Claves para Líderes: compartiendo su poder

Por Alex Barrera, Vicepresidente de Zendesk para América Latina

Para poder alcanzar los objetivos que establece una empresa y tener un crecimiento, pueden trazarse diferentes estrategias, rutas y caminos. Sin embargo, la clave para poder lograr cualquier tipo de meta está basada en el trabajo en equipo. Si se cuenta con un grupo de trabajo alineado y comprometido con las necesidades de todos, será más sencillo alcanzar las metas que se persiguen.

En la actualidad un sinnúmero de empresas continúan estableciendo estructuras verticales en las que los líderes permanecen en un punto intocable, mientras que los equipos reciben excesivas cargas de trabajo, no cuentan con retroalimentación ni rumbo claro sobre sus acciones dentro de la compañía.

El verdadero líder tiene la capacidad de identificar diferentes contextos dentro de su organización, por ejemplo en el caso del sector de servicio al cliente, es capaz de buscar una solución que permita reducir la carga de trabajo rutinario de sus colaboradores para que puedan dedicarse a tareas de mayor nivel de especialización sin descuidar aquellas solicitudes de los clientes que llegan en altísimos volúmenes.

Además de encontrar las herramientas como la Inteligencia Artificial que puedan ayudar a sus colaboradores a ser más eficientes, es importante reconocer otras características principales que deben reunir los líderes actuales para crear ambientes de trabajo ideales para su equipo.

Compartir el poder
Los colaboradores son el activo más importante de la compañía y merecen ser impulsados hacia la generación de ideas y motivados a compartir su opinión, ya que su conocimiento y experiencia son de gran valor para la empresa. La retroalimentación permite implementar más fácilmente cualquier cambio o estrategia. Tanto emprendedores como corporativos destacan la importancia de disminuir las estructuras de comunicación de arriba hacia abajo en el empoderamiento de los empleados. En este modelo de “compartir el poder” las malas ideas son inexistentes y los jefes deben sustituirse por líderes que compartan su información, conocimiento y experiencia. La única manera de aplastar esta jerarquía y permitir que la gente escale posiciones que coincidan con sus características es permitirles exhibir sus habilidades.

Construir confianza
El elemento fundamental para lograr con éxito un trabajo en equipo es la confianza. Si se impulsa un ambiente en el que los compañeros conozcan las habilidades de los demás, valoren sus fortalezas y ayuden en sus debilidades, se creará un vínculo estrecho que permitirá alcanzar metas en conjunto y se podrán librar dificultades cuando haya algún problema que resolver en equipo.

Establecer objetivos comunes
Si los empleados sienten que trabajan únicamente para enriquecer a la compañía, probablemente sentirán poca motivación para perseguir las metas y objetivos de negocio de sus áreas. Por esto, todos los integrantes del equipo deben estar alineados con la estrategia y sentir satisfacción con los resultados obtenidos, y que todo el trabajo es para llegar a un bienestar común dentro de la organización. Una manera de lograrlo consiste en comunicar la misión de la empresa de manera uniforme y que se defina cómo cada miembro y departamento puede contribuir a cumplirla.

Crear un sentido de pertenencia
Invariablemente, todos tenemos la necesidad de sentirnos que pertenecemos a algo y el trabajo no es la excepción. Crear una identidad común resulta un factor muy poderoso para crear exitosos grupos de trabajo. Es importante que los equipos de trabajo se destaquen por ser grupos cohesionados, con sinergia y capacidad de acción y escucha, a la par de contar con un líder que tenga la capacidad de guiarlos y motivarlos para alcanzar objetivos comunes.

Reconocer los éxitos grupales
Si bien, reconocer los logros individuales es fundamental, la clave del éxito empresarial radica en la recompensa al equipo en su conjunto. Cuando se felicita y celebra a todos los implicados en una tarea y se agradece su trabajo, la moral colectiva alcanza mejores niveles.

Ser un buen guía
La labor de un líder radica en reunir y guiar los esfuerzos individuales dentro de un equipo de trabajo. Es indispensable lograr acuerdos y consensos entre las partes, además de tomar decisiones con base en las ideas y opiniones del equipo, pero sobretodo con la experiencia. Un buen líder es comunicativo, entusiasta, organizado, visionario, comunicador, resolutivo, disciplinado, creativo, negociador, y lo más importante, honesto y transparente.

Al consolidar un liderazgo apoyado en la fortaleza del trabajo en equipo, es más evidente la facilidad para timonear el barco a buen puerto y que los resultados sean mucho más sencillos y rápidos de obtener.

Acerca de Zendesk

Zendesk es la desarrolladora de software para una mejor relación con los clientes. Empodera a las empresas a mejorar el engagement con sus clientes y entenderlos. Con más de 101,000 clientes de pago, los productos de Zendesk son utilizados por organizaciones en 160 países y territorios. Con sede en San Francisco, Zendesk opera en los Estados Unidos de Norteamérica, Europa, Asia, Australia y Sudamérica. Para saber más, visite www.zendesk.com.mx