

An aerial photograph of a city skyline at sunset, featuring the Oriental Pearl Tower. A network of white lines with glowing nodes is overlaid on the image, connecting various points across the city. The sky is filled with dramatic, colorful clouds in shades of orange, yellow, and blue.

# El rol del líder en la recuperación tras la crisis del COVID-19

**DuPont  
Sustainable  
Solutions**



# El rol del líder en la recuperación tras la crisis del COVID-19

**Jorge Luis Acevedo Escobar**, Senior Consultant SME Coaching & Cultural Transformation  
DuPont Sustainable Solutions (Jorge.Acevedo@consultdss.com)

Ante la realidad que el mundo enfrenta hoy frente a la pandemia del COVID-19, diseñar e implementar exitosamente una estrategia para mantener a flote la operación del negocio se vuelve algo imperativo y es aquello en lo cual los esfuerzos de la gran mayoría de organizaciones están centrados. El desafío común es lograr adaptar la operación del negocio garantizando su funcionamiento: “El mundo se enfrenta a la peor crisis desde la segunda guerra mundial”<sup>1</sup>.

Durante la implementación hora a hora de esas estrategias de mitigación para sobrellevar el hoy, es crítico entender y planear lo que será de la recuperación de las operaciones una vez la situación regrese a un nuevo estado “normal”.

Con el propósito de asegurar que se sigue siendo sostenible y viable, ese nuevo “normal” al que las organizaciones se enfrentarán debe partir del principal habilitador: las personas. Garantizar la implementación de medidas que permitan contar con las condiciones necesarias para que se tenga un ambiente seguro de trabajo para la salud de las personas, será protagonista. En este sentido, el líder como parte de la comunidad y pilar de los equipos es invitado a reconocer su forma de pensar y actuar para entender lo que ante ese nuevo “normal” sigue siendo válido o aquello que requiere ser transformado y así soportar eficazmente volver a poner en marcha la operación del negocio.



1. António Guterres, Secretario General de la Organización de las Naciones Unidas. 31 de Marzo, 2020 - <https://www.lavanguardia.com/economia/20200401/48254415839/onu-coronavirus-peor-crisis-segunda-guerra-mundial-pib-antonio-guterres-secretario-general.html>

## ¿Cómo desde el liderazgo se puede soportar efectivamente la estrategia de recuperación de las operaciones después de la crisis?

A continuación, algunas dimensiones que merecen atención por parte de los líderes de cara a la etapa de recuperación de las operaciones.<sup>2</sup>



### Con quién, en dónde y cuándo.

Es necesario establecer los actores clave del proceso así como el momento y el lugar más eficiente para sostener las conversaciones que definan la estrategia de recuperación después de la crisis. Involucrar diversos puntos de vista que agregan valor en la toma de decisiones determinará el éxito, robustez y cobertura de los planes diseñados.



### Prioridades, aquello en lo que se cree y el propósito.

En términos generales, el propósito y valores de la organización no deberían verse alterados. En la misma línea, es altamente probable que las prioridades sí cambien bajo la premisa que refuerza el hecho de que la salud y seguridad de las personas, son lo que permitirá mantener el negocio funcionando. Validar propósito, valores y prioridades es el punto de partida para confirmar que el norte sigue siendo el mismo. De manera similar y en el ámbito personal de los líderes como seres humanos, dependiendo de los diferentes momentos de vida éstos replantean su propósito, recalibran su escala de valores o establecen un nuevo orden en las prioridades.

Desde su identidad, el líder merece prestar atención a estos elementos para verificar que lo personal y lo organizacional siga estando alineado, ya que esto refuerza la importancia de que la actuación de los líderes requiere coherencia en su pensar, decir, sentir y hacer.

Validar el nivel de prioridad alrededor de elementos como la integridad y salud de las personas, las estructuras de gobernanza, los actores clave de la cadena de abastecimiento, los nuevos riesgos emergentes en la reactivación de la operación, la integridad operacional y mecánica de los activos, el uso eficiente del tiempo de los colaboradores mientras están en aislamiento y, el enfoque en la comunicación externa; son parte de las consideraciones que tanto líderes como organizaciones deben repasar para asegurar la reactivación exitosa del negocio.



### Lo que hace el líder desde su rol.

Usualmente, la percepción que los colaboradores tienen de sus líderes es el resultado de la observación de ciertos comportamientos, que muestran o no coherencia y adherencia a un plan de organización y a una personalidad definida por valores, prioridades y objetivos. Evaluar lo que actualmente está haciéndose y es efectivo, aquello que necesita ser hecho de una forma diferente y lo que necesita dejar de hacerse a la luz de la reactivación, permitirá que el líder fortalezca su credibilidad derivada de su labor más importante como influenciador: modelar desde el ejemplo.

2. DILTS, Robert Brian. Changing Belief Systems with NLP. 1990. Dimensiones tomadas del modelo de los “Niveles lógicos” desarrollado por el autor. 1990.



## Competencias y habilidades.

Nuevas acciones y procesos, requieren construir nuevas destrezas en los individuos. El líder desde luego, no es ajeno a esto y es por eso que resulta valioso evaluar las competencias que se tienen y las que son necesarias desarrollar para poder soportar exitosamente a su equipo y a la organización en este nuevo “normal”. Identificar competencias sin utilizar es también una pieza clave en este ejercicio porque permite planear, por ejemplo, cómo aprovechar el aislamiento o el teletrabajo para desarrollarlas y habilitar en ellos, lo que será necesario en el regreso de las operaciones.



## La identidad del líder.

Por último y no menos importante, el líder en su identidad también merece ser revisado. El fortalecimiento de la imagen que los líderes quieren que sus colaboradores vean en ellos, es el resultado de una elección consciente en relación con el nivel de involucramiento que demostrarán en el diseño e implementación de la estrategia de reactivación. Pensar sinceramente sobre quién se está siendo como líder, lo que se hace y tiene valor para el equipo y la empresa, la forma y el lugar desde el que se comunica, la solidez de las relaciones interpersonales, la transparencia y oportunidad de las interacciones, entre otros; contribuye a que esa imagen se forje a través de un **liderazgo consciente y con propósito**, teniendo en cuenta no solo qué hacer y cómo hacerlo, sino por qué y para qué se hace.

## Conclusión

El horizonte frente a la reactivación ofrece desafíos que en muchos casos aún son desconocidos y varían día tras día. Lograr correr a la luz de estas dimensiones un ejercicio de reflexión individual, refuerza el hecho que las organizaciones son aún más fuertes desde, con y a través de las personas. El acompañamiento empático, consciente, realista, efectivo y creíble del líder es un factor crítico de éxito para gestionar la nueva realidad que como sociedad, organización e individuos compartimos en este momento.



DSS es un proveedor líder de servicios de consultoría de gestión que permiten a las organizaciones proteger a sus empleados y activos, realizar eficiencias operativas, innovar más rápidamente y desarrollar la capacidad de la fuerza laboral.

**latam.consultdss.com**

 **@ConsultDSS**

 **consult-dss**

 **ConsultDSS**

**DuPont  
Sustainable  
Solutions**

