

RECIBIDO EL 8 DE AGOSTO DE 2021 - ACEPTADO EL 10 DE NOVIEMBRE DE 2021

PROPUESTA DE MODELO CONCEPTUAL PARA MIPYMES Y EMPRENDEDORES COMO HERRAMIENTA DE APOYO PARA CONTRARRESTAR OBSTÁCULOS DEL MERCADO

PROPOSAL FOR A CONCEPTUAL MODEL FOR MSMES AND ENTREPRENEURS AS A SUPPORT TOOL TO COUNTER OBSTACLES IN THE MARKET

Castro Garzón, Hernando¹

Hernández Criado, Juan Carlos²

Rivas Trujillo, Edwin³

5 5 0

RESUMEN

Los obstáculos suelen estar presente durante cualquier etapa del ciclo de vida de una empresa, por tanto, se busca mejorar con el paso del tiempo en diferentes aspectos con el fin de lograr el éxito; por tal motivo, este trabajo determina una herramienta guía para los futuros emprendedores, aunque también puede ser usada por empresarios, dado que llevará a

que considerar poner en práctica referentes tendientes a la supervivencia organizacional.

Para la elaboración del modelo conceptual se realizó una búsqueda de información teórica, para contrastarlo de manera que pueda ser efectivo y sencillo a la hora de su visualización. Los datos obtenidos para la elaboración del modelo se realizaron de manera previa, donde se hizo un análisis de tipo cualitativo, utilizando entrevistas semiestructuradas como principal técnica de recolección de datos, procesando la información en el software Atlas TI (versión 8) lo que permitió conocer los obstáculos empresariales y las claves de éxito de las empresas del sector servicios correspondiente a la actividad económica elaboración, distribución de alimentos códigos 5613,5619 CIU (Clasificación Industrial Internacional Uniforme) de la ciudad de Villavicencio. Obteniendo

¹ Profesor, Escuela de Administración y Negocios. Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de los Llanos, Villavicencio, Colombia. Correo electrónico: hcastro@unillanos.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1299-0489>

² Docente Investigador. Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Colombia. Email: jchernandezc@ufpso.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4591-4047>

³ Profesor Titular. Facultad de Ingeniería. Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Bogotá, Colombia. Correo electrónico: erivas@udistrital.edu.co ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2372-8056>

como resultado la elaboración de un modelo conceptual que permite al usuario obtener una visión de los principales obstáculos del mercado, con la manera efectiva en que puede contrarrestarlos, como también los factores de éxito y sus claves para lograrlo.

El modelo representa los factores que tienen un impacto, que puede ser positivo o negativo, según sea el manejo de la empresa, además, contiene los parámetros que podrá seguir cada organización para fortalecer o implementar dentro de sus procesos.

ABSTRACT.

Obstacles are usually present during any stage of the life cycle of a company, therefore, it is sought to improve over time in different aspects in order to achieve success; For this reason, this work determines a guiding tool for future entrepreneurs, although it can also be used by entrepreneurs, since it will lead to consider putting into practice references aimed at organizational survival.

For the elaboration of the conceptual model, a search for theoretical information was carried out, to contrast it so that it can be effective and simple at the time of its visualization. The data obtained for the elaboration of the model was carried out previously, where a qualitative analysis was made, using semi-structured interviews as the main data collection technique, processing the information in the Atlas TI software (version 8) which allowed to know business obstacles and the keys to success of companies in the service sector corresponding to economic activity, food production, distribution codes 5613.5619 ISIC (International Standard Industrial Classification) of the city of Villavicencio. Obtaining as a result the development of a conceptual model that allows the user to obtain a vision of the main obstacles in the market, with the effective way in which they can counteract them, as well as the success factors and the keys to achieve it.

The model represents the factors that have an impact, which can be positive or negative, depending on the management of the company, in addition, it contains the parameters that each organization can follow to strengthen or implement within its processes.

PALABRAS CLAVE

Sostenibilidad, MiPymes, modelo conceptual, emprendimiento.

KEYWORDS

Sustainability, MSMEs, conceptual model, entrepreneurship.

INTRODUCCIÓN

Para la estructuración de la herramienta, se inicia con el establecimiento de parámetros conceptuales y teóricos, estos permiten visualizar las diferentes interacciones entre los elementos constitutivos de los modelos, para así poder entrelazar lo encontrado en el contexto, sus interacciones, recursos, oportunidades y amenazas; permitiendo identificar las conexiones para la potenciación de los medios presentes. Es así que el (Departamento Nacional de Planeación, 2013) establece que:

Un modelo conceptual - también conocido como modelo de dominio - tiene como propósito fundamental organizar y representar de manera semi formal y unívoca el conocimiento de un área o campo específico asociado a un sistema de gestión o de información está orientado a describir semántica y aseveraciones sobre la información del dominio particular que representa la elaboración de dicho modelo es abstracta e independiente de consideraciones de diseño o de tecnología. (p. 4)

Por otro lado, Fawcett (Como se cita en Moreno, 2005) establece que “es un grupo de conceptos

abstractos y generales que no pueden apreciarse directamente en la realidad; representan el fenómeno de interés de la disciplina, las proposiciones que describen estos conceptos y las proposiciones que establecen una relación entre ellos” (p. 45)

Según (Gea, Garrido, & Cañas, s.f) La importancia de los modelos se basa en que estos permiten identificar, organizar como también realizar razonamientos sobre los componentes o comportamiento del sistema y pueden usarse posteriormente como una referencia para evaluar un diseño particular, razonar sobre la solución realizada y sobre el posible espacio de soluciones. Además, manifiestan que por su naturaleza debe ser expresivos, fáciles de usar y completos.

Además, tal como lo plantea (Arango, Ruiz, & Ortiz, 2016) “La representación a través de herramientas descriptivas de un sistema, haciendo uso de modelos conceptuales, permite la comprensión de las variables más influyentes en el comportamiento de un sistema”.

Por otra parte, (Mandino, 2014) expone que los modelos conceptuales son útiles cuando se quieren estudiar fenómenos, puesto que representan la materia en estudio de modo más simple, los cuales se centran en los aspectos destacados del fenómeno. (p. 60)

Teniendo en cuenta lo anterior se puede evidenciar que el uso de los modelos conceptuales es una herramienta que puede facilitar la interpretación de una problemática o suceso estudiado, sin embargo, al no contar con un diseño predeterminado estos modelos deben ser estructurados de tal manera que su comprensión sea sencilla.

Por otro lado, para establecer la funcionalidad, así como la aplicabilidad de la herramienta, se determinó que durante los últimos años la creación de empresas en Colombia ha

aumentado, incluso, aún tras la pandemia este indicador creció, según un informe de (CCC, 2021) donde manifiesta que:

Colombia tiene un tesoro en el emprendimiento, y eso se evidencia en la creación de empresas del primer trimestre del año. Según cifras del Registro Único Empresarial y Social (RUES), que recoge información de las 57 Cámaras de Comercio del país, entre enero y marzo de 2021 se crearon en el país 96.431 empresas, 9,3% más que en el mismo periodo de 2020, cuando la cifra fue de 88.248 unidades productivas.

Adicionando que, en Villavicencio, según el Informe de Gestión de (Cámara de Comercio de Villavicencio [CCV], 2017) teniendo en cuenta el registro mercantil se inscribieron 10.900 empresas, lo cual representa un aumento del 5.1% respecto al año anterior. Cabe destacar, según el (DANE, 2005) en su boletín general del año 2005 que el 34,7% de las empresas de la ciudad se encuentran ubicadas en el sector servicios. (figura 1) Para complementar esta información, afirma la (Cámara de Comercio de Villavicencio [CCV], 2014), en cuanto al sector servicios el 15,6% corresponde a empresas cuya actividad económica está establecida en los códigos CIU (5613 Expendio de comidas preparadas en cafeterías) y (5619 Otros tipos de expendio de comidas preparadas).

Establecimientos según actividad económica

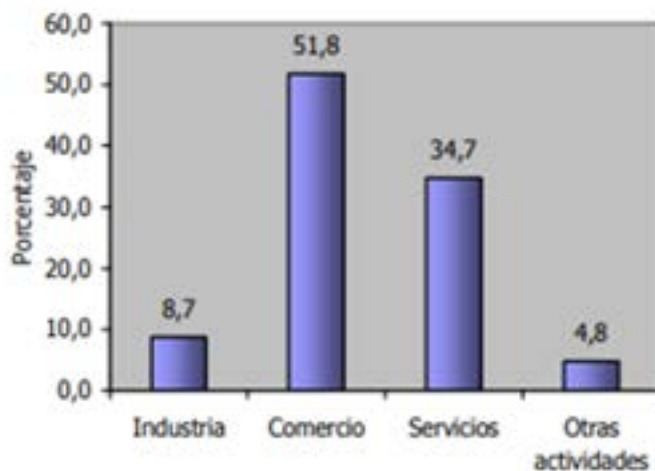


Figura 1. Porcentaje de establecimientos por actividad económica.

Fuente: Boletín Censo General (Dane, 2005)

5 5 3

Sin embargo, a la hora de observar la creación de empresas, es menester visualizar también la tasa de mortalidad, que según la (Universidad Externado de Colombia, 2017) “cerca del 80% de las PYMES quiebran antes de los 5 años y tan solo el 10% sobrepasan los 10 años”. Adicionalmente, se estableció que este sector (Departamento Nacional de Planeación, 2020) genera alrededor del 8,3% del empleo de la ciudad. Recalcando que, (Murillo, 2007) manifiesta, “las actividades económicas donde las empresas presentan mayor riesgo de fracaso

son: alojamiento y restaurantes, servicios y comercio”. (p. 7)

Así las cosas, se pretende crear un modelo que permita a los empresarios y emprendedores contrarrestar los obstáculos presentes en los mercados, buscando la manera de disminuir la tasa de mortalidad; lográndolo a través del análisis del sector servicios de la ciudad de Villavicencio, partiendo de las experiencias y vivencias de los empresarios.

METODOLOGIA

El desarrollo del modelo se realizó en tres fases (figura 2)



Figura 2 Fases de elaboración del modelo conceptual

Fuente: Los autores, 2021.

El paso preliminar para la elaboración del modelo es la base teórica de aplicación del mismo, por lo tanto, para su realización se tuvo en cuenta la teoría fundada y la teoría de sistemas; para la primera mencionada, establece que “Esta permite construir teorías, conceptos, hipótesis y proposiciones partiendo directamente de los datos y no de supuestos a priori, de otras investigaciones o de marcos teóricos existentes. La teoría generada se desarrolla inductivamente a partir de un conjunto de datos” (Glaser y Strauss, 1967, como se cita en Cuñat, 2015) (p. 33-34).

Por otro lado, la teoría de sistemas “se presenta como una forma sistemática y científica de

aproximación y representación de la realidad y, al mismo tiempo, como una orientación hacia una práctica estimulante para formas de trabajo transdisciplinarias.” (Cathlalifaud, 1998); por otro lado, con el objeto de direccionar la construcción, se estableció que los componentes del modelo según Cuñat (2015) son los siguientes:

El muestreo teórico, el método de análisis comparativo constante, la saturación teórica, la clasificación teórica, el establecimiento de los procesos sociales básicos y la escritura teórica, componen los elementos dinámicos del modelo. (p. 36)



Figura 3. Componentes de un modelo

Fuente: Cuñat, R (2015) Adaptado de Carrero (1998, p.260)

Los elementos conceptuales permiten establecer una organización sistemática de la información obtenida del contexto, a través del cruce de la misma con lo teorizado; a partir

de allí, se estructura el modelo propuesto por medio de la aplicación de la codificación abierta (fig. 4) y axial (fig.5) de los datos procesados en el software.

Nombre	Ensamblamiento	Densidad	Gr.
Acceso a créditos	5	2	
Benef. ACCIONES VS COVID	8	1	
Beneficios COVID	4	2	
Competencia	6	1	
CREACION DE EMPRESA	0	3	
De dónde sale el dinero	6	1	
Distur. ACCIONES VS COVID	3	1	
Desventajas COVID	2	2	
Diferenciación	8	1	
Factor de compra del cliente	8	0	
FACTOR DE ÉXITO	0	4	
Fidelización cliente	7	1	
HAY INFORMALIDAD POR...	6	1	
Informalidad	6	1	
NO MEMBRAS LASSES, DATOS EN UNO DE LOS SUBTECNOLOGIA	1	1	

Figura 4. Codificaciones abiertas, con los datos obtenidos y procesados en Atlas ti. (2021)

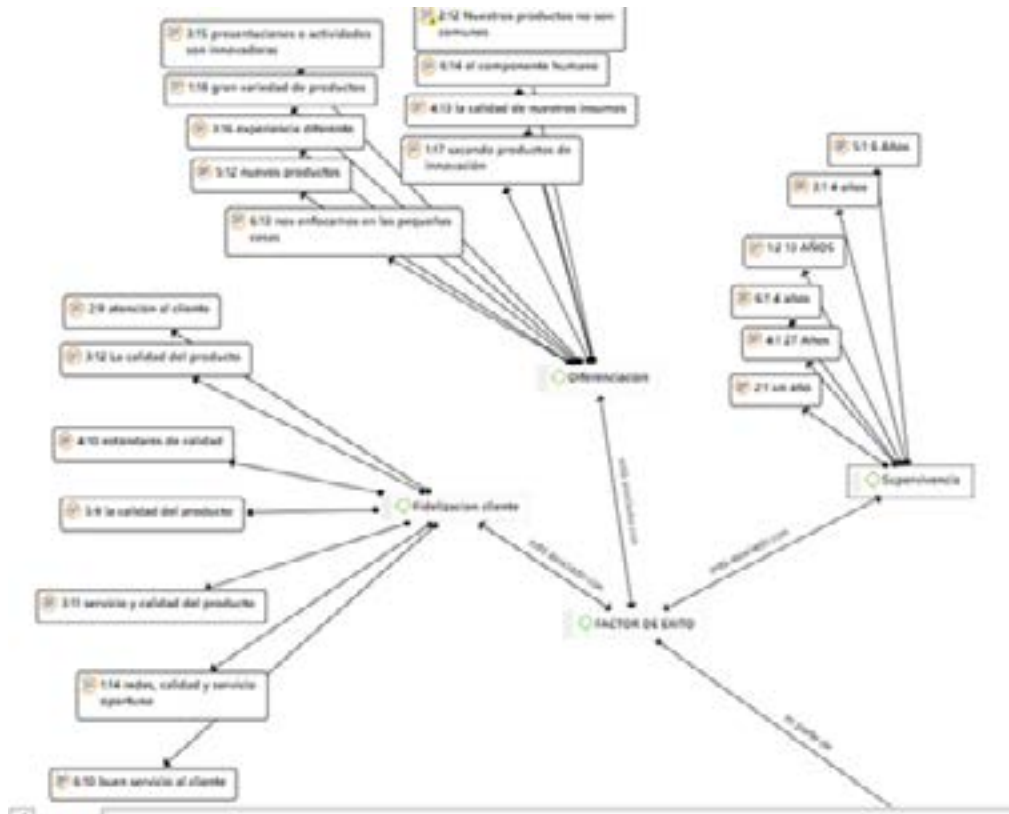


Figura 5. Codificación Axial, con los datos obtenidos y procesados en Atlas ti. (2021)

A partir de una postura de carácter cualitativo; usando como herramienta de recolección de datos la entrevista semiestructurada, como lo afirma Flick (Como se cita en Acosta, 2018)

“Son las que ofrecen un grado de flexibilidad aceptable, a su vez mantienen la suficiente uniformidad para alcanzar interpretaciones acordes con los propósitos del estudio. Este tipo de entrevista es la que ha despertado mayor interés ya que se asocia con la expectativa de que es más probable que los sujetos entrevistados expresen sus puntos de vista.” (p. 45)

Obtenido los datos se realizó el procesamiento de la información acuñada, este análisis se hizo

mediante el software Atlas Ti (Versión 8), dado que (Atlas. TI, 2009) lo establece como:

“un potente conjunto de herramientas para el análisis cualitativo de grandes cuerpos de datos textuales, gráficos y de vídeo. La sofisticación de las herramientas le ayuda a organizar, reagrupar y gestionar su material de manera creativa y, al mismo tiempo, sistemática. Además, le permite mantenerse centrado en el propio material de investigación.” (p. 2).

La información recopilada permitió establecer los elementos constitutivos del modelo conceptual, estos se generan a partir de cómo obtener el máximo beneficio, así como evitar acciones que limiten su permanencia en el mercado. (Figura 6)



Figura 6. Identificación de factores del modelo

Fuente: Elaboración propia, 2021. (Tomado de trabajo de campo realizado con empresarios del sector analizado).

Finalmente, obtenidas las relaciones entre categorías y sus análisis, se utilizó la herramienta digital *Vanngage* para la estructuración gráfica del modelo propuesto.

RESULTADOS



Figura 7. Modelo conceptual; Factores de éxito y obstáculos empresariales

Fuente. Elaboración propia (2021)

DESCRIPCIÓN.

Este modelo cuenta con (2) dos ejes estratégicos en los cuales los empresarios del subsector de cafeterías u otros expendios de la ciudad de Villavicencio deberán tener en cuenta. En primer lugar, están los factores de éxito, puesto que estos permitirán a la empresa destacarse en el mercado. Según los datos analizados se determinó que los principales factores de éxito son la atención al cliente y la calidad del producto; para los propietarios esto genera fidelización,

por tal motivo las ventas para la empresa aumentan, por ende, la supervivencia en el mercado está relacionada directamente con la satisfacción del comprador. Sin embargo, el no cumplir con una de estas características podría ser un obstáculo que deberá ser subsanado de manera inmediata.

El segundo son los obstáculos, estos son aquellas características que dificultan el desarrollo de la organización durante su gestión o puesta en marcha. Se definió como

uno de los principales factores que afectan a las nacientes organizaciones es el acceso a recursos frescos para la ejecución de la idea de negocio, sin embargo, la conclusión establecida es no usar dinero del estado o bancos, se pone de manifiesto que la mejor opción es iniciar con dinero propio o de personas que crean en su idea, esto con el fin de no asumir costos adicionales en el emprendimiento.

Por otro lado, un obstáculo que presentan todas las organizaciones son los competidores, sin embargo para la población analizada está no es considerado como amenaza; dado que enuncian que el mercado es amplio y todos tienen un factor que los diferencia en el mismo, algunos se centran en la experiencia del cliente dentro del establecimiento, en los sabores del producto, las instalaciones, en los procesos de compra; convirtiendo un elemento que para la mayoría de organizaciones es una barrera en un factor de éxito que impacta directamente en función de la fidelización del cliente.

Adicionando a lo anterior, se enmarco también lo relacionado a los efectos de las medidas restrictivas como contención de la enfermedad del Síndrome Respiratorio Agudo Severo producido por el Corona virus (SARS- CoV- 2), que en general impactó de manera negativa a la mayoría de los sectores de la economía, pero que en este subsector la pandemia generó un impacto positivo. Según lo establecido por los informantes, el inicio de las restricciones de movilidad trajo consigo la disminución en las ventas, sin embargo, la conclusión de la experiencia es que toda organización debe adaptarse al cambio; en este caso las empresas del sector se vieron obligadas a emplear nuevos métodos de venta, mejorar continuamente sus procesos y también tener un buen manejo de los recursos (contar con un fondo de emergencia). Aportando lo anterior como elementos destinados al fortalecimiento empresarial para la superación de momentos de crisis.

Por todo lo anterior, se determinó la estrecha relación entre la adaptación al cambio con la relación con el cliente, pues mejorar procesos y manejar nuevas formas de venta logra mejorar ese nexo, lo cual es positivo para cualquier empresa. Así las cosas, si no se es proactivo o no se adapta a las fluctuaciones constantes del mercado, una variación en él por insignificante que esta sea, se constituye en un grave riesgo para la organización.

De ahí que, el modelo genera unas alternativas que cotejan factores extraídos de la práctica y la teoría que una organización o un emprendedor puede analizar para fortalecer sus procesos de desarrollo, estableciendo alternativas de adaptación para eventos externos a los mercados.

CONCLUSIONES

- Este modelo conceptual se presenta como una alternativa soporte para emprendedores o empresarios para maximizar sus procesos de planificación.
- Es una herramienta que se visualizó desde la realidad de los empresarios en un momento de crisis, siendo un aporte para la mejora continua.
- El factor diferencial es la posibilidad de su aplicación por parte de cualquier persona sin requerimientos de soporte técnico o asesorías especializada, dado que está diseñado para enriquecerlo desde la realidad de cada organización o idea de negocio.
- Teniendo en cuenta lo establecido por (Haidar Salazar, 2006) el modelo posee dentro de sus características la sinergia, haciendo que el cumplimiento de un factor sea fundamental para el buen funcionamiento de los demás.
- El desarrollar cada uno de los factores establecidos en el modelo permitiría reducir

las probabilidades de fracaso dado que establece un panorama para implementar estrategias dirigidas a disminuir la tasa de mortalidad.

AGRADECIMIENTOS

A René Santiago Reyes Castillo que con su labor en campo permitió la construcción del presente trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, D. (2018). *Inequidad Educativa en la Zona Rural de los Municipios de Coyaima y Lérica, Departamento del Tolima*. Ibagué: Universidad Nacional abierta y a distancia (UNAD).
- Arango, M., Ruiz, S., & Ortiz, L. (2016). Modelo conceptual para la administración de los recursos operacionales en las empresas transportadoras de carga terrestre en Colombia. *Scielo*.
- ATLAS.TI. (2009). ATLAS.TI El conjunto de herramientas del conocimiento. Obtenido de https://atlasti.com/wp-content/uploads/2014/07/atlas.ti6_brochure_2009_es.pdf
- Cathlalfaud, A. (1998). Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas. Redalyc.
- CCC. (20 de Abril de 2021). *Camara de Comercio de Cali*. Obtenido de <https://www.ccc.org.co/primer-trimestre-2021-aumento-93-la-creacion-empresas-colombia/>
- Cámara de Comercio de Villavicencio [CCV]. (2014). *Caracterización Tejido Empresarial de Villavicencio*. Villavicencio.
- Cámara de Comercio de Villavicencio [CCV]. (2017). *Informe de Gestión*. Villavicencio.
- Cuñat, R. (2015). LAS REDES COMO FACTOR CLAVE PARA LA CONSOLIDACION DE NUEVAS COOPERATIVAS DE TRABAJO ASOCIADO. *Redalyc*, 33-34.
- DANE. (2005). *Boletín Censo General*.
- Departamento Nacional de Planeación. (2013). *Guía de elaboración de Modelos Conceptuales*. Bogotá.
- Departamento Nacional de Planeación. (2020). *Informe semestral Villavicencio 2020*. Villavicencio.
- Gea, M., Garrido, J. L., & Cañas, J. (s.f). Teorías y Modelos Conceptuales para un Diseño basado en Grupos.
- Gibson, B., Gregory, J. y Robinson, P. (2005) The intersection between theory and grounded theory: The emergence of the grounded system observer. *Qualitative Sociology Review*, vol. I, pp. 3-21.
- Glaser, B.G. (1978) *Theoretical Sensitivity: Advances in the Methology of Grounded Theory*. Mill Valley, CA: Sociology Press, California.
- Haidar Salazar, N. H. (2006). *Modelo conceptual de Sistemas de Información Empresariales*. Mexico D.F.
- Mondino, Gonzalo Miguel (2014). MODELOS CONCEPTUALES Y MENTALES: Elementos para repensar la enseñanza y el aprendizaje. *Enfoques*, XXVI(1),57-78. ISSN: 1514-6006. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25933773004>
- Moreno, M. E. (2005). Importancia de los modelos conceptuales y teorías de enfermería: experiencia de la Facultad de Enfermería de la Universidad de La Sabana. *Research Gate*, 45.

Murillo, M. (2017). *Confecamaras*. Obtenido de https://www.confecamaras.org.co/phocadownload/Cuadernos_de_analisis_economico/Cuaderno_de_An%20%20B0lisis_Economico_N_14.pdf

Universidad Externado de Colombia. (21 de Julio de 2017). *Blog de Derecho de los negocios*. Obtenido de Universidad Externado de Colombia: https://dernegocios.uexternado.edu.co/negociacion/la-importancia-del-emprendimiento-en-colombia/#_ftnref6