

“HABILIDADES GERENCIALES PARA ALCANZAR EL ÉXITO”

Presentado por:

JOSÉ EDUARDO FRANCO RODRÍGUEZ – D5200799

TRABAJO DE GRADO (ENSAYO ACADÉMICO)

Presentado a:

JUAN PABLO SÁNCHEZ ACEVEDO

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA - FAEDIS



PROGRAMA ACADÉMICO ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
SEMINARIO DE GRADO

BOGOTÁ. D.C., COLOMBIA; ABRIL DE 2017

RESUMEN

El siguiente escrito muestra una de las formas como los gerentes o mandos directivos de una empresa pueden llegar a alcanzar el éxito en una organización de carácter privado, creadas con el fin de un interés económico y que satisfaga las necesidades creadas por la sociedad en un mercado específico. Los líderes de cada proceso, pueden aplicar tres habilidades concretas que facilitan la consecución del éxito en las organizaciones. La primera de ellas es la planeación, proceso en el cual se crean las pautas y planes que deberá seguir cada uno de los miembros de la empresa, es la fase en que se plasma el derrotero a seguir e igualmente se trazan las metas y objetivos que deben ser cumplidos al final de un periodo determinado, una vez termine este proceso se evaluarán los resultados obtenidos. La comunicación es otra habilidad utilizada por los gerentes la cuál es fundamental para transmitir las ideas y solucionar los posibles conflictos que se presenten al interior de la empresa. Por último, los mandos directivos podrán utilizar la negociación como medio para lograr alianzas importantes en beneficio de la organización que lideran, esta habilidad es de vital importancia para el crecimiento de la empresa y lograr fortalecerse en el mercado en el que se desenvuelven según su actividad comercial. El éxito obtenido mediante las habilidades mencionadas, se basa en el cumplimiento de los objetivos propuestos y las metas impuestas al inicio de un periodo trazado.

Palabras claves: Habilidades gerenciales, éxito, empresa, planeación, comunicación, negociación, objetivos, metas.

ABSTRACT

The next text shows a way about company's leaders or directives can get success in a private organization, created with an economic interest and to satisfy society needs in a specific market. The leaders of each process can apply three specific abilities that make easier to get success in an organization. First, planning, process in which are created point and planes that will be followed for everybody at the company, it is the phase when it establishes the way to follow, the goals and objectives that will be get at the end of a determined period. When this process is ended the obtained results will be evaluated. Secondly, communication is another ability used by leaders and it's too important to transmit ideas and solve possible conflicts than can happen in the company. Finally, leaders use negotiation like a way to get important alliances that beneficiate the organization, and it is a vital ability to make grow the company and get to be stronger in the market. The success obtained through named abilities is based in the results of initial goals and objectives that were followed since the beginning of a specific period.

Key words: Leader abilities, success, company, planning, communication, negotiation, objectives, goals.

INTRODUCCIÓN

El mundo de hoy se enfrenta a un mercado capitalista, los gerentes de las empresas no solo se deben encargar de dirigir y supervisar el cumplimiento de la misión de la organización que lidera, sino que a su vez, debe contar con ciertas habilidades gerenciales que le permitan conseguir el éxito en el mercado y lograr una diferencia significativa sobre la competencia que se presente en la industria a la que pertenece acuerdo su actividad comercial.

Lo primero e indispensable para lograr mencionado éxito es determinar unas metas claras que permitan medir, evaluar y conocer el momento indicado en que son alcanzados los objetivos propuestos. Para ello es necesario contar con una excelente planeación que permita crear una ruta de trabajo y den las pautas necesarias a todos los miembros de la organización para tener claras las funciones que debe realizar en busca del cumplimiento de las metas. Así mismo, la planeación ayudará a optimizar el uso de los recursos y minimizará la ocurrencia de errores en el desarrollo de cada uno de los procesos que realice la empresa.

Una vez se crea una buena planeación, la comunicación cumple un papel importante en la organización, teniendo en cuenta que es la herramienta utilizada para transmitir a los miembros de la empresa lo que desean los mandos gerenciales y la manera como se debe actuar para llegar a los resultados esperados. Ahora bien, la comunicación también debe realizarse fuera de la empresa, con el fin de contactarse con el entorno que puede llegar a afectar el normal desarrollo del mercado.

Mencionada comunicación fuera de la organización va de la mano con la negociación, otra herramienta importante que debe ser utilizada por los gerentes o altos mandos de la empresa para alcanzar el éxito basados en las metas propuestas desde un principio. Por medio de la negociación se pueden crear alianzas importantes que ayudan al crecimiento y/o sostenimiento de la organización e igualmente permiten minimizar los efectos de la competencia.

De acuerdo a lo mencionado en los anteriores párrafos, los gerentes de las empresas o los líderes de cualquier organización deben contar y explotar ciertas habilidades gerenciales que le

permiten utilizar de manera eficiente herramientas estratégicas con el fin de obtener el éxito al lograr cumplir los objetivos de las empresas las cuales direccionan, obtenido al momento de alcanzar las metas planeadas desde un inicio.

En el siguiente escrito se pretende resaltar la importancia de estas tres habilidades anteriormente mencionadas, teniendo en cuenta que le brindarán a los gerentes o directivos de las organizaciones los medios por los cuales puede llegar a alcanzar el éxito, basado en el cumplimiento de metas y objetivos impuestos. A su vez, facilitará el desarrollo de las tareas realizadas, minimizando la ocurrencia de errores y mejorando ostensiblemente las relaciones públicas de la empresa, las cuales darán ventajas sobre la competencia y presentarán oportunidades de crecer en el mercado.

Habilidades gerenciales, una herramienta para alcanzar el éxito.

Desde la creación misma del hombre, los seres humanos han visto la necesidad de juntarse y crear grupos con el fin de fortalecerse y/o ayudar al desarrollo de las diferentes actividades de acuerdo a los roles de cada uno de los miembros que conformen dicha comunidad. Ejemplo de lo anterior se puede evidenciar desde la prehistoria, cuando las personas sin saber hablar, buscaban la manera de comunicarse y hacerse entender, conformando numerosas tribus. Una definición de tribu es la de “un grupo social cuyos integrantes comparten un mismo origen, así como ciertas costumbres y tradiciones. El concepto permite nombrar a las agrupaciones formadas por algunos pueblos antiguos o primitivos”. (Porto, 2010). Lo anterior con el fin de buscar intereses un común, facilitar las tareas a realizar y protegerse entre ellos mismos.

Las primeras tribus se empezaron a crear desde el periodo neolítico cuando grandes familias iniciaron a establecer alianzas entre ellas y fusionarse, formando así las primeras civilizaciones. Ahora bien, cada uno de estos grupos conformados necesitan de personas que se destaquen entre sus propios miembros, con el ánimo de liderar a los demás y tomar las decisiones importantes que afecten el bien común de la comunidad. Retomando nuevamente el ejemplo de las tribus, las

personas encargadas de liderar dichos grupos se denomina caciques, los cuales ejercían mucho poder en asuntos políticos o administrativos de su pueblo, influyendo en los demás miembros.

Los caciques tenían ciertas capacidades y cualidades que los diferenciaban y los convertían en personas importantes del grupo, ya que eran los encargados de tomar las decisiones finales al presentarse algún problema o situación que influyera de manera directa en el normal desarrollo de la comunidad.

En la actualidad, aún existe la conformación de grupos de personas que se juntan en busca de un bien común con el ánimo de aportar algo a la sociedad en la que habitan, tal es el caso por ejemplo de las organizaciones privadas naturales y/o jurídicas, “son empresas propiedad de un pequeño número de individuos. Un número limitado de acciones se dividen entre los propietarios. Ellos también pueden estar involucrados en la operación de la organización” (Landers, 2014), creadas con el fin de un interés económico propio y un bien común para la comunidad al brindar algún bien o servicio que supla necesidades presentes en el mercado.

Estas empresas, al igual que las tribus mencionadas anteriormente, también cuentan con líderes encargados de tomar las decisiones importantes para llevar el curso y fijar un derrotero correcto para la organización. Para este caso en particular, son conocidos como los gerentes de las mismas o directivos, ya sean los mismos propietarios o personas impuestas por ellos, que gracias a sus capacidades son los encargados de definir los planes de acción que debe tomar cada miembro de la empresa para lograr cumplir con la misión de la organización.

Colombia es un país que basa su economía en un sistema capitalista, donde las empresas privadas compiten diariamente por subsistir y crecer para marcar la diferencia sobre sus rivales, y se define el capitalismo como un:

Sistema económico en el cual la propiedad privada desempeña un papel fundamental. Este es el primero de los principios básicos del capitalismo. Se incluyen también dentro de éstos la libertad de empresa y de elección, el interés propio como motivación dominante, la competencia, la fundamentación en el sistema de precios o de mercado y un

reducido papel del gobierno. Sobre la propiedad privada, el capitalismo establece que los recursos deben estar en manos de las empresas y personas particulares, de esta forma, a los particulares se les facilita el uso, empleo y control de los recursos que utilicen en sus labores productivas. Como consecuencia de lo anterior, los particulares podrán utilizar los recursos como mejor les parezca. (Campbell & Stanley, 1997)

Con la excepción de potencias como Rusia y China, la humanidad enfrenta un sistema económico basado en las propiedades privadas productoras de bienes o prestadoras de servicios, generando mayores riquezas y beneficios económicos para aquellas personas que logran destacarse más en el mercado al que pertenecen debido a su actividad comercial, fenómeno conocido como el capitalismo, definido como:

Un régimen de bases económicas en el cual la titularidad de los recursos de producción es de carácter privado. Estos medios operan en base al beneficio, mientras que las decisiones financieras se toman en función de la inversión de capital y con miras a la competencia por los mercados de consumo y el trabajo asalariado. El capitalista, quien dispone de los recursos, pretende ampliar su beneficio por medio de la acumulación y reproducción del capital; el trabajador, por su parte, cumple con su labor para recibir una retribución material (el salario); los consumidores buscan obtener la mayor satisfacción o utilidad posible al momento de adquirir productos o contratar servicios de diversa índole (Perez & Gardey, 2008).

Tomando como referencia el anterior concepto, es importante resaltar que este modelo económico se basa en la competencia, donde los consumidores finalmente escogen aquellos productores que brinden las mejores condiciones en términos de costo, cantidad, calidad y servicio para satisfacer la necesidad requerida.

Basados en lo mencionado y teniendo en cuenta el mundo competitivo en el que se vive en la actualidad, es necesario que las empresas cuenten con gerentes o directivos capacitados para dirigirlas de forma exitosa y de esta manera lograr destacarse y crecer en el mercado en el que compiten, para ello deben aplicar estrategias importantes que les brinden las mejores herramientas en cuanto al manejo de personal de la empresa, recursos, planes económicos y de producción, que le permita llevar una excelente dirección interna y externa de la organización.

Para lograr dichas herramientas los líderes de cada organización deben contar con algunas habilidades gerenciales que les permitan conseguir las gestiones necesarias en busca del éxito de la empresa que dirigen, (Ruiz, 2016) define estas habilidades como:

El punto diferenciador entre los gerentes que simplemente “ordenan”, y aquellos que ejecutan los procesos administrativos y quienes, gracias a sus actitudes, acciones y motivaciones positivas hacia el trabajo y hacia sus subalternos, contribuyen al bienestar de su comunidad laboral y al clima organizacional de sus empresas (p. 12).

Así mismo, dichas habilidades de acuerdo a la funcionalidad de los miembros de la organización Garcia & Becerril (2014) las clasifican de la siguiente manera:

Dependiendo del nivel gerencial, se pueden considerar importantes las distintas habilidades. Sin embargo, en todos los niveles son importantes las habilidades humanas, en los niveles gerenciales más altos se hacen importantes las habilidades conceptuales (para poder ver y entender a la organización como un todo y planificar, organizar y ejecutar las actividades de manera sistemática), mientras que en los niveles más bajos, tienen mayor importancia las habilidades técnicas. La importancia de las habilidades gerenciales radica principalmente en conocer que hacen los directivos y que deben hacer, que necesitan para hacerlo y, sobretodo, los resultados que se espera de ellos (p. 125).

Ahora bien, entre las habilidades gerenciales se pueden destacar tres en especial, que para el caso de estudio son las más relevantes para alcanzar el éxito por parte de los directivos de cualquier organización. La planeación, la comunicación y la negociación, herramientas claves que al ser utilizadas por los entes directivos de una manera eficiente lograrán obtener los resultados esperados y podrán destacarse en el mercado que compiten.

La planeación enfocada en la creación de metas claras y objetivos propuestos al inicio de cada periodo, así mismo en el manejo del talento humano, distribuyendo al personal en las áreas donde puedan llegar a obtener un mejor desempeño acuerdo sus capacidades y a los roles que cumpla en la empresa.

La comunicación, la cual facilita el entendimiento de cada uno de los procesos que desarrolla la empresa e igualmente ayuda a la resolución de conflictos internos que se presenten entre los miembros que conforman la organización.

Por último la negociación, herramienta indispensable para lograr establecer unas excelentes relaciones públicas que permitan crear alianzas estratégicas para el sostenimiento y crecimiento de la empresa en el futuro.

La planeación

La planeación es la primera y quizás una de las fases más importantes que debe implementar el gerente de una empresa, teniendo en cuenta que es necesaria y se presenta en cada uno de los procesos que se desarrollan al interior de una organización, se define como:

Un accionar que está vinculado a planear. Este verbo, por su parte, consiste en elaborar un plan. A través de la planeación, una persona u organización se fija alguna meta y estipula qué pasos debería seguir para llegar hasta ella. En este proceso, que puede tener una duración muy variable dependiendo del caso, se consideran diversas

cuestiones, como ser los recursos con los que se cuenta y la influencia de situaciones externas (Perez & Gardey, Planeación, 2008).

De acuerdo a lo enunciado en el párrafo anterior, es de notar que la planeación va de la mano con el planteamiento de metas, permitiendo a los mandos directivos plasmar ciertos objetivos basados en la función y/o misión de la organización, deben ser metas alcanzables, medibles y que ayuden a la mejora continua de la empresa. Una vez se preparan dichos objetivos, los gerentes o líderes de procesos deben retransmitir cada una de las ideas a todos los miembros de su equipo de trabajo y velar por que cada uno de ellos los entienda y este en la capacidad de realizarlos, es importante entender que los objetivos o metas que se impongan a cada persona deben ser acordes y coherentes con la función que realice en la organización y así mismo brindar los medios necesarios para facilitar el cumplimiento de los mismos y poder exigir la realización de las tareas acuerdo los planes impuestos al personal subalterno.

Se debe tener en cuenta igualmente, los factores externos que pueden llegar a afectar los resultados que se planean alcanzar, y tratar minimizar al máximo la presencia de riesgos que atenten contra la organización y crear medidas preventivas que alerten la ocurrencia de estos imprevistos.

La supervisión y el control son parte importante del proceso, una vez se haya hecho una buena planeación por parte de los directivos, ya que permite medir de forma inmediata el cumplimiento a corto plazo de los objetivos propuestos, con ello se logra verificar si se esta fallando en alguna tarea en específico y poder corregir los errores cometidos. Así mismo, cuando se llega al final del periodo determinado como plazo para una meta propuesta, es indispensable evaluar los resultados obtenidos y constatar si se logró o no cumplir con lo exigido, solo en este momento se sabrá si la planeación hecha desde un principio fue buena y el trabajo desarrollado durante ese periodo de tiempo fue eficiente y productivo.

Cuando el resultado sea negativo y no se logren las metas impuestas desde el inicio, deben elaborarse planes de acción que permitan identificar cuales fueron los errores cometidos, con el fin de mejorar en dichas tareas y tener claras las fallas al momento de elaborar los nuevos objetivos para un nuevo periodo.

Los planes de acción son un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto. Dentro de una empresa, un plan de acción puede involucrar a distintos departamentos y áreas. El plan establece quiénes serán los responsables que se encargarán de su cumplimiento en tiempo y forma. Por lo general, también incluye algún mecanismo o método de seguimiento y control, para que estos responsables puedan analizar si las acciones siguen el camino correcto. El plan de acción propone una forma de alcanzar los objetivos estratégicos que ya fueron establecidos con anterioridad. Supone el paso previo a la ejecución efectiva de una idea o propuesta (Merino & Perez, 2009).

Igualmente, la planeación es un proceso el cuál ayuda al gerente a llevar un control efectivo de los medios con los que cuenta la organización, reconociendo por medios al personal que conforma la empresa, los bienes o activos con los que cuenta y los recursos financieros que maneja.

Para llevar un buen control de personal es necesario que cada uno de los miembros que labora en la organización tenga las capacidades y habilidades para asumir las tareas de determinado cargo al que sea asignado, es decir, verificar que el rol que desempeña al interior de la empresa sea acorde con las aptitudes del individuo, tanto físicas como intelectuales.

Los activos fijos de la empresa deben también tener un control estricto, siendo verificado por medio de revistas aleatorias que permitan constatar los inventarios físicos y/o los que aparezcan en el sistema. A su vez, los recursos financieros deben llevarse por medio de balances mensuales que permitan a los directivos dar una idea clara de como se encuentra la empresa en su parte contable. Todos estos controles hacen parte de una buena planeación que deben tener los gerentes de una entidad con el fin de lograr organizarse y medir cada una de las actividades de la empresa.

Entendiendo así la importancia de la planeación que debe aplicar un gerente a su empresa y la manera como es posible medir si se está llevando de buena manera cada uno de los procesos desarrollados, hay varios autores que resaltan igualmente su importancia para un gerente de una empresa.

Innumerables actores de la organización que intentan explicar el éxito gerencial, centran la correlación de “empresas exitosas” con gerentes que entre otras acciones, hacen de la “*planificación*” su herramienta fundamental. Pareciera entonces que aquellas empresas u organizaciones que la obvian, tienden a fracasar o por lo menos ser ineficientes. Si una organización aspira a permanecer sana debe plantearse objetivos realistas. La planificación está comprometida en la fijación de los objetivos de la organización y en las formas generales para alcanzarlos. La opción frente a la planificación es la actividad aleatoria, no coordinada e inútil. Los planes efectivos son flexibles y se adaptan condiciones cambiantes (Salazar & Romero, 2006).

La comunicación

La comunicación es la acción consistente en transmitir o recibir información o datos con las personas que lo rodean, cabe resaltar que la comunicación no solo se presenta en los seres humanos, sino también a los animales, teniendo en cuenta que es un fenómeno inherente a los seres vivos, ya que es utilizada como el medio para lograr hacerse entender con el resto de seres que se encuentran en el medio que habitan. Así mismo, a nivel general.

Se caracteriza por ser hablada o escrita, en las emociones que transmitimos a través de esas palabras, pero también a través de los gestos, la actitud y en lo racional. Para relacionarnos con otros necesitamos comunicarnos, hacernos entender, expresar nuestros pensamientos, conocimientos y compartirlos, además de recibir una respuesta de esa manifestación. Sin lugar a dudas, y sin aspirar a estar planteando algo novedoso, la comunicación es la clave para nuestro desarrollo personal y profesional (Fernandez, 2012).

Por medio de la comunicación, el personal de una empresa expresa la diversidad de criterios con respecto a un tema específico, y puede partir de estar a favor o en una posición opuesta al líder, pero es por este fenómeno de la comunicación que se resuelven conflictos, se llega a acuerdos y puntos intermedios y se mejoran los procesos productivos de la empresa.

Ahora bien, partiendo de las anteriores definiciones, se entiende el significado de la comunicación dentro de una organización como:

Un proceso de gran complejidad, pues está muy ligado a varios acontecimientos que ocurren dentro de la organización, tales como la motivación, la toma de decisiones, el liderazgo y el conflicto organizacional, entre otros. La efectividad de la comunicación es determinante en la realización de estos procesos (Rojas & Arapé, 2008).

Cuando se entiende la importancia del desarrollo de la comunicación dentro de una organización, se crean metodologías y estrategias cuya función es la de generar voceros que representen y expongan la opinión y posición de las personas pertenecientes a una institución frente a sus líderes y gerentes; basado en esto, instituciones como las gubernamentales, distritales, entidades públicas, entre otras, poseen una red interna en donde se puede expresar abiertamente la opinión sin miedo a sufrir represalias por estar en contra y que conlleva a la negociación y resolución de conflictos como una estrategia de relaciones públicas internas, que secundariamente conlleva a la mejora del ambiente laboral y a una mejor productividad.

Así mismo, y en conjunto con las redes internas creadas con el fin de mejorar la comunicación interna, el líder o gerente de una empresa y organización es pieza fundamental para el desarrollo de una adecuada comunicación entre empleados y directivas, ya que está demostrado que un líder que escucha las inquietudes y necesidades de sus empleados, las valora e intenta aportar soluciones mediante la negociación, sin perder el objetivo y las políticas de la empresa. Consigue una mejor productividad laboral por parte de sus empleados si se compara

con un líder imponente que no escucha las necesidades de sus subalternos y se rige bajo la normatividad absoluta de la empresa sin importar el bienestar. Si no se logra alcanzar manejar esta comunicación interna se puede desatar conflictos entre los colaboradores.

El conflicto se define como:

El conjunto de dos o más hipotéticas situaciones que son excluyentes: esto quiere decir que no pueden darse en forma simultánea. Por lo tanto, cuando surge un conflicto, se produce un enfrentamiento, una pelea, una lucha o una discusión, donde una de las partes intervinientes intenta imponerse a la otra (Porto & Gardey, 2008).

Estos conflictos son inherentes a la convivencia y a la relación con otros seres humanos, por ello el líder debe estar en la capacidad de ejercer una posición neutral entre las dos partes, preguntarse cuál es el punto a defender por cada uno, qué necesidad están tratando de satisfacer y encontrar un objetivo común entre las dos y escoger la herramienta de comunicación más pertinente y adecuada para realizar una negociación entre ambos bandos y llegar a un acuerdo en el que las dos partes se sientan satisfechas.

Esta capacidad de equidad y justicia es lo que hace de un gerente, un líder para sus empleados; para esto no solo se necesita tener el cargo, sino a través de la comunicación, mostrar su emprendimiento y liderazgo generando en sus empleados tal confianza que llegue a ser para ellos un líder a seguir y obedecer y no solo el gerente de la organización. Así mismo, si el líder conoce a sus empleados, escucha sus necesidades y provee soluciones, tiene una herramienta fundamental para la creación y diseño de nuevas estrategias que mejoren el desempeño y la productividad de la empresa, empleando a su favor las habilidades específicas de sus empleados con este fin.

Ahora bien, la comunicación es el centro para el buen funcionamiento interno de una organización, pero también es la base que fundamenta las relaciones externas con otras organizaciones, y debe ser habilidad del líder establecer relaciones que le permitan vender su mercado o realizar negociaciones de mutuo beneficio que le permitan crecer como empresa. Para

ello requiere además de un amplio conocimiento tanto de su propio producto como el de la competencia, que le permita al líder generar estrategias de comunicación hacia sus compradores, que hagan ver su producto mejor en cada aspecto con respecto al opuesto, incluso, si en algún aspecto el otro tiene alguna ventaja, con el fin de igualarla y reducir el riesgo de perder la fidelidad de los clientes.

La negociación

De la mano de la comunicación está la negociación, una herramienta fundamental cuyo objetivo es crear relaciones públicas que le permitan establecer alianzas estratégicas con el fin de hacer crecer la empresa. Durante la negociación se deben generar discusiones que establezcan los términos de un contrato y se deben tomar como situaciones estratégicas que comprometan e involucren al otro y que hagan que mejoren los resultados incluso sin son basados en una normativa.

Con base en lo anterior, negociación se define como:

El arte de llegar a una mutua comprensión, a través de las oportunas discusiones sobre los puntos esenciales de un contrato, tales como entrega, especificaciones, precios o términos. Dada la interrelación de dichos factores entre sí y con muchos otros, se trata de un arte que requiere juicio y sentido común. Las negociaciones son situaciones estratégicas, es decir, las acciones de una parte dependen de lo que haga el otro, e involucran una serie continua de interacciones que van perfilando tanto el resultado (o el acuerdo final) como el proceso a través del cual se llega al resultado, las reglas de juego que establecen secuencialmente las partes hasta llegar a definir un procedimiento o proceso que se mantendrá en futuras interacciones entre las partes (Paz, 2004).

Una negociación exitosa dependerá de las habilidades comunicativas de los líderes y dará como resultado beneficios y ventajas para ambas partes. El gerente o directivos de una organización deben lograr el éxito, crecimiento y sostenimiento de la empresa por medio de

estrategias que le brinden beneficios en cada uno de los negocios que lleve la misma, para ello, en cada proceso de negociación, se deben emplear los recursos disponibles, tales como la adecuada planeación estratégica, el negociador o el equipo de negociación, que debe ser quien mejor conozca el producto, sus ventajas desventajas y objetivo con la negociación, las tácticas de negociación y la preparación de la información, todo con el fin de lograr un acuerdo de una manera confiable sin afectar los intereses y las relaciones con la contraparte.

En términos gerenciales, la negociación es el proceso mediante el cual dos, o más partes, se reúnen para discutir los términos de un contrato, definir las pautas de una relación laboral, discutir el importe de la compra o venta de un producto o servicio, resolver diferencias, establecer costos, estructurar un plan de trabajo, formular un cronograma, entre otras actividades. El objeto que se persigue con la negociación es que finalmente se concrete un compromiso formal entre las partes, donde ambas puedan ganar y obtener resultados beneficiosos y favorables en pro de su bienestar (económico, personal, comercial, etc.). Ambas partes necesitan la una de la otra, por tanto, el proceso de negociación contribuirá a definir un acuerdo para que cada uno pueda “dar lo que tenga”. La finalidad de negociar es que las partes queden satisfechas la una con la otra y puedan establecer una relación provechosa que lleve a realizar otras transacciones (Peña, 2009).

Finalmente, la negociación es una herramienta de vital importancia para ser utilizada por los gerentes de una empresa, teniendo en cuenta que es la manera para conseguir grandes alianzas con otras empresas, lo que permitirá a la organización crecer y fortalecerse, consiguiendo disminuir así los efectos de la competencia y encontrar estrategias que ayuden a las personas encargadas de producción y ventas aumentar el volumen del negocio y generar mayores utilidades para la compañía. Basado en lo anterior, la negociación se convierte en una habilidad que desarrollan los gerentes, la cuál es generadora de éxito al lograr que los objetivos y metas impuestos desde la fase de planeación desde un principio se cumplan.

En el momento en que los gerentes de una empresa logren aplicar estas tres habilidades en el desarrollo de los trabajos diarios de la organización, podrá obtener el éxito en la empresa que lidera.

Los gerentes, en la mayoría de las organizaciones, desarrollan cada día, por medio de sus experiencias y aprendizajes, nuevas habilidades que les permiten crecer tanto personalmente como profesionalmente ya que integran las rutinas de gestión como un elemento clave en la asimilación de las principales competencias que les permite exteriorizar los comportamientos claves que llevan al éxito a la organización mediante la acción adecuada y requerida frente a las diversas situaciones tanto internas como externas con las cuales se reta la capacidad gerencial de quienes ocupan un cargo de dirección en la empresa. La labor gerencial implica el desarrollo de diferentes competencias que permiten a la organización contar con personas idóneas para el cargo y de esta manera trascender incluso la forma como fueron nombrados, es decir que no basta con tener el título de gerente para ser y actuar como tal frente a las realidades cada vez más cambiantes y dinámicas del entorno empresarial (Vecino, 2010).

Igualmente los gerentes que aplican esta habilidad gerencial, la suelen utilizar también al interior de la empresa, teniendo en cuenta los posibles conflictos mencionados en los párrafos anteriores, cuando los miembros de la organización empiezan a enfrentarse entre sí y el ambiente laboral se torna tenso por las relaciones entre ambas partes, el gerente debe aplicar la negociación con el ánimo de ser imparcial y escuchar el punto de vista de las partes involucradas. Una vez se aclare la situación, un buen líder está en la capacidad de dar una pronta solución que en el mejor de los casos deje satisfecha a ambas partes y se perciba que fue una decisión justa, basada en la equidad e igualdad para las personas enfrentadas.

CONCLUSIONES

Finalmente, se puede concluir que las habilidades gerenciales son herramientas que son usadas por los mandos directivos, las cuales ayudan a conseguir el éxito en las organizaciones, éxito basado en el cumplimiento de metas u objetivos trazados al inicio de un periodo. Para este escrito se tomaron como ejemplo únicamente tres habilidades, de las muchas con las que debe contar el gerente de una empresa, con el fin de lograr desarrollar un buen trabajo basándose en el liderazgo, manejo de personal y relaciones públicas.

La primera habilidad es la planeación, proceso utilizado para trazar un derrotero claro en la empresa, el cual, los miembros de la organización deben seguir o guiarse logrando con ello el cumplimiento de las metas impuestas. Debe ser claro, preciso, conciso y lógico, teniendo en cuenta que debe ser entendido por cada una de las personas que conforman la empresa.

La segunda es la comunicación, utilizada como medio para transmitir las ideas dentro de la organización e igualmente para hacer entender a los demás miembros de la organización lo que la otra persona quiere de una manera clara y específica. Igualmente la comunicación es fundamental para la solución de conflictos que se presenten al interior de la empresa, teniendo en cuenta que por la diferencia de pensamientos siempre se van a presentar altercados entre los miembros de la organización, y debe ser un medio utilizado por los gerentes o líderes de procesos con el fin de buscar una solución sensata.

Por último, pero no menos importante, se encuentra la negociación, habilidad empleada por los mandos directivos para lograr conseguir alianzas importantes en beneficio de la empresa, con mencionadas alianzas la organización empezará a crecer y fortalecerse en el mercado, minimizando los efectos de la competencia. Así mismo, la negociación será importante para concretar lo que se desea, logrando que ambas partes involucradas consigan un beneficio y se

generen buenas relaciones con otras organizaciones. Igualmente, la negociación puede ser utilizada al interior de la organización, con el fin de conciliar con los miembros o trabajadores que tengan diferencias, brindando a cada una de las partes enfrentadas una solución justa que los deje satisfechos con la decisión tomada.

Al poder los gerentes de una empresa, aplicar estas tres habilidades en beneficio de la organización que lidera, logrará excelentes resultados y podrá llegar a cumplir las metas trazadas desde un principio en la fase de planeación, una vez tenga claras las metas podrá por medio de la comunicación transmitir sus ideas de forma clara para que su equipo de trabajo las entienda y se guíen por un mismo derrotero y finalmente para que por medio de la negociación pueda generar situaciones favorables que beneficien al desarrollo de la empresa y logre blindar los intereses de la misma. Con lo anterior, y entrelazando estas tres habilidades en un ciclo repetitivo, los gerentes podrán alcanzar resultados prósperos y el éxito inminente al momento de alcanzar las metas impuestas y objetivos propuestos.

REFERENCIAS

- Campbell, & Stanley. (1997). *Capitalismo*. Obtenido de <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/capitalismo>
- Fernandez, L. (Julio de 2012). *La comunicación y la negociación*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199025105007>
- García, O., & Becerril, M. (14 de 10 de 2014). *Importancia de las habilidades gerenciales y de su estudio*. Obtenido de http://www.milenio.com/firmas/columna_ciencia_y_tecnologia_columna_ciencia_y_tecnologia/Importancia-Habilidades-Gerenciales-desarrollo-organizacional
- Landers, J. (2014). *que es una empresa privada*. Obtenido de http://www.ehowenespanol.com/empresa-privada-sobre_443761/
- Merino, M., & Perez, J. (2009). *plan de accion*. Obtenido de <http://definicion.de/plan-de-accion/>
- Paz, J. (1 de Febrero de 2004). *Negociación, competencia gerencial por antonomasia*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=149217763008>
- Peña, K. (2 de Julio de 2009). *Negociación entre proveedores y clientes*. Obtenido de <http://www.emprendepyme.net/habilidades-gerenciales-la-negociacion.html>
- Perez, J., & Gardey, A. (2008). *definición de capitalismo*. Obtenido de <http://definicion.de/capitalismo>
- Perez, J., & Gardey, A. (2008). *Planeación*. Obtenido de <http://definicion.de/planeacion/>
- Porto, J. P. (2010). *Definición de tribu*. Obtenido de <http://definicion.de/tribu/>
- Porto, J., & Gardey, A. (2008). *Definición de conflicto*. Obtenido de <http://definicion.de/conflicto/>
- Rojas, L. R., & Arapé, E. (10 de Abril de 2008). *Comunicación y conflicto*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78241003>
- Ruiz, P. A. (2016). Las habilidades gerenciales y su importancia en la dirección empresarial. *revista M & M*, 12.
- Salazar, D., & Romero, G. (1 de Marzo de 2006). *Planificación ¿Exito gerencial?* Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90460103>
- Vecino, J. M. (9 de Junio de 2010). *El liderazgo como factor del exito gerencial*. Obtenido de <http://www.degerencia.com/articulo/el-liderazgo-como-factor-del-exito-gerencial>