

Responsabilidad social con un enfoque liderazgo servidor

Por Elías Gabriel Polo Acuña

Especialización en Gerencia de Organizaciones con Énfasis en Liderazgo y Servicio

Resumen

El objetivo del presente artículo de reflexión es comparar el enfoque actual de las organizaciones y sus líderes, que se basa en el poder, con una nueva propuesta social basada en el servicio y acompañado de una cultura organizacional adaptativa y de valores. Como es sabido, las organizaciones actuales y sus dirigentes tienen como objetivo final ser cada día más poderosos y rentables, olvidando la visión con la cual fueron creadas. Con este nuevo enfoque se desea darle un panorama más humano orientado hacia la responsabilidad social para la construcción de una mejor sociedad. La misión primordial es actuar y ver cómo impacta este nuevo enfoque a la comunidad, las familias y la sociedad misma, comprometidas con el liderazgo de servicio.

Palabras clave: responsabilidad social, servicio, liderazgo de servicio, organizaciones.

Abstract

The aim of this paper is to compare the current approach of organizations and their leaders, based on power, with a new proposal based on service. Social and support of adaptive organizational culture and values. As you know today's organizations and their leaders, is to be ever end and cost more powerful forgetting the vision with which they were created. This new approach to what you want in it is to give a more human-oriented social responsibility to build a better society. The primary mission is to act and see how it impacts this new approach to community, family and society itself committed to servant leadership.

Keywords: social responsibility, service, service leadership, organizations.

Introducción

La Responsabilidad Social

Organizacional (RSO), descrita comúnmente por sus promotores, muestra la forma de alinear las actividades de una empresa con las expectativas sociales, económicas y ambientales de sus “accionistas.” Se ha vuelto una especialidad de relaciones públicas.

El desarrollo del presente trabajo tiene como objetivo mostrar la importancia de la participación de la organización y sus líderes servidores, para que los logros sociales y humanitarios de la misma sean eficaces, sin desligarse de la visión institucional.

Yukl y Van Fleet, citados por Páez y Salgado (2009), en su trabajo Liderazgo ético, afirman que “El liderazgo es un proceso que influye sobre: los objetivos, las estrategias, las tareas, para que haya identificación entre los grupos y la cultura organizacional”.

Quienes pretendan orientar las acciones humanas, deben cultivar virtudes, y practicar y enseñar la ética dialógica en su influencia sobre personas y grupos, absteniéndose de abuso de poder.

Antecedentes

La historia de la responsabilidad social no tiene un comienzo claramente determinado, sin embargo, a fin de marcar algún antecedente, podríamos decir que hay documentos que datan del siglo XIX y algunos de siglos anteriores, que dan fe de acciones por parte de las compañías en favor de sus trabajadores.

El nacimiento de la ONU y posteriormente la Declaración Universal de los Derechos Humanos

sirvieron como una base sólida para que se generara una mayor conciencia social. Hechos o eventos como la Conferencia de Estocolmo en 1972, el Informe Brundtland en 1987 y el Protocolo de Kyoto en 1997; el nacimiento de grupos civiles como Amnistía Internacional, WWF, Greenpeace y Transparencia Internacional; las iniciativas formales empresariales como AA1000, SA8000, las Directrices de la OCDE y el mismo Pacto Mundial; así como el surgimiento de organizaciones como la Global Reporting Initiative o el Instituto Ethos, son todos, acontecimientos que han servido como bloques para levantar esta construcción social y medioambiental conocida como Responsabilidad Social Empresarial. Hoy, la Responsabilidad Social Empresarial está institucionalizada, a través de distintos organismos alrededor del mundo; se habla ya de una manera sólida de sustentabilidad; se han producido grandes documentos como El Libro Verde y El Blanco; y se han publicado guías extraordinarias como las Directrices de la OCDE o la tan ansiada ISO26000 que aún no llega, pero que ya podemos vislumbrar.

El enfoque de la rentabilidad social dentro de una organización servidora

Una organización debe tomar en cuenta la importancia de la rentabilidad social así como se toma en cuenta la de la rentabilidad financiera.

La responsabilidad social se ha entendido como “el conjunto de obligaciones y compromisos legales y éticos que una organización tiene con los grupos o comunidades que reciben los impactos que sus

actividades u operaciones producen, ya sea en el ámbito social, laboral o medioambiental y de los Derechos Humanos”. No se encuentra una definición universal de lo que se entiende por responsabilidad social, pero podemos apreciar lo que dice en su página web el World Bussines Council for Sustaineble Development: “La decisión de la empresa de contribuir al desarrollo sostenible trabajando con sus empleados, sus familias y la comunidad local, así como la sociedad en su conjunto para mejorar su calidad de vida”.

Esta responsabilidad social de las organizaciones tiene sus principios como son: transparencia, materialidad, verificabilidad, visión amplia, mejora continua y una clara naturaleza social de la organización.

La responsabilidad social de un líder-servidor

La responsabilidad de un líder servidor en la organización es sentir y hacer sentir estos principios de la organización como suyos; el líder es de alguna manera el principal protagonista en la comunidad social u organizacional en donde se desarrolle, y de su protagonismo está dependiendo el grado de pertenencia que se desarrolle en esa comunidad.

Es el líder aquella persona que guía para los cambios, el que logra que sean más efectivas sus actividades; además de apreciar la efectividad, motiva a sus seguidores a ser cada uno de ellos también agente de cambio. Para desarrollar esa capacidad motivadora, el líder debe tener una correcta comprensión de la naturaleza humana, y con base en los valores humanos y

de la organización, hace posible una interrelación profunda.

Los participantes en la gestión organizacional rescatan ese valor de pertenencia, crean sus espacios en correlación con sus funciones, con los objetivos, metas y visión de la entidad o comunidad en la cual se desarrollan. En toda organización existen diferentes tipos de líderes, y en las diversas gestiones organizacionales hay un gran potencial humano que de una u otra forma es responsable del desarrollo de esa organización a la cual pertenece. Un verdadero líder es el que se hace seguir libremente por otros, el que hace que otros se identifiquen con su actitud y aptitud. Existen elementos muy importantes que intervienen en el desarrollo del liderazgo servidor, a saber:

La credibilidad como base para un liderazgo exitoso.

La diferencia entre poder y autoridad.

El tipo de comunidad que conforma la organización.

Un buen líder se comunica con sinergia.

El líder colabora con sus seguidores y los motiva con su ejemplo.

Para el líder servidor, la falta de previsión y el abandono de metas son incompatibles para la ejecución de su liderazgo; cuando se habla de previsión y metas, no solo nos referimos a las de la organización como institución, sino también a las que corresponden a sus seguidores para poder considerar los agentes motivadores que se requieren.

Cuando se es jefe y líder se debe tener la capacidad de hacer que sus funcionarios salgan del círculo vicioso

de solo saber hacer lo que les mandan a hacer, sino que sepan valorar sus capacidades y se valoren permitiéndoles desarrollar su imaginación para desarrollar la creatividad y lo que sería mejor a la innovación, para lo cual se requiere cultivar la confianza entre las personas en lugar de vivir cuidándose las espaldas; son estos los fundamentos de una visión; en sí una visión es un sueño que podría hacerse realidad: “Solo cuando aprendemos a querernos nosotros mismos es cuando empezamos a querer a los demás”.

Para gestionar con calidad se requiere la participación de un liderazgo eficaz, que debe reflejar los tres factores fundamentales, como son:

Factor afectivo: que le permite atender las necesidades y expectativas del personal y buscar su participación.

Factor intelectual: que le permite desarrollar análisis con métodos, a evaluar y a tomar decisiones racionales.

Factor volitivo: con el que muestra su dedicación a las tareas, preocupación por las acciones y tendencia a ejercer un liderazgo servidor. Los líderes que no cuentan con estos factores se refugian en la autoridad inoperante y anárquica. El líder servidor tiene como misión interesarse por las necesidades de los que lo rodean y encontrar la forma de satisfacerlas.

Según Greenleaf, “Ser visionario es la parte integral del liderazgo, es el trabajo más importante del líder”; liderazgo es un arte que pocos están practicando y que sería más que un beneficio propio, una forma de vida moralmente elevadora tanto para el líder como para sus seguidores.

El proceso administrativo de la

organización es en última instancia una relación entre personas, lo que permite establecer la relación humana y relación social integrando los valores éticos y morales. Esta relación humana es la esencia de la gestión en una organización; cuando se lucha por el logro de los objetivos establecidos tomándolos como tarea de todos y de todos los días, se está trabajando por el desarrollo y la evolución de los servicios que faciliten a los clientes el logro de sus propios objetivos personales, y así trascender y dejar un impacto positivo en el entorno de la organización, participando en el mejoramiento de la calidad de vida de los proveedores y clientes que demandan los servicios de la organización.

Las organizaciones como entidades sociales, juegan un papel fundamental tomando obligaciones con la sociedad. En este caso, el líder servicial ayuda a poner a sus seguidores de manera exitosa en el lugar en que desearía que estuviesen los demás, para utilizar estrategias adecuadas que faciliten el logro de objetivos expresados en la responsabilidad social que toda organización tiene para su contexto interno y con su entorno.

Conclusión

La Responsabilidad Social en las organizaciones es para mi concepto el mayor reto que debe tener toda organización que quiere mantenerse dentro del tiempo; toda organización debe emplear un nuevo enfoque que le permita contrarrestar los constantes cambios que se enfrentan día a día en este muy variable mundo, y su vez capacitar a sus líderes servidores

para tener una visión más holística de lo que significa responsabilidad social e integrando los valores éticos y morales que un buen líder servidor debe poseer. Para lograr este alcance, las organizacionales deben tener sus valores bien definidos y que logren adaptarse a los constantes cambios del mercado para poder llegar así a ser las más exitosas.

Referencias

www.ascolfa.edu.co/memorias/Ponencias/PRES_714.pdf

<http://idem.uab.es/treballs%20recerca/jordi%20tru%C3%B1o.pdf>