

**ANÁLISIS DEL CASO EMPRESARIAL DE ALMACENES ÉXITO: SU
LIDERAZGO Y CRECIMIENTO EN EL SECTOR DE ALMACENES DE CADENA
DE BARRANQUILLA**

Ricardo Herrera*
Oswaldo González**
José Mercado***
Emmanuel Vargas****
Ana Blanco Ariza*****
Universidad Simón Bolívar

RECIBIDO: mayo 2 de 2012

ACEPTADO: agosto 5 de 2012

RESUMEN

El presente artículo es producto de una investigación, cuyo objetivo consistió en demostrar el liderazgo y crecimiento de Almacenes Éxito en el sector de almacenes de cadena, Se aplicó el método exploratorio, con la técnica de investigación la encuesta y la entrevista, a una muestra de sugerentes Comercial y de Recursos humanos, y que los resultados arrojaran. El tipo de investigación es cuantitativa, como resultados se describe la importancia y el crecimiento durante todo estos años de Almacenes Éxito.

Palabras clave: Alianza, Almacenes de cadena, clientes, liderazgo.

Herrera, R., González, O., Mercado, J., Vargas, E., & Blanco, A. (2012). Análisis del caso empresarial de Almacenes Éxito: su liderazgo y crecimiento en el sector de almacenes de cadena de Barranquilla. , en *Liderazgo Estratégico*, Revista de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Simón Bolívar 1 (1), 54-64.

* Estudiante del programa de Administración de Empresas.

** Estudiante del programa de Administración de Empresas.

*** Estudiante del programa de Administración de Empresas.

**** Estudiante del programa de Administración de Empresas.

***** Coordinadora de investigación del programa de Administración de Empresas.

**ANALYSIS OF THE BUSINESS CASE ÈXITO WAREHOUSE: ITS
LEADERSHIP AND GROWTH IN THE SECTOR OF CHAIN STORES
BARRANQUILLA**

ABSTRACT

This research project is to demonstrate that you are looking for leadership and growth in the sector Èxito of chain stores, for this use two instruments as the survey and the interview, which was applied to the suggestive Commercial and Human Resources and that are the most suitable for verifying the market, and that the results throw the importance and growth throughout these years of Warehousing Success. Since its founding, the hypermarket has always pointed to the growth of your organization, this was because their motto was "always low prices", it brought with it new stores opening and equity, it was from here when stores began expanding Success nationwide. This chain is known for searching each store, meets the needs of its customers, looking for quality and low prices, and also has different alliances.

Key words: Alliance, costumers, leadership, stock chain

INTRODUCCIÓN

El objetivo principal de esta investigación es "Analizar las estrategias utilizadas por Almacenes Éxito para llegar al crecimiento y liderazgo a nivel de almacenes de cadena del país".

Se escoge este artículo sobre el liderazgo y crecimiento de Almacenes Éxito porque a través de ellos cualquier empresa puede tener un objetivo claro y éxito para alcanzarlo, y analizando ciertas estrategias podían incrementar la productividad de otras empresas. Para esto se pretende demostrar que el liderazgo es imprescindible en cualquier empresa, ya que sin un líder no existe la motivación entre los miembros de una empresa. Y el crecimiento empresarial derivar múltiples beneficios como

afrontar retos que estimulen el desarrollo de las personas y la organización.

MÉTODO

Diseño

La investigación es de tipo exploratoria alcanzando un nivel descriptivo, con enfoque cuantitativo. Se utiliza el método inductivo que va de lo particular a lo general, es decir en base a una muestra de subgerentes se realizan generalizaciones de importancia y crecimiento de los Almacenes Éxito. Se utilizaron tanto fuentes primarias como secundarias que sirvieron de elementos para analizar y procesar la información relevante del fenómeno objeto de estudio. La información recabada fue procesada y analizada a través del programa Microsoft Excel sintetizada en gráficos y tablas.

Participantes

La población objeto de este estudio estuvo conformada por subgerentes de la cadena Almacenes Éxito en la ciudad de Barranquilla. De estos se seleccionaron de manera aleatoria funcionarios de ambos sexos cuyo criterio de inclusión fue la disponibilidad de tiempo para responder el cuestionario suministrado, estos subgerentes se constituyeron como la muestra.

Para llevar a cabo el presente estudio, se realizó un proceso de diseño del instrumento de recolección de datos con el cual se identificaron las percepciones de los subgerentes con respecto a la importancia y crecimiento de Éxito. El presente estudio consta de tres fases: Recolección de la información, sistematización de la información y análisis de la información.

Instrumentos

La presente investigación empleó como técnica para el análisis cuantitativo a partir de la implementación de un cuestionario con respuestas cerradas, que permitió recabar la información.

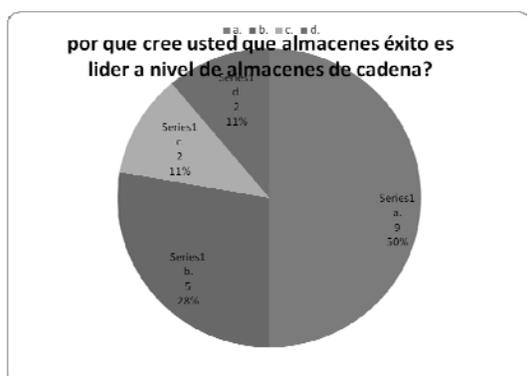
Finalmente se construyeron las conclusiones y recomendaciones derivadas de los resultados presentados en gráficas y tablas.

Procedimientos

RESULTADOS

En la respuesta a la pregunta número 1 denominada “Porque cree usted que almacenes éxito es líder a nivel de almacenes de cadena”. Tenemos que de 18 subgerentes encuestados, el 50% de las personas consideraron por el servicio que se brinda, el 28% responde por sus productos y con un 11% para la atención e instalaciones respectivamente. *Ver Gráfico 1.*

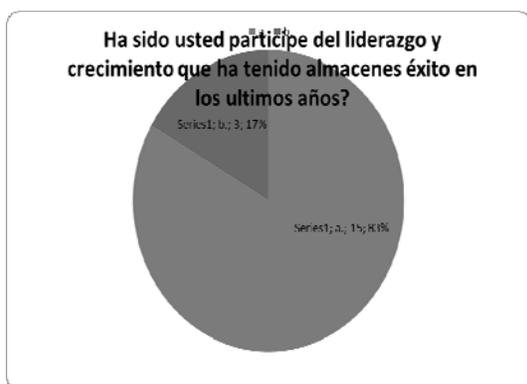
Gráfico 1. *Liderazgo de almacenes Éxito.*



Fuente: *Elaboración propia a partir de la Encuesta.*

En la respuesta a la pregunta número 2 denominada “Ha sido usted participe del liderazgo y crecimiento que ha tenido almacenes éxito en los últimos años?”. Tenemos que de 18 subgerentes encuestados, el 83% de las personas consideraron que si han sido participes del éxito del almacén ya que han entregado mucho tiempo de su vida a prestar sus servicios en esta empresa por lo que sientes que le deben mucho a esta organización y por tal poseen un sentido de pertenencia alto con éxito, y han estado presentes en todos los debidos procesos de la organización a nivel nacional, y el 17% responde que no lo han sido debido a que son pocos los años que llevan con la empresa y como tal no han sentido que han tenido grande impacto en el liderazgo y posicionamiento de éxito. *Ver*

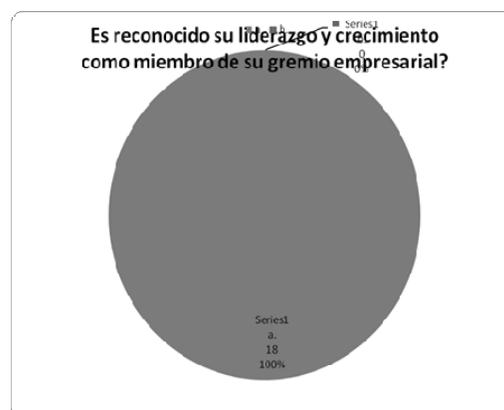
Gráfico 2.

Gráfico 2. Participación de liderazgo y crecimiento.

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta.

En la respuesta a la pregunta número 3 denominada “Es reconocido su liderazgo y crecimiento como miembro de su gremio empresarial”. Tenemos que de 18 subgerentes encuestados, el 100% de las personas consideraron que si es reconocido su trabajo de liderazgo y como le han aportado al crecimiento de su grupo o gremio empresarial. Ver

Gráfico 3.

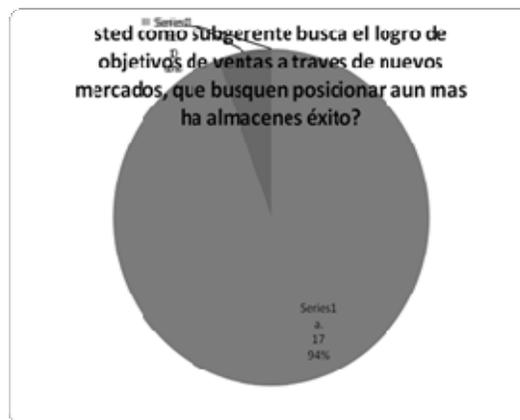
Gráfico 3. Reconocimiento de liderazgo y crecimiento.

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta.

En la respuesta a la pregunta número 4 denominada “Usted como subgerente busca el logro de objetivos de ventas a través de nuevos mercados, que busquen posicionar aún más a almacenes éxito”. Tenemos que de 18 subgerentes encuestados, el 94% de las personas consideraron que si buscan el logro de objetivos por medio de la penetración de nuevos mercados en cuanto a las ventas,

en donde almacenes éxito no ha logrado llegar para satisfacer necesidades y que a raíz de esto, en los últimos años se han realizados estudios previos en zonas marginadas o nunca antes pensada en las cuales ya se está trabajando en pro para cubrir necesidades de primera mano a las comunidad y obviamente establecer un nicho de mercado más complejo y amplio y el 6% respondió que no busca el logro de objetivos en nuevos mercados. *Ver Gráfico 4.*

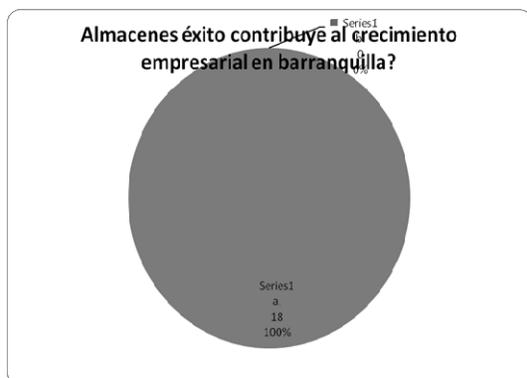
Gráfico 4. *Alcance de los objetivos subgerentes.*



Fuente: *Elaboración propia a partir de encuestas.*

En la respuesta a la pregunta número 5 denominada “Almacenes éxito contribuye al crecimiento empresarial en barranquilla”. Tenemos que de 18 subgerentes encuestados, el 100% de las personas están de acuerdo con la afirmación. *Ver Gráfico 5.*

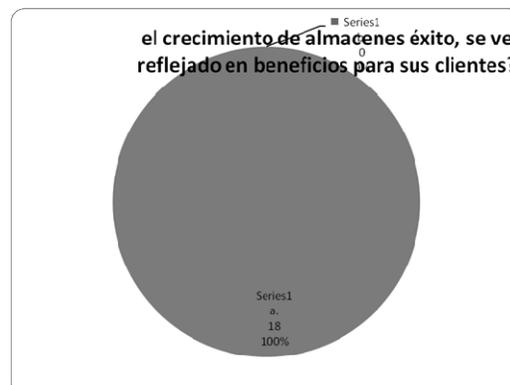
Gráfico 5. *Contribución al crecimiento empresarial.*



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta.

En la respuesta a la pregunta numero 6 denominada “El crecimiento de almacenes éxito, se ve reflejado en beneficios para sus clientes”. Tenemos que de 18 subgerentes encuestados, el 100% están de acuerdo con la afirmación. *Ver Gráfico 6.*

Gráfico 6. Beneficios para el cliente.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta.

En la respuesta a la pregunta numero 7 denominada “Sus productos o servicios cuentan con alguna certificación nacional o local de calidad, que hagan que estos sean los preferidos por los clientes”. Tenemos que de 18 subgerentes encuestados, el 100% de las personas se encuentran de acuerdo. *Ver Gráfico 7.*

Gráfico 7. Certificaciones de calidad.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta.

DISCUSIÓN

Las cifras dejan ver que los subgerentes se sienten identificados con la organización Éxito, y aprecian su liderazgo en el mercado, estos manifiestan la participación en el posicionamiento y se sienten comprometidos con su misión.

Se aprecia que almacenes Éxito ha enfocado sus esfuerzos en la

estrategia de servicio, para mantenerse posicionada dentro del amplio mercado de almacenes de cadena, que es sumamente importante a la hora del cliente escoger dicho lugar para satisfacer sus necesidades y es por esto que Éxito se preocupa en todas sus sucursales por sus servicios que cualquier otra cosa, ya que es el cliente su fuente de vida y posicionamiento.

Se observa que se sienten comprometidos con los servicios en el día a día, por tal se sienten cada vez más enrolados para estar siempre dando lo mejor de sí y obtener mejores resultados de los que han alcanzado por el almacén.

Los subgerentes coincidieron que esta organización si ayuda a la ciudad de barranquilla y el país al crecimiento ya que este es uno de los almacenes de

cadena con más responsabilidad social, como por ejemplo la fundación que se encarga de ayudar a niños, y en cuanto a crecimiento empresarial ayuda mucho con la generación de empleos sin tener en cuenta sexo religión y demás características lo cual ayuda de mucho a un crecimiento sostenible y desarrollo económico del país.

Por otro lado, los encuestados consideraron que el crecimiento aparte de ser algo positivo para la misma organización de estar ubicado en más puntos en toda la ciudad de Barranquilla, la persona que más se ve beneficiada es el cliente ya que esto sirve de ayuda para satisfacer sus necesidades de una forma más rápida y acelerada al momento de buscar un producto o servicio de calidad que llene todas sus inquietudes. Y además que Almacenes Éxito es una organización que se preocupa única y

principalmente por ofrecer un excelente servicio, es decir, el cliente es lo más importante.

Finalmente los subgerentes coinciden que los productos ofrecidos dentro de los Almacenes Éxito cuentan con algún certificado de calidad, al igual que también la empresa misma posee productos propios los cuales están regidos por unos parámetros de calidad

REFERENCIAS

Anónimo (2008). Crecimiento Empresarial y estrategia corporativa [En línea], recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/estrategia-corporativa-y-crecimiento-empresarial.htm>

Bernal, B. (2010). 'Posicionamiento',
[En línea], recuperado de:
<http://m.monografias.com/trabajos28/posicionamiento/posicionamiento.html>.

Maxwell, J. (2005). Líder de 360: Como
desarrollar su influencia desde
cualquier posición en su
organización. Editorial Thomas
Nelson Inc

Pascual, C. (2012). Liderazgo
Sostenible, [En línea],
recuperado de: <http://www.degerencia.com/articulo/liderazgo-sostenible>