



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

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

Rol de los Gerentes en la Micro y pequeña empresas (MyPES) de Dolores

Hidalgo, C.I.N., Gto.

Role of Managers in micro and small enterprises (MSES) of Dolores Hidalgo,

CIN, GTO.

M.A. Martha Soledad Landeros Guerra. Maestría en Administración, Profesor de tiempo completo de la UTNG, marthalanderos@utng.edu.mx

Av. Educación Tecnológica No. 34 Fracc. Universidad CP37800 Dolores Hidalgo, C.I.N. Guanajuato, tel. (418) 18 25500

RESUMEN:

Este trabajo pone de manifiesto los roles que desarrolla un gerente que dirige una micro y pequeña empresa por medio de las actividades que desarrolla en el día a día. De manera teórica se puede decir que un gerente planea, organiza, dirige y controla las actividades de una empresa; sin embargo el tamaño puede variar de manera operativa desarrollando actividades que se pueden justificar como roles. En un estudio realizado por Mintzberg definio tres roles principales que desarrolla un gerente. Basado en esta clasificación de roles se realizó la presente investigación.

ABSTRACT:

This paper highlights the role that develops a manager who runs a micro and small enterprises through its activities in the day. Theoretically it can be said that a manager plans, organizes, directs and controls the activities of a company; but the size can vary operatively developing activities that can be justified as roles, in a study by three main roles Mintzberg definition developed by a manager, based on this classification of roles was conducted this investigation.

PALABRAS CLAVE:



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

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

Micro, pequeña, empresa, rol, gerente

Micro, small, business, role, manager

INTRODUCCIÓN:

La investigación que se presenta tiene como objetivo patentizar el desarrollo de las micro y pequeñas empresas en cuanto a las funciones de planeación estratégica, análisis de mercados, contabilidad, finanzas, compras, pagos, ventas, recursos humanos, promoción de productos y servicios y los planes para incrementar ventas.

Se define empresa como la unidad económica-social en la cual a través de capital, el trabajo y la coordinación de los recursos se elaboran bienes y servicios para satisfacer a la sociedad. (Münch, 2008)

Para Chiavenato en su libro *Introducción a la Teoría General de la Administración* la conceptualiza como una organización destinada a la producción o comercialización de bienes y servicios, con el objetivo de lucro, y que se clasifican en cuatro categorías, con su propio modo de funcionamiento. (Chiavenato, 2007)

La micro y pequeña empresa son una parte fundamental en el desarrollo económico de México dado que la población de PYMES en México era de 4.1 millones en 2010, lo que representa un estimado de 52% del PIB y 78.5% del empleo total, generan casi tres cuartas partes del empleo total, además que ocupa el tercer lugar más alto por la proporción de las microempresas en su población empresarial de los investigados por la OCDE. (OCDE, 2013)

Definir una micro y pequeña empresa es una difícil tarea, se han dado diferentes criterios a considerarse, como los son: el número de empleados, la inversión realizada, las ventas y el tamaño de la planta operativa, por lo que encontrar una



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

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

definición clara para establecer un parámetro genérico que permita delimitar de manera precisa dicho concepto.

Según la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeñas y Mediana Empresa (LDCMIPYME) define las MIPYMES: Micro y pequeñas empresas, aquellas que están: legalmente constituidas, con base en la estratificación establecida por la Secretaría de Economía y de común acuerdo con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, publicada en el Diario Oficial de la Federación, en la que se incluyen productores agrícolas, ganaderos, forestales, pescadores, acuicultores, mineros, artesanos y de bienes culturales, así como prestadores de servicios turísticos y culturales, que se presenta en la siguiente tabla: (LDCMIPYME, 2015)

Estratificación por Número de Trabajadores			
Sector/Tamaño	Industria	Comercio	Servicios
Micro	0-10		
Pequeña	11-50	11-30	11-50

(LDCMIPYME, 2015)

La Organización para la cooperación y el desarrollo económico se desarrolló una matriz para clasificar la empresa de acuerdo al monto en ventas anuales quedando de la siguiente forma:

Estratificación por ventas anuales (MXN millones)			
Tamaño	Industria	Comercio	Servicios
Micro	Todas hasta 4		
Pequeña	4.01-100	4.01-100	4.01-100

(OCDE, 2013)



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

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

Por otro lado un administrador es el responsable de planear, organizar dirigir y controlar los recursos para alcanzar objetivos organizacionales. (Chiavenato, 2002). Robins en su libro Fundamentos de Administración menciona además que los gerentes son los quienes llevan esta responsabilidad además de dirigen las actividades. (Robbins-DeCenso, 2009)

Para Mintzberg expuesto en el libro de Liderazgo de Lussier, se desempeña mas que el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar se aplican a roles gerenciales que se dividen en Interpersoanles, de información y de decisiones (Lussier-Achua, 2011)

Roles Interpersonales: Se refieren a las relaciones entre personas tanto internas como externas.

- ✓ Rol de **Representante** la persona del dirigente representa oficialmente a la organización en todos los asuntos formales.
- ✓ Rol **Relacional** debe interactuar con personas y organizaciones externas para crear convenientes redes de apoyo.
- ✓ En el Rol de **Líder** debe definir y crear el clima de buenas relaciones entre los miembros de la organización que es fundamental para el logro de los objetivos grupales.

Roles Informacionales: Se desprenden de la posición central del dirigente en el manejo de las relaciones interpersonales.

- ✓ En el Rol de **Monitor** es responsable de recolectar, mantener y procesar toda la información que es de utilidad para la organización.
- ✓ En el Rol de **Diseminador** debe difundir la información relevante para las actividades de la organización.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

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

- ✓ En el Rol de **Vocero** es el encargado de dar a conocer la opinión oficial de la institución frente a los temas que le competen.

Roles Decisionales: Debido a su superior manejo de información, el dirigente está en el centro de la toma de decisiones.

- ✓ Rol de **Emprendedor** el dirigente visualiza las oportunidades del entorno e inicia los procesos de innovación y cambio.
- ✓ Rol de **Manejador de Conflictos** debe resolver o atenuar los disturbios personales que se producen entre los miembros.
- ✓ Rol de **Asignador de Recursos** debe resolver las demandas de los miembros.
- ✓ Rol de **Negociador** se encarga de mantener relaciones mutuamente convenientes con personas y organizaciones externas. (Lussier-Achua 2011)

METODOLOGÍA :

Se enfoca desde una perspectiva cuantitativa con un alcance exploratorio, de forma transversal (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2010).

Por medio del diseñó un instrumento que logrará identificar los roles que se desarrollan por el gerente dentro de una micro y pequeña empresa –el director de la organización– utilizando una escala de Likert de las cuales las primeras tres opciones se tomaron como negativas al rol y las siguientes 6 positivas. Dada la variedad de actividades que tienen estas empresas y manejan estructuras familiares, se tomó la medida de definir al director como la persona que toma la mayoría de las decisiones en la empresa MyPE, según la clasificación de la OCDE quien las consideran aquellas que tienen hasta 50 empleados y ventas anuales hasta por 100 millones de pesos, contestada a manera de entrevista directamente con el que toma las decisiones de la empresa,



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

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

Muestra y muestreo

La muestra mínima debería ser de 356 participantes, dada una población de 4,844 unidades económicas en el municipio de Dolores Hidalgo, C.I.N. (INEGI, 2015), usando la fórmula de tamaño de muestra propia para análisis de proporciones – consideramos un valor de $p=50%$, para obtener la muestra más grande con una confiabilidad de 95% y un error de 5%—. Para coleccionar los cuestionarios se realizó un muestreo por conveniencia en el que se capacitó aproximadamente a 187 alumnos de nivel Técnico superior Universitario de las especialidades de Administración área de recursos humanos y Desarrollo de Negocios y de Ingeniería área de Recursos humanos de la Universidad Tecnológica del Norte de Guanajuato para que se aplicara el instrumento y luego se capturara en una plataforma por Internet.

RESULTADOS:

Rol interpersonal:

Representante: el gerente de la empresa asume que quien se encarga de realizar a función de promoción de productos y servicios, la resultado indica que el 42.7% es el gerente únicamente o con apoyo del personal, el 41.2% es una función que no se aplica o que nadie lo está realizando, y el resto 16.1% es una actividad que realiza el personal de una o varias áreas.

Del rol relacional:

Función de compras se consideró que esta actividad el 75% es realizada por el gerente únicamente y el apoyo de personal, el 11% es realizado por el personal de la empresa y el 14% dice no llevarla a cabo.

Función de pagos razonó que el 50% es una actividad que realiza el gerente, el 28% son varias personas o una con esa función en específico quien realiza la actividad y el 22% dice nadie realizar esta actividad.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

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

Función de análisis de mercado considero que está actividad no es desarrollada en la empresa, porque no plica o no saben a qué se refiere con el 60% y el 40 % considero ser desarrollada por el gerente o por personal dentro de la empresa.

Rol Informativo

Rol Monitor

Función de planeación estratégica el 61% consideró que es una actividad que no sabe a qué se refiere o no aplica para su empresa, el 35% es una actividad del gerente únicamente o con el apoyo del personal y el 4% es una actividad desarrollada por el personal de la empresa.

Función de Planes para incrementar las ventas el 55% considero ser una actividad que la realiza el director únicamente o con el apoyo de algunas personas el 35% contesto que es una actividad que no sabe a que se refiere o no aplica para su empresa y el 10% es una actividad que es realizada por el personal dentro de la empresa.

Rol Diseminador

Función de comunicación contesto que la actividad no es realizada en un 48% por el 41% es realizada por el director únicamente o con el apoyo y el 11 % dice ser una actividad desarrollada por el personal de una o varias áreas.

Rol Decisionales

Rol Asignador de Recursos

Función de Contabilidad y finanzas. Sus respuestas se desarrollaron a que el 51 % es una actividad principalmente del director o con el apoyo, el 32% dice no ser una actividad que aplique para la empresa o ser desarrollada por el personal y el 17% considero ser una actividad que es del personal o de varias personas de distintas áreas.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”
Multidisciplinario

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

Función de ventas la consideración fue a que el 59% de esta actividad es desarrollada por únicamente el gerente o con el apoyo, el 29% lo considera como una actividad que nadie realiza en específico y el 14% es realizada por el persona de una o varias áreas.

Función de Recursos humanos es una actividad que el 48% es realizada por el director únicamente o con apoyo, el 41% no es realizada por nadie, y el 11% es realizada por el personal de la empresa de una o varias áreas.

CONCLUSIONES

Del rol interpersonal del gerente se identificó que se desarrolla el rol relacional con las actividades de compras y pagos, en cuanto al rol de representante, se realiza la promoción de productos y servicios.

Del rol informacional se expresó que los roles desarrollados son los de monitor, con la actividad de planes para incrementar las ventas.

Del rol decisional se manifestó que el principal es el rol asignador de recursos con las actividades de contabilidad y Finanzas, ventas y Recursos humanos.

Roles desarrollados por el gerente de la MyPE		
Rol gerencial	Función del gerente	% de Desarrollo en
Interpersonal		
Representante	Promoción de productos y servicios	42.7 Positiva
Relacional	Compras	75% Positiva
	Pagos	50% Positiva
	Análisis de mercado	60% Negativa
Informacional		
Monitor	Planeación estratégica	35% Negativa
	Planes para incrementar ventas	55% Positiva



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

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

Diseminador	Comunicación	41% Negativa
Decisionales		
Asignador de recursos	Contabilidad y finanzas	51% Positiva
	Ventas	5% Positiva
	Recursos humanos	48% Positiva

Fuente: Elaboración propia (2015)

Se identifican necesidades de impulsar la educación en el gerente, para poder desarrollar adecuadamente los roles que se le exige en este tamaño de empresas. Las necesidades principales para desarrollar a manera de actividades primordiales como son los roles de: Líder que permita crear buenas relaciones entre los trabajadores de la empresa, rol de vocero para que difunda entre las instituciones las diversas opiniones que se generan en la empresa, el rol de emprendedor que les permita generar nuevas líneas de negocios y dar pie a nuevos negocios, y por último el rol de manejador de conflictos que permita manejar el clima laboral dentro de su personal.

BIBLIOGRAFÍA

Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. Mexico, D.F.: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría general de la Administración*. México, D.F.: Mc. Graw Hill.

Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México, : Mc Graw-Hill.

Münch, G. L. (2008). *Fundamentos de Administración*. México, D.F.: Trillas.

OCDE. (2013). *Temas y políticas Clave de PyMes y emprendedores en México*. Mexico: OCDE.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

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

Robert N. Lussier, Ph.D.-Christopher F. Achua, D.B.A. (2011). *Liderazgo- Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades* . Estados Unidos: Cengage.

Stephen P. Robbins - David A. DeCenso. (2009). *Fundamentos de administración*. México, D.F.: Pearson.

LEYES

LDCMIPYME. (21 de ENERO de 2015). LEY PARA EL DESARROLLO DE LA COMPETITIVIDAD DE LA MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA. MÉXICO, D.F.: Camara de Diputados del H. Congreso de la Union.