Identificación de variables competitivas y productivas a través de la aplicación de herramientas de diagnóstico en tiendas de barrio de Barrancabermeja.

AUTORES
Pedrozo Arrieta, Alba Lucia, alpedrozo@sena.edu.co Instructor SENA;
García Portala, Lisbeth Paola, lisgarciap@sena.edu.co, Instructor SENA.

Esta investigación evidencia la aplicación de herramientas de diagnóstico, para la identificación de variables competitivas en unidades productivas familiares tipo tiendas de barrio, en el distrito de Barrancabermeja, Santander.

1. Resumen

En Barrancabermeja el auge comercial está dado a pesar de las condiciones que actualmente los habitantes ribereños tienen para lograr un buen desempeño y un sustento diario. Las comunas en su distribución contienen múltiples tipos de negocios, entre los cuales, muy comunes son las tiendas de barrio; es aquí donde tiene origen el proyecto de investigación en mención, el cual aborda las variables competitivas y productivas que inicialmente fueron identificadas para conocer el enfoque de la investigación a partir de la definición de cada negocio. Los referentes teóricos: DOFA (Villagómez Cortés, Mora Brito, Barradas Troncoso, & Vázquez Selem, 2014), PESTEL y las cinco fuerzas de PORTER (MICHAEL, 2017), han sido las herramientas de diagnóstico tenidas en cuenta para la identificación de dichas variables y evaluarlas a través de una herramienta tecnológica, que incluyera los factores: Mercados, Finanzas, Legalidad, Logística-Servicio al Cliente. Cada uno fue desplegado en indicadores, los que suman en total 39, útiles como insumos, para la elaboración de una lista de chequeo que permitió no solo recolectar la información de 52 tenderos, sino también analizar causales y recomendaciones que fueran congruentes con la competitividad y la productividad de sus negocios. El método mixto: Cualitativo-Cuantitativo, aplicado y validado en la muestra seleccionada de una base de datos 500 negocios inscritos a ASOTEDESCO. Los resultados logrados con la investigación: Identificación de los factores que impedía la competitividad en el entorno comercial, Consolidación del diagnóstico real empresarial sobre estos negocios y la implementación de la herramienta Tecnológica (NARANJO, 2009) para la evaluación de las variables.

Palabras clave: Variable, tienda, competitividad, productividad

2. Abstract

In Barrancabermeja the commercial boom is given in spite of the conditions that currently the riverside inhabitants have to achieve a good performance and a daily sustenance. The distribution of the communes contains multiple types of businesses, among which, very common are the neighborhood stores; it is here where the research project has its origin, which addresses

the competitive and productive variables that were initially identified to know the focus of the research from the definition of each business. The theoretical references: DOFA (Villagómez Cortés, Mora Brito, Barradas Troncoso, & Vázquez Selem, 2014), PESTEL and PORTER's five forces (MICHAEL, 2017), have been the diagnostic tools taken into account for the identification of these variables and evaluate them through a technological tool, which included the factors: Markets, Finances, Legality, Logistics-Customer Service. Each one was deployed in indicators, which total 39, useful as inputs for the development of a checklist that allowed not only to collect information from 52 shopkeepers, but also to analyze causalities and recommendations that were congruent with the competitiveness and productivity of their businesses. The mixed method: Qualitative-Quantitative, applied and validated in the sample selected from a database of 500 businesses registered in ASOTEDESCO. The results achieved with the research: Identification of the factors that impeded competitiveness in the commercial environment, Consolidation of the real business diagnosis on these businesses and the implementation of the Technological tool (NARANJO, 2009) for the evaluation of the variables.

Palabras clave: Variable, store, competitiveness, productivity

3. Introducción

El Distrito de Barrancabermeja se ha caracterizado porque su economía a través de la historia ha dependido de la producción del petróleo, (MEJIA, 2016) lo que ha generado que la oferta productiva y de servicios está ligada a esa industria. Aproximadamente hace 10 años las inversiones en el sector petrolero han caído afectando el desarrollo de la ciudad lo que ha ocasionado que se diversifique un poco su economía, dando origen a nuevas unidades productivas, principalmente el sector comercio, con las llamadas tiendas de barrio, que representan una alta participación en el mercado del distrito. En la ciudad se prevé la existencia de aproximadamente 500 tiendas en las comunas 5,6 y 7 según base de dato suministrada por la Asociación de tenderos para el desarrollo del sistema de comercialización de Barrancabermeja ASOTEDESCO. Estas pequeñas unidades productivas son establecidas frecuentemente por la familia y son dedicas al expendio de artículos de primera necesidad como bebidas, productos de aseo, comestibles entre otros.

En este sector productivo constantemente se presentan situaciones que terminan influyendo en el cliente, siendo el aspecto más relevante el precio que se maneja en cada una de ellas, seguido de la cercanía con el cliente y por último el tamaño del local; pero realmente este tipo de negocios no cuenta con una línea base para evaluar variables, así como con herramientas y estrategias técnicas, que son los problemas definidos en este estudio.

Teniendo en cuenta el resultado obtenido en la recolección de información se determina que se debe hacer la Identificación de variables productivas y competitivas a través de la aplicación de herramientas de diagnóstico en tiendas de barrio del Distrito de Barrancabermeja. El objetivo de la investigación es entonces, implementar herramientas tecnológicas para la evaluación de variables competitivas y productivas en tiendas de barrio del Distrito de Barrancabermeja.

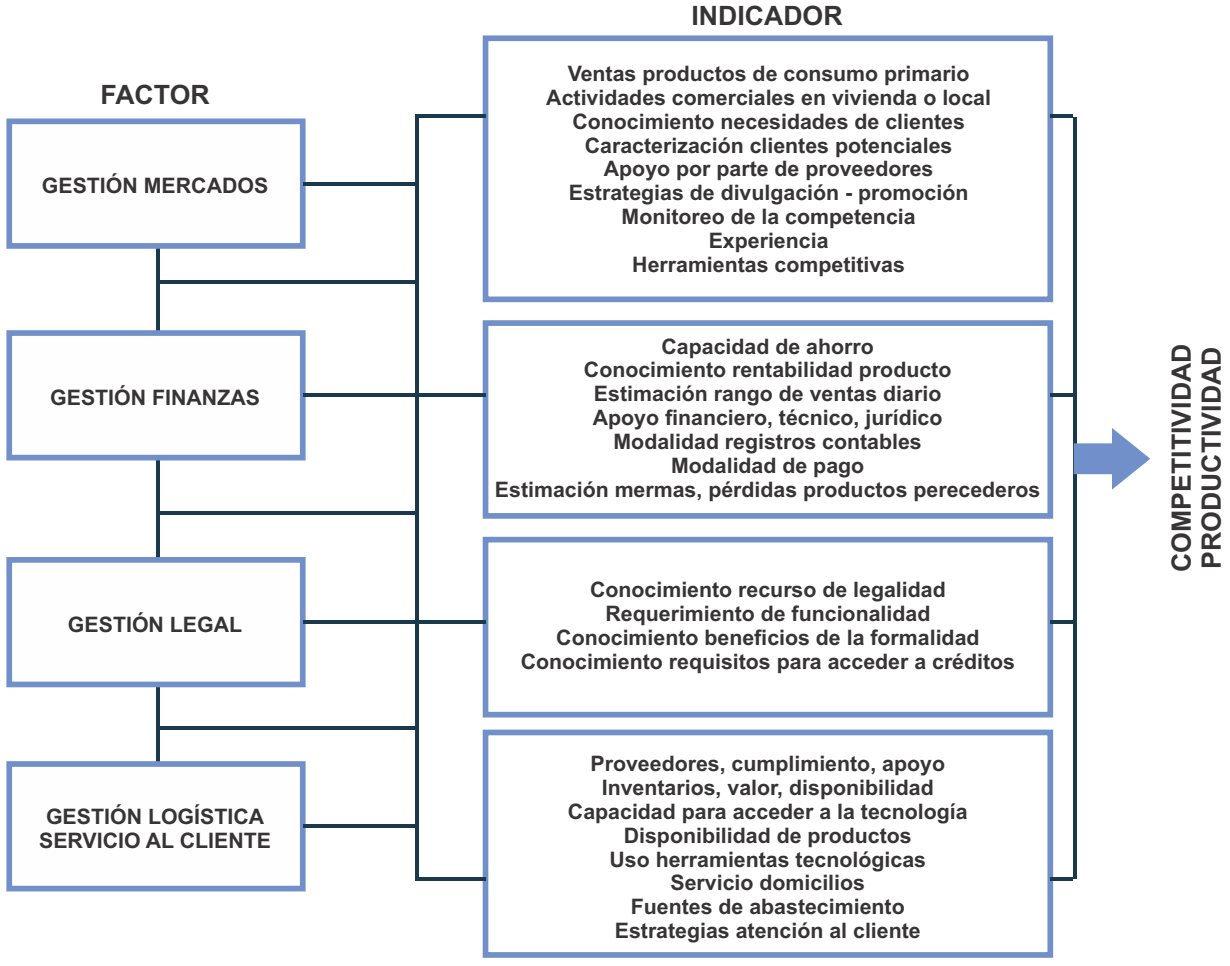
4. Materiales y métodos

La presente investigación hace parte del enfoque mixto: cuantitativo-cualitativo. Autores como Hernández-Sampieri (SAMPIERI, 2014): “El enfoque mixto representa un proceso de investigación sistemático, empírico y crítico, que involucra la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para extraer inferencias de toda la información”. La población objeto de estudio seleccionada fue de tipo finita, 52 tiendas de barrio de las comunas 5,6 y 7 del

distrito de Barrancabermeja, teniendo en cuenta la base de datos registrada Asociación de Tenderos para el Desarrollo del Sistema de Comercialización de Barrancabermeja ASOTEDESCO (500 tiendas).

Asimismo, Para llevar a cabo esta investigación, se analizaron tres herramientas de diagnóstico administrativas DOFA, PESTEL y las Cinco Fuerzas de Porter, (MICHAEL, 2017) el cual permitió la identificación de 4 factores de competitividad y productividad: Mercados, Financiera, Legal y Logística – servicio al cliente. En cada uno de los factores se identificaron variables que permiten evaluar la competitividad y productividad (Medina, 1989) del sector, como se refleja en la figura 12, y a través del instrumento lista de chequeo se logró la recolección de la información en las tiendas de barrio objeto de estudio.

Figura 12: *Variables competitivas y productivas*



Fuente: Los autores

5. Resultados

Los resultados obtenidos a partir de la presente investigación están relacionados con la caracterización de las tiendas de barrio del distrito de Barrancabermeja, que se desarrolló teniendo en cuenta las herramientas administrativas DOFA, PESTEL y las cinco fuerzas de Porter: caracterización demográfica, formalización, comportamiento actual, necesidades del mercado y proveedores. Asimismo, la identificación de los factores mercados, finanzas, legal,

logística – servicio al cliente, cada uno con sus respectivas variables que inciden en la competitividad y productividad en este sector, la consolidación del diagnóstico real empresarial sobre estos negocios. El análisis de los resultados se efectuó sobre la información que se obtuvo de la aplicación de una lista de chequeo que fue aplicada a 52 tenderos de las comunas 5,6, y 7 del Distrito de Barrancabermeja, arrojando como resultados las causas que afectan la competitividad y productividad en las tiendas de barrio del Distrito de Barrancabermeja, entre las cuales se encuentran: el nivel de escolaridad, carencia de herramientas tecnológicas para el comercio electrónico, informalidad legal, poco acceso a microcréditos y sistema bancario, incumplimiento de proveedores, incumplimiento de normas de bioseguridad.

Además, como producto de la investigación se dio origen al diseño de la herramienta tecnológica para la evaluación de variables competitivas y productivas en tiendas de barrio. Se muestra a continuación su implementación luego de aplicar dos seguimientos a una tienda:

Figura 13: *Resultado inicial y seguimiento en un establecimiento de las variables competitivas y productivas.*

TIENDA COLINAS DEL CAMPESTRE

Inicial

Cedula encuestado	Nombre encuestado	Cedula visitante	Tipo encuesta	Fecha Realizada
162114	Maria mercedes Hernandez	63471361	Inicial	2021-09-06

Mercados			
RESULTADO ESPERADO: 55	RESULTADO OBTENIDO: 55.0	PORCENTAJE : 100%	Ver grafica
Legal			
RESULTADO ESPERADO: 25	RESULTADO OBTENIDO: 25.0	PORCENTAJE : 100%	Ver grafica
Financiera			
RESULTADO ESPERADO: 25	RESULTADO OBTENIDO: 25.0	PORCENTAJE : 100%	Ver grafica
Logistica servicio al cliente			
RESULTADO ESPERADO: 70	RESULTADO OBTENIDO: 70.0	PORCENTAJE : 100%	Ver grafica

Seguimiento 2

Cedula encuestado	Nombre encuestado	Cedula visitante	Tipo encuesta	Fecha Realizada
161113	Fabian Pinzon	1096253833	Seguimiento	2021-12-12 16:50:37.0000

Mercados			
RESULTADO ESPERADO: 55	RESULTADO OBTENIDO: 45.0	PORCENTAJE : 81.8%	Ver grafica
Legal			
RESULTADO ESPERADO: 25	RESULTADO OBTENIDO: 20.0	PORCENTAJE : 80%	Ver grafica
Financiera			
RESULTADO ESPERADO: 20	RESULTADO OBTENIDO: 20.0	PORCENTAJE : 100%	Ver grafica
Logistica servicio al cliente			
RESULTADO ESPERADO: 65	RESULTADO OBTENIDO: 65.0	PORCENTAJE : 100%	Ver grafica

Fuente: Los autores

6. Referencias bibliográficas

Medina, J. N. (1989). Calidad, productividad y competitividad. La salida de la Crisis. Madrid: Diaz de Santos, S.A. MEJIA, A. S. (2016). http://www.ccbarranca.org.co. Obtenido de http://www.ccbarranca.org.co.

MICHAEL, P. (2017). SER COMPETITIVO Edición actualizada y aumentada. España: DEUSTO.

NARANJO, N. L. (18 de mayo de 2009). spi.dnp.gov.co. Obtenido de https://spi.dnp.gov.co/App_Themes/SeguimientoProyectos/ResumenEjecutivo/090518%2020Politica%20Uso%20de%20TIC%20en%20mipymes%20%20MinComunicaciones.pdf.

SAMPIERI, R. H. (2014). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SEXTA EDICIÓN. México, distrito Federal: McGRAW-HILL /INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Villagómez Cortés, J. A., Mora Brito, Á. H., Barradas Troncoso, D. S., & Vázquez Selem, E. (2014). EL ANÁLIISIS FODA COMO HERRAMIENTA PARA LA DEFINICIÓN DE LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN. Revista Mexicana de Agronegocios, 12.