. DEFINICION DEL PROBLEMA**

### **5.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

¿Qué puede provocar el mal direccionamiento del liderazgo en la empresa donde se desempeñan?

¿Puede influir de una manera positiva o negativa, en el desempeño, estabilidad y trabajo en equipo?

¿Cuáles serian las consecuencias para la empresa, en caso de no cumplir con los objetivos, en cuanto a los recursos o posición en el mercado de la empresa?

## 6. JUSTIFICACION

La presente investigación tiene como fin guiar a los líderes de hoy a integrarse en el mundo de los negocios, al manejo de las organizaciones, al trabajo en equipo. Se trata de reunir profesionales capaces de mover masas, de innovar con ideas y creatividad e influenciar a todo un grupo a alcanzar los objetivos y las metas propuestas, que partan de una base para evitar al máximo cometer errores que puedan despojarlos de sus virtudes empresariales y a partir de ellos ganar crecimiento como futuros creadores de empresas que alcanzaran el mercado mundial.

Se deben reconocer los factores que pueden llevar al líder al fracaso, a no alcanzar el éxito, a no llevar a cabo algún proyecto o no cumplir con los objetivos, esto es de suma importancia ya que el buen líder no puede caer por ningún motivo, el posee todos los argumentos y el conocimiento para convencer a su equipo de trabajo de trabajar arduamente en su proyecto, él debe tener en su interior el poder para influenciar y arrastrar a su grupo a conseguir la meta, quien no posea ese don tiende a fracasar, quien no motiva, no valora, quien no guía de una manera adecuada a su grupo, pierde el control y disuelve el grupo.

el buen líder considera hasta los recursos para llevar a cabo su objetivo, piensa, analiza, se proyecta, debe contar con un equipo homogéneo, preparado, e incluso los induce a capacitarse mas, a darle mas valor profesional y experimental a cada uno de los que lo conforma, porque están en un mercado competitivo, cualquiera que sea la rama o el campo en el que se desenvuelva, debe conseguir superar a los demás y expandirse no solo a nivel nacional sino internacional, utilizar todos los recursos a su alcance, las comunicaciones, el internet, que lo lleven mas cerca de lo que se pretende alcanzar.



## **7. MARCO REFERENCIAL**

### **7.1. MARCO HISTORICO**

Hoy en día en las organizaciones es importante que el jefe de Recursos Humanos tenga un manejo de personal que logre motivarlos a un buen desarrollo de cada una de sus funciones de la mejor manera posible, debe poseer un carisma y un manejo apropiado para que se logren los objetivos y metas propuestas por la empresa. Los jefes dirigen y mandan, presionan a conseguir sus objetivos pero no saben conducir al personal, solo presionan y se pierde la esencia del trabajo en equipo, donde todos se ven beneficiados y alcanzan los propósitos, se requiere de alguien capacitado para mostrarle el camino de la labor y donde el mandato se convierta en un propósito para demostrar capacidades profesionales de cada miembro del equipo.

Un buen líder tiene éxito en la medida en que su equipo de trabajo y el grupo de directivos sean capaces de relacionarse, trabajar juntos, es vital la comunicación entre ambos grupos para que puedan intimar laboralmente y lograr los propósitos, poder influenciar al grupo de trabajo solicitando actividades o funciones para ser llevadas a cabo y mostrando su creatividad y proactividad. El líder lo motiva, escucha, le permite aportar a dichas actividades para ser mejoradas y probar de alguna manera la capacidad para tomar decisiones sin pasar por encima de ningún superior y sus propuestas.

Cada líder debe tener en cuenta ciertos puntos para no confundir sus funciones y su objetivo en la organización:

1. Manejan el poder y dirigen
2. Influyen de manera positiva en los demás

3. Los líderes adquieren su poder por las cosas que hacen y dicen
4. Las fuentes de un líder provienen de lo que toma de su entorno y lo que ofrece de si mismo.
5. La posición del líder, es el reflejo de lo que se espera para si mismo.
6. La recompensa se manifiesta con la entrega de lo que se quiere o necesita o se les quita lo que no se desea.
7. Tener poder de manejar la información, sabiendo que es importante para alguien y que no esta en el conocimiento sino en el acceso.
8. Compartir la experiencia en conocimientos, habilidades o capacidades que pueden ayudar a otros.
9. Poseer y manejar el carisma frente a los demás, lo que atrae la atención del grupo y por ende respeto y confianza.

Sin estas fuentes es imposible que el líder se desarrolle libremente y genere confianza y credibilidad, que a su vez depende de:

1. Tener pasión y entusiasmo en cada proyecto que se realice frente al personal
2. Indicar los objetivos y los beneficios que traerá al equipo si se cumplen.
3. Manejar la experiencia de una manera productiva para el equipo y los proyectos.
4. Capacitar y aportar experiencia, los motivara a aprender y a superarse a si mismos.
5. Entender la posición y la situación del equipo en lo que les pueda afectar, en cuanto a:
  - 5.1. Compartir la experiencia y apoyar a los demás en sus proyectos.
  - 5.2. Responder a las solicitudes que los demás hagan.
  - 5.3. Mantener una excelente comunicación con todo el equipo.
  - 5.4. Fijar bases de respeto y solidaridad en la relación con el equipo, sin caer en las amistades o confianzas exageradas

6. A cada miembro del equipo, se le debe tratar sin preferencias o dándole más a unos que a otros, ser equitativo. (Habilidades de Gestión)

La manera de llevar las relaciones con las personas de la empresa influye en gran medida a la hora de ganar respeto y credibilidad, el líder ante todo es humano y siempre tiene en cuenta el bienestar de su equipo. Para alcanzar los objetivos de la empresa, es importante que el líder tenga en cuenta a las personas y sus necesidades, siendo apoyo en el camino laboral, que aprendan la diferencia de lo urgente y lo importante para no mezclarlo con la parte laboral, para que no interfiera en el proceso de administración laboral. Es importante mostrar la calidad de servicio en el trato a los clientes, tener en cuenta los principios personales, aportar en todo lo que se pueda al equipo de trabajo, exponer los planteamientos y criterios personales como el aporte capital al objetivo en cuestión.

El liderazgo tiene un componente que tiende a confundir los conceptos de su finalidad y se pierde en el camino cuando lo relacionan con la gestión ya que se parecen y entrelazan, pero cada una cumple un rol determinado en cuanto a la función que realicen, así, se podría diferenciar al liderazgo como la forma de influir en el trabajo y la actitud de un equipo de personas que buscan un fin común, la gestión viene a determinar el cumplimiento de los objetivos propuestos por la empresa, siendo la finalidad mas importante. En otras palabras puede definirse el liderazgo como el poder de la influencia y la gestión el poder por la posición.

De acuerdo a Warren Bennis y Dan Goldsmith “Un buen Gerente hace las cosas bien. Un Líder hace las cosas correctas”. Hace las cosas bien para que operativamente se lleven a cabo y se desarrollen de acuerdo a lo establecido, el Líder hace las cosas correctas porque tiene un manejo del grupo de trabajo en el que logra ejercer su autoridad de manera positiva para que se logre lo que se busca.

Para tener claridad de lo como funciona cada uno, se puede determinar teniendo en cuenta los siguientes conceptos:

<b>GESTION</b>	<b>LIDERAZGO</b>
Administran	Innovan
Preguntan cómo y cuándo?	Preguntan qué y por qué?
Se centran en los sistemas	Se centran en las personas
Hacen las cosas bien	Hacen las cosas bien
Mantienen	Desarrollan
Dependen del control	Inspiran confianza
Tienen la perspectiva a corto plazo	Tienen la perspectiva a largo plazo
Tienen un ojo en la línea inferior	Tienen un ojo en el horizonte
Imitan	Son originales
Emulan el clásico buen soldado	Son su propia persona

(Habilidades de Gestion)

Paul Brich (1999), explico que “los gestores se ocupaban de las tareas mientras que los líderes se preocupaban por la gente”, en conjunto se forma un grupo coordinado que alcanza el objetivo, donde ambos se ven beneficiados.

Se procede a interpretar y analizar el desarrollo del liderazgo individual, sabiendo que para tal fin se cuenta con las características únicas y personales de cada individuo, las cuales deben formar y explotar para que logre la eficacia y efectividad de la misma.

Una formación o capacitación ayuda a mejorar a saber utilizar las características personales de cada líder, además incluyen otros valores agregados que aumentan el desencadenamiento y tratamiento de situaciones dentro de la empresa que ponga a prueba el liderazgo, entre otros se

enumeran la motivación de aprender, unidad de alto rendimiento, apertura a la experiencia y auto-control.

Esto nos lleva a estudiar los diferentes tipos de liderazgo, donde sale a flote la personalidad y manera de actuar, al diferenciarlos se podría concluir cuales llegarían al éxito y cuales no, entonces se hace determinante desglosar, analizar y evaluar el grupo de líderes que hacen parte de la empresa e integrar los que reúnen las características para el control del equipo y que son vitales para el logro que se quiere alcanzar. Los más reconocidos son:

1. Liderazgo Natural: es una persona que sobresale por su manera de actuar motivadora y comunicativa, dándole a su equipo de trabajo, mayor participación.
2. Liderazgo Participativo: en un consenso donde todos reunidos opinan y toman decisiones en grupo, él toma una decisión general que reúne la de todos, lo que motiva a su grupo a sentirse importante y valorado y permitirá que trabaje con mejor desempeño y sentido de pertenencia.
3. Liderazgo Autocrático: solo él tiene el poder absoluto para tomar decisiones e indicando las instrucciones para llevarlas a cabo, es duro y exigente, lo que provoca un descenso motivacional en el grupo de trabajo.
4. Liderazgo Burocrático: cumple las funciones y tareas asignadas de acuerdo a lo enmarcado en la empresa, no es creativo ni motivacional, no tiene carisma para atraer la atención del grupo, no es recomendable darle la autoridad, porque no tiene un objetivo claro de lo que la empresa busca.
5. Liderazgo Carismático: su esencia es interactuar y llegarle con facilidad a las personas de su grupo, son creativos compartiendo ideas y motivándolos en desarrollo de sus funciones, es tan vital que sin su presencia en el grupo es difícil alcanzar los objetivos, es el eje fundamental para llevarlos a cabo.

6. Liderazgo Transformacional: es una persona entusiasta, motiva, tiene en cuenta a las personas y sus ideas, cumple con los objetivos, respeta las decisiones tomadas.

Es entonces el líder busca la manera de desarrollar 4 fases para su relación con el grupo de trabajo y alcanzar los objetivos:

1. Autoridad: el grupo hace todo lo que se les pide porque necesitan a alguien que los dirija, que tenga poder, porque sin la guía, temen ser sancionados y verse perjudicados. Por ser la primera etapa no existe aun una relación tan personal, entonces cada uno cumple con su rol en beneficio propio y no de la empresa.
2. Amistad: esta relación se consigue solo si el líder tiene la capacidad para fomentarla y si entrega un buen trato al grupo de trabajo. El líder muestra interés por cada miembro del grupo, preocupándose por su bienestar, metas personales y motivación. Si es una persona sincera y se preocupa por todos, lo demostrará ganándose la confianza del grupo.
3. Respeto: es el valor agregado del grupo para su líder, saben que es una persona capaz de hacer valer sus derechos y de que sean tenidos en cuenta en la empresa. Este nivel es importante profesionalmente para el líder ya que es la oportunidad de demostrar sus capacidades para coordinar, dirigir y cumplir los objetivos, a través de el estudio, el análisis y la preparación, porque es el ideal que no cometa muchos errores ya que es el ejemplo del grupo, el buen líder maneja el tema en el que se desenvuelve, lo estudia, lo aprende, lo analiza, lo domina, así lo errores serán muy pocos.
4. Lealtad: demostrar la lealtad del líder a su grupo cuando en momentos de crisis se entrega en cuerpo y alma y pone la cara por su grupo ante un superior, generando en sus seguidores el deseo de cumplir con el objetivo por encima de los suyos propios. (Manzanilla Victor Hugo, 2012)

Las condiciones humanas que mejoran el manejo del Liderazgo, que aunque mal utilizado su nombre, en el ejercicio viene siendo una actividad compleja en las empresas de hoy en día, hay que recalcar un estudio del yo interior, que como líder debe utilizar para ser exitoso y lo pondrá a reflexionar si esta cumpliendo firmemente con lo que se requiere para no perderse en el camino y a los que reúnen su equipo. (Jiménez Juan Carlos, 2012):

1. Todas las personas quieren llegar a ser alguien: todas las personas tienen sueños o metas por cumplir, de manera diferente porque los llevan a cabo según lo que quieren para su vida. Un buen líder debe tener en cuenta los sueños de los miembros de su equipo, integrándolos como una misión dentro de los de la empresa, lo que provoca la entrega total al cumplimiento, porque los hizo propios.
2. La mayoría de las personas no tienen fe en si mismas: porque en el camino de su vida personal y laboral tuvieron mas tropiezos que éxitos lo que los lleva a perder la credibilidad en todo su entorno y lo que pueden a ofrecerle, el papel del líder es reconocer su esfuerzo y mostrando que si hay otras personas que sobresalen en algunos campos no significa que ellos no puedan hacerlo, sino que también se pueden destacar en otros campos y aportar igual que los demás, esto creara confianza en su líder y en si mismo.
3. Mucha gente no cuenta con alguien que tenga fe en ellas: en especial cuando se inicia un proyecto, por el hecho de no tener una base solida que lo respalde solo su fe en si mismo, el líder ayuda a que se mantenga en el camino y saque adelante sus proyectos, así se presenten obstáculos, así tenga dificultades, lo importante es no desertar sino mantenerse.
4. La mayoría notamos cuando alguien tiene autentica fe en nosotros: porque nuestro líder es lo suficientemente honesto como para creer que tenemos todas las capacidades para desarrollar y lograr una meta y para resaltar que nuestro trabajo es bueno.
5. Estamos dispuestos hacer mucho por quienes tienen fe en nosotros: cuando un líder descarga tiempo y energía en su equipo de trabajo, cultiva su potencial y cree en lo que se puede lograr, se consiguen

grandes resultados, su grupo lo sigue, lo apoya, se esmera por ser el mejor siempre, demuestra toda su capacidad de comunicación, creatividad, trabajo y compromiso consigo mismo, respondiendo a sus obligaciones inmediatas dentro del equipo y a los sueños y metas personales.

### **CAUSAS DEL FRACASO DEL LIDERAZGO** (Valle Valera Ariel Antonio, 2011)

Dentro del desempeño del liderazgo y su desarrollo con el equipo, se cometen errores que pueden desviar el funcionamiento del trabajo en equipo, el líder no tiene claros ciertos conceptos o tratamientos para situaciones que se puedan presentar, esto provoca la pérdida de interés, de tiempo, de motivación, se pueden distraer y perder el control del camino en el que iban, se deben plantear los inconvenientes y tenerlos en cuenta para no caer en ellos y no perder el fin común. Los más importantes para tener en cuenta son:

1. La incapacidad para organizar detalles: el líder que es eficiente, organiza y controla los detalles para desarrollar cualquier función en la empresa, tiene el poder para delegar funciones a su equipo, que está lo suficientemente preparado para realizarlo, un líder que no organiza y lleva a cabo cualquier función o actividad en la empresa, no tiene el suficiente criterio para delegar otras funciones a los demás.
2. Mala disposición para prestar servicios modestos: siempre estar dispuesto a apoyar, colaborar o mejorar cualquier situación, por más insignificante o complicada que parezca.
3. Expectativas de gratificación por lo que saben y no por lo que hacen con aquello que saben: en el mercado es más importante lo que se hace, como se hace, lo que se alcanza con lo que se hace y el poder para influenciar a otros a que lo hagan, lo que saben lo demuestran así.
4. Temor ante la competencia de su gente: por creer que alguno de los que hacen parte de su equipo pueda robarle su cargo, esto es, perder la



confianza y la seguridad en si mismo, esto quiebra la relación con el equipo.

5. Falta de imaginación: que le permita salir de dificultades y guía con inteligencia a su grupo en cualquier situación. Siempre debe contar con un plan B para salir de dificultades o aportar mejores ideas.
6. Egoísmo: porque no debe pretender llevarse todos los honores por un trabajo que se realiza en equipo, así mismo, cultivar al equipo para que todos ganen en muchas maneras.
7. Intemperancia: la falta de templanza en la toma de decisiones o en circunstancias que requieran de apoyo puede generar una falta de motivación y creatividad y se puede perder en el camino. No perder el criterio ni la idea de lo que se espera.
8. Deslealtad: la falta de lealtad consigo mismo, con sus superiores, o con quienes estén en el equipo, tiende a generar fracaso porque no hay respeto por el trabajo en grupo, y lo que cada uno aporta.
9. Acentuar la autoridad: el buen líder estimula no atemoriza. Muestra su autoridad con buena actitud, siendo justo, valorando el esfuerzo y el trabajo de todo su equipo y además conoce perfectamente su trabajo y lo ejerce de la misma manera.
10. Insistir en el título: no importa que títulos tenga, porque para los miembros de su equipo siempre estará presente, como guía, compañero y colega. El título es obsoleto mientras su calidad humana sea fría, injusta y poco motivante, sin carisma ni respeto por los demás no se consigue nada.

## **7.2. MARCO TEORICO**

¿Qué puede provocar el mal direccionamiento del liderazgo en la Empresa?

Una desorganización en la proyección del grupo de trabajo, falta de motivación y una rotunda rotación de personal, ya que al no alcanzar los objetivos ni conseguir beneficios, se buscan mejores oportunidades, o simplemente se conforma pero no aporta mucho a su trabajo, se vuelven

conformistas y mediocres, porque su líder no tiene claro el objetivo, no tiene en cuenta sus ideas, no le permiten tomar ningún tipo de decisiones, se siente en competencia con su grupo, el líder es inseguro frente a su grupo de trabajo, siente miedo a perder su puesto, entonces quiere llevarse todo el crédito del trabajo, esto es disfuncional y hace que se pierda en el camino, perdiendo el objetivo y generando desequilibrio en la proyección de la empresa. Hace perder tiempo y dinero, no hay buen manejo de recursos.

¿Puede influir de una manera positiva o negativa, en el desempeño, estabilidad y trabajo en equipo?

El buen líder influye de ambas formas mientras maneje ciertos parámetros. El buen líder motiva, guía, tiene el carisma para convencer, enseñar, aportar, los encamina, tiene en cuenta todos sus aportes, es humano, porque la parte personal de cada uno, es básica para su buen desempeño, está atento a cada paso de cada miembro, establecen una comunicación estrecha que permite conocer a fondo en que está fallando o que más tiene para aportar, todo esto genera al miembro del equipo seguridad en sí mismo, deseo de superación de querer capacitarse para alcanzar tanto sus objetivos personales como profesionales y empresariales.

El mal líder es egoísta, no escucha, no es innovador ni opina delante de nadie porque se siente en riesgo todo el tiempo, los aburre y cambia de grupo constantemente, no alcanza los objetivos y no tiene buen manejo ni de tiempo ni de los recursos, no valora su grupo, no le importa lo que pase con ellos solo que cumplan con sus horarios y sus funciones básicas, cree tener autoridad para mandar y los explota laboralmente, no es humano, esto los desmotiva por completo algunos aguantan otros desertan.

¿Cuáles serían las consecuencias para la empresa, en caso de no cumplir con los objetivos, en cuanto a los recursos o posición en el mercado?

Pierde total credibilidad, no tiene estabilidad laboral, rota constantemente de personal, pierde calidad profesional por el hecho de no conservar elementos con capacidades, conocimientos, experiencia vital para su buen funcionamiento, pierde recursos en el constante cambio de personal, busca siempre lo más barato, se estanca porque un error o el constante cambio genera crisis y demoras, no tiene certificados de calidad que constaten su buen desempeño, ya que para adquirir esto es necesario cumplir con ciertas normas y políticas, por ende no aplican para recibirla, pierde reconocimiento y confianza con los empleados y los clientes, se desmorona.

Para participar en la gestión de la calidad es necesario implantar normas y políticas específicas que exigen a la empresa tener una documentación específica, adaptar procesos, capacitar y entrenar mejor al personal, manejar periódicamente evaluaciones de desempeño, identificar espacios y situaciones para mejorar, tener claros los objetivos y llevarlos a cabo. El líder puede utilizar este medio como una estrategia para influir en su grupo de trabajo, en el manejo de proyectos que lo dirija hacia el cliente y llame su atención. El líder además mantiene a su grupo enfocado en satisfacer al cliente con el propósito de llevar a cabo la misión y visión de la empresa y cumplir todos los objetivos propuestos.

## 8. CONCLUSIONES

El líder tiene la capacidad y el poder de manejar a las personas, esto es un don que no todos poseen, ni el más preparado, se lleva en el interior, tiene la fuerza para integrar, unir, mover y conseguir lo que sea. Es importante que sea una persona con el suficiente conocimiento y experiencia para dirigir, pero a la par del carisma y la humanidad para escuchar, apoyar y crecer en conjunto con su equipo.

Un líder se puede perder en el camino si no tiene clara su visión y proyección, no se deja derrumbar ante los obstáculos y menos se va a sentir amenazado, porque es seguro de lo que es, lo que tiene por ofrecer y hace parte de su lucha el que su equipo evolucione, se capacite, aprenda de él, es un maestro, que no compite con su equipo, sino que trabaja a la par con el, por eso alcanzan el éxito.

Cuando se obtienen resultados positivos, la empresa alcanza un nivel alto en cuanto al buen manejo de personal, lo que lleva a un cliente satisfecho, que no cambiara tan fácilmente, esta entre otras es de las razones más importantes para aplicar a un sistema de calidad, que lo ubicará en una posición mas alta de la que manejaba anteriormente, y lo enfocara a nivel internacional. Eso es lo que busca toda empresa, globalizarse.

## 9. RECOMENDACIONES

Para evitar crisis de armonía laboral, rotación de personal, gastos innecesarios en la empresa, el líder deberá tener en cuenta ciertos puntos para alcanzar el mejor desempeño del grupo en general, entre otros se pueden resaltar que tenga claros los objetivos y la proyección de los mismos en la empresa, que se busca y hacia donde van cuando se consigan, la base de esto es la estrecha comunicación, las alertas oportunas, decisiones tomadas a tiempo, escuchar todas las ideas y aportes posibles, todo en un momento de crisis, ayuda muchísimo.

Nunca debe olvidar que el líder no es el gerente, porque el gerente hace la solicitud de lo que se requiere para la empresa, o analizan un nuevo proyecto y él lo autoriza, el líder lleva a cabo estas peticiones, reúne a su equipo y pone en curso la solicitud, encamina y coordina funciones para cada miembro, cuando existe una buena comunicación, confianza y admiración se logra todo, mientras el líder no sepa diferenciar o manejar su posición, es posible que el equipo se desmotive y fracase, esto puede ser eventual, pero el que tiene claro su propósito, no tiene por qué confundirse y triunfa.

Es importante que cada líder tenga dentro de su equipo a los mejores, toda su experiencia y conocimiento es válida e importante, siempre debe motivarlos y capacitarlos constantemente, para ir mejorando el desarrollo del objetivo.

Si la empresa requiere de un registro de calidad, requiere de políticas dentro de la empresa y normas que exigen para la misma, alcanzar este punto es demostrar que los clientes están satisfechos y que se busca abarcar mayor espacio, para que cada vez sea mejor.

## 10. REFERENCIAS

Tomado de la página denominada Habilidades de Gestión, enciclopedia financiera

(<http://www.habilidadesdegestion.com/Liderazgo/Liderazgo-en-las-organizaciones.htm>)

Karla Salazar, Alexmi Tovar, Diomarlys Sotillo, (2013). Administración de personal. 13 de mayo de 2013 Planificación RRHH desde <http://www.monografias.com/trabajos96/direccion-rrhh-y-liderazgo/direccion-rrhh-y-liderazgo.shtml#direcciona>

Marisol Espino González, 2012. Liderazgo y manejo de Personal. Derechos reservados desde <http://excellencecapacitacion.wordpress.com/areascapacitacion/liderazgo-y-manejo-de-personal/>

Víctor Hugo Manzanilla, 2012. Las 4 etapas de la relación líder-individuo, inspirado de “Los 5 niveles de liderazgo” del Dr. John Maxwell. 3 de Junio de 2012 desde <http://www.liderazgohoy.com/las-4-etapas-de-la-relacion-lider-individuo/>

Juan Carlos Jiménez, 2012. Condiciones humanas a tomar en cuenta para mejorar su liderazgo. 12 de octubre de 2012 desde <http://www.degerencia.com/articulo/condiciones-humanas-a-tomar-en-cuenta-para-mejorar-tu-liderazgo>

Ariel Antonio Valle Valera, 2011. El liderazgo como factor clave del éxito para la Administración de Empresas. 19 de diciembre de 2011 desde <http://www.monografias.com/trabajos90/liderazgo-como-factor-clave-exito-administracion-empresas/liderazgo-como-factor-clave-exito-administracion-empresas.shtml#relacionea>

