



Reconociendo las competencias gerenciales

Trabajo de grado

Ana Sofía Orozco

Daniela Posada Mora

Natalia Valentina Melo Arias

Bogotá D.C

2023



Reconociendo las competencias gerenciales

Trabajo de grado

Ana Sofía Orozco

Daniela Posada Mora

Natalia Valentina Melo Arias

Viviana Carolina Romero Peralta

Administración de Negocios Internacionales

Marketing y Negocios Digitales

Bogotá D.C

2023

Declaración De Originalidad Y Autonomía

Declaro bajo la gravedad del juramento, que he escrito el documento de título Reconociendo las competencias gerenciales, en la opción de grado de PADE 3 y que por lo tanto, su contenido es original.

Declaro que he indicado clara y precisamente todas las fuentes directas e indirectas de información y que este trabajo no ha sido entregado a ninguna otra institución con fines de calificación o publicación.

Ana Sofía Orozco

Daniela Posada Mora

Natalia Valentina Melo Arias

Declaración De Exoneración De Responsabilidad

Declaro que la responsabilidad intelectual del presente trabajo es exclusivamente de su autor. La Universidad del Rosario no se hace responsable de contenidos, opiniones o ideologías expresadas total o parcialmente en él.

Ana Sofía Orozco

Daniela Posada Mora

Natalia Valentina Melo Arias

Glosario

Habilidades blandas: Herramientas individuales que permiten una facilidad en las relaciones humanas y mayor desenvolvimiento en cualquier ámbito de la vida.

Recurso humano: grupo de personas que trabajan entre sí dentro de una compañía.

Emociones: reacción natural del ser humano a lo que ocurre en su entorno.

Competencias: mezcla de capacidades y competencias de un individuo.

Habilidades: posibilidad de cumplir con una labor.

Tabla de contenido

Glosario	5
Resumen	7
Palabras clave:	7
Abstract	8
Keywords:	8
Objetivo	9
Bibliografía	15
Anexos	15

Resumen

Durante este trabajo se ve la perspectiva gerencial para la empresa Automás por lo cual se realizan ciertas preguntas, las cuales dejan ver cómo podríamos implementar ideas en nuestro estudio cómo administradoras y en nuestra profesión cómo futuras gerentes en donde se pudo ver que este trabajo destaca la relevancia subestimada de la comunicación efectiva en el liderazgo gerencial, haciendo hincapié en la necesidad de establecer metas claras y proporcionar retroalimentación constante. Se enfatizan el trabajo en equipo y el servicio al cliente como habilidades fundamentales.

Desde la perspectiva gerencial, se resalta la importancia de manejar emociones, obtener resultados y promover una comunicación efectiva. Para los estudiantes, se destaca la pertinencia de todas las materias universitarias, especialmente aquellas relacionadas con habilidades interpersonales. El liderazgo se construye a través de competencia, entrega de conocimientos y confianza en el equipo. La adaptación del liderazgo implica la entrega de información, el establecimiento de metas desafiantes y la participación en proyectos innovadores. En resumen, el éxito gerencial se logra equilibrando habilidades interpersonales, comunicación efectiva, enfoque en resultados y trabajo en equipo.

Palabras clave:

Liderazgo gerencial, comunicación efectiva, metas claras, retroalimentación constante, trabajo en equipo, servicio al cliente, habilidades interpersonales, competencia, confianza en el equipo, adaptación del liderazgo, resultados, proyectos innovadores, éxito gerencial.

Abstract

Throughout this study, the managerial perspective for the company "Automás" is explored, raising questions that shed light on how we, as future administrators, and aspiring managers, could implement ideas in our studies and professions. The work underscores the underestimated relevance of effective communication in managerial leadership, emphasizing the importance of setting clear goals and providing continuous feedback. Fundamental skills like teamwork and customer service are highlighted.

From a managerial standpoint, the significance of managing emotions, achieving results, and promoting effective communication is emphasized. For students, the relevance of all university subjects, especially those related to interpersonal skills, is emphasized. Leadership is built through competence, knowledge dissemination, and trust in the team. Adapting leadership involves providing information, setting challenging goals, and participating in innovative projects. In summary, managerial success is achieved by balancing interpersonal skills, effective communication, a results-oriented focus, and teamwork.

Keywords:

Managerial leadership, effective communication, clear goals, clear goals, constant feedback, teamwork, customer service, interpersonal skills, competence, team trust, leadership adaptation, results, innovative projects, managerial success.

Objetivo

El objetivo de este estudio es explorar y obtener información relevante sobre las cualidades y habilidades necesarias para ser un gerente exitoso, centrándose en aspectos tanto de liderazgo como de gestión de recursos humanos. El estudio busca proporcionar a los lectores una comprensión más profunda de las habilidades blandas que a menudo se subestiman pero que son esenciales para la gestión efectiva.

Además, este escrito tiene la intención de ofrecer orientación a estudiantes y futuros profesionales que aspiran a ocupar posiciones de liderazgo similares en el futuro. A través de las experiencias y consejos soportados de un gerente con amplia experiencia en el mercado, se espera que los estudiantes obtengan ideas sobre cómo prepararse para roles gerenciales, qué habilidades deben desarrollar y cómo pueden inspirar a sus equipos para lograr resultados sobresalientes.

Nuestro gerente es Wilfredo Posada, gerente general de Automás.

Edad: 50 años

Experiencia: 18 años

Historia: Hace 18 años, Wilfredo posada y su hermano Milton Posada fundaron una empresa de revisiones tecnomecánicas con el objetivo de brindar servicios de calidad y confianza a sus clientes. Desde entonces, Wilfredo ha desempeñado el cargo de Gerente General, liderando con éxito el crecimiento y la expansión de la empresa a lo largo del país y durante el último año en países de Latinoamérica. Su amplia experiencia en el sector y su visión estratégica han sido

clave para convertir la empresa en un referente en el mercado. Bajo su liderazgo, la empresa ha logrado mantener altos estándares de calidad, fomentar la innovación y establecer relaciones sólidas con sus clientes y colaboradores. Wilfredo es reconocido por su dedicación, compromiso y habilidades de liderazgo, que han contribuido al éxito continuo de la empresa a lo largo de los años.

Automás es una compañía que se dedica a la revisión vehicular, a la revisión técnico mecánica obligatoria y a la revisión, diagnóstico y peritaje de automóviles. Trabajan para 11 compañías aseguradoras, concesionarios, personas particulares y, bueno, como centros de diagnóstico automotor también está habilitados ante el Ministerio de Transporte para hacer la revisión. Es una empresa que está en todo el país, tienen una cobertura nacional.

Wilfredo lleva 18 años como gerente general en Automás. Su profesión es ingeniero mecánico y desde muy pequeño, desde antes de la universidad, siempre se inclinó por el tema de los automóviles y es por ello que estudió ingeniería mecánica en la Universidad de América

Bueno, desde tu cargo de gerente, **¿cuál es la habilidad blanda más subestimada pero crucial que debe tener un gerente exitoso y cómo la integras en tu liderazgo?** Las habilidades blandas que más implemento fue el trabajo en equipo. Trabajo en equipo porque siempre en el caso de la empresa, que es la revisión vehicular, donde todos los procesos están a lo largo, se debe liderar un equipo y también la comunicación de y con ellos desde el recepcionista al que entrega. Entonces, todo esto se hace, pues, a través del equipo. Como líder, ese ha sido el de incentivarlos, el de llevarlos para que toda la caracterización del proceso vaya de principio a fin. Esa es una, la considera que es de la más importante. Otra, considero y me parece que es fundamental, el tema

del servicio al cliente. Esas habilidades las adquirió desde antes, desde pequeño, desde que arrancó su carrera. La profesión siempre ha sido la del servicio, servicio al cliente. Esto lo ha llevado al éxito. De hecho, Automás, se ha caracterizado Y se ha diferenciado de lo que ha sido por el servicio. Siempre poner esa meta, esa vara tan alta en temas de servicio. ¿Qué es lo que quieren los clientes? Trabajar ahí, ¿qué es lo que necesita? ¿Cuál es esa experiencia de cliente? Estas son las dos que el considera más fuertes como habilidades blandas.

Como gerente, ¿cuáles son las competencias y habilidades? Tanto desde la parte de manejo de emociones y de resultados de tu recurso humano que tú estimas que debe tener un gerente para poderlo hacer bien con su equipo, tanto para obtener los objetivos esperados, pero sin olvidarse de la parte humana.

Eso que acabas de decir es muy importante. Entonces, lo primero que debemos considerar son esas metas que se deben buscar en equipo, pero sobre todo incentivarlos, ayudarlos a llevar, escucharlos y llevar al cumplimiento de esas metas. Ese piensa que es lo que como gerente debemos poner muy bien en temas de comunicación. ¿Cuáles son esas metas? ¿Cuáles son esos presupuestos, esos números? ¿Qué se espera de la persona? Y retroalimentarla siempre seguido. No esperar hasta el final del periodo, sino irlo retroalimentando de maneras cortas, irle presentando y ayudándolo a conseguir la meta.

¿Como, gerente o en la posición que estás, con qué competencias y habilidades estimadas debemos empezar nosotras como estudiantes a trabajar para poder llegar a un

cargo como el que tú tienes, digamos, o uno similar? Y, con esto poder administrar recursos humanos y poder fijar como un objetivo claro.

Por supuesto que las bases fundamentales las tenemos nosotros todos. Como estudiantes de la universidad nos dan esas bases, nos dan todos estos números, nos dan todas las materias fundamentales. Uno muchas veces cree en la universidad que hay esta materia para que que manera, que para que me dan este tema de ética, para que me dan este tema. Bueno, un sin número de materias que uno piensa que son de relleno, que son de carpintería. Y de verdad les digo que llega el momento en la vida real, cuando uno está gerenciando, que todo eso lo vio y uno, y verdad que esto lo vi para aprender uno tantas habilidades, sobre todo con las personas interpersonales, porque aquí es de verdad que se ve el saber dirigir un grupo, el llevarlos, porque uno se vuelve hasta psicólogo con las personas. Llegan momentos que uno tiene que escuchar a las personas por X, Y problemas y uno se vuelve. Entonces aquí lo importante es decirles a los estudiantes que cualquier, cualquier materia que vea la universidad, no la subestimes, no piense que es relleno. En la vida real después la van a ver, la van a ver. Y van a entender que todo eso que uno adquiere, le ayuda a uno para descifrar y poder solucionar los problemas sujete y poderlos llevar, dirigirlos de la mejor manera.

Como gerente, pues uno debe tomar, y tenemos claro que uno debe tomar como una posición de respeto en el equipo, pero **¿cómo se puede hacer que las personas te vean como gerente, pero no inaccesible, sino como un gerente con el que tú puedes contar? O sea, ¿cómo se puede lograr como eso desde tu punto de experiencia y de vista?** Bueno, les cuento. **¿Cuál fue, digamos, ese punto de liderazgo que me iba a notar en la compañía?** Y fue el

conocimiento, la competencia. En el caso del pues siempre tuvo, siempre se especializó como perito en tema de autos, siempre la competencia la tuvo. Pero no se quedó solo con la competencia. Y la habilidad de él fue la comunicación, entregar toda esta información, capacitarlos. Ahí arrancó todo este proceso cuando los empezó a capacitar, a llevarlos, a mostrarles cada vez más cómo es que se hace el negocio sin taparlo, sin guardarlo. Hay gente que se guarda el conocimiento. Hay gente que cree que por entregarlo hoy no. Todo lo entregaba, él lo entregaba todo y cada vez. Esto hace que uno se vaya volviendo más líder, que se vuelva un referente. Y solo, solo, solo va ganando uno ese liderazgo, ese potencial con la gente, porque ellos lo van siguiendo a uno y así es como van siguiendo los pasos a pasos y se va construyendo la empresa. Hoy por hoy, a veces se preocupa, y se pregunta yo qué más les enseño si ya todo lo he dado. Pero esa es la satisfacción, que les ha entregado todo el conocimiento, toda la estrategia que hacer. Y eso es lo que lo ayuda a uno, entregar la información, enseñar, cada vez enseñar más. Vale.

¿Cómo adaptas este estilo de liderazgo que ya tenemos una idea de cómo es para inspirar a tu equipo y de la misma manera aseguras buenos resultados con eso? De hecho, entregando, pues como les decía anteriormente, toda la información, pero sobre todo confiando en su equipo. Siempre no hay que entregarles todo masticado, se les entrega, pero hay que ponerles metas, hay que sorprenderlos, hay que a ellos también dinamizarlos para que entren en nuevos proyectos. En el caso de nuestra empresa, siempre es innovadora, siempre va. Y en ellos está el trabajo en el equipo, esas mesas y esos focus que nosotros hacemos. Hacemos los lunes generalmente, el lunes o miércoles, hacemos unos comités, pero no son unos comités donde se despiertan ideas, ideas y unas, unos proyectos y unas soluciones que a veces ni a mí se me vienen en la cabeza. Y ahí es donde veo que sí se dejaron las bases. Muchas veces lo hacemos también

escuchando todo, no solamente el equipo gerencial, sino también hay que escuchar la parte, la base de la compañía. Ahí uno encuentra todas las respuestas que uno quiera. Entonces su consejo es ponerlos a participar en equipo, siempre como líder, hacer que todos participen. Cuando hay una gran idea, compartirla y preguntarles cómo les parece esto, cómo les parece este nuevo logo, cómo les parece esta nueva idea. Siempre probarla con la gente y ahí salen buenos proyectos y buenos productos para la venta.

De esta enriquecedora investigación podemos afirmar que un gran gerente necesita un equilibrio entre habilidades interpersonales sólidas, comunicación asertiva, educación continua y trabajo en equipo. Todo esto creando objetivos claros, comunicándose constantemente, recibiendo comentarios constantes y promoviendo la participación del equipo en la innovación y la toma de decisiones lo que permite el éxito. En síntesis, un líder exitoso no solo dirige, sino que también trabaja en equipo, se concentra en brindar un excelente servicio al cliente y tiene una sólida base educativa. Además, comparte conocimientos, guía y busca activamente lo que su equipo puede hacer. El éxito en el mundo empresarial depende de esta combinación de habilidades y métodos.

Link de reconocimiento de las competencias gerenciales:

<https://youtu.be/TnDFvIkb7SM?si=JX2AMcJm3qk2tOb>

Bibliografía

ASOCDA. (03 de 11 de 2017). aso-cda.org. Recuperado de: www.aso-cda.org/wp-content/uploads/2017/10/Normas-Legales-Colombianas-Aplicables-A-Actividad-Empresarial-De-La-Revision-Tecnico-Mecanica.pdf

Castellanos, J. (Junio de 2003). Redalyc. Recuperado de Revisión Crítica al ABC y a los "nuevos métodos de costeo": <https://www.redalyc.org/pdf/395/39520904.pdf>

Contaduría General de la Nación. (12 de 04 de 2017). contaduria.gov. Recuperado de contaduria.gov: www.contaduria.gov.co/wps/wcm/connect/f6178d42-abf3-4a9f-a78e-52470d242414/MarocRefencia_SistCostos.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=f6178d42-abf3-4a9f-a78e-52470d242414

Rojas, R. (2007). Sistemas de Costos: Un proceso para su implementación. MANIZALES: Universidad Nacional.

Toro, F. (2011). Costos ABC y presupuestos: Herramientas para la productividad. Bogotá: Ecoe.

Anexos

- <https://drive.google.com/file/d/1ucu7-mqml3MA6RI1bA1leyW3-OQaM9q3/view?usp=sharing>