

CARACTERÍSTICAS PSICOSOCIALES DE LIDERAZGO EMPRESARIAL.

Ema Cristina Gutiérrez Enríquez*, Karla Isabel Gutiérrez Enríquez**.

Características psicosociales de liderazgo empresarial. Gutiérrez-Enríquez E.C., Gutiérrez-Enríquez K.I. Hitos de Ciencias Económico Administrativas 2011;17 (49):131-140.

RESUMEN

Objetivo: Describir las características psicosociales de liderazgo de los empresarios de éxito, de las organizaciones de la Región de Cuauhtémoc, Chihuahua.

Material y método: Mediante entrevistas basadas en la historia de vida empresarial, de veintiún empresarios de la región de Cuauhtémoc, se determinaron las características psicosociales de éxito empresarial.

Resultados: Se encontró que son veintidós las características psicológicas, que se presentan con mayor frecuencia entre los entrevistados y doce las características sociales.

Conclusiones: Se concluye que los empresarios de la región de Cuauhtémoc, cuentan con características psicológicas y sociales que les han permitido alcanzar el éxito empresarial.

Psychosocial characteristics of the entrepreneurial leadership. Gutiérrez-Enríquez E.C., Gutiérrez-Enríquez K.I. Hitos de Ciencias Económico Administrativas 2011;17 (49):131-140.

ABSTRACT

Objective: Describe the psychosocial features of leadership in successful entrepreneurs of corporations from the region of Cuauhtémoc, Chihuahua.

Material and method: By means of interviews based on the history of the entrepreneurial life of 21 entrepreneurs of the Region of Cuauhtémoc, the psychosocial characteristics of successful managerial leadership were determined.

Results: It was found that there are 22 psychological characteristics and 12 social characteristics that appear more frequently among the interviewees.

Conclusions: It can be concluded that the entrepreneurs of the region of Cuauhtémoc have psychosocial and social features that have lead them to reach the success in business.

Palabras clave: Características psicosociales. Liderazgo empresarial. Empresarios de éxito.

Key words: Psychosocial features. Entrepreneurial leadership. Successful entrepreneurs.

DIRECCIÓN PARA RECIBIR CORRESPONDENCIA: Correo electrónico: cristigutie@gmail.com

Los empresarios actualmente enfrentan retos políticos, sociales y económicos que deberán solventar mediante la adecuada toma de decisión, la cual se verá afectada por sus características personales tanto en el plano psicológico como en el social. Esto conlleva a los empresarios a desarrollar una serie de estrategias, que les permitan hacer crecer el negocio y fomentar habilidades de liderazgo que los conduzcan al éxito.

Lo antes expuesto toma mayor relevancia cuando las organizaciones y sus miembros, pertenecen a distintas

culturas e idiosincrasias, problemática que se presenta en la región de Cuauhtémoc, Chihuahua, México, dado que la composición cultural de las empresas principales y emergentes, es de empresarios y trabajadores tanto menonitas como mestizos provenientes de las comunidades urbanas y rurales de la zona.

Dada esta estructura multicultural, el liderazgo empresarial, la estructura de grupo, la capacidad innovativa y la resistencia al cambio por parte de las organizaciones y sus empresarios, están en función de las diferencias individuales que presentan cada uno

* Profesora-Investigadora del Instituto Tecnológico de Cd. Cuauhtémoc. Coordinación de la Maestría en Administración. Chihuahua.

** Profesora-Investigadora del Instituto Tecnológico de Cd. Cuauhtémoc. Chihuahua.

Fecha de recibido: 30 de mayo de 2011 **Fecha de aceptación:** 14 de julio de 2011.

de los empresarios de los grupos étnicos que interactúan entre sí, lo cual genera diferencia en la visión de los objetivos y métodos para llegar a ellos, teniendo divergencias en cuanto a los logros de los resultados y provocando un deficiente desarrollo organizacional.

Así mismo la función de dirigir la organización va mucho más allá de la simple supervisión de que el trabajador cumpla con las actividades encomendadas, sino que cualquier persona que dirija y tenga a su cargo la responsabilidad de los resultados grupales, debe considerarse como un agente importante del cambio. De esta manera, la efectividad de la función directiva, requiere de conocer cuáles son los elementos psicosociales que caracterizan a la organización, sus dirigentes y su personal.

Por la condición empresarial que prevalece en la región, se torna importante el determinar que características tanto psicológicas como sociales, han ayudado a los empresarios de la región, a lograr consolidarse como líderes empresariales de éxito, ya que las empresas que participaron en el estudio cuentan con más de 15 años de antigüedad.

Desde sus inicios los primeros pobladores de la región de Cuauhtémoc, tanto menonitas, como los mestizos, mostraron tener una gran calidad humana, inteligencia, capacidad de trabajar, entusiasmo, ganas de salir adelante, ya que la necesidad de sacar adelante a sus familias, los llevó a desarrollar una forma empresarial, puesto que empezaron a trabajar la tierra y a comercializar sus productos, lo cual dio origen al surgimiento de empresas de comercialización y posteriormente de industrialización, de los productos del campo como semillas, fruta y derivados de la leche. Los hechos históricos dan una idea de lo que la población de Cuauhtémoc ha desarrollado en los ámbitos social y económico de tal forma que el crecimiento poblacional, muestra un cuantioso aumento en número de pobladores y de empresas, actualmente el Municipio, a través de Fomento Económico (2008), tiene un registro mayor a 3950 empresas, algunas de ellas con una larga trayectoria empresarial; lo que da pie a considerar que en la Región de Cuauhtémoc, existen empresas y empresarios exitosos que mediante su forma, técnica y estrategias utilizadas para dirigir les ha permitido mantenerse al frente de la organización y han sobrevivido en el mercado.

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.

El comportamiento organizacional se define según (Gutiérrez, 2005), como el estudio y análisis de la conducta que el factor humano desarrolla dentro de la organización, provocada por sus relaciones interpersonales, en un ambiente tanto físico como

psicológico, que se ve afectado por el entorno social, económico y laboral que prevalece al momento de presentarse dicha conducta.

El comportamiento organizacional permite el cambio de enfoque social que se ha manejado durante muchos años, trazando en los empleados una mentalidad de superación, de calidad total, también busca el cambio de ideas respecto al comportamiento ético que el empleado tiene, puesto que la ética es una forma de calidad en el trabajo y como individuo; el crecimiento de las organizaciones también ha generado cambio en la forma de percibir a los diferentes empleados de forma individual, considerando que cada uno de ellos tiene ideas y necesidades diferentes, así mismo el comportamiento organizacional, busca que la organización convenza al empleado para que se comprometa con los objetivos de ésta.

Durante años expone (Gutiérrez, 2005), que los teóricos han tratado de dar explicación al origen de la conducta de los individuos, en este tiempo se han desarrollado infinidad de teorías que de una manera o de otra intentaron sin éxito establecer este origen, finalmente se llega a la conclusión de que es la interacción de tres factores, el biológico, el psicológico y el social, los que determinan el comportamiento de un sujeto y su individualidad

La evolución de la psicología diferencial, dicen (Alcover y Cols., 2004), que ha permitido el establecimiento de la medición de las diferencias individuales para su aplicación en el ámbito laboral. A este respecto, (Hellriegel y Cols., 1999), señalan que es de suma importancia entender el comportamiento individual de las personas en ambientes complejos como la organización, ya que el entorno y la influencia de las relaciones personales generan comportamientos específicos. Menciona (Robbins, 2004), que desde el punto de vista de la administración, lo importante no es establecer las diferencias individuales, sino saber que hace que la gente tenga éxito como empleado o como alguien que está al frente del grupo o empresa.

Algunas propuestas teóricas son orientadas a la comprensión de la realidad social y manejan como objetivo de los procesos psicosociales, el explicar la relación entre las personas y sus circunstancias, es decir el aspecto psicológico y el social, según argumentan (Ibañez y cols., 2004), por tanto para ellos las personas nacen con características que los definen el resto de su vida, las cuales para la psicología social, las circunstancias sociales tienen un proceso decisivo sobre ellas y les crean una realidad social.

Los diferentes teóricos del comportamiento organizacional coinciden, en que son varios los factores que establecen las diferencias individuales, que permiten al individuo destacar en diferentes ámbitos sociales y laborales, estos factores oscilan desde los aspectos más complejos como la inteligencia, la personalidad, la cuestión de genética, hasta los aspectos menos complicados como la edad, estado civil y la escolaridad; sin embargo, el hecho de que estos factores se conjuguen, da lugar a las características individuales que hacen a cada persona diferente lo que le permite considerarse como alguien exitoso o no.

Para (Gutiérrez 2005), existen tres factores que establecen el fundamento del comportamiento individual: el biológico, el psicológico y el social; por tanto es de vital importancia establecer el fundamento biológico de la conducta humana en el cual están las estructuras y los procesos biológicos que la determinan como son la herencia, la maduración, el sistema nervioso y el sistema endócrino. El factor psicológico comprende los principales procesos que se encargan de establecer los patrones de comportamiento desde las capacidades intelectuales, emocionales, personalidad, formas de aprendizaje, motivación, actitudes nivel de autoestima y percepción. El último factor, el social se enfoca a los procesos de convivencia en sociedad como lo es la socialización y la cultura del medio.

El empresario nace con algunas de las características que lo pueden hacer alcanzar el éxito, pero puede desarrollar otras características que también le serán de utilidad, según lo señala (Guerrero, 2005), y argumenta que estas son las características que diferencian, a los empresarios de éxito de los demás empresarios: fijación continua de objetivos, perseverancia, conocimiento del negocio, tolerancia al fracaso, autonomía, iniciativa, tomar riesgos, son persistentes en la solución de problemas, empuje, conciencia de capacidades y límites, salud física y mental, manejar la incertidumbre, autocompetencia, responsabilidad, confianza en sí mismo, versatilidad, ser realista, positivo, flexibilidad, innovador, creativo, tiene trabajadores a largo plazo, planea a largo plazo, constante, capacidad de relacionarse, de vender la idea, apoyo de la familia, educación y tener la edad entre treinta y treinta y cinco o entre cincuenta y cincuenta y cinco años.

El concepto de empresa que expone (Thompson, 2006), dice que «la empresa es una organización social que realiza un conjunto de actividades y utiliza una gran variedad de recursos (financieros, materiales, tecnológicos y humanos) para lograr determinados

objetivos, como la satisfacción de una necesidad o deseo de su mercado meta, con la finalidad de lucrar o no y que es construida a partir de conversaciones específicas basadas en compromisos mutuos entre las personas que la conforman», así mismo divulga varios conceptos de empresa según expertos en la materia, entre ellos menciona a varios autores como (Chiavenato, 1993), quién expone que la empresa «es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos», de igual forma el autor señala que para (Zoilo Pallares, Diego Romero y Manuel Herrera, 2005), autores del libro Hacer Empresa: Un Reto, la empresa se puede considerar como «un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades, encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado».

Emprender se define como «el hecho de empezar una obra, negocio o algo, especialmente si entraña alguna dificultad o peligro», según el (Diccionario de la Lengua Española, 2005); así mismo, el (Diccionario Manual de la Lengua Española, 2007) y el (Diario el País, S.L., 2008), señalan que emprender es «empezar a hacer alguna cosa, especialmente cuando exige esfuerzo y trabajo» y el (Kernerman Spanish Learners Dictionary, 2008), define emprender como «comenzar un asunto de importancia o dificultad».

Empresario es definido por el (Diccionario de la Lengua Española, 2005), como «la persona que posee o dirige una industria, negocio o empresa», mientras que la (Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO), 2008), define empresario como «la persona o empresa que desea emprender una actividad mercantil, reuniendo los recursos necesarios y arriesgándose al éxito o fracaso», así mismo el Departamento de Estado de Estados Unidos, a través de la (Oficina de Programas de Información Internacional, 2008), define como empresario a «la persona que organiza y dirige una empresa y asume el riesgo correspondiente».

El (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, a través de su portal empresarial, 2008), definen al empresario como «un emprendedor que asume el reto de crear una empresa, el empresario es un protagonista de la vida económica que con su esfuerzo, disciplina y dedicación logra mantener vigente su empresa, de hacerla competitiva, de vencer adversidades, de aprender y desaprender día a día»

El fundador de una compañía prestigiosa en Estados Unidos, Yum, Yum, Donut Shop Inc., (Holland, 2008), describe las características que debe tener un empresario para considerarse de éxito, el autor argumenta que deben considerarse los siguientes

aspectos como ser autosuficiente, tener ganas y disfrutar de la operación de una empresa, ser el mejor en el producto que fabrica o servicio que se brinda, de tal forma que se convierta en especialista de su ramo, concentrarse en la satisfacción del cliente, tener la experiencia directa y personal de estar al frente del negocio y por último tener conocimientos básicos de contabilidad y de flujo de fondos.

Así mismo el autor recomienda a los empresarios para que tengan éxito, que estén al tanto del mercado, que hagan un plan de negocios basado en el cumplimiento de las leyes, busquen asociarse con otros inversionistas y hacer promoción de la empresa. A este respecto (Curtain, 2008), argumenta que las empresas de alto rendimiento y sus empresarios, deben cumplir con las características que se enlistan a continuación, organización y cambio tecnológico, mantener muy buena relación entre con los trabajadores, condiciones flexibles de trabajo con indicadores del rendimiento laboral, reducir costos, ir a la vanguardia, mantener altos índices de calidad en el servicio o producto y buscar la competitividad a través de la inversión en el capital humano.

El Departamento de Estado de Estados Unidos, a través de la (Oficina de programas de información internacional USINFO:STATE.GOV, 2008), señala que no existe un perfil estricto para ser empresario de éxito, sin embargo existen algunas características que han llevado a algunos empresarios a alcanzar niveles de éxito empresarial sorprendente, las características son las siguientes: creatividad, dedicación, determinación, flexibilidad, liderazgo, pasión, confianza en sí mismos e inteligencia práctica. De igual forma recomienda a los empresarios, que traten de aprender o adquirir esas características y en caso de ser extremadamente difícil, contraten a alguien que posea la característica y que los apoye, pero lo más importante es estar consciente de sus capacidades y límites.

Las cualidades personales para liderar una organización con éxito según (Daft, 2006), pueden ser natas o desarrolladas con el tiempo y el autor distingue cuatro de ellas específicamente, la primera tener una visión personal de largo alcance que reconozca y apoye una comunidad organizacional diversa, la segunda tener un amplio conocimiento de las dimensiones de la diversidad y una conciencia de las cuestiones multiculturales, la tercera tener disposición para cambiar ellos mismos y por último guiar a los empleados y enseñarles a tomar decisiones, delegando autoridad y responsabilidad.

En su documento (Giraldo, 2008), cita a varios autores como (Carrión, 1998), quien define el liderazgo

empresarial como la función ejercida por dirigentes empresariales, que tienen interés de influir no solo en su empresa, sino también en el ámbito social, político y económico, a través de agrupaciones empresariales y gubernamentales, así mismo el autor cita a (Gupta y MacMillan, 2004), sugieren que los líderes empresariales se enfrentan a dos desafíos, el primero enfocado a la creación de condiciones adecuadas para desarrollar una empresa, con los recursos disponibles y el segundo se refiere a la necesidad de convencer a la gente de coordinar esfuerzos, para aprovechar los recursos y alcanzar los objetivos. Los autores señalan que el líder empresarial desempeña cinco acciones principalmente: Planear y generar el cambio, minimizar la incertidumbre y la resistencia al cambio, generar compromisos y por último especificar los límites.

Los autores (Landy y Conte, 2005), argumentan que para analizar las diferencias entre el liderazgo masculino y femenino en un escenario organizacional, se deberá considerar que la industria particular está dominada por hombres o mujeres; por lo que citan el estudio hecho por (Gardiner y Tiggeman, 1999), quienes analizaron entre sesenta hombres y sesenta mujeres gerentes de industrias de dominio masculino, como son industrias, organizaciones de automotores, tecnología de la información y de transformación de madera entre otras, y también organizaciones de dominio femenino, como serían educación infantil, estéticas y enfermería, entre otras. Encontraron que los escenarios de dominio masculino, no favorecen el estilo de liderazgo femenino orientado a las relaciones interpersonales y sí las gerentes se esforzaban por mantener una orientación hacia la relación, su salud mental se mermaba, contrario a los gerentes hombres que adoptaban un estilo orientado a la relación, en este mismo escenario, los cuales mejoraron su salud mental. Por lo que se concluyó que las mujeres al tratar de mantener su forma esperada de actuación, encontraron resistencia, lo cual no sucedió con los hombres al actuar en forma no esperada.

La autora (Stelter, 2002), citada por (Daft, 2006), señala que en las investigaciones hechas para identificar la forma de actuar de los líderes hombres y mujeres, se ha encontrado que los hombres actúan en forma agresiva y seguros de sí mismo, mientras que las líderes mujeres, se identifican por su interés en las relaciones, en la inclusión de la gente en el grupo, en la participación y el cuidado de otros. Una líder como Deborah Kent, quien fue la primera mujer en dirigir una planta de montaje de vehículos, para Ford Motor Co., se caracterizó por estar dispuesta a compartir el poder y la información, a estimular el desarrollo de los trabajadores y a luchar por mantener el valor personal de los demás.

Los autores (Landy y Conte, 2005), argumentan que los teóricos varían en sus afirmaciones sobre las diferencias del liderazgo debido al género y citan el estudio realizado por (Eagly y Johnson, 1990), en el cual a través de un meta-análisis analizaron el estilo y el género del líder, y se encontró que las líderes mujeres, hacen mayor hincapié en las relaciones personales, mientras que los hombres hacen énfasis en la tarea.

El grupo (Kaizen S. A., 2005), argumenta que «una empresa alineada y con la visión compartida del empresario que se rige por valores, hace del cliente su razón de ser y entiende que la única forma de hacer que su estrategia sea llevada a cabo es por medio de su recurso humano». Por lo que el grupo entiende que «dentro de las organizaciones de alto desempeño se puede considerar aquellas cuyas características sobresalientes las convierten en modelo a seguir.

Haciendo un recuento de la información teórica propuesta por los diferentes autores, se observan diferentes posturas sobre los elementos personales y sociales que pueden contribuir a alcanzar los objetivos y metas estando al frente de una organización, por tanto se concluye que existe suficiente sustento para considerar analizar las diferencias individuales en los empresarios y poder determinar sus características psicológicas y sociales que hasta el momento les han permitido llegar a una dirección organizacional exitosa.

METODOLOGÍA.

La presente investigación es de tipo cualitativa, en la cual se analizó, la información proporcionada por los empresarios con el fin de determinar las características psicosociales, que los han llevado a tener éxito en su ramo empresarial. El proyecto se realizó en la región de Cd. Cuauhtémoc, Chihuahua, México, considerando veinte empresas que cumplen con la característica de empresa exitosa, se contempla como empresa exitosa a aquella que tengan más de 15 años de existencia y hayan sido dirigidas todo este tiempo, por empresarios mestizos y/o menonitas.

Para llevar a cabo la recolección de datos se consideró una muestra de veintiún empresarios, que están al frente de empresas pertenecientes todos a dos grupos étnicos, mestizos y menonitas de la región; la muestra fue no probabilística determinada por conveniencia, la selección de las empresas, se hizo mediante la utilización de las bases de datos de las empresas de la región, proporcionadas por las instituciones Coparmex, Canacinttra y Fomento Económico del Municipio de Cuauhtémoc, teniendo como únicos requisitos para considerarse como empresa para el

análisis, que la empresa tuviera más de 15 años en el mercado y que el empresario accediera a la entrevista.

NOTA: La base de datos existente en las instituciones como las cámaras y el municipio, está en un estado rudimentario, carece de información como tamaño de la empresa, giro, años de fundada, y si es mestiza o menonita. Solo cuenta con la información básica como nombre y ubicación de esta. La selección de las empresas se hizo de manera empírica, únicamente basada en el número de años de existencia.

Los 21 empresarios entrevistados todos ellos pertenecientes a los dos grupos étnicos dominantes en la región, se distribuyen de la siguiente forma, siete de ellos fueron empresarios hombres mestizos, ocho empresarias mujeres mestizas, cinco empresarios hombres menonitas y una empresaria mujer menonita; el tiempo que tienen como empresarios fluctúa entre diez y cuarenta y seis años, con un promedio de veintiún años.

El Instrumento de recopilación de la información que se utilizó, es la Entrevista con cada uno de los empresarios, se procedió a visitar personalmente a cada uno de ellos y se solicitó su anuencia para realizar la entrevista y grabar la conversación. Las entrevistas tuvieron un promedio de duración de cuarenta minutos de conversación grabada. Cabe mencionar que algunos de los empresarios seleccionados originalmente, ya no están al frente de la organización o se negaron a realizar la entrevista, por lo que se fue modificando la lista original de empresarios.

El tipo de entrevista, fue a profundidad con preguntas abiertas en torno a la vida empresarial de cada uno de ellos, en base a los siguientes aspectos: Historia personal, historia de la empresa, visión que cada uno tiene de su empresa, expectativa al iniciar el negocio, estrategias utilizadas para dirigir, etapas más significativas en su trayectoria, etapa actual como empresario, aspectos personales, participación de la familia en la empresa y expectativas a futuro.

Se realizó el análisis general de los datos, donde se vio características como el tiempo de ser empresarios, la edad de estos, su lugar de procedencia, entre otras. Basado en la información de cada entrevista, se determinó que características psicológicas y sociales se presentaban en cada uno de los empresarios, se procedió a agrupar estas características encontrando que son noventa y tres características psicológicas y ochenta sociales. Posteriormente se analizó que características eran las que se encontraban con mayor incidencia en el total de los empresarios.

RESULTADOS.

El objetivo de la investigación fue determinar las características psicológicas y sociales de los empresarios exitosos de la región de Cd. Cuauhtémoc, para ello se realizaron los análisis correspondientes y se encontró lo que a continuación se expone.

Análisis General de los Datos.

El análisis general de la información muestra que de los veintiún empresarios entrevistados, la edad fluctúa entre treinta y dos y sesenta y nueve años, con un promedio general de cincuenta y dos punto nueve años (52.9), en los empresarios hombres mestizos, se observó que tienen edades entre cincuenta y sesenta y nueve años con un promedio de cincuenta y siete punto ocho (57.8), mientras que las empresarias mujeres mestizas, tiene edades entre cuarenta y siete y sesenta y tres años con un promedio de cincuenta y cuatro (54), años y los empresarios menonitas tiene edades entre treinta y dos y sesenta años con un promedio de cuarenta y ocho (48). El promedio de edad es menor en los empresarios menonitas, debido a que uno de los entrevistados solo cuenta con treinta y dos años, pero no es el empresario fundador de la empresa, es el hijo de este y se le entrevisto a él debido a que el padre ya casi no participa en la organización. Los lugares de origen de los empresarios son varios, nueve de ellos son originarios de Cd. Cuauhtémoc, cinco de Chihuahua, dos de Cusihuirachi, dos de Belisario Domínguez y los tres restantes, uno es de Aldama, otro de Rubio y el último del Distrito Federal. El número de hijos que son en su familia, varía desde el primogénito hasta el menor, distribuyéndose de la siguiente manera, tres de los empresarios son el primer hijo, tres son el segundo, tres el tercero, cuatro son el cuarto hijo, uno es el quinto, uno el sexto y uno de ellos es el menor. De los empresarios entrevistados, catorce de ellos son los fundadores de la organización, seis son hijos del fundador y uno de ellos no es fundador ni su familiar. En cuanto a la ocupación que ejerce o ejercía el padre de los empresarios, se encontró lo siguiente: siete de los padres son empresarios, ocho de ellos son agricultores, cinco son comerciantes y uno de ellos es técnico.

El grado académico encontrado, fue el siguiente, seis de los empresarios cuentan con grado de profesionista, uno de ellos es Técnico profesional y los catorce restantes no cuentan con estudios profesionales. Las profesiones que ejercen los empresarios son muy variadas, de los empresarios hombres, uno es Contador Público, otro es Cirujano Dentista, otro de ellos es Licenciado en Derecho con Maestría en Administración y el cuarto es Ing. Eléctrico, de las empresarias mujeres, una es Licenciado en Educación y otra es

Técnica en Análisis Computacional, y la empresaria menonita es Licenciado en Finanzas.

De los años que tienen los entrevistados como empresarios, se observó lo siguiente: de los empresarios hombres tienen, uno de ellos veintitrés años, otro veinticuatro, otro veintiocho, dos tienen veintinueve, uno treinta y siete y uno cuarenta y seis. De las empresarias mujeres, sus años de experiencia como empresarias son los siguientes, una tiene veintiún años, dos tienen veintidós, dos veintitrés, dos treinta y cuatro y una treinta y seis. De los empresarios menonitas se encontró, que uno tiene trece años, uno tiene veinte, otro treinta, otro treinta y dos y el último treinta y tres. La empresaria menonita tiene diez años de empresaria. La antigüedad de las empresas oscila entre quince y setenta y cinco años, una de ellas tiene quince, tres tienen diez y ocho, una veinte, dos veintiuno, una veinticuatro, una veintinueve, una treinta y uno, otra treinta y dos, otra treinta y tres, otra cuenta con cuarenta y dos años, dos de ellas tienen cuarenta y seis, una más tiene cuarenta y siete, otra cincuenta y siete y la última tiene setenta y cinco años.

Dos de los empresarios creen que deben su éxito a la unión familiar, seis creen que se debe a la dedicación y constancia, dos creen que es debido a Dios, uno a la familia, otra lo atribuye a que es positiva, otro a que tiene gente capaz que lo rodea y el último cree que se debe a la calidad del producto. En cuanto a la expectativa del futuro de la empresa, diez y siete de los empresarios desea que haya un crecimiento de la empresa, tres desean obtener una franquicia de su negocio, uno desea tener local propio y el último espera mantenerse en el mercado.

Características Psicológicas y Sociales de los Empresarios de la Región de Cd. Cuauhtémoc, Chihuahua.

Se encontraron noventa y tres aspectos psicológicos que caracterizan a los veintiún empresarios, estos aspectos se presentan en los empresarios en forma variada, de tal forma que se puede encontrar la característica, tanto en un empresario como en los veintiuno de ellos. Así mismo, fueron ochenta las características sociales encontradas, que de igual forma, varía la frecuencia de presentación de la característica, encontrándose tanto en uno de los empresarios, como en quince de ellos. Para determinar cuáles son las características psicológicas y sociales que se presentan con mayor incidencia en los empresarios, se considero aquellas características que estuvieran presentes al menos en ocho de los entrevistados, variando la incidencia hasta encontrarse en los veintiuno de ellos.

Del total de características psicológicas y sociales que se encontraron entre los veintidós empresarios, y la incidencia en cuanto al número de empresarios que tiene la característica; así como, el porcentaje que representa del total del grupo entrevistado. Se observó que son veintidós las características psicológicas que se encuentran con mayor incidencia y doce las características sociales.

De las características psicológicas que se presentan con más incidencia entre los empresarios, se observó que el cien por ciento de los empresarios es respetuoso, el noventa y cinco por ciento de ellos es perseverante y luchista, el ochenta por ciento de ellos inició por necesidad económica e implementa cambios

paulatinos, el setenta y uno por ciento, tiene amor por su empresa, profesión o trabajo y el sesenta y seis por ciento, es muy trabajador. Así mismo, se observa que entre el cincuenta y sesenta por ciento de los empresarios, hace planes, es positivo, organizado y ordenado, está consciente de sus capacidades y límites y busca alcanzar su objetivo de diferentes formas (Tabla I).

Por lo que se refiere a las características sociales que se encontraron con mayor incidencia entre los empresarios, están las siguientes, el setenta y uno por ciento de los empresarios reinvierte, el sesenta y seis por ciento de ellos da buen servicio al cliente, y el sesenta y dos por ciento, trabaja con la familia y se mantiene al tanto del

TABLA I. CARACTERÍSTICAS PSICOLÓGICAS QUE SE PRESENTAN CON MAYOR INCIDENCIA ENTRE LOS EMPRESARIOS.

Característica psicológica	Total de empresarios	Porcentaje
Respetuoso	21	100
Perseverante, luchista	20	95
Inició por necesidad económica	17	80
Persigue su objetivo	17	80
Amor por su empresa, profesión o trabajo	15	71
Trabajador	14	66
Positivo/a	12	57
Busca diferentes formas de alcanzar el objetivo	12	57
Organizado/a, ordenado/a	11	52
Esta consciente de sus capacidades y límites	11	52
Planea	11	52
Cauteloso/a, precavido/a	10	48
Fomenta relaciones armoniosas	10	48
Innovador	10	48
Se esfuerza	10	48
Arriesgado/a, Tenaz	10	48
Sigue su instinto	9	43
Implementa cambios paulatinos	8	38
Creativo/a	8	38
Satisfecho de sus logros	8	38
Evita riesgos	8	38
Responsable	8	38

Fuente: Elaboración propia.

mercado, así mismo, se observa que el cincuenta y siete por ciento de los entrevistados, reduce gastos y optimiza los recursos y entre el cuarenta y cincuenta y cinco por ciento de los empresarios, tenían conocimiento previo al iniciar con el negocio, trabaja en equipo, se preocupa por la calidad del producto y/o servicio y trata bien a sus empleados (Tabla II).

CONCLUSIONES.

Cuando se inició con la investigación se planteó como objetivo, determinar las características psicosociales de los empresarios exitosos de la región de Cuauhtémoc Chihuahua, en un principio, fue difícil establecer el plan de acción que llevará a lograr el objetivo, se pensó en realizar ciertas acciones que luego se fueron modificando. Sin embargo hoy se considera que no solo se alcanzó el objetivo, sino que se supero puesto que el estar en contacto con los empresarios tan importantes de esta región, el compartir sus historias de vida no solo empresarial sino también personal, el hecho de que ellos tan amable y abiertamente permitieran compartir toda esa información, sus emociones, experiencias y conocimientos es algo que deja huella y llena de orgullo al saber que Cuauhtémoc cuenta con tanto empresario exitoso.

Al comenzar con el estudio se tenía contemplado visitar veinte empresarios, de los que se consideró que eran pioneros en su ramo en la localidad y que aun se creía que estaban al frente de su negocio, tristemente se encontró que algunos de ellos ya no se encuentran dirigiendo su empresa, por cuestiones de salud y actualmente se encuentran al frente de éstas sus hijos; algunos otros empresarios alrededor de doce lamentablemente se negaron a ser entrevistados, lo cual es una lástima puesto que son empresarios pioneros en su ramo y que aun están frente a sus organizaciones, pero ni hablar, la lucha se hizo y desgraciadamente su experiencia e información no se podrá utilizar para efectos de este análisis. Por estas razones se tuvo que modificar la lista original de empresarios, de tal forma que al final se pudieron obtener en total veintiuna entrevistas.

Conclusiones del análisis general de los datos.

De los empresarios entrevistados, se observó un promedio de edad de cincuenta y dos punto nueve años, lo que refuerza lo expuesto por (Guerrero, 2005), quién argumenta

TABLA II. CARACTERÍSTICAS CARACTERÍSTICAS SOCIALES QUE SE PRESENTARON CON MAYOR INCIDENCIA ENTRE LOS EMPRESARIOS.

Característica social	Total de empresarios	Porcentaje
Reinvertir	15	71
Dar buen servicio al cliente	14	66
Trabaja con la familia	13	62
Analiza el mercado	13	62
Reduce gastos, optimiza los recursos	12	57
Tenía conocimiento del negocio al iniciarlo	11	52
Trabaja en equipo	11	52
Calidad en el producto y/o servicio	10	48
Se informa del mercado	9	43
Trata muy bien a los empleados	9	43
Se adapta a las condiciones del mercado	8	38
Tiene apoyo del cónyuge	8	38

Fuente: Elaboración propia.

que la edad más común de los empresarios de éxito, es entre treinta y treinta y cinco o entre cincuenta y cincuenta y cinco años; diez y nueve de los empresarios tienen mucha experiencia, debido a que tienen más de veinte años de dirigir sus empresas, mientras que dos de ellos son aún muy jóvenes, pero se esfuerzan por seguir los pasos del padre. Solo el cuarenta y tres por ciento de los empresarios son originarios de Cuauhtémoc, el resto son personas que por azares del destino llegaron a esta localidad y vieron la oportunidad de hacer un buen negocio en ella. Únicamente el veintitrés por ciento de los entrevistados cuenta con estudios profesionales, lo que demuestra que sí se tiene el coraje, las ganas y la pasión por algo, se puede lograr.

Se visitaron empresas que cuentan desde quince años de fundadas, hasta setenta y cinco años, con un promedio de vida de treinta y cuatro años, por cierto esta empresa de de setenta y cinco años, es una de las primeras empresas de mercancía variada que se fundaron en la comunidad y aún se encuentra en su ubicación y local original; por tanto todo esto demuestra que el cincuenta por ciento de estas empresas, tiene en el mercado más de treinta años y siguen estando vigentes y creciendo, además que diez y ocho de ellas son pioneras en su ramo.

La mayoría de las empresas dirigidas por los empresarios hombres, son empresas medianas, las establecidas por las empresarias mujeres, son micro empresas y las empresas menonitas son en su mayoría empresas de industria metalmeccánica y de tamaño mediano. Sin

embargo dos de las empresas están contemplando la posibilidad de convertirse en franquicia, una de ellas dirigida por un hombre y la otra por mujeres y la mayoría piensan en hacer crecer su negocio.

En cuanto a las características de las empresas de la región, se observó que diez y ocho de ellas, son pioneras en su ramo y que teniendo un promedio de vida de mayor a los treinta años, se pueden considerar empresas de éxito y por tanto, sus dirigentes empresarios de éxito, de igual forma algunas de estas empresas cuentan con sucursales en la localidad o en la región, algunas otras están contemplando crear sucursales, lo cual conlleva a pensar que la forma exitosa en que se dirigen, les permite tener un crecimiento sobre todo en los momentos difíciles económicamente como el actual. Ocho por lo menos de las empresas, cuentan con reconocimiento local, estatal, nacional o internacional por la calidad de sus productos, lo cual permite pensar que estas son características de empresas exitosas.

Curiosamente se encontró una empresa menonita dirigida por una empresaria menonita, quien cuenta con un grado académico profesional, pero además la empresa está reconocida a nivel nacional como una de las mejores Uniones de Crédito en México, la cual cuenta con la única mujer que es miembro del consejo administrativo, entre todas las Uniones de Crédito del país. Esta empresa es vista como una empresa vanguardista y con ideas muy modernas, puesto que promueve el trabajo en equipo y el empowerment.

Conclusiones del análisis de las características psicológicas.

Del total de las características encontradas, la mayoría de ellas solo se presenta en uno o dos empresarios, por lo que no se consideran representativas del grupo, sin embargo hubo una característica psicológica que está en el cien por ciento de ellos, es el respeto valor social básico para el desarrollo armonioso de una comunidad y en este caso de una empresa, característica mencionada por (Guerrero, 2005). Son veintidós las características psicológicas que se presentan en más de ocho empresarios.

Afín a lo que señala (Gutiérrez, 2005), que existen diferencias individuales, que caracterizan a cada persona se encontraron noventa y cinco características psicológicas diferentes y ochenta sociales. Así mismo (Alcover y Cols., 2004), dice que la evolución de la psicología diferencial, ha permitido el establecimiento de la medición de las diferencias individuales para su aplicación en el ámbito laboral. A este respecto (Hellriegel y Cols., 1999), señalan que es de suma importancia entender el comportamiento individual de las personas, en ambientes complejos como la organización, ya que el

entorno y la influencia de las relaciones personales, generan comportamientos específicos. (Robbins, 2004), menciona que desde el punto de vista de la administración, lo importante no es establecer las diferencias individuales, sino saber qué hace que la gente tenga éxito como empleado o como alguien que está al frente del grupo o empresa. Por tanto los resultados encontrados, están acordes a lo señalado anteriormente por los teóricos.

Algunas de las características psicológicas más comunes entre los empresarios son similares a las señaladas por (Guerrero, 2005), entre ellas está el ser perseverante y luchista, hacer planes, ser positivo, estar consciente de sus capacidades y límites y buscar diferentes formas de alcanzar el objetivo, mientras que (Holland, 2008), menciona el tener ganas y disfrutar de la operación de la empresa como características de éxito, las cuales están presentes en más del sesenta y cinco por ciento de los empresarios, así mismo (Curtain, 2008), argumenta que las empresas de alto rendimiento y su empresarios, deben cumplir con las características de ser organizados lo cual caracteriza a más del sesenta por ciento de los empresarios y promover cambios tecnológicos que se presenta en más del setenta por ciento de ellos. Lo anterior indica que las características encontradas en los empresarios entrevistados, son consideradas por los teóricos como características de éxito en los empresarios.

Son solo cuatro las características psicológicas que se encuentran en la mayoría de los empresarios de los tres grupos del estudio, todas ellas contempladas por (Guerrero, 2005), el ser respetuoso, perseguir el objetivo, ser perseverante y luchista y tener amor por la empresa, sin embargo estas cuatro características psicológicas en común más las que caracterizan a cada grupo en particular, les ha permitido mantenerse en el mercado por varios años, tener reconocimientos por su calidad y tener éxito. El hecho de que no sean más de cuatro las características comunes entre los tres grupos de empresarios, refuerza lo expuesto por (Hellriegel y cols., 1999), (Gutiérrez, 2005) y (Alcover y Cols., 2004) quienes argumentan que es indispensable entender las diferencias individuales, para conocer las formas de actuación dentro y fuera de la organización y sobre todo lo que expone (Robbins, 2004), que es importante no solo entender las diferencias individuales, sino determinar qué es lo que conduce a las personas al éxito.

Conclusiones del análisis de las características sociales.

Son doce las características sociales que de igual forma se presentan en más de ocho empresarios de los veintiuno entrevistados, de las características sociales más comunes encontradas entre los empresarios, están el dar buen servicio el cliente que se encuentra en el sesenta y seis por ciento de ellos, respecto a lo cual (Mora, 2005), (Kaizen S.A., 2005) y (Holland, 2008),

argumentan que los empresarios para tener éxito, deberán concentrarse en la satisfacción del cliente, así mismo (Curtain, 2008), señala que es importante para tener una empresa de alto rendimiento, el reducir costos lo cual está presente en el cincuenta y siete por ciento de los empresarios y así mismo deberán mantener altos índices de calidad en el servicio y/o producto, lo cual hacen el cincuenta y cinco por ciento de los entrevistados, esta última característica también es considerada por (Grupo Kaizen S.A., 2005).

De igual forma (Guerrero, 2005), menciona que es muy importante para el éxito empresarial, el tener conocimiento del negocio, lo que se observa en un cincuenta y cinco por ciento de los empresarios, quienes tenían conocimiento previo al iniciar, el autor (Holland, 2008), recomienda para el éxito de un empresario, que se mantenga al tanto de las condiciones del mercado, cosa que hacen el sesenta y seis por ciento de ellos. Así mismo (Curtain, 2008), recomienda mantener una buena relación con los trabajadores, lo que se observa entre el cuarenta y cincuenta y cinco por ciento de los empresarios.

En cuanto a las diferencias de género en el liderazgo empresarial masculino y femenino, se puede concluir que ninguno de los grupos presenta una tendencia a las relaciones o a la tarea, como lo señalan los diferentes autores, a este respecto (Landy y Conte, 2005), citan a (Eagly y Johnson, 1990), quienes a través de un meta-análisis, analizaron el estilo y el género del líder y encontraron que las líderes mujeres, hacen mayor hincapié en las relaciones personales, mientras que los hombres hacen énfasis en la tarea.

El análisis de resultados lleva a concluir que es coincidente lo planteado por los autores, con lo encontrado en el estudio pues se observó que la mayoría de las características psicológicas o sociales mencionadas por algún autor, se ven reflejadas en las características de los diferentes empresarios entrevistados; por tanto se puede afirmar que en la región de Cuauhtémoc Chih., existen empresas y empresarios de éxito.

Conclusiones generales.

Se puede concluir que la región de Cuauhtémoc ha demostrado empresarialmente que tiene la capacidad de emprender con éxito, contando por supuesto con empresarios de éxito. El estudio está lleno de información, emoción y experiencias que hacen sentir una gran satisfacción por tener la oportunidad de compartir con empresarios tan llenos de interés y comprometidos con sacar adelante su negocio y la región.

La mayoría de los empresarios son personas de la comunidad, conocidas de toda la vida con historias extraordinarias llenas de anécdotas y experiencia que dan

un gran ejemplo a los nuevos empresarios, los cuales pueden explotar su potencial y a la vez aprender a emprender.

REFERENCIAS

- Alcover de la Hera, C., Martínez, D., Rodríguez, F., y Domínguez R. (2004). *Introducción a la psicología del trabajo*. España: McGraw Hill.
- Canacinfra. (2008). Base de datos de las empresas.
- Coparmex. (2008). Base de datos de las empresas.
- Curtain, R. (2008). La empresa del futuro: sus implicaciones para la formación profesional, formación profesional No. 19, Revista Europea.
- Diccionario de la Lengua Española. (2005). Madrid: Espasa-Calpe S.A.
- Daft R. (2006). La experiencia del liderazgo. tercera edición, Thomson Editorial, México.
- Departamento de Estado de Estados Unidos. Oficina de programas de información internacional, 2008, USINFO.STATE.GOV, Estados Unidos, www.America.gov
- Diario El País, S.L. (2008). España, www.elpais.com
Diccionario de la Lengua Española, 2005, Espasa-Calpe S.A., Madrid
- Diccionario Manual de la Lengua Española Vox. © 2007 Larousse Editorial, S.L.
- Food and Agriculture Organization of the United Nations, 2008, www.FAO.org
- Giraldo, T. (2008). Responsabilidad social, sustentabilidad y liderazgo empresarial en Colombia: un análisis intersectorial. Colombia: Colegio de Estudios Superiores de Administración-CESA.
- Grupo Kaizen S.A. (2005). Organizaciones de alto desempeño: San José de Costa Rica: Grupo Kaizen S. A.
- Guerrero. (2005). Principales características de los empresarios de éxito, Universidad Tecnológica Intercontinental, Chile. Recuperado de www.utic.edu.py/bdigital/biblio/index.php?dir=EMPRESARIALES/EMPRENDEDOR/&file...doc
- Gutiérrez, E. (2005). Formación de la conducta organizacional, Instituto Tecnológico de Cd. Cuauhtémoc, México.
- Hellriegel, D., Slocum, J., Woodman, R. (1999). *Comportamiento organizacional*. México: Thompson Editores.
- Holland, P. (2008). *De modo que usted quiere tener su propia pequeña empresa*. Departamento de Estado de Estados Unidos, Oficina de Programas de Información Internacional, Estados Unidos.
- Ibañez, T., Botella M., Domenech, M., Feliu J., Martínez L., Pallí C., Pujal M., Tirado F. (2004). *Introducción a la psicología social*. Barcelona: UOC.
- Kernerman, Spanish Learners Dictionary © 2008 K Dictionaries Ltd All rights reserved.
- Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología industrial*. México: McGraw Hill.
- Mipymes Portal Empresarial Colombiano. (2006). Ministerio de comercio, industria y turismo, Colombia. Extraído de www.mipymes.gov.co
- Robbins, S., 1995, 1999, 2004. *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Thompson, I. (2006). *Definición de empresa*. México, Recuperado de www.promonegocios.net