Con el aval académico de:

Con el patrocinio de:

CAPACITATE

PROGRAMA PARA MICROEMPRESARIOS

EL UNIVERSO

Módulo I: EMPRENDER Y ADMINISTRAR

Objetivo Este módulo busca desarrollar habilidades de emprendimiento, que le permitan al pequeño empresario generar ideas creativas e innovadoras para poner en acción una o varias oportunidades de negocio. Asimismo, ofrecer herramientas de gestión que faciliten tener una empresa ordenada y eficiente que sea capaz de atender de manera efectiva las necesidades de sus clientes.

Recordemos lo que aprendimos la última vez:

Continuando con los conocimientos de la clase de la semana pasada, en la que analizamos el tema de la eficiencia en la administración se manifestó que esta depende en gran medida del rol que el administrador asuma para lograr las metas y resultados de la empresa.

En términos generales, el rol del propietario o administrador de una pequeña, mediana o gran empresa es influir y atraer al capital humano para crear valor económico y social.

En este mismo sentido uno de los más grandes pensadores en el área de la administración: Peter F. Drucker, afirmó que "la tarea de la administración es la generación y dirección de las energías humanas".

¿Qué roles debe asumir el gerente propietario de una MYPE para crear y canalizar las energías humanas hacia la consecución de los resultados?

En términos generales existen fundamentalmente cuatro roles que debe cumplir el gerente propietario:

1 **Interpretar el entorno** que rodea a la empresa y fijar el rumbo o camino a seguir por la organización. Esto significa que está obligado a establecer con claridad la misión, es decir, la razón de ser, del equipo de trabajo. Además, tener un plan para cumplir dicha misión y esperar una contribución específica de cada colaborador para lograr el resultado esperado.
Adicionalmente, debe asumir una responsabilidad social que contribuya a alcanzar un desarrollo sostenible. Por tanto, la visión, es decir la situación futura de la empresa, debe contemplar esta responsabilidad frente a la sociedad.

2 **Comprometer a las personas de la organización** con la visión de la empresa, para conseguir la adhesión de todas las partes interesadas y hacerla realidad. Es decir, mover a los miembros del equipo a hacer lo que hay que hacer. Esto es motivarlos, comprometerlos con la misión. Las personas que conforman el equipo abrazarán con entusiasmo una tarea y estarán dispuestos a hacer un esfuerzo extraordinario para llevarla a cabo, si la tarea: a) representa un desafío b) produce consecuencias valiosas para ellas.

3 **Desarrollar el talento humano** creando las capacidades técnicas y organizacionales para generar valor agregado a los clientes, empleados, socios o accionistas y a la comunidad. Esto significa que el administrador debe atender las necesidades de progreso y autorrealización de sus colaboradores. Cuando existen oportunidades de desarrollo profesional y personal, las personas se mantienen dentro de la organización y dan lo mejor de sí. Por tanto, se convierte en un rol fundamental de los buenos empresarios dedicar gran parte de su tiempo a preparar a los futuros administradores que podrán liderar diferentes áreas dentro de la organización.

4 **Inspirar confianza y credibilidad** tanto en el ámbito interno de la empresa como en el ámbito externo. La esencia del liderazgo es la confianza. Claramente no es algo que se crea de la noche a la mañana, pero sí se la puede construir si la gente aprende que usted es competente, trata a todos con justicia, expresa sus sentimientos, siempre dice la verdad, cumple sus promesas y hace lo que predica.

Recuerde: El valor agregado generado por don Gino radica, no en la preparación de almuerzos sino, en contribuir a la productividad de sus comensales a través de la preparación de alimentos saludables y con alto contenido nutricional. Para ello depende de un equipo humano que debe dar lo mejor de sí atendiendo y satisfaciendo las expectativas de sus clientes.

ROL DEL PROPIETARIO O ADMINISTRADOR EXITOSO

¿Cuáles son las herramientas o habilidades que permiten cumplir con su rol de administrador exitoso en una MYPE?

Definitivamente que para asumir los roles mencionados anteriormente es necesario que el propietario o administrador se valga de ciertas herramientas o habilidades que le permitan cumplir con su misión. A continuación mencionamos las más importantes:

La comunicación

Es una herramienta necesaria con la cual el administrador podrá emitir un mensaje de la forma adecuada y llegar al receptor (colaborador, cliente, proveedor o socio).

- Es necesario comunicar a los clientes lo que hacen las empresas, para que sepan de manera clara qué se les ofrece.
- Cuando alguien desea o necesita adquirir un producto o un servicio, investiga y se informa, para tomar la decisión adecuada. A través de la comunicación, las MYPES tienen una forma más de difundir y potenciar su crecimiento.
- Las empresas deben establecer un plan de comunicación para influir de manera positiva, lanzar mensajes de forma proactiva, es decir que permitan conocer su actividad y estar en campaña de forma permanente.

La profesionalización

Llega un momento en el desarrollo de toda empresa en que usted como dueño o gerente propietario alcanza un punto de saturación después del cual ya no puede hacer nada por sí solo.

Si pretende mantener el crecimiento, el dueño tiene que reconocer su función fundamental, que es la de establecer una "visión", una dirección, y una organización competente y comprometida. La organización debe volverse menos centralizada y adquirir habilidades de gestión más sofisticadas que permitan sustituir el énfasis en el control por la coordinación.

Por lo general, el más difícil obstáculo que deben enfrentar los propietarios es adaptar sus estilos de administración (menos posesión y más delegación) a los requerimientos de una empresa más grande y más compleja. Cuando la compañía continúa creciendo los métodos instintivos de gestión deben ceder paso a un manejo "profesionalizado" de la empresa: un criterio inspirado en la planificación y el control del crecimiento, a través de la aplicación de métodos estratégicos de gestión.

La delegación

Es el proceso que seguimos para encomendar y responsabilizar, a un colaborador, una tarea sobre la que tenemos responsabilidad y cuya realización nos incumbe.
Debemos delegar cuando nuestra responsabilidad va más allá de nuestras capacidades, incluso cuando se tenga responsabilidad absoluta.
Cuando no se delega, el administrador, gerente propietario o director pierde su tiempo en cosas operativas pequeñas y no muy significantes. Así también se pierde el tiempo del talento humano para ocuparse de los asuntos de mayor importancia para consolidar la empresa. Por ejemplo, si don Gino desea expandir su negocio deberá contratar al personal adecuado que lo ayude a preparar los menúes nutricionalmente balanceados.

Tomar decisiones y medir el riesgo

Todo propietario o administrador MYPE está sujeto a tomar decisiones constantemente, pero a diferencia de sus colaboradores el tipo de decisiones que debe tomar tiene un grado de riesgo superior debido al acceso limitado a la información. Este riesgo de no ser bien evaluado puede influir directa y negativamente en los resultados de la empresa.
En este sentido, es obligación del responsable del manejo de la organización recolectar, procesar y discernir la información necesaria que le permita tomar decisiones que conduzcan a la empresa en la dirección correcta para alcanzar los resultados planeados.

Construir redes de contactos

Una de las habilidades clave que debe manejar todo gerente propietario es el desarrollo y expansión de una red de personas tales como clientes, colegas empresarios, proveedores, competidores, representantes de asociaciones, etc., los cuales podrán en algún momento dado, gracias a sus conocimientos, recursos, acceso a la información, etc., contribuir y apoyar a la consecución de los objetivos planeados.
Para formar esta red de contactos se requiere de la capacidad para establecer relaciones humanas, esto es la facilidad para estar en permanente contacto con el personal de la red, teniendo en consideración que las buenas relaciones no lo son solo por carácter o don de gente, sino por voluntad y deseo propio de establecer vínculos de cooperación o colaboración mutua.

Administrar el tiempo

Una de las habilidades de mayor importancia para optimizar nuestras posibilidades de éxito, es saber utilizar el más valioso recurso que tenemos: el tiempo. Nos volvemos esclavos del tiempo, porque a veces carecemos de una cultura de la administración del tiempo y nos dedicamos a atender lo urgente en lugar de lo importante.

Alan Lakeir sintetiza en 6 puntos los principios de la Administración del Tiempo del gerente:

1. Definir los objetivos a corto, mediano y largo plazo. Escribirlos y ordenarlos según la importancia.
2. Elaborar diariamente una lista de cosas por hacer.
3. Empezar con las "A", no con las "C", es decir, con los asuntos de primera, no con los de tercera importancia.
4. En caso de duda, preguntarse ¿Cuál es el mejor uso de mi tiempo en estos momentos?
5. Manejar cada papel (documentos, correspondencia, recados) una sola vez.
6. Hacer las cosas de inmediato, no dejar que los asuntos se conviertan en "pendientes".

¿Por qué es importante formalizar su MYPE?

Dentro del rol del administrador o gerente propietario es importante que adicionalmente a las herramientas y habilidades desarrolladas para cumplir con su rol de manera exitosa, se proceda a formalizar el entorno del negocio o empresa.
El proceso de formalización permite a la empresa una serie de beneficios o ventajas que serán clave al momento de realizar transacciones de tipo comercial; una organización informal muchas de las veces carece de las garantías necesarias para lograr transacciones exitosas.
Una vez que una empresa se encuentra ya formalizada, implica para el consumidor que accede a los productos o servicios que se ofertan, una garantía de seriedad del negocio y del mismo modo va a permitir, por ejemplo:

- Poder acceder a contratar no solo con personas naturales sino también con personas jurídicas (empresas) que requieran se les emita comprobantes de pago;
- Participar en programas de apoyo a la micro y pequeña empresa que son promovidos por el Estado;
- Entablar relaciones con otras empresas procurando así un beneficio económico para ambas;
- Acceder más fácilmente a créditos con entidades financieras, etc.

Finalmente es importante que para que la MYPE formalice sus actividades: se constituya legalmente y obtenga los requisitos de funcionamiento correspondiente.

En nuestro sitio web podrás encontrar los pasos que se requieren para la constitución y el funcionamiento de la MYPE.

Ec. Giovanny Bastidas R.

- ✓ Subdecano de la Facultad de Economía y Negocios de la Espol.
- ✓ Catedrático de emprendimiento de pregrado y postgrado de la Facultad de Economía y Negocios de la Espol.
- ✓ Director del Área de Habilidades Gerenciales de Business Life Training.
- ✓ Economista – Master en Science Management del HEC Business School, en Francia y especializado en MIT en Emprendimiento.

RADIO CITY 89.3 FM

Escucha hoy a las 20h07 en Radio City la entrevista a **Gustavo Peralta**, propietario de El Sabrosón, conducida por Guillermo Maldonado.
89.3 en Guayaquil y 99.6 en la Península

Ingresa a **www.eluniverso.com/capacitate** y encuentra: un glosario de términos, bibliografía de consulta y una autoevaluación.