

**APLICACIÓN DE UN MODELO SOBRE LA COMPETITIVIDAD DE LAS
MIPYMES TURÍSTICAS SITUADAS EN EL
PARQUE NACIONAL PUYEHUE Y SU ÁREA DE INFLUENCIA*¹**

**APPLICATION OF A MODEL ON THE COMPETITIVENESS OF
TOURIST MIPYMES LOCATED IN THE
PUYEHUE NATIONAL PARK AND ITS AREA OF INFLUENCE**

DOI 10.32735/S2735-61752018000153272

Claudio Rosales Urrutia² & Rodolfo Lemarie Oyarzún³

crosales@ulagos.cl - rlemarie@ulagos.cl

Universidad de Los Lagos

Osorno, Chile

RESUMEN

El presente artículo investigativo tiene por objeto estudiar la competitividad presente en micros y pequeños empresarios vinculados al turismo local en los ejes de contacto espacial al Parque Nacional Puyehue, como son las rutas Entre Lagos – Mantilhue (T-985); Entre Lagos – Anticura (CH-215) y Entre Lagos – El Encanto (U-475). Lo anterior, con el objeto de poder aproximarse a elaborar un modelo que nos permita identificar los factores que están facilitando u obstaculizando la competitividad de estos emprendedores.

Palabras claves: Competitividad; MIPYMES; turismo; Parque Nacional Puyehue.

ABSTRACT

The purpose of this research article is to study the competitiveness present in micro and small businesspersons linked to local tourism in the axes of spatial contact the Puyehue National Park, such as routes between Lagos - Mantilhue (T-985); Entre Lagos - Anticura (CH-215) and Entre Lagos - El Encanto (U-475). This, in order to be able to develop a model approach that allows us to identify the factors that are facilitating or hindering the competitiveness of these enterprises.

Key words: Competitiveness; MIPYMES; tourism; Puyehue National Park.

* Artículo recibido el 24 de abril de 2017; aceptado el 30 de agosto de 2017.

¹ Esta investigación es el resultado del proyecto de investigación DIULA N° 12/2012 “Análisis de las disparidades económicas, sociales y espaciales de las PYMES del Sector Turismo: Caso de estudio - Parque Nacional Puyehue”.

² Claudio Rosales es Profesor Asociado, área de Geografía Económica y Regional, Departamento de Ciencias Sociales, investigador del Núcleo de Economía Regional de la Universidad de Los Lagos.

³ Rodolfo Lemarie es Profesor Asociado, área TICs y Gestión Informática Empresarial. Departamento de Ciencias Administrativas y Económicas. Investigador Núcleo de Economía Regional de la Universidad de Los Lagos.

Introducción

La competitividad se concibe como: *“la capacidad de producir bienes utilizando los recursos humanos, económicos y naturales disponibles de la manera más eficaz y rentable posible”* Porter (1985). Para una empresa el valor más importante de competitividad está dado por la capacidad de generar en sus clientes, mejores precios respecto de sus competidores y contar con productos diferenciados cuyos ingresos superen los costos de producción. Para alcanzar estos objetivos, es necesario diseñar una *“estrategia competitiva”*, que contempla cinco grandes fuerzas que se deben controlar para sobrevivir al mercado y tomar buenas decisiones. Estas son: La llegada de nuevos competidores y de productos sustitutos, la capacidad de negociación con los proveedores y clientes, la rivalidad entre competidores. Actualmente se está agregando una sexta fuerza dada por el Gobierno, que puede regular el mercado e incluso competir con el mundo privado.

Sobre la base de esta concepción más purista, surge la inquietud de cómo es posible extrapolar esta situación a la competitividad de los territorios. En efecto, naturalmente los territorios per-se en estricto rigor no pueden competir, no obstante, si los examinamos desde una mirada más sistémica, es evidente que existen espacios que presentan condiciones más favorables que otros para competir. Lo anterior, parafraseando a SZARY, Anne-Laure (1997) nos lleva a afirmar que aquellos países como es el caso de Chile, que han asumido una economía neoliberal, globalizada y orientada fuertemente a los mercados externos; están evidenciando situaciones disímiles entre las que han podido insertarse a este escenario respecto a los que no lo han logrado, es decir, estaríamos ante regiones ganadoras y/o perdedoras. En consecuencia, el problema en este tipo de modelo, pone el énfasis más que en las ventajas comparativas, lo hace en las ventajas competitivas, dado a que se considera como la manera más viable para generar valor agregado y por ende transitar a un segundo estadio exportador y cercano a un desarrollo más sostenible en lo temporal, socio-espacial y ambiental.

Para el caso de las regiones norpatagónicas chilenas, queda en evidencia en las declaraciones tanto de los gobiernos regionales como locales a través de sus diversos instrumentos de planificación territorial, el alto reconocimiento a la vocación turística de estos territorios asociados a los parques nacionales, particularmente para efectos del presente estudio como lo es el Parque Nacional Puyehue y su área de influencia.

En este contexto, el presente artículo investigativo pretende analizar la competitividad de las MIPYMES formales localizadas en las comunas de Río Bueno y Puyehue, a partir de los ejes de contacto espacial al PNP como son los circuitos asociados a la ruta Entre Lagos – Mantilhue (T-985); Entre Lagos – Anticura (CH-215) y Entre Lagos – El Encanto (U-475). Ver la Figura 1.

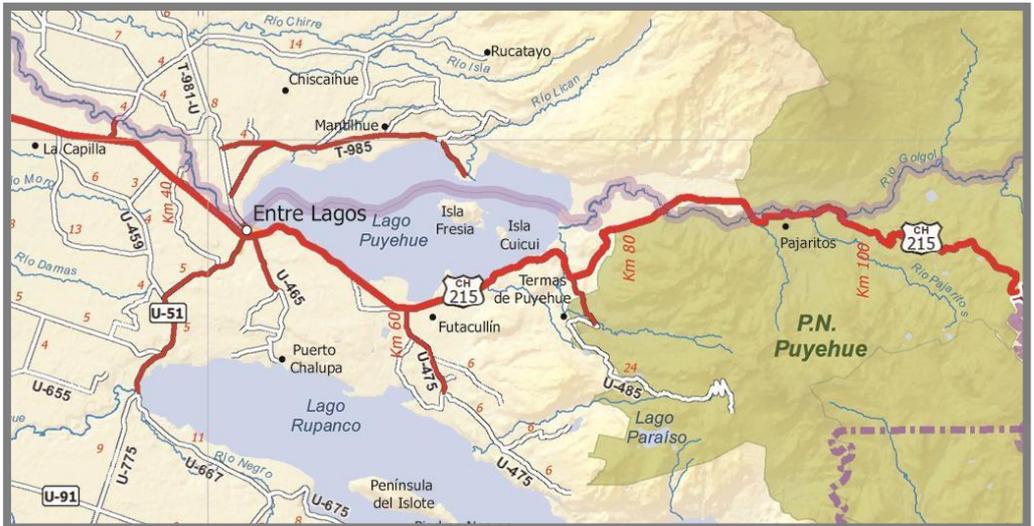


Figura 1. Área de Estudio: Circuitos viales asociados al Parque nacional Puyehue. Fuente: Vialidad X Región de los Lagos.

Para tal efecto, el objetivo central está orientado a analizar estas micros, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) turísticas, con el objeto de establecer aquellos factores más determinantes del nivel de competitividad presente en cada uno de ellos y partir de los cuales se intentará elaborar un modelo que refleje de la manera más fidedigna posible la realidad de estos emprendedores turísticos.

Metodología

Para abordar el presente problema se realizó levantamientos de información tanto secundaria como primaria. La primera, a partir de los registros de emprendimientos que cuenta el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR, 2014) y las Ilustres Municipalidades de Río Bueno y Entre Lagos. Respecto a la información primaria, se realizó mediante trabajo de campo en cada uno de los 3 ejes viales citados, donde se geo-referenció cada emprendimiento, para posteriormente ilustrarlo en una cartografía *ad-doc* mediante el uso de un software libre QGIS 2.8. Posteriormente para analizar la competitividad se optó por un instrumento de medición validado de Castaño & Gutiérrez, (2011).⁴ El modelo utilizado consta de 70 preguntas distribuidas entre 8 factores considerados importantes, que se dividen en: Función Gerencial, Función Administrativa, Función Comercial y Logística, Función Financiera, Talento Humano, Función Tecnológica, Función Ambiental y Factores Externos. Cabe considerar que cada factor tiene variables o indicadores que los miden, sumando un total de 38, los que se definen como los componentes asociados a cada factor dentro del cuestionario que permiten su medición y evaluación.

Resultados

⁴ Debemos consignar que la mayor parte de los modelos están orientados principalmente dirigidos a países, regiones o sectores productivos en específico, dejando en segundo plano la evaluación de las empresas, sobre todo las denominadas pequeñas y medianas.

Una breve explicación del Modelo

El modelo de Castaño y Gutiérrez (2011), aplicado para medir la Competitividad en Pymes, permitió el logro de este objetivo, evaluándose para ello ocho funciones relevantes en el funcionamiento del tipo de empresas consideradas: Función Gerencial, Función Administrativa, Función Comercial y Logística, Función Financiera, Talento Humano, Función Tecnológica, Función Ambiental y Factores Externos.

Cada factor tiene variables o indicadores que los miden, en un total de 38. Estos, definidos como componentes asociados a cada factor dentro del cuestionario permiten su medición y evaluación de acuerdo a la ponderación definida por el Modelo. Existen dos niveles de ponderaciones definidas por el Modelo:

- (1) A nivel de variable asociado a cada factor (Tabla 1) y
- (2) A nivel de Factor (Tabla 2).

A modo de ejemplo, se muestra las ponderaciones para el Factor Función Gerencial:

Tabla 1
Ejemplo de ponderación de las variables del Factor Función Gerencial.

| FACTORES | VARIABLES | PONDERACIÓN VARIABLES |
|-------------------|-----------------------------|-----------------------|
| Función gerencial | • Nivel educativo gerentes. | 40 |
| | • Experiencia. | 25 |
| | • Toma de decisiones. | 35 |
| TOTAL | | 100 |

Tabla 2
Ejemplo de ponderación para el Factor Función Gerencial.

| FACTORES | VARIABLES | PONDERACIÓN FACTORES |
|-------------------|-----------------------------|----------------------|
| Función gerencial | • Nivel educativo gerentes. | 12.4 |
| | • Experiencia. | |
| | • Toma de decisiones. | |

Desde el análisis obtenido para cada uno de estos parámetros, se aplica la fórmula que considera a cada una de las variables y factores del Modelo.

$$N_{CEC} = \frac{[FG \cdot (\sum JFG)] + [FAdm \cdot (\sum JFAdm)] + [FCyE \cdot (\sum JFCyE)] + [FF \cdot (\sum JFF)] + [TH \cdot (\sum JTH)] + [FT \cdot (\sum JFT)] + [FAmB \cdot (\sum JFAmB)] + [FE \cdot (\sum JFE)]}{100}$$

Esta medición arroja un puntaje, donde el máximo que puede obtener una empresa respecto a su nivel de competitividad es 100 puntos; no obstante, se construye una escala que permite ubicar a la empresa en un rango de competitividad y le proporcionará una idea global de la situación en la que se encuentra frente a sus competidores, lo que se deja en claro en la Figura 2:

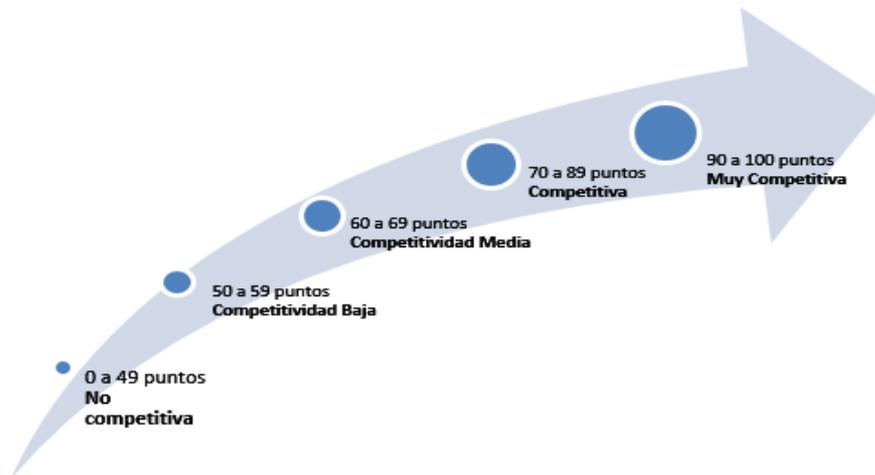


Figura 2. Niveles de Competitividad para una Empresa Comercial.

De igual manera, el Modelo establece rangos de puntos, que permiten identificar el nivel de gestión de las organizaciones en cada uno de los factores involucrados, esto es (Figura 3):



Figura 3. Nivel de Gestión Organizacional para los factores del Modelo.

Resultado 1: Caracterización de empresas según tipo de servicio y eje de localización

Para caracterizar las MIPYMES en el área de estudio es necesario catastrar los emprendimientos existentes en los circuitos viales establecidos. En este contexto, el trabajo de campo permitió determinar un total de 92 emprendimientos, los cuales se distribuyen de la siguiente manera: Localidad Entre Lagos 55, Entre Lagos – Anticura 23, Entre Lagos – Mantilhue 9 y finalmente, Entre Lagos – El Encanto 5. De este total, 48 emprendimientos equivalente al 52,2 % se encuentran en una situación informal y los 44 restantes, correspondiente al 47,8 % están formalizados, es decir, su situación se encuentra registrada por SII y por SERNATUR, hecho que para efectos de las políticas gubernamentales, pueden acceder a los distintos beneficios que el estado entrega a este tipo de actores.

Resultado 2: Nivel de Competitividad de las empresas analizadas

De acuerdo al análisis anterior, el resultado del nivel de competitividad por empresas obtenido se muestra en la Figura 4:



Figura 4. Nivel de Competitividad de las empresas analizadas.

Resultados de Medición de los Factores

Resultado 3: Nivel de Gestión de la Función Gerencial (Figura 5)

Trata de la formación de quienes manejan las actividades de las empresas y el aprovechamiento de las posibilidades materiales y humanas, su conocimiento y experiencia y como esto influye en su capacidad de tomar decisiones.



Figura 5: Nivel de Gestión de la Función Gerencial.

Resultado 4: Nivel de Gestión de la Función Administrativa (Figura 6)

Tiene relación con la capacidad de organizar y administrar los procesos dentro del negocio y el trabajo de acuerdo a elementos importantes que dan paso a planear objetivos y metas. Una estructura dentro de la organización permite comunicar, motivar, medir, desarrollar y formar personas.



Figura 6. Nivel de Gestión de la Función Administrativa.

Resultado 5: Nivel de Gestión de la Función Comercial y Logística (Figura 7)

Se basa en la logística integral que consiste en un conjunto de técnicas y medios utilizados para gestionar los flujos de materiales e información, con objeto de maximizar la satisfacción al cliente y minimizar los tiempos de respuestas y costos.



Figura 7. Nivel de Gestión de la Función Comercial y Logística.

Resultado 6: Nivel de Gestión de la Función Financiera (Figura 8)

Se obtiene información acerca del óptimo control y manejo de los recursos económicos y financieros de la empresa, que aseguren un correcto funcionamiento y la consecución de los objetivos y metas estipuladas.



Figura 8. Nivel de Gestión de la Función Financiera.

Resultado 7: Nivel de Gestión en Talento Humano (Figura 9)

Trata del ambiente organizacional y la cultura creada dentro de la institución. La satisfacción de los propios trabajadores a través de programas de desarrollo intra-empresarial y la evaluación del desempeño a cada uno de ellos permiten un trabajo unido y cohesionado para resultados satisfactorios.



Figura 9. Nivel de Gestión en Talento Humano.

Resultado 8: Nivel de Gestión en la Función Tecnológica (Figura 10)

Tiene relación con el uso y mantenimiento de maquinarias y equipos utilizados a diario al interior de la organización, además de preparación de posibles innovaciones en materia tecnológica y la adaptación a estos cambios.



Figura 10. Nivel de Gestión en la Función Tecnológica.

Resultado 9: Nivel de Gestión en la Función Ambiental (Figura 11)

Indica el grado de compromiso de la empresa con políticas ambientales, que involucra el respeto hacia normas y procedimientos relacionados con el medio ambiente, las estrategias utilizadas para su cumplimiento y control.



Figura 11. Nivel de Gestión en la Función Ambiental.

Resultado 10: Nivel de Gestión de los Factores Externos (Figura 12)

Este ítem arroja información relevante de cómo las empresas se preparan para cambios que puedan afectar su mercado objetivo, ya sea, económicos, tecnológicos, políticos, legislativos o socio-culturales, siendo estos en el ámbito nacional o internacional.



Figura 12. Nivel de Gestión de los Factores Externos.

CONCLUSIONES

Las conclusiones más relevantes las podemos sintetizar como sigue:

1. En los tres circuitos de aproximación al parque se logró catastrar un total de 92 emprendimientos. Resultó relevante constatar que el mayor porcentaje de ellos son de carácter informal. Este es un problema importante, por cuanto, para efecto de apoyo a través de políticas públicas, los emprendedores no formales no existen y quedan supeditados a mantener su condición precaria y por consiguiente, aumentar los desequilibrios respecto de los formales.
2. De las tres rutas de acercamiento al PNP, se logró establecer que las ruta con la mejor conectividad y accesibilidad corresponde a la CH-215 (ruta internacional con destino a Cardenal Samoré), la cual presentan además una relación directamente proporcional respecto al número de emprendedores, como también en cuanto a los formales.
3. En cuanto al índice de competitividad aplicado a los emprendimientos formales nos arrojó que de la muestra examinada el 62,2 % de las empresas se encuentran en el rango de baja y ninguna competitividad, lo cual se explica según el modelo en primer lugar por la función administrativa (72,4 %), luego la función talento humano (55,2 %), enseguida por la función tecnológica (51,7 %) y finalmente por la función comercial y logística (44,8 %). El único factor que aparece con un índice más positivo lo encontramos en la función ambiental con una gestión valorada con un 69 %.
4. El nivel de impacto socio-espacial, se puede caracterizar de manera diferencial, según el tipo de eje establecido. En efecto, claramente se pudo determinar las claras ventajas comparativas y competitivas que tiene el eje Entre Lagos - Anticura correspondiente a la ruta CH -215 y a la propia localidad de Entre Lagos, en detrimento de los otros 2 ejes Mantilhue y El Encanto, en donde se aprecia también el mayor número de emprendedores informales.
5. El eje Entre Lagos – El Encanto presenta el sello más distintivo de un punto de vista de llevar a efecto un turismo agro y etno-cultural, asociado a comunidades indígenas tales con Mawi-danche y Calfuco, principalmente. Este aspecto incluye un prisma diferente y complementario de desarrollar turismo, adicional al eco turismo y agro-turismo.
6. El eje más septentrional, representado por Entre Lagos – Mantilhue es el más modesto de todos y no presenta factores de competitividad, quedando por ahora solamente supeditado a sus innegables ventajas comparativas; pero nulas ventajas competitivas.
7. En definitiva, ha quedado de manifiesto al aplicar un modelo de competitividad para MIPYMES turísticas, resulta evidente que necesariamente deberá pasar por el tema de la formalización. Una vez cumplido este requisito, será posible en función de la metodología examinada, identificar los elementos y la relación que debieran presentarse entre ellos, para así romper la actual situación de precariedad y pasar a constituirse en un valor permanente, sustentable y sostenible en lo económico, social y ambiental. Por otro lado, al aplicar este modelo, se demuestra su efectividad y replicabilidad en otras unidades espaciales similares. Por lo tanto, podría constituirse en principio en una buena base de apoyo tanto al diseño de políticas gubernamentales, como a la gestión territorial.

Referencias

- Benzaquen, J., Del Carpio, L. A., Zegarna, L. A., & Valdivia, C. A. (2012). *Un índice regional de competitividad para un país*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Castaño, L., & Gutiérrez, A. (2011). *Propuesta para determinar la competitividad en las empresas del sector comercial del Área Metropolitana Centro Occidente AMCO*. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira.
- Chandia, J., & Pérez, C. (2012). *Análisis regional de la competitividad del sector Silvo- agropecuario*. Osorno: Universidad de Los Lagos.
- Congreso Nacional de Chile (2010). Ley 20.423, Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo; Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- Corporación Nacional Forestal. (2014). *Estadística visitantes Unidad SNASPE 2013*. Gerencia de áreas protegidas y medio ambiente.
- Corporación Nacional Forestal (2001). *Guía de Parques Nacionales y Áreas Silvestres Protegidas de Chile*.
- Departamento de Economía Universidad de Chile. (2012). *Medición y características del empleo en las actividades características del turismo (ACT), año 2011*. Santiago de Chile: Centro Micro Datos.
- Dirección Regional INE Los Lagos. (2013). *Síntesis de resultados Censo 2012, Región de Los Lagos*. Puerto Montt.
- Federación de Empresas de Turismo de Chile. (2012). *Barómetro chileno del turismo n.º 9*. Santiago Gobierno Regional de Los Lagos (2009).
- Estrategia de desarrollo Región de Los Lagos 2009-2020*. Puerto Montt: Gráfica Andina Ltda.
- INE. (2013). *Síntesis de resultados, Región de Los Lagos*. Santiago de Chile.
- Instituto Nacional de Estadísticas. (2013). *XVIII Censo de población 2012*. Santiago de Chile.
- Instituto Nacional de Estadísticas. (2013). *Turismo, informe anual 2013*. Santiago: Depto. de comunicaciones e imagen corporativa.
- Porter, M. (1982). *Estrategia competitiva técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia*. Editorial Continental.
- Rojas, Patricia (1999) *¿Qué es la competitividad?* / Patricia Rojas, Sergio Sepúlveda. San José, C.R.: IICA.
- Sampieri, R. H., Fernández-Collado, C., & Lucio, P. B. (2006). *Metodología de la investigación*. Madrid: McGraw-Hill.
- SERNATUR. (2011). Manual de buenas prácticas Sector Turístico. En S. N. Turismo, *Chile por un turismo sustentable*.
- Servicio Nacional de Turismo. (2011). *Chile, Estrategia nacional de turismo 2012-2020*. Santiago.
- Servicio Nacional de Turismo. (2013). *Estadísticas de establecimientos de alojamiento Turístico por comuna, año 2012*. Santiago de Chile.
- Servicio Nacional de Turismo. (2012). *Programa nacional de conciencia turística*. Santiago de Chile.
- SII. (17 de julio de 2014). www.sii.cl. Recuperado el 17 de julio de 2014, de <http://www.sii.cl>
- Suárez, M., & Tapia, F. (2012). *Inter aprendizaje de estadística básica*. Ibarra-Ecuador: Universidad Técnica del Norte. Gobierno de Chile (2011). *Estrategia Nacional de Turismo 2012 – 2020*.
- Szary, Anne-Laure. 1997 "Regiones ganadoras y regiones perdedoras en el retorno de la democracia en Chile: poderes locales y desequilibrios territoriales". *Revista EURE*, vol.23, n.70, pp. 59-78. Santiago de Chile.
- The World Economic forum (2011-2012). *Índice de competitividad Global*.