

## **MODELO DE GESTIÓN PARA LA COMPETITIVIDAD DE LAS MICROEMPRESAS QUE OFERTAN DESAYUNOS TRADICIONALES AL PASO EN LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2017**

Erika Elizabeth Tineo Flores\*

### **RESUMEN**

El propósito de este trabajo es diseñar un modelo de Gestión para el desarrollo de la Competitividad de las microempresas que ofrecen desayunos tradicionales al paso en la ciudad de Chiclayo. El estudio es de tipo correlacional-descriptivo, no experimental, se utilizó la observación directa, entrevistas, encuestas y el muestreo como forma estadística de medición. Se logró diagnosticar, explicar y proponer un modelo de gestión, basada en el proceso administrativo (Planeación, Organización Dirección y Control) planteada por la teoría Neoclásica para lograr mejorar la competitividad en función a cuatro criterios; Calidad, Efectividad, Rapidez y Efectividad. Actualmente los negocios carecen de una adecuada gestión administrativa ya que se iniciaron por necesidad y deseos de superación que buscan subsistir en mercado altamente competitivo. Por ello se recomienda la aplicación del presente modelo que consiste en brindar los lineamientos fundamentados para un direccionamiento estratégicos. En conclusión, una adecuada gestión administrativa se apoya en un soporte escrito que permite verificar en todo momento la situación del negocio.

Palabras Claves: Modelo de Gestión, Competitividad, Microempresa, Tradicional, calidad.

\*Lic. Administración

erikatineo2@hotmail.com

## INTRODUCCIÓN

Los veloces cambios del mercado obligan a que las empresas se reenfoquen en nuevos servicios o productos. Experimentando innovaciones tecnológicas puesto que si no innova pierde vigencia, espacio, clientes y finalmente desaparece.

Las microempresas del rubro desayunos tradicionales al paso no son ajenos a ello, siendo afectados directamente e indirectamente por la globalización actual donde los que se adaptan siguen sobreviviendo en el mercado. Lamentablemente somos testigos de que los micros y pequeñas empresas en nuestra región no desarrollan, debido al poco conocimiento del uso de herramientas administrativas básicas, como factor principal para mejorar sus negocios e incrementar su productividad, rentabilidad y por ende la mejorar la competitividad.

En base a esta realidad nace la idea de proponer un modelo un modelo de gestión fundamentada en el proceso administrativo, el cual les servirá como guía para encaminar la microempresa y llevar una administración adecuada, donde el emprendedor emplee herramientas que le permitan contribuir a la mejora de la competitividad.

Por tanto, el objetivo general del estudio es diseñar un modelo de gestión que contribuya al desarrollo competitivo de las microempresas que ofertan desayunos tradicionales al paso en la ciudad de Chiclayo, 2017; para lo cual se plantearon objetivos específicos: Identificar el diagnóstico que describa la gestión administrativa de las microempresas antes mencionadas; definir los componentes y los procedimientos que integren el modelo de gestión.

Para ello se formuló preguntas de investigación: ¿Cómo debería ser el modelo de gestión de las microempresas que ofrecen desayunos tradicionales al paso, que logre el desarrollo competitivo, en la ciudad de Chiclayo?; ¿Cuál es el diagnóstico que describe la gestión de las microempresas que ofertan desayunos tradicionales al paso en la ciudad de Chiclayo? y ¿Cuáles son los componentes y procedimientos que integran el modelo de gestión de las microempresas que ofrecen desayunos traicionales al paso que contribuya al desarrollo de la competitividad en la ciudad de Chiclayo?

A través de la caracterización de la teoría y el análisis de la realidad problemática,

se formuló la hipótesis: “Si se diseña un modelo de gestión para las microempresas que ofertan desayunos tradicionales al paso en la ciudad de Chiclayo, entonces contribuirá al desarrollo de su competitividad”; y las siguientes sub hipótesis: “El diagnóstico de las microempresas que ofertan desayunos tradicionales al paso en la ciudad de Chiclayo permitirá determinar el modelo de gestión utilizada por estas”, “Con el modelo de gestión propuesto, se contribuirá a mejorar la competitividad de las microempresas, fundamentada en cuatro criterios: calidad, flexibilidad, rapidez y eficiencia.

Las variables estudiadas son: modelo de gestión, basada en el proceso administrativo neoclásico; y la competitividad de las microempresas, basada en la teoría de la competitividad sistémica.

La variable modelo de gestión se desagrega en las dimensiones: planificación, organización, dirección y control, y la variable competitividad en calidad, rapidez, flexibilidad y eficiencia.

La metodología empleada en la presente investigación es de tipo descriptivo explicativo propositivo. Se describe las características de las microempresas, frente al desarrollo de la competitividad,

tratando de encontrar una explicación a la actual situación empresarial que vienen afrontando para a partir de allí diseñar un modelo de gestión para su aceptación e implementación que les permita orientar el logro de sus objetivos, tomando decisiones acertadas, basadas en información veraz y confiable, ello les permite ser más competitivas consolidando un crecimiento sostenido. El método utilizado en la presente investigación fue el enfoque mixto.

La población del presente estudio, está conformada por 150 microempresarios que ofertan desayunos tradicionales al paso en la ciudad de Chiclayo, identificados por el Centro de Gestión Tributaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo; de la cual se determinó una muestra de 48 microempresarios que ofertan desayunos tradicionales al paso, utilizando el muestreo probabilístico aleatorio simple.

Las técnicas de investigación utilizadas fueron la encuesta, entrevista y observación directa, como instrumentos de recolección de información. Las encuestas fueron elaboradas considerando los indicadores de las variables en estudio, las mismas que se aplicaron a los microempresarios, con

estos resultados se diseñaron los instrumentos del modelo de gestión.

## MARCO METODOLÓGICO

La presente investigación se desarrolló considerando la investigación descriptiva dado que la información respecto a los negocios de desayunos tradicionales al paso que ofrecen en la ciudad de Chiclayo se realizó mediante la aplicación de encuestas, entrevistas que ayudaron a describir las características, competitividad, formas de administración y situación actual.

En este tipo de investigación se busca recolectar datos puros con el objetivo de generar información y estructurar datos para establecer relaciones o identificar las causas del fenómeno dado.

### Enfoque metodológico

La modalidad utilizada en la presente investigación fue mixta.

El método cuantitativo o método tradicional. Se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual permitió derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado.

El método cualitativo o método no tradicional. Se orientó a profundizar casos específicos y a no generalizar, permitió cualificar y describir el

fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según fueron percibidos por los elementos mismos que están dentro de la misma situación estudiada.

Método analítico-sintético. Este método permitió estudiar los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis), y luego integrar dichas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis). Es decir, contribuyo analizar el problema, la fundamentación científica y sintetizar la propuesta.

Método inductivo-deductivo. Lo deductivo consiste en ir de los casos particulares a la generalización; se inicia por la observación de fenómenos particulares con el propósito de llegar a conclusiones y premisas generales. La deducción, es ir de lo general a lo particular; se inicia con la observación de los fenómenos generales con el propósito de señalar las verdades particulares. El proceso deductivo no es suficiente por sí mismo para explicar el conocimiento.

Algo similar ocurre con la inducción, que solamente puede utilizarse cuando a partir de la validez del enunciado



particular se puede demostrar el valor de verdad del enunciado general.

La inducción y deducción son dos métodos de conocimiento que son complementarios. La combinación de ambos métodos significó la aplicación de la deducción en la elaboración de hipótesis y la aplicación de la inducción en los hallazgos. Se aplicó en todo el proceso del desarrollo de la tesis.

Método Histórico-Lógico: estudia la trayectoria de los fenómenos y

#### **Población y muestra población o universo**

Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Deben situarse claramente entorno a sus características de contenido de lugar y en el tiempo. La población a estudiar es aproximadamente 150 en la ciudad de Chiclayo.

Muestra:

Es aquella representativa de la población, o considerado como el subconjunto del conjunto de la población.

Existen dos tipos de muestra, la muestra probabilística y la no probabilística. En la presente investigación utilizaremos la muestra probabilística aleatoria simple.

#### **Diseño de la investigación**

acontecimientos en su devenir histórico, mientras que el método lógico investiga las leyes generales del funcionamiento y desarrollo de los fenómenos. Lo lógico no repite lo histórico en todos sus detalles, sino que reproduce en el plano teórico lo más importante del fenómeno, lo que constituye su esencia. Lo lógico y lo histórico se encuentran en unidad dialéctica, que incluyen el elemento de contradicción. Se lo utilizo para realizar la propuesta.

Muestreo aleatorio simple

$$n = \frac{N(p \cdot q)}{(N - 1)e^2 + p \cdot q}$$

n= tamaño de la muestra N= Universo

p= posibilidades a favor de que se cumpla la hipótesis q= posibilidades en contra de que se cumpla la hipótesis.

e= error admisible

$$n = \frac{150(0.5 * 0.5)}{(150 - 1)0.06^2 + 0.5 * 0.5}$$

n = 48

La muestra de dicho universo es de 48, donde se tomará en cuenta el máximo error admisible que es igual a 6%.

Para un correcto desarrollo de la investigación se consideró necesario realizar todas las encuestas y de esta manera evitar que la información obtenida sea sesgada en alguna forma. Asimismo, se tomó en cuenta la totalidad de la información disponible referente al problema con el objeto de lograr comprensión total del mismo y asegurar un enfoque adecuado.

La investigación que se llevará a cabo según (Sampieri, 2006), utilizando el diseño no experimental, de tipo transaccionales o transversales.

Investigación no experimental.

Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Transaccionales (transversales).

Investigaciones que recopilan datos en un momento único. Su propósito describir variables y analizar su

### **Recolección de datos**

Los datos han sido recopilados de la misma empresa, mediante entrevistas a los involucrados, propietarios, trabajadores.

Para aspectos de la presente investigación se utilizará la encuesta,

interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede.

Diseños transaccionales descriptivo.

Indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población.

Investigación correlacional o asociación de variables.

Demuestra que las dos variables están estrechamente relacionadas, es el modelo de gestión tendrá una asociación directa con la competitividad y viceversa.

Investigación descriptiva.

Destaca las características más importantes del problema de estudio. En el caso del presente trabajo se puede citar, que los microempresarios no cuentan con un adecuado modelo de gestión en cada uno de sus principales actividades: compras, procesos de producción y ventas.

entrevistas, fuentes primarias y secundarias en donde se tomarán en cuenta ciertos elementos de acuerdo a las características de las microempresas de desayunos tradicionales al paso de la ciudad de Chiclayo.

Se utilizaron las siguientes técnicas para el desarrollo de la investigación:

La encuesta.

Es una técnica para la investigación social por excelencia debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos, se utilizó para indagación, exploración y recolección de los datos, mediante preguntas formuladas directa e indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo. Se aplicó a los dueños de las microempresas de la ciudad de Chiclayo, con la finalidad de determinar aspectos que describan la gestión administrativa de los microempresarios.

La observación directa:

El método de observación directa es uno de los más utilizados, por su eficacia. Su aplicación resulta mucho más eficaz cuando se consideran estudios de micro-movimientos, y de tiempos y métodos. El

análisis del cargo se efectúa observando al ocupante del cargo, de manera directa y dinámica, en pleno ejercicio de sus funciones, mientras el analista de cargos anota los datos clave de su observación en la hoja de análisis de cargos. (Rodríguez García, 2011).

Este método sirvió para conocer la problemática existente del objeto de estudio

Análisis de Datos.

Para la recolección de información se utilizó las encuestas de acuerdo a la muestra, las mismas que serán entregadas a los propietarios o dueños de las microempresas de desayunos tradicionales al paso.

Posteriormente los datos serán procesados y analizados estadísticamente para obtener los resultados requeridos de la presente investigación.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Considerando los objetivos de la investigación y después de la aplicación de instrumentos de recolección de datos se analiza los resultados.

De acuerdo a nuestro primer objetivo; Identificar el diagnóstico que describan

la gestión administrativa de las microempresas que ofertan desayunos tradicionales al paso de la ciudad de Chiclayo, el cual se logró después de analizar las respuestas y considerando los cuatro criterios: Eficiencia, Calidad,

Flexibilidad y Rapidez que deben cumplir las microempresas al mismo tiempo y sean competitivas, se puede inferir que las actividades

en las microempresas se realizan de manera informal y desorganizada, sin planificación, no existe un adecuado control de sus ingresos y gastos debido a que no separan los gastos familiares con los de la operación del negocio, asimismo no poseen una diferenciación de productos debido a que ninguna tiene una mayor fuerza en calidad y rapidez en sus servicios, lealtad de los cliente, productos diferenciados, promociones, publicidad, teniendo como consecuencia la carencia de un posicionamiento de los productos que ofertan y bajos

rendimientos que se repercute en bajos niveles de competitividad en el mercado.

Así mismo del total de microempresarios manifestó que estaría en condiciones de implementar un modelo de gestión para mejorar los resultados de su negocio.

Los componentes del modelo de gestión administrativa deben ser aplicados a las fases del proceso administrativo que son: Planificación, Organización, Dirección y Control, lo cual le permitirá contribuir el desarrollo de la competitividad de las microempresas que ofrecen desayunos tradicionales al paso en la ciudad de Chiclayo, en función a los criterios de calidad, flexibilidad, rapidez y eficiencia.

### AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios, por todas las bendiciones por enseñarme que hay cosas difíciles, pero nada es imposible, cuando hay la confianza, actitud, perseverancia y la predisposición del querer hacer.

A mis adorables padres: Humberto Isaías Tineo Flores y Sebastiana Flores de Tineo, por su infinito amor que me incentivan a seguir luchando con humildad y responsabilidad, y jamás darse por vencidos, son mi mayor fuente

de inspiración, un ejemplo digno de admirar.

Mis queridos hermanos que día a día me alientan para lograr mis metas y a mantener viva la esperanza de alcanzar nuestros sueños. Son lo mejor que tengo.

Mi profundo agradecimiento y reconocimiento al Mg. Marcos Aniano Salas Paredes, por su valioso aporte académico y por brindarme una linda amistad. Asimismo, a todos mis amigos

que contribuyeron a la presente investigación.

## REFERENCIAS

- Abdel, G., & Romo, D. (2004). Sobre el concepto de competitividad. México DF: ITAM.
- Amundarain, A. (23 de 05 de 2015). Procesos Administrativos. Obtenido de [www.monografis.com/trabajos17/procesos-administrativos/procesos-administrativos.shtml](http://www.monografis.com/trabajos17/procesos-administrativos/procesos-administrativos.shtml)
- Bermeo Rodriguez, E. O. (Febrero de 2012). Diseño de un modelo de gestión administrativa para los negocios de tipo comercial de la comuna Valdivia, Cantón Santa Elena, año 2012. La Libertad, La Libertad, Ecuador.
- Cervantes, A. (2005). Competitividad e internacionalización de las pequeñas y medianas empresas mexicanas. Tesis de grado publicada. Mexico: Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, UNAM.
- Chiavenato, I. (2007). Funciones del administrador. En I. Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración (pág. 142). Mexico: Elsevier.
- Escobar, I. (22 de Enero de 2017). El Proceso Administrativo en la Microempresa. Obtenido de El Proceso Administrativo en la Microempresa.: [https://www.academia.edu/9262458/EL\\_PROCESO\\_ADMINISTRATIVO\\_EN\\_LA\\_MICRO\\_EMPRESA](https://www.academia.edu/9262458/EL_PROCESO_ADMINISTRATIVO_EN_LA_MICRO_EMPRESA)
- Esser, K., Hillebrand, W., Messner, D., & Meyer-Stamer, J. (1994). Competitividad internacional de las empresas y políticas requeridas. Berlín, Alemania: Instituto Alemán de Desarrollo.
- Esser, K., Hillebrand, W., Messner, D., & Meyer-Stamer, J. (1996). Competitividad sistémica: Nuevo desafío a las empresas y a la política. Santiago, Chile: CEPAL.
- Fajnzylber, F. (1988). Competitividad internacional, evolución y lecciones. Santiago, Chile: CEPAL.
- Flores, T. (2008). El papel de la inversión extranjera directa en el desarrollo de la competitividad en México. El caso de la industria del tequila en Jalisco (1998- 2005). Tesis de Doctorado publicada. México D.F.: Facultad de Economía, UNAM.
- Hernández, R. (2001). Elementos de competitividad sistémica de las



pequeñas y medianas empresas (PYME) del istmo centroamericano. México D.F.: CEPAL.

Hernández, R. (2004). La dimensión meso y microeconómica de la competitividad industrial. Washington D.C.: CEPAL.

Krugman, P. (Marzo-Abril de 1994). Competitiveness: A Dangerous Obsession. *Foreign Affairs*, 73(2), 28-44. doi: <http://dx.doi.org/10.2307/20045917>

Lall, S., Albaladejo, M., & Mesquita, M. (2005). La Competitividad Industrial de América

Latina y el Desafío de la Globalización. Argentina: BID.

Porter, M. (1990). The competitiveness advantage of nations. New York, USA: Free Press. Rodriguez Garcia, E. (9 de mayo de 2011). Método de la observación directa. Obtenido de Método de la observación directa: <http://eusebia42.blogspot.pe/2011/05/metodo-de-la-observacion-directa.html>

Rubio, A., & Aragón, A. (2006). Competitividad y recursos estratégicos en la Pyme.

Revista de empresa (17), 32-47.

Saavedra, M., Milla, S., & Tapia, B. (11 de Diciembre de 2013). Determinación

de la competitividad de la PYME en el nivel micro: El caso del Distrito Federal, Mexico. *FAEDPYME International Review*, 2(4), 18-32. Obtenido de <http://faedpyme.ojs.upct.es/index.php/revista1/article/view/38/61>

Sampieri, H. R. (2006). Metodología de investigación 5° Edición. Mexico: Interamericana Editores, S.A.DE C.V.

Solleiro, J., & Castañón, R. (2005). Competitiveness and innovation systems: the challenges for Mexico's insertion in the global context. *Technovation*, 45, 1059- 1070.

Tito Huamani, P. (5 de Octubre de 2003). IMPORTANCIA DEL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL. Obtenido de <file:///F:/Proyecto%20Tesis/Art%C3%A9culos/competitividad/Flexibilidad/Importancia%20del%20planteamiento%20estrat%C3%A9gico%20para%20el%20desarrollo.html>