

Habilidades Del Gerente Empresarial

Business Manager Skills

Keyla Patricia Benítez Moncada ⁽¹⁾, Nelly Gioconda Panchi Castro ⁽²⁾

1.- Investigador Independiente – asistencia.proyectos@estudioidea.org

2.- Investigador Independiente – asistencia.proyectos@estudioidea.org

Resumen

El presente trabajo expone las habilidades y destrezas del perfil del gerente empresarial de cara a los retos que presenta el desarrollo del mercado organizacional hasta la actualidad. Existen diferentes tipos de gerentes, así como se proyectan divisiones de funciones más específicas para el futuro, no obstante, las aptitudes básicas de este líder no varían de uno a otro, por tal razón la importancia de puntualizar y considerar estas habilidades en los gerentes para garantizar el éxito empresarial. La presente investigación se llevó a cabo a través de una recopilación y revisión de material documental bibliográfico. El gerente empresarial debe tener muchas habilidades dentro de las cuales destaca la de motivar, inspirar y ser modelo a seguir, tener sensibilidad y tacto, sentido de la innovación y rapidez en la toma de decisiones, en vista de la tendencia de la estructura organizativa horizontal, la reducción de capas de niveles en los organigramas, la necesidad de un contacto más directo con personal, clientes, proveedores y distribuidores y el manejo del mundo de la información. En conclusión, es fundamental que los perfiles de gerentes empresariales contengan las aptitudes requeridas para el cargo, a los fines de garantizar el éxito en su gestión y obtener los mejores resultados.

Palabras claves: Habilidades, Gerente, Empresarial, Perfil, Cargo.

Abstract

The present work exposes the skills and abilities of the profile of the business manager in face of the challenges presented by the development of the organizational market up to the present. There are different types of managers, as well as more specific divisions of functions for the future. However, the basic skills of this leader do not vary from one to the other, for this reason the importance of pointing out and considering these skills in managers. guarantee business success The present investigation was carried out through a compilation and review of bibliographic documentary material. The business manager must have many skills within which stands out the motivate, inspire and be a role model, have sensitivity and tact, sense of innovation and speed in decision making, in view of the trend of the horizontal organizational structure, the reduction of layers of levels in the organization charts, the need for more direct contact with personnel, customers, suppliers and distributors and the management of the world of information. In conclusion, it is essential that the profiles of business managers contain the skills required for the position, in order to ensure success in their management and obtain the best results.

Keywords: Skills, Manager, Business, Profile, Position.

Introducción

“Todo el escenario vivido en el Siglo XX, sus acontecimientos y evolución, su dinámica en lo político, económico, social y organizativo, no fue más que la plataforma que permitió y catalizó la construcción del conocimiento acerca de las organizaciones y su funcionamiento; generado saberes de toda índole, necesarios e imprescindibles, para que los mismos satisfagan , cumplan, y den respuesta a los fines para los cuales fueron creados, y dentro de ellos, encontramos la gerencia, con un rol protagónico en función de sus formas, estilos, comportamientos y resultados”. (Tarantino, 2013)

Por lo general la gestión de un gerente empresarial se mide por los resultados, pero ¿cómo garantizar que la persona que se elige para llevar a cabo tan importante misión cumpla con las expectativas de la organización?, el perfil del cargo es fundamental y debe contener no sólo con un perfil profesional, en la actualidad las empresas deben darle un alto valor al perfil de destrezas y habilidades del gerente, ya que su influencia es innegable en la gestión que se espera del mismo, los nuevos retos de la evolución del mundo empresarial, exigen nuevos perfiles, nuevas aptitudes en el gerente moderno que le permitan responder ante los cambiantes desafíos de la nueva era y obtener de estos los mejores resultados.

En este orden de ideas, cabe destacar la definición de gerencia, la cual “viene de la raíz gesto, que proviene del latín gestos, definido como actitud o movimiento del cuerpo, el cual a su vez se deriva de genere, que significa llevar, conducir, llevar a cabo (gestiones). La acepción (concepto) gerente, cuyo origen es de 1884, viene de “gerens”, con el sentido del que gestiona o lleva a cabo”. (Tarantino, 2013)

Por otra parte, “la habilidad es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio. Casi todos los seres humanos, incluso aquellos que observan algún problema motriz o discapacidad intelectual, entre otros, se distinguen por algún tipo de aptitud”. (Corcino, 2013)

Ahora bien, es importante puntualizar la importancia de un buen líder empresarial, de este dependerá todas y cada una de las actividades de la empresa y sus consecuencias se miden a largo plazo.

“El precio de un gerente incompetente es sumamente alto e incrementa los riesgos de sostenibilidad y de desarrollo de una organización, especialmente en el largo plazo, ya que los resultados de corto plazo son relativamente sencillos de obtener si se sacrifica aspectos vitales de la empresa, aunque esto afecte estabilidad en el largo plazo”. (Carpio, 2016)

El presente estudio, establece las principales habilidades y destrezas que debe tener un buen gerente empresarial en la actualidad, con un enfoque hacia el futuro, anticipando nuevos cambios del entorno en base a las proyecciones de especialistas en la materia para el futuro de las organizaciones.

Metodología

La presente investigación se llevó a cabo a través de una recopilación y revisión de material documental bibliográfico de temas relacionados con la gerencia moderna, funciones, retos, estrategias y entorno empresarial, para puntualizar y plasmar las habilidades y destrezas

que debe tener el perfil del gerente en la actualidad, además de las proyecciones de la división de la nueva gerencia del futuro para concluir con un análisis crítico de la importancia de la inclusión en el perfil del gerente moderno de todas estas habilidades requeridas en el entorno empresarial actual.

Según Arias (2012), la investigación documental “es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas...”.

Por su parte, Tancara (1993), la define como “una serie de métodos y técnicas de búsqueda, procesamiento y almacenamiento de la información contenida en los documentos, en primera instancia, y la presentación sistemática, coherente y suficientemente argumentada de nueva información en un documento científico, en segunda instancia” (p. 94)

Resultados

Habilidades Gerenciales

“Las habilidades gerenciales son un conjunto de capacidades y conocimientos que el emprendedor debe poseer o desarrollar para realizar las actividades de administración y liderazgo en el rol de gerente o director de una organización”. (Empredepyne.net, 2016)

La saturación empresarial actual, la globalización y el avance tecnológico son alguno de los retos que enfrentan los nuevos gerentes del siglo XXI. El perfil del gerente ha

evolucionado a la par de las necesidades, haciéndose cada vez más exigente en cuanto a las habilidades que este debe poseer para su eficiente desempeño.

“Un gerente es la persona encargada de guiar a un equipo de trabajo hacia el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Su labor es muy importante, pues de la calidad de su gestión depende que exista cohesión entre los colaboradores y que la organización pueda alcanzar su máximo nivel de productividad”. (Conexionesan, 2015)

Luna Rivara, (2016) asevera que “la ventaja competitiva de una organización radica en su gente, principalmente en tu equipo de liderazgo gerencial”.

Existen diferentes niveles jerárquicos de gerencia, sin embargo, las habilidades que deben poseer en líneas generales son convergentes.

Un gerente debe ser capaz de dominar el contexto, es decir, el conjunto de situaciones que se generan a partir de estructuras particulares, relaciones, procesos y entornos competitivos. Deben comprenderlo, ser sensibles, pero además desafiarlo y explorar los cambios necesarios. Asimismo, debe reaccionar ante necesidades complejas en un entorno incierto y volátil. Deben tomar decisiones para afrontar procesos conflictivos y, en diversas oportunidades, se cuenta con visiones opuestas e información incompleta. Por último, deben ser la autoeficaces, creer en su propia capacidad para organizar y ejecutar acciones requeridas para alcanzar los objetivos planteados. (Hult International Business School , 2017)

Una de las principales habilidades que debe tener un gerente es la innovación, la capacidad de crear y transformar nuevos escenarios a partir de los cambios y retos del presente, es fundamental para garantizar el éxito de la organización.

Asimismo, deben tener la sensibilidad de mantener un mayor contacto con los clientes, proveedores y distribuidores. Este profesional debe ser experto en información, un gerente no en informática, más bien debe estar orientado a conseguir y manejar la información que representa la base de las estrategias de la organización. Debe mantenerse en contacto con el mercado, el gerente de oficina es cosa del pasado. Los nuevos líderes deben tener una visión global y una capacidad de diferenciación, tener pensamientos, llevar a cabo acciones que los demás no, hacer la diferencia es la clave en un mercado globalizado y saturado por la competencia. No sólo debe pensar diferente, debe pensar rápido y ser seguro, la velocidad en la toma de decisiones representa un factor importante. (El Tiempo, 1995)

Estas han sido y se mantienen en la actualidad, habilidades que todo gerente debe poseer, con énfasis en la sensibilidad en mantener el contacto directo con el mercado por cuanto las proyecciones apuntan a un gerente de calle, es decir, que se mantiene fuera de la oficina en contacto con su principal aliado del futuro que estará representado por la información.

Debe ser intuitivo, no se trata de decidir sin pensar, sino decidir aun cuando no tenga información disponible. Debe tener la capacidad de planificar, de negociar, de trabajar en equipo. Estos deben ser capaces de motivar a sus colaboradores, contribuir a su desarrollo profesional y potenciar al máximo su rendimiento. (Conexionesan, 2015)

Más que un gerente hoy en día es considerado un motivador, la administración de las empresas en la actualidad está quitando capas gerenciales a su estructura, simplificándolas, de manera que algunas decisiones han pasado a los empleados como parte de una integración a la empresa, a objeto de que ese valor e identidad represente un aporte significativo en base a sus labores y competencias, es lo que se conoce como estructura horizontal. Es por tanto que el gerente actual debe tener tantas habilidades como el entorno cambiante lo exija, así bien, el gerente actual en contacto con todo el personal debe pasar de director a motivador, a inspirador, a través de esas destrezas especiales que desarrolle día a día debe ser modelo a seguir dentro de la compañía.

Clasificación de la gerencia

Según la Enciclopedia de Clasificaciones (2017), los gerentes se clasifican en:

“Gerentes Funcionales: esta clase de gerentes tiene la responsabilidad de organizar una única área funcional de la empresa, por ejemplo, la producción. Gerentes Generales: los gerentes generales se encargan de administrar una única unidad perteneciente a una empresa. Gerentes de primera línea: este tipo de gerentes son aquellos encargados de supervisar el trabajo de otras personas de un nivel inferior en una determinada empresa. También son denominados supervisores. Gerentes medios: esta clase de gerentes administran las actividades llevadas a cabo por los gerentes de primera línea y, en ciertas ocasiones las acciones de los empleados operacionales. Alta Gerencia: la alta gerencia se conforma con un número pequeño de individuos en comparación con las dos categorías precedentes”.

Proyecciones de nuevas divisiones gerenciales

Las pequeñas y medianas empresas han implementado estructuras que les permitan acercarse más a sus clientes y crear climas de trabajo más amigables, además de reducir jerarquías internas. Las grandes empresas no escapan a este cometido, añadiendo nuevas divisiones gerenciales a la empresa tradicional. (Zona Ejecutiva, 2018)

Una de las habilidades de la administración de las empresas es adoptar una estructura organizativa que les permita explotar al máximo sus capacidades, en tal sentido, debe ser flexible y moldeable a las exigencias de la actualidad.

Zona Ejecutiva, (2018) cita a Thomas Frey, quién prevé las siguientes nuevas unidades con las que deberá lidiar el gerente del mañana:

1. CHIEF ECOSYSTEM OFFICER (CEO): este nuevo CEO es un gerente a cargo de la dinámica de la industria y de la relación con los stakeholders, como pilar de la estructura corporativa del futuro.
2. CHIEF USER EXPERIENCE OFFICER (CUEO): tiene responsabilidades de las divisiones relacionadas a diseño de hardware o software.
3. CHIEF AUTOMATION OFFICER (AO): con la automatización de los procesos se hace necesario responsabilizar de estos procesos para hacer a la empresa más competitiva.
4. CHIEF FREELANCE RELATIONSHIP OFFICER (CFRO): es una gerencia para mantener y hacer crecer su reputación dentro de la comunidad freelance.

5. CHIEF DATA OFFICER (CDO)

Los gerentes de datos ayudarán a los directores generales y directores de operaciones a dirigir empresas más rentables y optimizadas al navegar a través del mar de información ahora disponible para obtener valiosos conocimientos.

6. CHIEF COMPLIANCE OFFICER (CCO)

Es un ejecutivo con acceso directo a la alta dirección o al directorio para definir estrategias o programas anti crimen, para no solo cumplir la legislación existente, sino ir más allá de las normas, promoviendo iniciativas que reduzcan los riesgos y las posibilidades de afectar a la organización o a los miembros del directorio.

7. CHIEF DESIGN OFFICER (CDO)

Será responsable de supervisar todos los aspectos en temas de diseño e innovación de los productos y servicios, desde el diseño de productos, el diseño gráfico, el diseño de la experiencia del usuario, el diseño industrial y el diseño de paquetes.

8. CHIEF REPUTATION OFFICER (CRO)

Este gerente le informará directamente al CEO o al consejo de administración los temas relacionados a la reputación, la marca, las relaciones públicas, los asuntos públicos, la gestión integrada y la coherencia en la comunicación, tanto interna como externa, a través de todos los puntos de contacto físicos y virtuales, para favorecer las relaciones sólidas y duraderas con los clientes finales.

9. CHIEF VISIONARY OFFICER (CVO)

La persona a cargo debe tener las competencias básicas de cada ejecutivo y las ideas visionarias para hacer avanzar a la empresa, definiendo estrategias corporativas y planes de trabajo. Su objetivo será el éxito en el largo plazo.

Conclusiones

Un gerente empresarial lleva sobre sus hombros la gran responsabilidad de dirección de una compañía, un área o una tarea, no obstante, el conjunto de habilidades que este debe poseer para liderar grupos, procesos, actividades, básicamente se compendian para todos.

En el mundo actual, los perfiles gerenciales deben mantenerse en constante actualización, cada vez son más las aptitudes que estos líderes deben poseer para llevar a cabo una buena gestión.

La automatización, la globalización, entre otros fenómenos de moda, han forjado estos cambios que a su vez generan nuevas exigencias de mando y nuevas estructuras organizativas, las estrategias y decisiones empresariales se han vuelto más agudas y acorde con las necesidades de la empresa y el entorno. Todo este conjunto es manejado por el gerente, por tanto, es fundamental las habilidades contenidas en los perfiles de cargo para garantizar una buena contratación y el éxito de la empresa.

Dentro de las principales habilidades que debe poseer un gerente de empresas más que ser líder nato es ser semejante, el nuevo gerente debe mantenerse en contacto con el equipo de trabajo, incluso con clientes, proveedores y distribuidores, debe tener la sensibilidad de mantener este contacto y la astucia de recopilar información que será la base de sus estrategias futuras. El gerente debe pensar diferente y rápido, el anticipo en la toma de decisiones puede ser una ventaja en este entorno tan competido. Por otra parte, toda la reunión de aptitudes que pueda desarrollar dentro de la empresa deben convertirlo en modelo a seguir, debe establecer una línea de trabajo que inspire a su grupo a buscar la perfección en

sus procesos. Por tal razón la importancia del gerente empresarial de desarrollar un sinnúmero de habilidades acordes a los retos que se le presentan en la dirección de la organización.

Referencias Bibliográficas

Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. (5ta ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.

Carpio, J. A. (06 de Noviembre de 2016). *El Financiero*. Recuperado el 20 de Julio de 2018, de <https://www.elfinancierocr.com/gerencia/conozca-los-cinco-tipos-de-gerentes-que-hay-en-las-empresas/REHSUZNOUVHRLDPSNLE4ZK2INY/story/>

Conexionesan. (26 de Mayo de 2015). *Conexionesan*. Recuperado el 20 de Julio de 2018, de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/05/10-competencias-que-todo-gerente-debe-tener/>

Corcino, M. (21 de Mayo de 2013). *EOI Escuela de Organización Industrial*. Recuperado el 20 de Julio de 2018, de <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/05/21/habilidades-y-destreza-en-una-persona/>

El Tiempo. (10 de Julio de 1995). *El Tiempo*. Recuperado el 20 de Julio de 2018, de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-362255>

Empredpyme.net. (2016). *Empredpyme.net*. Recuperado el 20 de Julio de 2018, de <https://www.empredpyme.net/las-habilidades-gerenciales.html>

Enciclopedia de Clasificaciones. (2017). *Tiposde*. Recuperado el 20 de Julio de 2018, de <https://www.tiposde.org/empresas-y-negocios/428-tipos-de-gerentes/>

Hult International Business School . (28 de Febrero de 2017). *América Economía*.

Recuperado el 20 de Julio de 2018, de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/el-futuro-del-desarrollo-gerencial-en-que-deben-enfocarse-los-gerentes>

Luna Rivara, C. (07 de Diciembre de 2016). *Prensa Libre*. Recuperado el 07 de Julio de

2018, de <https://www.prensalibre.com/Economia/Blogs/Efectivo/Cuatro-habilidades-esenciales-de-todo-buen-gerente>

Tancara, C. (1993). La Investigación Documental. *Temas Sociales*(17), 91-106. Obtenido de

<http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/rts/n17/n17a08.pdf>

Tarantino, S. (22 de Agosto de 2013). *Gestiópolis*. Recuperado el 20 de Julio de 2018, de

<https://www.gestiopolis.com/gerencia-algo-de-historia-tipos-y-estilos/>

Zona Ejecutiva. (15 de Marzo de 2018). *El Comercio*. Recuperado el 20 de Julio de 2018, de

<https://elcomercio.pe/especial/zona-ejecutiva/tendencias/9-gerencias-que-tendran-empresas-futuro-noticia-1993086>