



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”
Multidisciplinario
21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

Estrategias de liderazgo directivo para el micronegocio Servicio Automotriz

Ibarra

Jaén Ancona Castro

Maestría en Administración

jaen.ancona@gmail.com

Universidad de Guanajuato

Campus Guanajuato

División de Ciencias Económico Administrativas



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”
Multidisciplinario
21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

Resumen

Las microempresas son organizaciones con un máximo de diez individuos, donde el propietario frecuentemente cumple varios roles de vital importancia.

El objetivo del estudio es identificar estrategias presentes y enunciar estrategias de progreso del liderazgo directivo en base al análisis del rol del propietario de la microempresa Servicio Automotriz Ibarra para favorecer la mejora continua de su desempeño.

La investigación a desarrollar, por sus características se estructura como un caso de estudio. Requerirá métodos cualitativos, y el procesamiento de información cuantitativa desprendida del proceso de recolección de información. Se planea la consecución en cuatro fases: la inicial, proyecta la investigación teórica; la fase dos, contempla la observación directa no encubierta; la tercera etapa incluirá la aplicación de entrevistas a los sujetos de interés; la cuarta y última fase será de análisis, concreción de resultados que ilustren el liderazgo directivo a través de la unidad de análisis.

Abstract

Micro-enterprises are small organizations, formed of ten people maximum, that is why frequently the owner plays more than one important role in the business.

The main goal of this reaserch is identify and enunciate directive leadership strategies, based on an analysis of the owner role. Traying to encourage the continous improvement of his performance. The reserch covers period between 2013 and 2014.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”
Multidisciplinario
21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

The particular structure and characteristics of this research set as an study case. Requiring mainly qualitative methods but maybe also need quantitative data processing.

The achievement of this research is planned in four phases: the first stage includes theoretical research; In the second it is planned direct observation using instruments to guide the observation; the third stage will consider the application of interviews to the subject of interest; The final phase will be used to concrete the analysis of the information obtained in the process. Specifying the description of the directive leadership through this particular unit of analysis.

Palabras clave

Liderazgo. Dirección. Roles. Estrategia. Microempresa Familiar



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

Introducción

Las microempresas son las organizaciones empresariales de menor tamaño, típicamente familiares, donde los roles se definen mayormente de modo informal, priorizando en las funciones directivas a los fundadores o miembros de la familia aunque no estén calificados para desempeño de tal asignación.

Constituyen además el segmento de la economía mexicana con mayor número de unidades económicas con un total de 4.8 millones, que representan el 95.2 por ciento del total de empresas del país, aportan la mayor cantidad de empleos el 41.83% del total del personal ocupado (INEGI, 2009). De allí se desprende la relevancia de fortalecer su desempeño.

No obstante su potencial como el primer eslabón de la cadena de producción de bienes y servicios que va elevando poco a poco el nivel de vida de los habitantes (Rangel, 2002), su supervivencia y productividad son preocupantes y estos dos factores no les permiten responder de manera competitiva, asumiendo su rol como detonantes del progreso económico y social del país.

Su productividad está altamente comprometida porque a pesar de la abundancia de microempresas, en conjunto, apenas generan el 8 % del producto nacional bruto. Una productividad tan baja pone en duda la calidad y seguridad de los 4 de 10 empleos que están otorgando a la población (Góngora, 2013).

En cuanto a su esperanza de vida se encuentran en una posición altamente riesgosa. El enfocarse casi exclusivamente al mercado interno favorece que sean abatidas por la inestabilidad económica nacional; también las afectan situaciones internas a la organización, Sérvulo Anzola (2002) identifica problemas derivados de los conflictos familiares, el tipo de mando autoritario, la centralización, la falta



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

de planeación y gestión administrativa. Más del 90% del fracaso de las pequeñas empresas, que cierran o desaparecen en países latinoamericanos, obedece principalmente a factores no adecuados de administración (Anzola, 2002)

Las microempresas se caracterizan por la reducida disponibilidad de personal, situación por la cuál los roles directivo y de liderazgo son asumidos regularmente por un mismo individuo que a su cargo tiene responsabilidades de altísima importancia para la supervivencia y desarrollo de la empresa por ende su desempeño debe orientarse a la búsqueda de estrategias que favorezcan la mejora continua.

Justificación

Las microempresas son el segmento de la economía mexicana con mayor número de unidades económicas y personal ocupado, de allí se desprende la pertinencia de fortalecer su desempeño, buscando constantemente elementos organizacionales que sean decisivos en su funcionamiento, con la intención de robustecer la teoría acerca de las microempresas y que llevados a la práctica sean herramientas

La dirección y el liderazgo son fenómenos distintos, que pueden emanar de figuras distintas en un mismo contexto organizacional, sin embargo, es altamente deseable que aquella persona que embiste el rol directivo, tenga también cualidades de liderazgo siendo capaz de dotar al grupo de un sentido de pertenencia, que los aliente en valores comunes y que construya en torno suyo un espacio propicio para el desarrollo individual y organizacional.

La importancia de los roles directivo y de liderazgo se ve maximizada cuando el personal disponible es escaso, y las funciones totales de la organización deben solventarse con menos recursos humanos.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

Es por ello que este estudio se enfoca en la exploración de la figura del líder directivo y su impacto al frente de la microempresa, para buscar aquellas estrategias que ya sea de modo empírico o bien planeado se han llevado a efecto y que han sido importantes para la evolución de la microempresa. Y por otro lado se busca profundizar teóricamente en el liderazgo directivo como fenómeno aplicable al entorno empresarial de tal manera que sea factible la formulación de estrategias de liderazgo directivo acorde con las necesidades de la organización específica.

Objetivo

Enunciar recomendaciones de estrategias de liderazgo directivo en base al análisis del desempeño del propietario de la microempresa Servicio Automotriz Ibarra para la mejora continua de su desempeño, en un periodo de análisis del año 2013 al 2015.

Metodología

La investigación a desarrollar, por sus características, se estructura bajo la metodología de “Estudio de Caso”; se llevará a cabo a través de un proceso lógico inductivo; siendo una investigación social, de índole administrativa requiere métodos y herramientas cualitativas, que son las adecuadas dada su naturaleza flexible y su utilidad para: interpretar, comprender, describir y observar fenómenos suscitados en un lugar y momento específico.

Se planea la consecución del estudio en etapas sucesivas. Estas cuatro fases se constituirán de la siguiente manera:

1. Durante la primera fase se llevará a cabo la investigación teórica en base al análisis de literatura preexistente del tema; estudio de los conceptos abordados y



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

la vinculación conjetural entre ellos; Así como un estudio descriptivo y contextual de la organización en estudio; se incluirán análisis estadísticos cuantitativos en base a datos extraídos de fuentes oficiales.

2. En una segunda fase del proceso se hará uso de la observación sistemática simple, como vehículo para obtener información apegada a la realidad acerca de la unidad de análisis, se guiará la partir de ciertos criterios y categorizaciones sustraídas de la investigación teórica y de los antecedentes conocidos previamente del la unidad de análisis.

Las características de la observación serán las siguientes: directa, ya que será realizada personalmente en contacto con el sujeto de estudio en su ambiente natural; no encubierta, debido a que el sujeto de estudio debe autorizar necesariamente la observación y por tanto está enterado de el proceso; y se confeccionarán instrumentos elaborados de modo que la observación tenga un

enfoque estructurado permitiendo obtener de ella la información pretendida. Este tipo de herramienta cualitativa permitirá describir y explicar a la unidad y al sujeto de análisis en su contexto y bajo los parámetros teóricos conseguidos en la primera fase.

3. En una tercera fase se aplicarán entrevistas que incluyan al sujeto de análisis (el líder directivo), al círculo familiar cercano involucrado con la microempresa, a proveedores que tengan un vínculo estrecho con el propietario y finalmente a clientes.

Se ha optado por las entrevistas al ser una técnica apropiada para la investigación social ya que permiten la explicación, comprensión, observación y la posterior



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

descripción de los fenómenos estudiados, porque es una técnica que no requiere de altas exigencias tecnológicas o económicas.

La entrevista es un instrumento cualitativo de investigación, que en esencia se construye como un dialogo flexible pero controlado, que con una finalidad cognoscitiva, se lleva a cabo entre: un entrevistador correctamente preparado para guiar a su contraparte y de esta manera obtener la información puntual que está buscando, a la vez que intentar extraer de su interlocutor todos los datos posibles, útiles para explicar cierto fenómeno, accediendo a la perspectiva del sujeto cuestionado; y un entrevistado que es un sujeto que posee interés para la investigación, que han sido elegidos ex profeso, en base a un plan.

El objetivo de esta etapa de entrevistas es profundizar en la información derivada de la observación, e indagar en aspectos que no pueden ser dilucidados a través de esta herramienta observacional.

Las entrevistas a aplicar por tanto serán: exploratorias, explicativas y evaluativas y respecto al tiempo serán transversales.

4. En una cuarta fase se examinará la información mediante el análisis del discurso y el análisis de teoría fundamentada, para concretar una explicación, evaluación y sustentar la emisión de recomendaciones útiles para el caso de estudio.

Resultados esperados

El presente, constituye el protocolo de una investigación en proceso, que se plantea culminar en el año 2016, teniendo como objeto principal arrojar los resultados siguientes:



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

- Contar con un caso esclarecedor que ilustre de manera eficiente, aunque particular, el liderazgo directivo en microempresas familiares.
- Tener una noción clara y fundamentada de la relevancia real del liderazgo directivo para el manejo de las micros familiares, con el objeto de esclarecer la pertinencia para continuar indagando en el rol de liderazgo directivo.
- Permitir identificar aquellas estrategias que de modo empírico el líder directivo de la microempresa familia (caso de estudio) ha puesto en práctica hasta el momento y que han llevado a la micro hasta el punto donde se encuentra.
- Dar la posibilidad de enunciar, a partir de lo observado, nuevas estrategias que sean útiles para mejorar el rendimiento del rol directivo y por ende el desempeño de la microempresa familiar.

Conclusiones

Es imperativo fomentar el desarrollo de la microempresas para que se conduzcan por un camino de constante aprendizaje, innovación y capacitación. El líder directivo como figura central del grupo de trabajo tiene entonces la prerrogativa y responsabilidad de ser el gestor de estos procesos.

Este estudio de caso tiene como objeto analizar el rol del líder directivo del micronegocio Servicio Automotriz Ibarra para verificar su influencia e impacto real en el estado actual de su empresa y enunciar recomendaciones estratégicas para la mejora de su función.

En este sentido es útil analizar las acciones llevadas a cabo hasta el momento por el líder del taller mecánico Servicio Automotriz Ibarra que han contribuido a preservar el micronegocio y en base a ello formular estrategias que sirvan como



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

recomendaciones de liderazgo directivo efectivo para su aplicación, en la búsqueda de mejora constante.

Bibliografía

Alonso, E.; Ocegueda, V. y Castro, E. (2006) Teoría de las Organizaciones. México: Umbral.

Anderson, S. (2010). Liderazgo directivo: Claves para una mejor escuela. *Psicoperspectivas*, 9 (2), 34-52. Recuperado el [23] de [6] de [2015] desde <http://www.psicoperspectivas.cl>.

Andriani, C.S.; Biasca, R.E. y Rodríguez, M. (2003) El nuevo sistema de gestión para las PYMEs. Un reto para las empresas latinoamericanas. México: Grupo editorial Norma.

Anzola, S. (2002) Administración de pequeñas empresas (2º Ed.) México: McGrawHill.

Anzola, Sérvulo (2010) Administración de pequeñas empresas (10º Ed.) México: McGrawHill.

Censos Económicos (2009) Micro, Pequeña, Mediana y Gran Empresa: estratificación de los establecimientos: censos económicos 2009/ Instituto nacional de estadística y geografía. México. 2011

Centro de Estudios de Políticas y Prácticas en Educación (CEPPE) (2009) Prácticas de liderazgo directivo y resultados de aprendizaje. Hacia conceptos capaces de guiar la investigación empírica reice. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, vol. 7, núm. 3, 2009, pp. 19-33.

Daft, R, L. (2010) Teoría y Diseño Organizacional (10º Ed.) México: Cengage learning.

Gómez, V. (2014) la influencia del liderazgo directivo en la calidad del servicio educativo del CECATI.

Góngora, J.P. (2013) El panorama de las micro, pequeñas y medianas empresas en México. *Comercio Exterior* 63(6).

Jarrillo, J.C. (1992) Dirección estratégica (2º Ed.) España: MacGrawHill.

Jones, G. y George, J. (2006) Administración contemporánea (4º Ed.) México: McGrawhill.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

Kelley, P.C. y Lawner, K (1968) *Cómo organizar y dirigir un pequeño negocio*. Barcelona: Ediciones Omega.

Kotler, P. (2012). *Dirección de Marketing*. México: PEARSON EDUCACIÓN.

Maciel, A. (2011) *La empresa familiar en México, situación actual de la investigación*. *Contaduría y Administración* 58(2). Abril-junio 2012 135-171.

Mintzberg, H. y Quinn, J.B. *El concepto de estrategia*. En Mintzberg, H. y Quinn, J.B. (1993/1988) *El Proceso Estratégico. Conceptos, contextos y casos*. (2da Ed.) México: Prentice Hall.

Porter, M.E., Mintzberg, H., Gilbert, X., & Strebel, P. (1993/1988). *Análisis de estrategia*. En Mintzberg, H. & Quinn, J.B. (págs. 69-106) *El Proceso Estratégico. Conceptos, contextos y casos*. (2da Ed.) México: Prentice Hall.

Robbins, S. P. y Judge, T.A. (2013) *Comportamiento Organizacional* (15º Ed.) México: Pearson Education.

Stoner, J.A.F. (1996) *Administración* (6º Ed.) México: Parsons. Prentice Hall.

Yukl, G. (2008) *Liderazgo en las organizaciones*. (6º Ed.) Madrid: Pearson Education.

Zerelli, A. (1978) *Fundamentos de la organización y dirección general*. Deusto. Bilbao.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”
Multidisciplinario
21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”
Multidisciplinario
21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México