

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DESARROLLO DE HABILIDADES DIRECTIVAS Y GESTIÓN DE PROYECTOS

CAMILO ANDRES RODRIGUEZ PINEDA

2204938

HENRY MONTOYA

BOGOTA D.C.



**TODO LO QUE SE DEBE SABER PARA LOGRAR ENTENDER QUE LA
COMUNICACIÓN Y MAS HABILIDADES SON LA BASE DENTRO DE CUALQUIER
ORGANIZACIÓN**

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
2022**

Introducción

Como todos saben, la comunicación es la base de las relaciones interpersonales en cualquier escenario, entrando en el tema “la comunicación es la transferencia de información, pero si la persona sabe mucho y no lo trasmite es como un tesoro que está en alguna parte del fondo del océano que no se puede encontrar es decir no vale nada”. (Arroyo, 2012).

El anterior proceso refleja el desarrollo de la sociedad donde la comunicación se convierte de lo individual a lo social, así mismo, se ha venido estructurando la contracción de la sociedad, en la cual el conocimiento y el lenguaje han desarrollado la comunicación.

En la actualidad las personas y las organizaciones dependen mucho de como desarrollan su inteligencia emocional a la hora de interrelacionarse con su equipo de trabajo o con los demás, Se sabe que la inteligencia emocional es la capacidad de tener el control de las emociones y sentimientos propios y también los de los demás, así como poder identificarlos entre ellos y usar esto para poder llevar sus pensamientos y sus acciones. Es de buen líder contar con una buena o mejor, una excelente inteligencia emocional a la hora de liderar y delegar en un equipo de trabajo. Decimos que el liderazgo es un proceso que influye socialmente, maximizando los esfuerzos de los demás para así llevar a cabo el logro de una meta. (Rodríguez, 2015).

Un gerente, presidente o administrador sabe que la comunicación organizacional es la base para que la organización funcione de una manera óptima, esta es conformada por cada uno de los miembros de la organización, donde la premisa fundamental aparte de la misión, la visión y los objetivos es tener la naturaleza de la comunicación y poder acercar a cada una de las partes a una participación de dialogo.

En desarrollo entraremos a describir con más profundidad lo mencionado anteriormente teniendo en cuenta que “las relaciones comunicativas como objeto social de la comunicación se enmarcan en la realidad social del hombre con sus actos humanos en sociedad” (Ocampo, 2011)

Tesis

Seguido, es necesario saber cómo influyen las habilidades de comunicación, las habilidades personales, el liderazgo, la inteligencia emocional a nivel empresarial y en empresas familiares sin importar el área de la misma o proyecto, sabiendo que es importante en el desarrollo interno de la organización tanto en las relaciones interpersonales como también en los resultados de cada área de las organizaciones y el desarrollo de las mismas.

Cuerpo

La palabra comunicación proviene del latín *communicare* que hace referencia al poder en común, cuando solo incluye una persona se hace llamar intrapersonal, cuando son dos o más se nombra interpersonal.

La comunicación es un proceso interpersonal muy importante, además es simple de observar. Se describe como el intercambio de información de una persona a otra, es decir de un emisor a uno o varios receptores, se debe tener en cuenta que se transmiten pensamientos, hechos, percepciones, sentimientos, todo lo anterior se puede transmitir en un mismo mensaje. (Arroyo, 2012).

La comunicación hace que las personas demuestren entre ellos la autoestima de cada uno, porque para dar un mensaje lo más asertivo posible se necesita contar con una alta autoestima es decir tener presente las capacidades y limitaciones propias, el manejo de las emociones, asumir las consecuencias positivas y negativas, y sobre todo el respeto hacia quien o quienes va dirigido el mensaje.

Los grandes grupos de la comunicación son:

La comunicación oral: hablar – escuchar, además también están incluidos los gestos, expresiones corporales, etc.

La comunicación escrita: como lo indica su nombre leer – escribir y comprender.

La comunicación se logra a través de un lenguaje del cuerpo, tono y timbre de voz y las palabras, cuando estas tres se dan de una manera eficaz se dice que hay congruencia de estas.

Una comunicación eficiente viene del concepto de las “7C” de Calvelo Rios.

- Credibilidad
- Contexto
- Contenido
- Claridad
- Continuidad y consistencia
- Canales de comunicación
- Capacidad del auditorio

Sabemos que para lograr una buena comunicación es necesario y fundamental saber escuchar, seguido distinguiremos las habilidades de la escucha. (Arroyo, 2012)

- Tener presente el objetivo al escuchar
- Suspender los juicios que impiden comprender y escuchar.
- Centrar la atención al interlocutor para evitar las distracciones
- Empatía hacia el interlocutor
- Parafrasear para lograr la interpretación correcta del mensaje

Cabe aclarar que los problemas en el proceso comunicativo siempre estarán presentes, todos los problemas o la gran mayoría que se presentan en el mundo se da por medio de la mala comunicación, todos se podrían resolver, pero no todas las personas desarrollan las habilidades de comunicación por lo cual no sería posible, un buen ejemplo sería con la emisora cuando no se sintoniza bien esta, el mensaje no será claro para el receptor, lo mismo ocurre en las personas, organizaciones, proyectos y más contextos en los que exista la relación interpersonal. (Arroyo, 2012).

Como todos saben dentro de una organización hay comunicación entre las áreas específicas como por ejemplo las ventas de un periodo son informadas hacia el área de mercadeo y así conocen si fue optima la estrategia usada, volviendo al tema “la comunicación organizacional son procesos que mantienen una red entrelazada de relaciones donde se involucran distintos actores”. (Brandolini, 2009).

Dentro de las organizaciones existen dos tipos de comunicación:

La comunicación externa que hace referencia a la relación que se tiene o al como se comunica con los agentes externos a la organización es decir la relación con las empresas de outsourcing, relación con los proveedores de materias primas o de servicios.

La comunicación interna como su nombre lo dice se dirige al personal interno, y es clave ya que con una buena comunicación hace que la organización llegue a ser más competitiva, comprometida, alineándose a sus objetivos organizacionales. Una buena comunicación interna es un punto clave para la vida de las organizaciones esto se refiere a una mayor productividad y un buen ambiente organizacional. (Brandolini, 2009).

Cabe destacar que la comunicación interna es un rol fundamental inmerso en la gestión empresarial ya que genera confianza en todos los empleados hacía el proyecto a realizar, notoriamente se ve la falta de planificación en la circulación de los mensajes dentro de las organizaciones lo que comúnmente ocasiona son malentendidos, rumores y mensajes erróneos.

Según Brandolini, todo comunicador interno debe tener las siguientes características:

- Facilidad en la creación de relaciones efectivas (que inspiren confianza y respeto).
- Tener una visión 360 de la organización y gestionar la comunicación totalizada.
- Habilidad en la redacción y la oratoria.
- Saber escuchar.
- Innovación y creatividad.
- Saber determinar líderes y agentes potenciales en la comunicación entre los miembros de una organización.
- Realista.
- Intuitivo.
- Liderazgo.
- Facilidad para capacitar a otros comunicadores.

- Habilidad de gestión de la organización. Es decir, debe conocer la realidad de la empresa, sus productos, etc.

Ahora bien, sabemos que hay una habilidad muy importante a la hora de gestionar dentro de una organización, es el tan importante liderazgo que en pocas palabras se refiere a la capacidad de una persona de influir en otras de una manera positiva con el fin de que las acciones de estas produzcan un beneficio para lograr una idea, un plan o una causa. (Grijalva, 2010). El líder debe tener las siguientes características:

- Perseverancia.
- Saber escuchar.
- Reconocer los errores.
- Aceptar las críticas.
- Habilidad para enmendar a los demás.

El liderazgo a nivel empresarial tiene que ir estrechamente ligado con la inteligencia emocional, ya que juega un papel en la interacción de los actores dentro de las organizaciones, los líderes tienen que interiorizar la misión para así lograr influir sin faltar el respeto, sin maltratar psicológicamente a alguien, más bien lograr inspirarlos para llegar a cumplir la misión en común, y lograr que las personas influidas tengan un nivel de satisfacción superior en el trabajo que realiza (Najera, 2016)

Existen varios tipos de liderazgo, el transformacional que básicamente es una forma positiva de liderazgo, está compuesto por una base muy sólida donde se refleja la ética y la moral, además, es el encargado de las relaciones personales y las relaciones emocionales; por otra parte, el liderazgo transaccional, como su nombre lo indica se basa en el intercambio o la transacción por medio de la utilización del poder por parte del líder para compensar o sancionar a los subordinados en su rendimiento al desarrollar su labor, el líder de este tipo también identifica las necesidades y los deseos de los subordinados e indica como conseguirlos por medio de recompensas siempre y cuando cumplan de una manera eficiente sus objetivos. (Arévalo, 2015).

De acuerdo con lo mencionado anteriormente sobre la inteligencia emocional, recordemos, la inteligencia es la base fundamental para tener un desempeño superior y la inteligencia emocional es tener una fuerte capacidad para ser responsable en los valores, competencias y comportamientos de las personas. Sin perder el foco de los tipos de inteligencia que juegan un papel fundamental en cuanto al desempeño de los recursos humanos en una organización aclaremos los tipos de inteligencia, la inteligencia analítica, la inteligencia práctica, la inteligencia sintética, la inteligencia lógico-matemática, inteligencia lingüística, inteligencia intrapersonal, inteligencia interpersonal o social y la inteligencia corporal-sinestésica y la inteligencia espiritual, estas se entrelazan para formar una barrera fuerte de acciones proactivas. (Martínez & Muñoz, 2005).

Ahora veremos detalladamente los tipos de inteligencia que se mencionó anteriormente:

1. El primer tipo, la inteligencia analítica se empieza desde la vida escolar, cuando se debía aprobar las pruebas o exámenes que hacían a final de cada periodo en estos momentos “se demostraba teóricamente capacidades relativas a: reflexionar, revisar, analizar, comprender y decidir sobre problemas ficticios, emplear este primer tipo de inteligencia requiere tiempo y calma”. (Martínez & Muñoz, 2005).
2. El segundo tipo la inteligencia práctica, se refiere a la implementada en ambientes donde no se dispone de tiempo ni calma para confrontar los problemas de la vida día a día y que someten a tomar decisiones inmediatamente y muy pocas veces de mediano y largo plazo.
3. El tercer tipo, la inteligencia sintética, esta se refiere a tener una visión mas profunda en la adquisición de ideas creativas, mediante la cual se vuelve a observar el problema para así, tratar de dar soluciones que nadie busca, a través de la intuición o el insing.

El insing se refiere a la capacidad que tiene una persona de transformar la información a una forma mas novedosa y creativa, además se estará de acuerdo con lo que proponen los autores, es decir, el pensamiento creativo es de larga duración y

- toma mucho tiempo, esto quiere decir que el que tiene mucha prisa, no puede y no puede pensar de forma creativa. (Martínez & Muñoz, 2005).
4. La inteligencia lógico-matemática como su nombre lo indica es la que capacidad de resolver problemas de lógica y matemática, también comúnmente se le llama la inteligencia básica que identifica la mayoría de gente como concepto principal de inteligencia.
 5. La inteligencia lingüística es la que permite usar palabra y conceptos verbales de una manera correcta y adecuada para cada ocasión en la que nos encontremos.
 6. Inteligencia intrapersonal que está inmersa dentro de la inteligencia emocional que se refiere a poder entendernos a nosotros mismos, nuestros sentimientos, nuestras motivaciones y nuestras emociones.
 7. La inteligencia interpersonal es tener presente la empatía a la hora de relacionarse con los demás, entender sus emociones, ideas y pensamientos.
 8. Inteligencia corporal-sinestésica que es la que nos permite controlar y coordinar los movimientos del cuerpo y poder tener la capacidad para expresar de manera correcta los sentimientos y las emociones por medio de estos movimientos.
 9. Inteligencia espiritual la cual se interpreta como un estado del ser que se manifiesta por cuestiones espirituales o religiosas, basándose en la importancia que el ser humano tiene sobre si mismo para la toma de decisiones. (Fuentes & Rosas, 2017)

Además, cabe resaltar que la inteligencia es la capacidad y habilidad de resolución de problemas, de entrar en razonamiento, la adaptación del ambiente, hoy se sabe que la inteligencia abarca a todas las personas en menor y en mayor notabilidad como también en los animales. (Ardila, 2011)

Era importante saber lo mencionado anteriormente, pero ahora enfocemos mas con respecto a la inteligencia emocional, para llegar a este concepto fue indispensable hacer dos tipos de investigaciones enfocadas en:

- Decisiones muy rápidas
- Decisiones confusas, pero se tiene la certeza que son correctas por medio de la intuición.

También podemos decir que la inteligencia emocional es una destreza puesta en marcha que permite controlar y conocer nuestros sentimientos para lograr un alto nivel de satisfacción personal y ayuda a crear hábitos mentales para mejorar la productividad día a día como persona y también tener la capacidad de enfrentar los sentimientos de los demás. (Martínez & Muñoz, 2005).

Además, hay otras habilidades que se desarrollan con la inteligencia emocional como lo son:

- La suficiente motivación y la resistencia en los proyectos
- La resistencia a las frustraciones
- El control total sobre los impulsos
- La demora en la gratificación
- La regulación del humor
- La demostración de la empatía y esperanzas

En los procesos intelectuales, la inteligencia emocional es importante para así poder desarrollar una correcta disposición para aprender o adquirir algún conocimiento, para así lograr el éxito por merito propio y tener una felicidad debido a lo anterior. (Martínez & Muñoz, 2005).

Ahora bien, La inteligencia emocional juega un papel excesivamente importante en el contexto empresarial, para poder tratar tres macroproblemas:

1. Falta del tiempo: normalmente en la actualidad muchas de las organizaciones sufren por la falta de este recurso, lo que les obliga a tener acción rápida y ser proactivos.
2. La complejidad de las organizaciones actuales: los factores externos de las empresas como lo son: problemas sociales, medio ambiente, problemas legales y políticos, influyen y frenan el desempeño de estas.
3. La falta de dinero: Deuda general que se basa en que las personas y las organizaciones viven del capital ajeno, en especial las que pertenecen a la sociedad capitalista, en pocas palabras: Tarjetas de crédito, créditos bancarios y otras).

Se puede evidenciar que además de la inteligencia emocional se pueden ver diversos tipos más de inteligencias aplicados en el proceso directivo, veremos solo uno, los otros ya fueron mencionado anteriormente.

- La inteligencia social: tiene una relación estrecha con la inteligencia emocional, ya que ambas tienen un pilar importante para los directivos, ellos mantienen una relación estrecha con el entorno de la organización, también deben crear compromisos con sus colaboradores para lograr el cumplimiento de los objetivos de la organización. (Martínez & Muñoz, 2005).

Actualmente las organizaciones se encuentran en cambio constante por lo que se dice que, “La excelencia no está en la competencia técnica sino en el carácter”. (Manns, 2004), también se puede decir que las organizaciones se han ido interesando bastante por el factor humano y todo lo que este significa en cuanto a las relaciones humanas y el comportamiento.

La inteligencia emocional es una serie de ventajas competitivas tanto individual como colectivos, que se deben combinar con los demás elementos cognitivos de las personas, porque a pesar de los conocimientos, el coeficiente intelectual y las experiencias, las que muestran los resultados superiores son las competencias emocionales. Cuando el trabajo es muy complejo la importancia de la inteligencia emocional entrara a ser algo muy fundamental. (Ceballos, 2012)

Hoy en día las organizaciones miden la inteligencia emocional de su capital humano, ya que a través de esta evaluación se puede generar un desarrollo de las habilidades personales como la motivación, el autocontrol, el autoconocimiento y habilidades sociales como la empatía y la aptitud frente al entorno social, lo anterior es importante porque los líderes y los seguidores forman su desarrollo personal a través de estas habilidades. (Ceballos, 2012)

De acuerdo con una teoría dicha por Weisinger (2001), existe varios componentes de la inteligencia emocional que se encargan del control de las propias emociones, los cuales son: la autoconciencia, el control emocional, y la automotivación.

1. La autoconciencia: si se carece de la habilidad de para reconocer los sentimientos, se puede llegar a ser dominado por las emociones, perjudicando

la toma de decisiones inteligente y razonablemente. La clave para esto es saber comprender los propios sentimientos, acciones e intenciones, con el fin de lograr comprender las respuestas y comportamientos en distintas situaciones

2. El control emocional: es la habilidad para sujetar y tener el control de los propios sentimientos, para lograr adecuarnos a cualquier situación, se ve que los líderes con esta habilidad muestran un uso adecuado de sus palabras y acciones a la hora de delegar funciones y mostrando una disposición frente a la resolución de los problemas que se pueden presentar.
3. La automotivación: es el empleo de energía para lograr llegar a un objetivo, en pocas palabras se basa en dirigir las emociones para obtener y alcanzar un objetivo o bien sea una meta específica, no podemos olvidar los elementos de la motivación que son la confianza, el optimismo, la tenacidad, la armonía y el entusiasmo, los anteriores son claves para superar retos dentro de las organizaciones.

Ahora veremos como influye la inteligencia emocional en las empresas familiares, en estas empresas se pasa más de un ambiente personal a uno colectivo, para estas empresas existe una definición adecuada para la inteligencia emocional como la habilidad de un grupo de personas de transmitir y compartir un grupo de normas que ajusten el proceso emocional, que sin duda va a generar, confianza, una identidad como grupo y la eficacia de grupo. (Gomez & Betaucort, 2013).

El desarrollo de las empresas familiares está muy relacionado con las necesidades de la familia quien la dirige, estas necesidades son muy cambiantes en el transcurso del tiempo. La inteligencia emocional grupal se desarrolla a través de dos pilares:

1. Las normas culturales grupales influyen en la respuesta y la interpretación que cada individuo le dé.
2. La conciencia emocional brinda información respecto a temas que deban ser primordiales para la atención colectiva o grupal. (Gomez & Betaucort, 2013)

Para finalizar veremos brevemente algunas cualidades de los miembros de las empresas familiares:

- El padre: es el que mejor inteligencia emocional tiene, confía en el pero no poco lo hace con los demás miembros, esta en toda la responsabilidad de las dificultades y las fortalezas de la compañía.
- El hijo: normalmente esta frustrado ya que su padre sobrepasa por las decisiones que el pasa, pierde el interés sobre el sistema que lleva el padre debido a su desconfianza.
- La mama: conoce muy bien las debilidades y las fortalezas de la organización, se preocupa en gran medida por su personal y trabajadores, se preocupa por la buena relación del recurso humano dentro de la organización.
- La hija: la empatía es lo principal, logra influir en el padre para hacer realizar cambios en la organización, al igual que su madre se preocupa en gran medida por su personal y trabajadores. (Gomez & Betaucort)

Además, concepto que no se debe olvidar es el adiestramiento asertivo el cual quiere decir la importancia de defender sus derechos y conceptos de una manera transparente y honesta sin violar los derechos de los demás, en otras palabras, pedir lo que se requiere, hacer notar las opiniones y sentimientos y con esto llegar a inspirar respeto.

Conclusiones:

Se considera que la comunicación es la base para cada persona, sistema y organización para poder lograr un alto desempeño en el logro de sus objetivos, en los sistemas y organización hay que tener muy en cuenta los tipos de comunicación ya que la interna es fundamental para el buen funcionamiento de estas, y cumple un papel para ser sostenibles en el tiempo, ya que genera confianza en todos los involucrados.

El liderazgo es la habilidad más importante para poder gestionar de manera adecuada una empresa, esto requiere de dar una buena comunicación con los demás y ser capaz de influir en otros, los líderes no deben olvidar estas características, la perseverancia, saber escuchar, reconocimiento de errores, aceptar críticas.

La mejor forma de liderar es la positiva o bien llamada, liderazgo transformacional ya que se refleja mucho los valores, la ética y la moral, se basa más en las relaciones personales y emocionales, o tener presente la inteligencia emocional sobre todas las cosas, seguido de las demás inteligencias vistas.

El mayor foco fue en la inteligencia emocional, ya que se debe tener presente frente a cualquier situación de la vida, ya que permite controlar y conocer nuestros sentimientos además esto ayuda a crear hábitos mentales que te ayudaran a mejorar la productividad día a día sin dejar atrás las habilidades que se desarrollan al tiempo con esta, la motivación de la persistencia entre las más importantes.

La falta de tiempo, la complejidad y la falta de dinero para las organizaciones son macroproblemas de las organizaciones, ahora bien, la inteligencia emocional juega un papel muy importante para lograr tratar los macroproblemas anteriormente mencionados. Esta inteligencia debe ir acompañada con el adiestramiento asertivo que es el defender los derechos como persona de manera transparente pidiendo lo que se requiere, hacer notar las opiniones e influencias en el respeto de unos a otros, lo que en lo personal debe primar en las empresas familiares.

Bibliografía

1. Arroyo, R. (2012) *Habilidades gerenciales*. Eco Ediciones.
2. Ocampo, M. (2011) *Comunicación empresarial*. Eco Ediciones.
3. Goena Rodríguez, A. (2015). La inteligencia emocional y su impacto en el liderazgo. <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4518/1/TFG001308.pdf>
4. Brandolini, A., González Frigoli, M., & Hopkins, N. (2009). Comunicación interna. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/69725/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
5. Nájera, S. (2016). Liderazgo e inteligencia emocional. *Innova Research Journal*, 1(1), 19-24. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/4/5>
6. Grijalva, J. P. (2010). Liderazgo empresarial. *Polémika*, 1(3). <https://revistas-olnx.usfq.edu.ec/index.php/polemika/article/view/344/321>
7. Almirón Arévalo, V., Tikhomirova, A., Trejo Toriz, A. C., & García Ramírez, J. M. (2015). Liderazgo transaccional vs Liderazgo transformacional. https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/34629/AlmironArevalo_V4_Art4.pdf?sequence=6&isAllowed=y
8. Martínez, R. M., & Muñoz, S. R. (2005). La inteligencia emocional y su relación con el proceso directivo en el contexto empresarial. *Ingeniería Industrial*, 26(1), 18-24. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433558005.pdf>
9. Ardila, R. (2011). Inteligencia.¿ Qué sabemos y qué nos falta por investigar?. *Revista de la Academia Colombiana de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales*, 35(134), 97-103. <http://www.scielo.org.co/pdf/racefn/v35n134/v35n134a09.pdf>
10. Manns, M. D. L. L. F. (2004). Inteligencia emocional: Instrumento clave en las organizaciones asociativas del siglo XXI. *Cayapa. Revista venezolana de economía social*, 4(8), 104-124. <https://www.redalyc.org/pdf/622/62240806.pdf>
11. Ceballos, J. L. D. (2012). Emociones e inteligencia emocional: Una aproximación a su pertinencia y surgimiento en las organizaciones. *Libre Empresa*, 9(2), 147-169. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/libreempresa/article/view/2979/2390>

12. Goleman, D. (2018). Inteligencia emocional en la empresa (Imprescindibles). Conecta.
<http://ojs.urbe.edu/index.php/redhecs/article/view/80/83>
13. Weisinger, H. (2001). La inteligencia emocional en el trabajo. Argentina. Editorial Vergara.
14. Carmona-Fuentes, P., & Rosas-Reyes, R. (2017). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. Revista Líder, 19(30), 107-118.
<https://revistaliderchile.com/index.php/liderchile/article/view/57/66>
15. Gómez-Betancourt, G., Betancourt Ramírez, J. B., & López Vergara, M. P. (2013). Factores que influyen en la inteligencia emocional de los miembros de una empresa familiar. Entramado, 9(1), 12-25.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1900-38032013000100002