

Los desafíos del docente universitario frente a la investigación en el aula de clase

Ingrid Giovana Rondón Márquez

Unidades Tecnológicas de Santander
<https://orcid.org/0000-0001-8595-2307>
igrondon@correo.uts.edu.co

Luis Omar Sarmiento-Álvarez

Unidades Tecnológicas de Santander
<https://orcid.org/0000-0003-3909-2064>
lsarmiento@correo.uts.edu.co

RESUMEN

La situación actual de los docentes en relación con las herramientas utilizadas por los estudiantes, así como el uso constante de redes sociales, teléfonos móviles, inteligencia artificial y otras tecnologías, plantea desafíos significativos en la docencia. Estos desafíos invitan a repensar y rediseñar el proceso de enseñanza-aprendizaje para adaptarse a un contexto en constante evolución. No obstante, la autonomía del docente sigue siendo una ventaja clave para la labor educativa en el aula. Esto se manifiesta en la creación de acciones evaluativas incluidas en los planes de curso y actividades de enseñanza, centradas en el desarrollo de competencias. Sin duda una estrategia efectiva fundamentada en la autonomía del docente en el aula es la investigación a través de proyectos de aula. Esto permite a los estudiantes adquirir nuevos conocimientos, trabajar de manera independiente y desarrollar soluciones reales a problemas sociales presentes en sus propios contextos. El artículo presenta los resultados de un trabajo de proyecto de aula realizado por un grupo de estudiantes de noveno semestre del programa de Administración de Empresas de las Unidades Tecnológicas de Santander, de Barrancabermeja, quienes desarrollaron un trabajo investigativo centrado en identificar la productividad y eficiencia personal a los empresarios del sector de abarrotes, el cual ha sido gravemente afectado por la llegada de grandes cadenas de supermercados. Los resultados evidencian que la interacción de los proyectos de aula como ejercicio de investigación y el uso de las herramientas digitales permite el logro de las competencias de los estudiantes.

Palabras Claves: Aprendizaje, Investigación, Trabajo de Aula, Enseñanza.

The challenges of university professors in relation to classroom research

ABSTRACT

The current situation of teachers in relation to the tools used by students, as well as the constant use of social networks, mobile phones, artificial intelligence, and other technologies, poses significant

challenges in teaching. These challenges invite a rethinking and redesign of the teaching-learning process to adapt to an ever-evolving context. Nonetheless, teacher autonomy remains a key advantage for educational work in the classroom. This is manifested in the creation of evaluative actions included in course plans and teaching activities, focused on the development of competencies. Undoubtedly, an effective strategy based on teacher autonomy in the classroom is research through classroom projects. This allows students to acquire new knowledge, work independently, and develop real solutions to social problems present in their own contexts. The article presents the results of a classroom project conducted by a group of ninth-semester students from the Business Administration program at the Technological Units of Santander in Barrancabermeja, who developed research work focused on identifying the productivity and personal efficiency of entrepreneurs in the grocery sector, which has been severely affected by the arrival of large supermarket chains. The results reveal that the interaction of classroom projects as a research exercise, along with the use of digital tools, enables the achievement of student competencies.

Keywords: Learning, Research, Classroom Work, Teaching.

Os desafios dos professores universitários em relação à pesquisa em sala de aula

RESUMO

A situação atual dos professores em relação às ferramentas utilizadas pelos alunos, bem como o uso constante de redes sociais, celulares, inteligência artificial e outras tecnologias, colocam desafios significativos no ensino. Esses desafios nos convidam a repensar e redesenhar o processo de ensino-aprendizagem para nos adaptarmos a um contexto em constante evolução. No entanto, a autonomia do professor continua sendo uma vantagem fundamental para o trabalho educacional em sala de aula. Isso se manifesta na criação de ações avaliativas inseridas nos planos de curso e nas atividades didáticas, voltadas ao desenvolvimento de competências. Sem dúvida, uma estratégia eficaz baseada na autonomia do professor em sala de aula é a pesquisa por meio de projetos de sala de aula. Isso permite que os alunos adquiram novos conhecimentos, trabalhem de forma independente e desenvolvam soluções reais para problemas sociais presentes em seus próprios contextos. O artigo apresenta os resultados de um projeto de sala de aula realizado por um grupo de alunos do nono semestre do curso de Administração de Empresas das Unidades Tecnológicas de Santander, de Barrancabermeja, que desenvolveram um trabalho de pesquisa focado em identificar a produtividade e a eficiência pessoal de empreendedores do setor de alimentos, que foi seriamente afetado pela chegada das grandes redes de supermercados. Os resultados mostram que a interação de projetos em sala de aula como exercício de pesquisa e o uso de ferramentas digitais permitem que os alunos alcancem suas competências.

Palavras-chave: Aprendizagem, Pesquisa, Trabalho em sala de aula, Ensino.

INTRODUCCION

La formación por competencias se presenta como un enfoque pedagógico que prioriza el desarrollo integral de los estudiantes, centrando la enseñanza y el aprendizaje, en la adquisición de habilidades, conocimientos y actitudes esenciales para un desempeño efectivo tanto en el ámbito profesional como personal. Este enfoque no solo busca la transmisión de información, sino también la preparación de los estudiantes para enfrentar los desafíos del mundo real.

El desarrollo de competencias investigativas en los estudiantes es fundamental para formar profesionales capaces de responder a los desafíos del contexto. Esto requiere capacitar de forma permanente, generar espacios para investigaciones y publicar sus resultados, actualizando y generando conocimiento.

En resumen, adaptar las actividades investigativas a diferentes disciplinas implica adoptar un enfoque multidisciplinar, utilizar estrategias pedagógicas flexibles, integrar conocimientos y disciplinas, y promover el desarrollo de competencias investigativas en los estudiantes. Esto permite abordar problemáticas desde múltiples perspectivas, garantizar la participación de todos para la formación de profesionales capaces de generar conocimiento y responder a los desafíos de su campo.

Por lo anterior, en el marco del curso de Herramientas Gerenciales de Control, se implementó una actividad investigativa con el fin de alcanzar los objetivos formativos de la asignatura. Esta actividad tenía como propósito principal analizar los indicadores de productividad y eficiencia personal de los propietarios de tiendas de barrio, en relación con los procesos de control dentro de las organizaciones. A través de esta iniciativa, se buscaba fomentar el desarrollo de habilidades gerenciales e investigativas en los estudiantes, al mismo tiempo que se promovía la identificación de acciones estratégicas que pudieran mitigar las debilidades y amenazas que enfrentan los tenderos en la actualidad.

La actividad no solo contribuyó al aprendizaje práctico de los estudiantes, sino que también les brindó la oportunidad de aplicar teorías y conceptos en un contexto real, fortaleciendo así su capacidad para abordar problemas complejos y desarrollar soluciones efectivas. Esta experiencia se alinea con la necesidad de preparar a los futuros profesionales para un entorno laboral en constante cambio, donde la adaptabilidad y la innovación son fundamentales.

A continuación, se presenta una imagen que ilustra el componente curricular, considerando los objetivos de formación y las competencias derivadas de esta asignatura

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER				
PROGRAMA DE ASIGNATURA				
HERRAMIENTAS GERENCIALES DE CONTROL				
FACULTAD		CIENCIAS SOCIOECONÓMICAS Y EMPRESARIALES		
PROGRAMA ACADÉMICO		ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		
ASIGNATURA		HERRAMIENTAS GERENCIALES DE CONTROL		
CICLO: PROFESIONAL		NIVEL: ESPECÍFICO		
ÁREA: PROFESIONAL		COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIÓN		
Tipo Asignatura: Teórico-práctica	Créditos: 02	TP: 04	TI: 32	Semestre académico: IV
Código asignatura: PAE400		Requisitos: FC5018		
<p>OBJETO DE ESTUDIO: Formar personas capaces de implementar y desarrollar técnicas y herramientas de Control, para ser aplicadas en las entidades, logrando una mayor competitividad empresarial.</p>				
<p>OBJETIVO DE FORMACIÓN: La asignatura de herramientas gerenciales de control, busca educar personas íntegras y competentes para el cambio, el emprendimiento, el empresarismo y el trabajo productivo bajo criterios de competitividad. El estudiante se formará en la comprensión de los procesos administrativos y de control, adquiriendo habilidades gerenciales e investigativas, así como la capacidad para la toma de decisiones que conlleven al mejoramiento de las micro, pequeñas, medianas y, por que no, grandes empresas (Mipymes), las cuales son el soporte al desarrollo empresarial de la región, así como el uso de la tecnología y la técnica como base del conocimiento para el ejercicio profesional.</p>				
<p>COMPETENCIAS TRANSVERSALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lectura comprensiva • Expresión comunicativa escrita y de generación de textos • Capacidad para obtener y procesar información de diferentes fuentes • Capacidad para trabajar y aprender en equipo 				
<p>COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DE LA ASIGNATURA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer los indicadores del área productividad de acuerdo a los procesos de control en las organizaciones. • Conocer los indicadores del área de producción de acuerdo a los procesos de control en las organizaciones. • Conocer los indicadores de costos de acuerdo a los procesos de control en las organizaciones. • Conocer los indicadores del área de financiera de acuerdo a los procesos de control en las organizaciones. 				

Fuente: Documento institucional, Plan de curso UTS

Para esta investigación, se seleccionan las tiendas de barrio como modelo de negocio que impacta significativamente el bienestar de las pequeñas comunidades en una ciudad o municipio. Estas tiendas no solo facilitan el acceso a productos básicos de la canasta familiar, sino que también se convierten en la primera opción de compra para muchos hogares. La proximidad de estas tiendas a las residencias de los habitantes es crucial, ya que toda la comunidad se beneficia de su existencia.

No obstante, estos pequeños negocios enfrentan desafíos constantes que amenazan su rentabilidad, imagen comercial y la calidad de sus productos. Muchas veces, estas tiendas son establecidas como una opción de supervivencia a corto plazo, sin un conocimiento técnico adecuado en áreas como

administración, selección de proveedores y optimización de tiempos. Esta falta de preparación puede resultar en altos costos de producción, pérdidas de inventario y una cartera de clientes inestable, afectando así la atención al cliente, el estado físico del local y la calidad de los productos ofrecidos.

Ante los diversos desafíos que enfrentan los tenderos, se revisaron teorías relevantes sobre eficiencia, productividad y eficacia, que permiten establecer un marco teórico pertinente. A continuación, se destacan algunos conceptos clave:

Eficiencia

La eficiencia se define como la "capacidad de disponer de alguien o algo para conseguir un efecto determinado" o como "la capacidad de lograr los resultados deseados con el mínimo posible de recursos" (Real Academia Española, 2023). También se considera la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados (ISO, 2008). Además, se entiende como la razón entre la producción real obtenida y la producción estándar esperada (Sumanth, 2000).

Productividad

El autor Eliyahu Goldratt, en su obra "La Meta" y creador de la Teoría de Restricciones (TOC), propuso un enfoque sistémico para identificar y superar las limitaciones que obstaculizan la productividad y el rendimiento organizacional. Su metodología se ha adoptado ampliamente en la gestión de operaciones y mejora de la productividad (Goldratt, 2004).

Peter Drucker (1967), pionero en gestión empresarial, en su libro "El ejecutivo eficaz", aborda los principios de eficiencia y productividad, ofreciendo directrices prácticas para que los líderes optimicen su desempeño. Su enfoque en la eficacia personal sigue siendo influyente en el ámbito empresarial, enfatizando la importancia de establecer prioridades y fomentar la innovación.

Teoría de la Administración Científica

Frederick Taylor, conocido como el padre de la administración científica, propuso una visión detallada sobre cómo mejorar la eficiencia en la producción industrial. Taylor defendió la aplicación de métodos científicos para analizar y estandarizar tareas laborales, permitiendo que cada trabajador realizara una tarea específica de manera eficiente. Sin embargo, su enfoque ha sido criticado por ser mecanicista y no considerar aspectos humanos, como la motivación y la satisfacción laboral (Taylor, 1911).

Teoría de Fayol

Henri Fayol presento catorce principios de administracion que ofrecen una guía integral para lograr la eficacia organizacional. Entre estos principios se encuentran la división del trabajo, la autoridad y responsabilidad, y la unidad de mando. A diferencia de Taylor, Fayol se enfocó en los aspectos administrativos y organizativos, resaltando la importancia de la armonía y el equilibrio dentro de una organización (Fayol, 1949).

Teoría de Relaciones Humanas

Elton Mayo, a través de los Experimentos de Hawthorne, demostró que los aspectos sociales y psicológicos del trabajo influyen significativamente en la productividad. Mayo argumentó que factores como la atención y el reconocimiento son cruciales para la satisfacción laboral y, por ende, para la productividad (Mayo, 1933).

Administración por Objetivos (APO)

Drucker también propuso la Administración por Objetivos (APO), un enfoque participativo que se centra en el establecimiento de objetivos claros y medibles entre el gerente y el empleado. Este enfoque aumenta la motivación y la responsabilidad, mejorando así el rendimiento organizacional (Drucker, 1954).

Matriz de Eisenhower

La Matriz de Eisenhower, popularizada por el expresidente estadounidense Dwight D. Eisenhower, clasifica las tareas según su urgencia e importancia. Esta herramienta permite a los propietarios de tiendas priorizar actividades críticas, mejorando así su gestión del tiempo y reduciendo la procrastinación.

METODOLOGÍA

La investigación se desarrolla bajo un enfoque cualitativo, llevado a cabo por 19 estudiantes de noveno semestre del programa de Administración de Empresas. Cada estudiante aplicó un instrumento diseñado por la Escuela de Negocios de Navarra en España, el cual fue posteriormente validado por expertos. La aplicación del instrumento se realizó a cinco tenderos cercanos a la zona de residencia de cada uno de los 19 estudiantes participantes.

Los estudiantes de las UTS en Barrancabermeja también provienen de diversas áreas cercanas al puerto petrolero, incluyendo Yondó en Antioquia, La Fortuna y el Centro en Santander. En total, se

aplicaron 95 encuestas semiestructuradas, las cuales fueron tabuladas, analizadas y trianguladas en función de teorías sobre efectividad y productividad previamente debatidas en el aula.

Este enfoque cualitativo permite una comprensión profunda de las dinámicas que enfrentan los tenderos, así como de los factores que influyen en su productividad y eficiencia. Al utilizar encuestas semiestructuradas, se logra un equilibrio entre la estructura y la flexibilidad, permitiendo a los investigadores explorar en profundidad las experiencias y percepciones de los tenderos, lo que resulta en datos ricos y contextuales que son esenciales para el análisis (Mind the Graph, 2024).

La investigación cualitativa es crucial en el ámbito educativo, ya que permite comprender en profundidad las experiencias, percepciones y contextos de los sujetos involucrados. A diferencia de la investigación cuantitativa, que se centra en la medición y generalización de datos, la investigación cualitativa busca interpretar y dar sentido a las vivencias de las personas, lo que es especialmente valioso en el estudio de fenómenos sociales complejos (Bartolomé, 1992; Balderas, 2020).

Este enfoque contribuye al desarrollo de competencias en los estudiantes, ya que fomenta habilidades como el pensamiento crítico, la reflexión y la capacidad de análisis. Al involucrarse en actividades investigativas, los estudiantes no solo adquieren conocimientos teóricos, sino que también desarrollan habilidades prácticas que les permitirán abordar problemas reales en su futuro profesional (Castro, 2014). La investigación cualitativa, al centrarse en el contexto y la subjetividad, prepara a los estudiantes para trabajar en entornos donde la adaptabilidad y la comprensión de las dinámicas humanas son esenciales.

La validación del instrumento por parte de expertos es un paso crucial que garantiza la fiabilidad y validez de los datos recopilados. Este proceso no solo mejora la calidad de la investigación, sino que también proporciona una base sólida para las conclusiones que se extraerán del análisis de los datos (Nebrija, 2024).

RESULTADOS Y DISCUSION

-El desarrollo de la actividad investigativa comenzó con una revisión exhaustiva del plan de curso, realizada en conjunto con los estudiantes de la asignatura de Herramientas Gerenciales de Control. Este proceso permitió identificar las competencias que se pretendían alcanzar a través del proyecto de investigación, así como los objetivos esperados de este trabajo individual.

Acto seguido, se proporcionó a los estudiantes una explicación detallada sobre las competencias que se buscaban fomentar. Se hizo especial énfasis en la importancia de llevar un diario de campo, así

como en la necesidad de comprender cada pregunta del instrumento de recolección de datos. Esto se hizo con el fin de mejorar la interacción con los encuestados y asegurar que se dedicara el tiempo necesario para realizar una observación minuciosa del entorno y la atención que brindan los tenderos. Estas indicaciones se reforzaron mediante una dinámica de simulación de la actividad en el aula, lo que permitió a los estudiantes familiarizarse con el proceso.

Durante las entrevistas, los estudiantes tomaron registros fotográficos que documentaron tanto el estado de cada tienda como las interacciones con los tenderos. Según las experiencias compartidas en clase, esta dinámica fue altamente motivadora, ya que los tenderos y sus colaboradores, generalmente miembros de su círculo familiar, mostraron interés en aprender y agradecieron las sugerencias proporcionadas por los estudiantes. Estas interacciones se centraron en la importancia de la productividad y la eficiencia personal, aspectos fundamentales para el crecimiento y la sostenibilidad de sus negocios.

Una vez completadas y tabuladas las encuestas, se procedió a categorizarlas utilizando una matriz de análisis para su triangulación. Este proceso buscó establecer un diálogo entre los conceptos teóricos y los resultados obtenidos, así como la percepción de los estudiantes en relación con la competencia genérica que se pretendía alcanzar. Los resultados indicaron que la eficiencia, la productividad, la innovación y la competitividad son factores clave para la supervivencia en el mercado. En este sentido, la implementación de estrategias de marketing orientadas a mejorar la atención al cliente y la gestión de estos establecimientos puede generar resultados positivos.

A través del trabajo de campo y el método de observación, se identificaron problemas significativos, como la falta de higiene, el espacio físico limitado, el desorden en la disposición de los productos y deficiencias en la atención al cliente. Para abordar estas deficiencias, se propone capacitar a los propietarios de las tiendas y a sus colaboradores, lo que contribuirá a una mejor prestación del servicio y a un incremento en la productividad. Estos establecimientos son espacios clave donde convergen miembros de la comunidad en busca de satisfacer sus necesidades básicas, por lo que empoderar a los tenderos para que se conviertan en líderes y agentes de cambio en sus comunidades es esencial.

En el contexto de las tiendas de barrio, se observó que la mayoría de los negocios son operados por grupos familiares, donde uno o dos miembros poseen conocimientos empíricos y tradicionales. Esta situación impacta negativamente en la productividad, ya que, en muchas ocasiones, la falta de formación académica limita la mejora de los procesos internos. Esto puede resultar en precios de venta elevados, que no son regulados por entidades de control, así como en demoras en la atención al cliente y en la calidad de los productos, debido a la ausencia de un adecuado manejo de inventarios y a problemas en la distribución y organización de los productos.

La visibilidad de los productos también se identificó como un factor crucial. En muchas ocasiones, las vitrinas y mostradores no estaban organizados adecuadamente, lo que dificultaba la identificación de la disponibilidad de los productos. La atención al cliente emerge como una de las áreas más críticas a mejorar, ya que en múltiples ocasiones los tenderos mostraron actitudes negativas, lo que generó una experiencia insatisfactoria para los clientes.

Los resultados de la encuesta revelan tendencias preocupantes en la gestión del tiempo y la productividad. En cuanto al inicio de tareas, el 80% de los encuestados carece de la disciplina necesaria para establecer fechas de inicio, lo que refleja una falta de organización y eficiencia en la consecución de objetivos. Además, la planificación diaria presenta desafíos, ya que el 60% no se dedica regularmente a esta práctica, lo que afecta la priorización de tareas y la maximización de la productividad. La fijación inconsistente de objetivos en equipo, evidenciada por el 80% de los tenderos, sugiere problemas de alineación y claridad en los objetivos colectivos. Asimismo, el enfoque en resultados es deficiente, dado que el 80% de ellos rara vez trabaja en tareas directamente vinculadas a los objetivos finales, lo que indica una desconexión entre las acciones diarias y los resultados deseados.

Por otro lado, aunque el 60% de los tenderos reflexiona sobre su actividad semanalmente, la falta de consistencia en esta práctica limita su potencial de desarrollo personal y profesional. En conjunto, estos hallazgos destacan la necesidad de mejorar la disciplina, la planificación y la consistencia en la fijación de objetivos para optimizar la gestión del tiempo y el rendimiento general.

Las grandes falencias observadas en las tiendas incluyen la falta de organización del inventario y dificultades para completar tareas y gestionar el tiempo. Otra oportunidad de mejora radica en potenciar las habilidades de los colaboradores en áreas como planificación, organización y atención al cliente, ya que estas deficiencias afectan el rendimiento de las ventas y reflejan un escaso compromiso en el desarrollo del equipo de trabajo. Durante las visitas de inspección, se evidenció una mala utilización del espacio en la exhibición de productos, lo que no solo genera accidentes, sino que también provoca una contaminación visual que afecta la experiencia del cliente.

Análisis de la Eficiencia Personal y Productiva de los Tenderos

En este apartado, se presentan los criterios de desarrollo de la eficiencia personal de los tenderos, junto con un análisis detallado de cada indicador.

Dificultad para Pasar a la Acción

Es alarmante que el 60% de los encuestados manifieste dificultades para pasar a la acción, debido a la necesidad de sentirse completamente seguros antes de actuar. Esta tendencia puede reflejar una falta de confianza en la toma de decisiones y una inclinación hacia la indecisión, lo que ralentiza el progreso y limita la efectividad en el trabajo.

Falta de Protección Contra Interrupciones

El 60% de los tenderos no implementa estrategias para protegerse de las interrupciones durante su jornada laboral. Estas interrupciones pueden afectar negativamente la concentración y la productividad, lo que subraya la necesidad de adoptar medidas que minimicen su impacto en el desempeño laboral.

Baja Delegación de Tareas

Un 60% de los encuestados no delega tareas, lo que podría liberar tiempo para enfocarse en sus propias responsabilidades. La falta de delegación puede resultar en una sobrecarga de trabajo y obstaculizar la eficiencia en la realización de tareas. Esto resalta la importancia de fomentar una cultura de delegación efectiva en el entorno laboral.

Ausencia de Establecimiento de Objetivos

El indicador más sorprendente es la falta de establecimiento de objetivos. El 100% de los encuestados indicó que nunca fijan objetivos medibles y alcanzables para el trabajo en equipo. La definición de objetivos claros y específicos es fundamental para alinear esfuerzos y dirigir el trabajo hacia resultados tangibles, lo que resalta la necesidad de promover una mayor claridad en la definición y seguimiento de objetivos, tanto en el trabajo individual como en equipo.

Deducción Limitada de Tiempo para Potenciar Habilidades del Equipo

El 80% de los encuestados destina poco o ningún tiempo a reflexionar sobre cómo potenciar las habilidades de su equipo. El desarrollo de habilidades es esencial para el crecimiento y la innovación en el lugar de trabajo, lo que enfatiza la importancia de priorizar la formación y el desarrollo del equipo como parte integral de la estrategia organizacional.

Análisis Personal y Laboral

Desde una perspectiva personal, la mayoría de los tenderos reconoce que la atención al cliente es fundamental. Sin embargo, enfrentan situaciones de estrés relacionadas con créditos impagos, bajas

ventas, cobros de proveedores, sobornos protagonizados por grupos al margen de la ley, y conflictos familiares o con colaboradores en la tienda. Esta presión se ve agravada por la necesidad de proteger los productos ante el riesgo de robos por parte de algunos clientes.

A pesar de estas dificultades, los tenderos muestran un alto espíritu de ayuda y colaboración. Disfrutan de prestar y recibir apoyo, aunque tienden a ser poco sociables. A menudo, se enfocan intensamente en sus negocios, descuidando el equilibrio entre su vida laboral y personal, lo que incluye dedicar tiempo a la familia y a actividades recreativas. Este enfoque unidimensional puede afectar su salud mental y bienestar general.

En el ámbito laboral, se evidenció que el 100% de los tenderos carece de conocimientos administrativos o académicos para gestionar sus actividades y negocios. Trabajan de manera empírica, sin una planificación estratégica que les permita establecer y fijar objetivos alcanzables. Además, no cuentan con estrategias de marketing que les permitan darse a conocer ante clientes potenciales ni implementar una gestión de clientes efectiva que fomente la fidelización.

Perspectiva Psicológica

A nivel psicológico, se observó que, ante situaciones difíciles, los tenderos mantienen una actitud positiva hacia la mejora y la reflexión. En consecuencia, toman medidas para optimizar su rendimiento laboral y personal. Las encuestas fueron, para muchos, parte de un proceso de reevaluación y análisis que les permitió identificar falencias y procesos que no estaban realizando adecuadamente. Esto despertó su interés por mejorar y reconsiderar actividades que creían estar manejando bien, pero que en realidad requerían ajustes.

Desafíos en el Entorno Local

En términos generales, las tiendas ubicadas en las veredas El Palmar y Pueblo Regao, en el Corregimiento del Centro, enfrentan desafíos significativos relacionados con su ubicación, organización física, almacenamiento y atención al cliente. Implementar mejoras en estas áreas puede potenciar la competitividad y sostenibilidad de los establecimientos en el mercado local, así como mejorar la experiencia general de los clientes.

Se han identificado deficiencias en la iluminación y el orden dentro de algunas tiendas, factores cruciales que afectan la experiencia de compra. La mala iluminación puede reducir la visibilidad de los productos y desincentivar la permanencia de los clientes, mientras que el desorden general puede

generar una percepción negativa y dificultar la localización eficiente de productos, afectando la eficacia operativa.

Las problemáticas observadas, que incluyen la falta de señalización, deficiencias en la atención al cliente, desorganización en la disposición de productos y problemas de iluminación, requieren atención inmediata. Estas cuestiones no solo impactan la percepción de los consumidores sobre los establecimientos, sino que también tienen implicaciones directas en la competitividad y el rendimiento general del sector minorista local. Sin embargo, los tenderos no realizan ejercicios de auto cuestionamiento para mejorar, lo que hace que la competencia de establecimientos como D1 y ARA se perciba como una amenaza difícil de contrarrestar.

Oportunidades de Mejora y Propuestas

Como oportunidades de mejora, se sugiere que los tenderos inviertan tiempo periódicamente en mantener y hacer crecer su base de clientes. Esto implica no solo satisfacer las necesidades de los clientes existentes, sino también buscar activamente oportunidades para atraer nuevos clientes.

El trabajo semanal debe incluir actividades como el monitoreo de proyectos en curso, la resolución de problemas, la actualización de información de contacto y el envío de comunicaciones relevantes. Además, el seguimiento de los clientes es fundamental para mantener relaciones sólidas y garantizar que sus necesidades se satisfagan de manera efectiva, lo que incluye el seguimiento de la satisfacción del cliente, los pagos pendientes y las posibles necesidades futuras.

Por último, el seguimiento de propuestas y presupuestos es esencial para convertir oportunidades en ventas. Esto incluye mantener un contacto regular con los clientes para resolver problemas y negociar términos, lo que puede ayudar a identificar áreas del proceso de ventas que necesitan mejoras para aumentar la rentabilidad.

CONCLUSIONES

Las tiendas de barrio en el municipio de Barrancabermeja enfrentan diversos desafíos que afectan su funcionamiento y desarrollo. Algunos de estos problemas incluyen:

- **Economía informal:** Muchas familias en Barrancabermeja han establecido microempresas como una forma de subsistencia, lo que ha llevado a un aumento en la economía informal

- Cambios en la demanda y la oferta: La pandemia de COVID-19 y las restricciones impuestas han impactado en el funcionamiento de las tiendas de barrio.

- Competencia y seguridad: Un 24% de las tiendas encuestadas se siente afectado por la competencia y un 26% considera que la inseguridad ha afectado de forma notoria. A pesar de estos desafíos, las tiendas de barrio siguen siendo fundamentales para la economía local, representando el 80% de las compras realizadas por los colombianos y siendo espacios clave donde convergen miembros de la comunidad en busca de satisfacer sus necesidades básicas. Es importante abordar estas problemáticas para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento de estos establecimientos en el municipio de Barrancabermeja.

Se concluye que los pequeños negocios tienen diferentes falencias a nivel administrativo, organizacional y empresarial, ya que no cuentan con una formación técnica que permita tener una orientación de cómo manejar las diferentes situaciones que se pueden presentar en el día a día, sino que todos sus procesos son realizados desde la parte empírica, basados en los paradigmas tradiciones de la familia.

Así mismo, no cuentan con una estructura organizacional que permita definir los roles y responsabilidades de los colaboradores, lo que genera retrasos en las tareas diarias. También se observó que muchos de los colaboradores no cuentan con una vinculación formal que les permita tener mayor participación en la toma de decisiones de los negocios lo que genera altas rotaciones de personal y ausentismos frecuentes afectando significativamente el servicio y eficiencia de los procesos de las tiendas.

La ubicación subóptima de algunas tiendas impacta negativamente en su accesibilidad y visibilidad, lo que limita su capacidad para atraer clientes potenciales. Una ubicación estratégica es fundamental para el éxito de un establecimiento minorista, ya que puede influir en la afluencia de clientes y en la competencia con otros establecimientos cercanos.

El espacio físico reducido y desordenado en la mayoría de las tiendas crea un entorno poco atractivo para los clientes y dificulta la disposición adecuada de los productos. Esto puede afectar la experiencia de compra del cliente y la percepción general de la calidad del establecimiento. Un ambiente ordenado y bien organizado contribuye a una experiencia de compra más agradable y facilita la búsqueda de productos por parte de los clientes.

La falta de separación adecuada entre productos de aseo y víveres en las áreas de almacenamiento puede generar problemas de higiene y contaminación cruzada. Además, dificulta la localización de

productos, lo que afecta la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. Un sistema de almacenamiento adecuado y organizado es crucial para mantener la calidad de los productos y garantizar una experiencia de compra satisfactoria para los clientes.

La atención brindada por los propietarios de las tiendas en algunos casos carece de amabilidad y cortesía, lo que puede impactar negativamente en la satisfacción y fidelización del cliente. Una atención al cliente deficiente puede generar una percepción negativa del establecimiento y disminuir la probabilidad de que los clientes regresen en el futuro. La cortesía y la amabilidad son aspectos fundamentales para establecer relaciones sólidas con los clientes y fomentar su lealtad hacia el negocio.

De igual forma mantener actualizada la cartera de clientes en las tiendas de barrio emerge como una estrategia esencial para potenciar el crecimiento y el servicio del negocio. La actualización constante de la información sobre los clientes no solo fortalece la relación con ellos, sino que también permite a los comerciantes anticipar y satisfacer mejor sus necesidades. Al conocer sus preferencias y comportamientos de compra, se abre la puerta a la implementación de estrategias más efectivas de fidelización, promoción y personalización de servicios.

En conclusión, en primer lugar, los resultados de las encuestas ofrecen una visión rica y detallada de las dinámicas presentes en las tiendas encuestadas, revelando áreas clave que requieren atención y oportunidades para el crecimiento. La falta de ubicación de carteles en algunas tiendas emerge como un obstáculo potencial para la visibilidad y el reconocimiento de los establecimientos por parte de los clientes. Esta carencia no solo afecta la identidad visual de las tiendas, sino que también podría influir en la capacidad de atraer nuevos clientes. Implementar estrategias de señalización efectiva, como ubicar carteles en lugares estratégicos, podría ser una solución práctica para abordar este desafío y mejorar la presencia de las tiendas en la comunidad.

En segundo lugar, la atención al cliente surge como un aspecto crítico que requiere atención inmediata. La presencia de propietarios con actitudes negativas puede tener un impacto significativo en la experiencia del cliente, generando una percepción desfavorable que podría llevar a la pérdida de clientes. Aquí, la implementación de programas de capacitación en servicio al cliente y la promoción de actitudes positivas entre los propietarios pueden marcar la diferencia. Estas medidas no solo mejorarían la satisfacción del cliente, sino que también contribuirían a construir una reputación positiva para las tiendas.

En tercer lugar, la organización de productos y la iluminación en el interior de algunas tiendas se presentan como oportunidades claras para mejorar la experiencia del cliente. Un diseño de tienda bien organizado y una iluminación adecuada no solo facilitan la búsqueda de productos, sino que también

contribuyen a crear un ambiente agradable y acogedor. Implementar estrategias para optimizar la disposición de productos, mejorar la señalización interna y garantizar una iluminación adecuada puede tener un impacto positivo tanto en la eficiencia operativa como en la satisfacción del cliente.

En cuarto lugar, los resultados que indican una variabilidad en la actitud hacia la delegación de tareas, la recepción de opiniones divergentes y la solicitud de ayuda subrayan la importancia de fomentar una cultura organizacional que promueva la colaboración y la apertura a la diversidad de ideas. La disposición a delegar tareas puede mejorar la eficiencia operativa, mientras que la capacidad de recibir opiniones y buscar ayuda cuando sea necesario puede fortalecer la capacidad de adaptación y resolución de problemas en las tiendas.

En quinto lugar, se destaca la actitud positiva hacia la ayuda mutua y el bienestar que se experimenta al prestar asistencia a los demás. Esta disposición altruista puede convertirse en un recurso valioso para fortalecer las relaciones entre los propietarios de las tiendas y contribuir a un ambiente de trabajo más colaborativo. Fomentar iniciativas que promuevan el apoyo mutuo y el reconocimiento de las contribuciones individuales podría generar un impacto positivo en el espíritu de equipo y la satisfacción laboral.

Finalmente, la necesidad de equilibrar las responsabilidades profesionales con el tiempo dedicado a la familia, vida social y aficiones destaca la importancia de la gestión del tiempo y el bienestar personal. Un enfoque equilibrado no solo puede mejorar la calidad de vida de los propietarios de las tiendas, sino que también puede tener beneficios en términos de salud mental y rendimiento laboral. Promover prácticas saludables de gestión del tiempo y ofrecer recursos para el autocuidado puede contribuir a un ambiente de trabajo más sostenible y saludable.

Finalmente, el objetivo de formación de la asignatura de herramientas gerenciales de control enfocadas a educar personas competentes para el cambio, el emprendimiento y el empresarismo fue el referente de esta actividad de proyecto de aula, puesto que el estudiante comprendió que mediante la investigación se aporta al componente de responsabilidad social por el trabajo con empresarios y el apoyo y dedicación a su proceso de crecimiento

El estudiante genera un empoderamiento de sus saberes y realiza actos de responsabilidad social mediante ejercicios de lectura comprensiva, expresión comunicativa escrita y de generación de textos y la capacidad para obtener y procesar información de diferentes fuentes. Esto reafirma que el aula de clase es un medio para generar nuevo conocimiento y aportar a la investigación, un desafío que se presenta como una oportunidad para el profesor al conseguir resultados reales y observables y así mismo responder a solicitudes y requerimientos de las actividades misionales demandadas por las Instituciones educativas.

La coexistencia de las responsabilidades docentes y las expectativas de producción investigativa plantea un desafío considerable para los docentes universitarios. Sin embargo, este dilema puede transformarse en una oportunidad si se redefine el rol del docente como un integrador de la investigación en la enseñanza.

Al ver la investigación como parte esencial del proceso educativo, se fomenta un aprendizaje significativo que no solo enriquece la formación de los estudiantes, sino que también contribuye al avance del conocimiento. Esta integración permitirá a los docentes no solo cumplir con las exigencias institucionales, sino también desarrollar un ambiente educativo dinámico que prepare a los estudiantes para enfrentar los retos del futuro.

La percepción de que la docencia y la investigación son actividades separadas puede limitar el potencial educativo en la universidad. Las evidencias apuntan a que, cuando estos dos elementos se consideran como complementarios, se genera un ciclo enriquecedor que potencia la calidad de la educación.

La investigación en el aula no solo mejora la calidad académica, sino que también facilita el desarrollo de competencias críticas, creativas y colaborativas en los estudiantes, esenciales para su desenvolvimiento en el campo profesional. Así, es fundamental que las instituciones educativas promuevan políticas y estrategias que reconozcan y valoren esta sinergia, garantizando que los docentes puedan implementar prácticas investigativas en su enseñanza sin sacrificar la calidad educativa. Esto sería un paso decisivo para formar profesionales bien preparados y comprometidos con su entorno.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (n.d.-a). Redalyc.org. Recuperado el 12 de marzo de 2024, de <https://www.redalyc.org/journal/5045/504566292006/html/>
- (n.d.-b). Revistaespacios.com. Recuperado el 12 de marzo de 2024, de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n07/20410707.html>
- ABC ARTICULOS. (2006, octubre 20). Teoría de la producción y de la productividad. <https://www.abc.com.py/articulos/teoria-de-la-produccion-y-de-la-productividad-938319.html>
- Acevedo, C. (2017). Las tiendas de barrio desde la economía institucional. *IJMSOR: International Journal of Management Science & Operation Research*, 2(1), 30-37. <http://ijmsoridi.com/index.php/ijmsor/article/view/85>
- Aguilera, C. I. (2000). Un enfoque gerencial de la teoría de las restricciones. *Estudios gerenciales*, (77), 53-69.

- AIE, F. L. (2020, 23 de enero). ¿Qué es el ciclo de la productividad y por qué debes conocerlo? Revista Merca2.0. <https://www.merca20.com/que-es-el-ciclo-de-la-productividad-y-por-que-debes-conocerlo/>
- Álvarez, N. H. D. A., Chongo, D. E., & Pérez, Y. S. (2014). La teoría de la gestión financiera operativa desde la perspectiva marxista. *Economía y desarrollo*, 151(1), 161-173.
- Arias, A. S. (2024, 22 de febrero). ¿Qué es la productividad? Descubre su fórmula, factores y ejemplo. *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- Asana. (2024, 29 de enero). Crea tu matriz de Eisenhower y aprende a priorizar tu lista de tareas pendientes [2024]. <https://asana.com/es/resources/eisenhower-matrix>
- Babauta, L. (2016). El poder de lo simple. Planeta. <https://www.bookee.app/es/book/el-poder-de-lo-simple>
- Bagú, C. (2019). *revistaiztapalapa*. <https://revistaiztapalapa.izt.uam.mx/index.php/izt/article/view/1387>
- BBVA MEXICO & BBVA. (2024, 5 de febrero). ¿Qué es la productividad en una empresa? BBVA México. <https://www.bbva.mx/educacionfinanciera/creditos/cuenta-pyme-que-es-la-productividad-en-unaempresa.html>
- Berenstein, M. (2017, 17 de julio). Steve Blank: “Un plan de negocio es inútil en una ‘startup.’” *Emprendedores News*. <https://emprendedoresnews.com/emprendedores/steve-blank-un-plan-de-negocio-es-inutil-en-una-startup.html>
- Bestinver. (2023). Input y output empresas. Recuperado el 11 de marzo de 2024, de <https://www.bestinver.es/terminos/input-outputempresas/#:~:text=Input%3A%20Es%20cualquier%20recurso%20que,ese%20proyecto%20o%20producto%20concreto.>
- Cabanilla, C. V. (2022). *scielo*. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000300403#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Kazukiyo%20\(1983\)%2C%20la,lograr%20o btener%20los%20mejores%20resultados](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000300403#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Kazukiyo%20(1983)%2C%20la,lograr%20o btener%20los%20mejores%20resultados)
- Calvo, P. G. (2018). *scielo*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006#:~:text=Samuelson%20y%20Nordhaus%2C%20
- Carmona Lavado, A., & Leal Millán, A. G. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente.
- Cejas Martínez, M. F., Rueda Manzano, M. J., Cayo Lema, L. E., & Villa Andrade, L. C. (2019). Formación por competencias: Reto de la educación superior. *Revista de Ciencias Sociales*.
- Covey, S. R. (2003). Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva. <https://www.colomos.ceti.mx/documentos/goe/los7HabitosGenteAltamenteEfectiva.pdf>
- de Calidad Educativa, D., Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas-UPC, Lima, & Perú. Influencia de la autoeficacia en el ámbito académico. *Edu.Pe*. Recuperado el 12 de marzo de 2024, de <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/docencia/article/view/33/524>

- divulgación dinámica. (2019, 29 de mayo). Teoría X y Teoría Y de McGregor: ¿En qué consiste? Divulgación Dinámica. <https://divulgaciondinamica.es/teoria-x-teoria-y-mcgregor-que-es/>
- Drucker, P. F. (1989). El ejecutivo eficaz. Barcelona: Edhasa. <https://dokumen.tips/documents/drucker-peter-el-ejecutivo-eficaz-ebook.html?page=2>
- Eliyahu Goldratt. (2004). La meta. http://imagourbis.unq.edu.ar/uq_jaga/img/pdf/La_Meta.pdf
- Equipo editorial, Etecé. (2023). Administración científica. Recuperado el 11 de marzo de 2024, de <https://concepto.de/administracioncientifica/#:~:text=La%20administraci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica%20es%20una,organizaci%C3%B3n%20para%20las%20empresas%20industriales.>
- Española, R. A. (s.f.-a). DLE RAE. <https://dle.rae.es/eficacia>
- Española, R. A. (s.f.-b). DLE RAE. <https://dle.rae.es/eficiencia>
- Expósito, E., & Marsollier, R. (2020). Virtualidad y educación en tiempos de COVID-19: Un estudio empírico en Argentina. *Educación y Humanismo*, 22(39), 1-22. <https://doi.org/10.17081/eduhum.22.39.4214>
- Ganga Et Al. (2016). Alcances teóricos al concepto de eficiencia organizativa: Una aproximación a lo universitario. Dialnet. Recuperado el 11 de marzo de 2024, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7301578.pdf>
- García, J., Ronda, T., & Pérez, M. J. (2000). El éxito empresarial. Sus niveles de análisis y formas alternativas para su evaluación. *Revista CEPADE*, N° 21. Recuperado el 11 de marzo de 2024, de <https://revistadyo.es/DyO/index.php/dyo/article/view/305>
- Herranz, A. (2020, 31 de diciembre). Método de productividad GTD: aplicaciones, consejos y alternativas. Xataka PRO. <https://www.xataka.com/pro/metodo-productividad-gtd-aplicaciones-consejos-alternativas>
- Herrera Fustamante, J. M. (2021). Impacto ocupacional del trabajo remoto en docentes durante la emergencia sanitaria en una institución educativa. Chota - Cajamarca 2020 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- Herrera, J. F. P. (2020, 24 de julio). Teoría de Fayol, funciones y principios de administración. <https://www.leanconstructionmexico.com.mx/post/teor%C3%ADa-de-fayol-funciones-y-principios-de-administraci%C3%B3n>
- Instituto Tramontana. (2023). William Deming y el concepto de calidad total. Recuperado el 11 de marzo de 2024, de <https://www.tramontana.net/blog/calidadtotal#:~:text=producci%C3%B3n%20y%20gesti%C3%B3n.->
- Irarrazabal, F. (2021, 24 de marzo). Eficiencia. CeCo; Centro Competencia (CeCo) UAI. <https://centrocompetencia.com/eficiencia/>
- ISO. (2008). ISO 9001:2008. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed4:v2:es>

- JAMES A. F. STONER ET AL. (1996). ADMINISTRACION. EBOOKS ACADEMICOS. Recuperado el 11 de marzo de 2024, de https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf
- Koontz, H., & Wehrich. (1993). Elementos de administración. McGraw-Hill. Quinta edición. Recuperado el 11 de marzo de 2024, de https://www.academia.edu/42311491/Elementos_de_administracion_Un_enfoque_internaci
- Labarca, N. (2008). Evolución del pensamiento estratégico en la formación de la estrategia empresarial. Opción, 24(55), 47-68.
- Martín Travieso, Cinthia. (2022). Productividad y teorías del crecimiento económico. Cofin La Habana, 16(1), e04. Publicación electrónica 07 de diciembre de 2021. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v5i17.104>
- Moreno, O. (2020). Biblioteca digital. <http://www.bidi.uson.mx/tesisindice.aspx?tesis=7268>
- Mulder, P. (2023, 2 de octubre). Teoría de las relaciones humanas (Mayo). Toolshero. <https://www.toolshero.es/administracion/teoria-de-las-relaciones-humanas-de-elton-mayo/>
- Muñoz Choque, A. M. (2021). Estudio de tiempos y su relación con la productividad. Revista Enfoques, 5(17), 40–54. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v5i17.104>
- Real Academia Española. (2023). Diccionario de la lengua española. <https://dle.rae.es/eficiencia>
- Revista Científica Espacios. (2017). El concepto de eficacia organizativa y sus implicaciones en la teoría contingente o situacional. Revista Científica Espacios. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Sánchez, L. F. J., & Valero, Ó. M. C. (2016). Teoría del control óptimo y los aportes a la gestión de inventarios: Una revisión de literatura. Ingeciencia, 1(2), 66-75.
- Sarmiento Et Al. (2024). La eficiencia económica: Una aproximación teórica. Cuadernos Latinoamericanos de Administración. Recuperado el 11 de marzo de 2024, de <https://www.redalyc.org/pdf/4096/409634350003.pdf>
- Sicma. (2021). ¿Qué es la eficiencia de la producción y cuándo se alcanza? Soluciones Integrales para la Industria 4.0. Recuperado el 11 de marzo de 2024, de <https://www.sicma21.com>
- Socconini, L., & Reato, C. (2019). Lean Six Sigma. Sistema de gestión para liderar empresas. Marge Books.
- Sumanth, D. (2000). Revista Udistrital Academia y desarrollo. <http://file:///C:/Users/LORENA%20LEAL/Downloads/DialnetModeloDeProductividadDeDavidSumanthAplicadoAUnaEmp-4797261.pdf>
- Taylor, F. W., Fayol, H., & del Camino, A. G. (1961). Principios de la administración científica. México: Herrero Hermanos.

Tecnologías, I. (n.d.). APOYAR el éxito de la administración por objetivos en una empresa. Tenea Tecnologías Blog. Recuperado el 12 de marzo de 2024, de <https://blog.tenea.com/apoyar-administracion-por-objetivos/>

Teoría de Taylor: Todo lo que necesitas saber para estudiantes. StudySmarter ES. Recuperado el 12 de marzo de 2024, de <https://www.studysmarter.es/resumenes/ciencias-empresariales/recursos-humanos/teoria-de-taylor/>

Tracy, B. (2001). Máxima eficacia. Empresa Activa. <https://www.leadersummaries.com/es/libros/resumen/detalle/maxima-eficacia>

Vilcapoma, L. (1995). Teoría de la producción y costos: una exposición didáctica (Vol. 123). Pontificia Universidad Católica del Perú, Departamento de Economía, Centro de Investigaciones Sociales, Económicas, Políticas y Antropológicas.