

Análisis de la competitividad entre las empresas los olivos y la esperanza en Cúcuta, Norte de Santander- según las cinco fuerzas de Michael Porter

Analysis of the competitiveness between the companies the olive trees and the hope in Cúcuta, North of Santander- according to the five forces of Michael Porter

¹Dayana Alexandra Mora-Villamizar

²Kerly Tatiana Morales-Pérez

³Ender José Barrientos-Monsalve

Recibido: Enero 15 de 2019 Aceptado: Agosto 10 de 2019

Resumen

En Colombia el nivel de competitividad entre empresas ha aumentado durante los últimos dos años por lo cual frecuentemente se está midiendo los índices de rentabilidad que se puede tener frente a otras empresas por este motivo hay que tener en cuenta el rendimiento económico-rentable que se tiene en el mercado actual, buscando la manera de adquirir una posición dominante frente a este, fomentando la creación de nuevas estrategias que ayude a la creación de nuevos modelos de innovación y de mejoras continuas tanto en el procedimiento, organización, recursos y financiación, sabiendo cómo enfrentarla sin bajar el índice de la calidad y fiabilidad del consumidor. Respecto a lo anterior analizamos la competitividad que hay entre dos empresas funerarias de Cúcuta, norte de Santander de acuerdo las cinco fuerzas Michael Porter, como estas empresas han manejado la gran demanda de productos, servicios y necesidades fúnebres durante los últimos 2 años.

Palabras clave: competitividad, empresas, índice, análisis.

Abstract

In Colombia, the level of competitiveness between companies has increased during the last two years, for which reason the profitability indices that can be had against other companies are frequently being measured. For this reason, it is necessary to take into account the economic and profitable performance of the current market, looking for the way to acquire a dominant position against it, promoting the creation of new strategies that help create new models of innovation and continuous improvements in procedures, organization, resources and financing, knowing how to face it without lowering the quality and reliability index of the consumer. With respect to the above, we analyze the competitiveness between two funeral homes in Cucuta, Norte de Santander according to the five forces Michael Porter, as these companies have handled the high demand for products, services and funeral needs over the past 2 years.

Keywords: competitiveness, companies, index, analysis.

¹Tecnología en Gestión de Negocios Internacionales, Fundación de Estudios Superiores Comfanorte, da_mora@fesc.edu.co, Cúcuta-Colombia

²Tecnología en Gestión de Negocios Internacionales, Fundación de Estudios Superiores Comfanorte, kt_morales@fesc.edu.co, Cúcuta-Colombia

³Negocios Internacionales, Fundación de Estudios Superiores Comfanorte, ej_barrientos@fesc.edu.co, Cúcuta-Colombia

*Autor para correspondencia: bl_velasquez@fesc.edu.co

Introducción

El presente trabajo tuvo como objetivo identificar las diferencias y el entorno de las empresas los Olivos y la Esperanza en Cúcuta, Norte de Santander en los últimos 2 años, identificando sus fortalezas y debilidades para comparar estas dos empresas fúnebres según las cinco fuerzas de Michael Porter donde el contexto de la competitividad es clave en este trabajo.

De acuerdo a Román, 2016 (Citado por Díaz, 2010) señala que “la competitividad como la capacidad para sostener e incrementar la participación de los mercados internacionales, con una elevación paralela del nivel de vida de la población”. Es por esto que la competitividad es un análisis de los índices de rentabilidad que se puede tener frente a otras empresas en donde se mide un rendimiento económico-rentable que se tiene en el mercado, buscando la manera de adquirir una posición dominante frente al mercado, fomentando la creación de nuevas estrategias que ayude a la creación de nuevos modelos de innovación y de mejoras continuas tanto en el procedimiento, organización, recursos y financiación, sabiendo cómo enfrentarla sin bajar el índice de la calidad y fiabilidad del consumidor (O’Donnell, 2013). La Competitividad de una empresa es la capacidad que tiene para producir bienes con patrones de calidad específicos, utilizando más eficientemente sus recursos, en comparación con empresas semejantes en el resto del mundo durante un cierto periodo de tiempo (Oster, 2015). “Según Sharon la competencia de una empresa se puede definir por la capacidad de bienes producidos y la calidad eficiente de sus productos, en un tiempo determinado”.

Al respecto, la competitividad es un proceso de creación de ventajas competitivas, donde es importante la capacidad de innovar para obtener saltos tecnológicos, al tener la capacidad de innovar en aspectos tecnológicos y además anticipar las necesidades de los consumidores; se obtiene la capacidad de organización, infraestructura y un marco jurídico (Cebrenos, 1993). “desde el punto de vista de cualquier empresario la competencia puede ser positiva o negativa dependiendo del sector en donde se encuentre y que tan innovador puede llegar a ser”.

Existen cinco fuerzas que determinan la rentabilidad a largo plazo de un mercado o segmento de mercado. La empresa debe evaluar sus objetivos y recursos frente a estas cinco fuerzas que rigen la competencia industrial. Porter, (1979) afirma “Esto significa que, las empresas deben estar atentas de las nuevas amenazas entrantes en el mercado, teniendo en cuenta la negociación de los compradores (como venden el producto), logrando tener una buena negociación de mercancía con proveedores y analizar la rivalidad que ya existe en el mercado” (Barrientos, et. al., 2019).

Dentro de este marco, si un país quiere elevar el nivel de vida de sus ciudadanos, el problema no es la competitividad sino la productividad; es decir, si un país quiere incrementar el nivel de bienestar de sus ciudadanos, debe incrementar sus niveles de productividad, en términos absolutos y no necesariamente en términos relativos al resto de países (Aguirre, 2014). “Los países deben enfocarse más en sus niveles de producción y no tanto en la competitividad, porque si no hay producción no hay competencia”. Cada nación debe especializarse en producir esas mercancías que podrían ser lo más eficientemente posible. Algunos de éstos serían exportados a la paga para las importaciones de las mercancías que se podrían producir más eficientemente a otra parte (Veletanga, s.f) “De acuerdo con esto los mercados internacionales hay empresas que tienen una personalidad muy definida y diferentes estrategias de marketing, pero esto no quiere decir que puedan producir mercancías eficientemente que se acople al mercado actual”.

En relación, informe Nacional de Competitividad y el Doing Business del Banco Mundial (BM), que ponen sobre la mesa una serie de retos que Colombia tiene que alcanzar si en verdad quiere ser más competitivo (Dinero, 2018). “Según el informe que realizó el (BM) si Colombia desea alcanzar un alto índice de competitividad debe tener gente más calificada en el sector productivo, eliminar los problemas de corrupción y mejorar los tramites operacionales”. En cuanto a la innovación empresarial, asegura que hay una desarticulación entre entidades (Dinero, 2018). “De acuerdo a esto a Colombia le falta mucho compromiso en el área tecnológica e innovación de los nuevos entrantes al área empresarial”.

Por otra parte, existe una gran demanda de productos, servicios y necesidades fúnebres, en este orden de ideas tomaremos como referencia la funeraria los Olivos y funeraria la Esperanza que son el servicio fúnebre más utilizado en Cúcuta, Norte de Santander, durante los últimos 2 años, en donde estas dos empresas se enfocan y comparten una misma idea la cual es prestar un servicio fúnebre en la población de Cúcuta, Norte de Santander, analizaremos estas empresas según las cinco fuerzas de Porter. (Barrientos-M., Rosales, Rojas & Barrientos-R., 2019).

Al mismo tiempo, teniendo en cuenta las cinco fuerzas, Porter, 1979, señala que estas empresas fúnebres deben tener un alto índice de competitividad, además de esto cuentan con una competencia de nuevos entrantes, por el cual estas funerarias deben analizar el mercado fúnebre de Norte de Santander, para esto deben estar atentos de los nuevos competidores que están entrando al mercado, qué tienen de diferente estos competidores de ellos, qué otros servicios además de los que ellos ofrecen están ofreciendo sus competidores, tanto en precios como servicio. Estas empresas deben tener en cuenta los precios de sus proveedores, que tan buena son para adquirir un producto de una excelente calidad sin exagerar en los precios de compra de este producto a la hora de ofrecerlo al cliente.

Con esa finalidad, una de las causas y consecuencias del alto índice de competitividad en las empresas fúnebres los olivos y la esperanza ubicados en la ciudad de Cúcuta norte de Santander. Estas empresas no han creado una formación estable en el área gerencial de los conocimientos esenciales en los escenarios fúnebres, esta causa ha generado un problema tanto en las empresas como en las personas que desean hacer uso de sus instalaciones, procediendo a una baja adquisición de los productos y/o servicios prestados generados por la falta de atención de los empleados y gerentes de estas empresas.

Este análisis se realizó con el propósito de conocer más de las empresas Funeraria Los Olivos y Funeraria La Esperanza, como estas empresas fúnebres pueden poner en práctica las cinco fuerzas de Michael en la

falta de conocimiento en el área fúnebre y las consecuencias que conlleve esto en estas empresas, haciendo que los consumidores y posibles consumidores conozcan los verdaderos efectos de las decisiones de compra del servicio fúnebre, viendo así como las empresas fúnebres tendrán que convencer a los consumidores cada vez más escépticos ante lo que les ofrezcan, debido a que con mayor frecuencia aparecerán más competencia que pueden originar cambios que afectarán al mundo de los negocios en su totalidad, y surgirá una nueva batalla en la competitividad empresarial. Y no solo lograr conocer la capacidad competitiva que existe entre ellas sino además saber cuál es el aporte de estas empresas a los consumidores y a la ciudad, ya que estas empresas fúnebres son unas de las más utilizadas en Cúcuta, Norte De Santander durante los últimos dos años. (Marulanda, Bastos, Gómez, & Barrientos, 2019).

En la universidad libre de Colombia la Autora Lady Rosalín Ramírez Vega, habla sobre la legalidad tributaria de la tasa por prestación de servicios fúnebres en el municipio de San José De Cúcuta en los años 2012-2013 en donde comenta como actualmente a nivel Nacional existe incertidumbre sobre el manejo de las tasas de servicios fúnebres y como Cúcuta lo viene realizando. Legalidad Tributaria de la Tasa por prestación de Servicios Fúnebres en el municipio de San José de Cúcuta. Los servicios fúnebres presentan cierta individualidad para todos los municipios, Aunque actualmente a nivel nacional existe incertidumbre en el manejo de las tasas que deben pagarse por los servicios fúnebres, el municipio de San José de Cúcuta lo viene realizando desde hace varios años. La tasa por prestación de servicios fúnebres, la cual se ha reglamentado en los estatutos tributarios del municipio, por la corporación concejo de San José de Cúcuta, su aplicación y exigencia se ha venido dando como una contribución "impuesto" y no como tasa, ya que se exige la obligatoriedad en el pago por parte del sujeto pasivo, sin revertir contraprestación del servicio por parte del estado, además de esto se considera Antitécnica por carecer de los elementos esenciales de la obligación tributaria, lo que da visos de inconstitucionalidad en todos los aspectos de estudio. El objetivo general es analizar la legalidad tributaria de la tasa por servicios fúnebres

En conclusión con la presente investigación se pudo concluir que: Se identifica en el Acuerdo 040 de 2010 que existen hallazgos de que la tasa por prestación de servicios fúnebres generada a favor del municipio en los años 2012 – 2013 presenta elementos de inconstitucionalidad dado que en su creación carece de los elementos esenciales de la obligación tributaria a nivel municipal y nacional, también podemos decir que atenta contra los derechos constitucionales, ya que su exigencia se considera inhumano y como consecuencias serán los daños morales y patrimoniales en el ser humano.

Competitividad empresarial: Se puede ver el crecimiento en el entorno económico. La competencia se define como un saber hacer en el contexto, es decir, el conjunto de procesos cognitivos y conceptuales que un individuo pone a prueba en una aplicación o resolución en una aplicación determinada. (Castrillón). “La competencia empresarial es esencial para las empresas ya que esta es la razón por la cual ellas miden el proceso cognitivo y la capacidad de poner a prueba a los empresarios a la hora de resolver problemas como en precios y productos.

En el ámbito de competitividad se pueden distinguir dos:

- **Competitividad Interna:** Es el método por el cual una empresa puede medir de manera más eficaz la capacidad de mejorar el funcionamiento interno de la empresa.
- **Competitividad Externa:** Es la facultad que tiene una empresa de medir el funcionamiento del entorno del marketing fuera de la empresa, de acuerdo con las 5 fuerzas de Porter.



Fig. 1. Organización la esperanza

Fuente: <http://www.organizacionlaesperanza.com/>



Fig. 2. Funeraria la esperanza

Fuente: <https://cucuta.losolivos.co/obituarios>

Materiales y métodos

Se utiliza una metodología de enfoque cualitativo, en donde se buscó información en revistas, libros, entre la más importante la aplicación de un instrumento a los gerentes administrativos de cada empresa con la finalidad de develar las experiencias de las gestiones de esas organizaciones y estudiar su contexto dentro de la competitividad.

El presente análisis explorará la competencia entre la Funeraria Los Olivos y Funeraria la Esperanza, en la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander, según las cinco fuerzas de Michael Porter. La investigación abarca únicamente a las empresas dedicadas al servicio de funerarias en la ciudad de Cúcuta, en el ambiente de servicio y en qué se diferencia la una de la otra.

Análisis y resultados

En los últimos dos años las funerarias los olivos y la esperanza tuvo un decrecimiento en el área de servicios fúnebres por la alta competitividad que hay entre ellas mismas además de otras empresas con el mismo servicio en la ciudad de Cúcuta.

Las bajas ventas en las empresas de servicios fúnebres los olivos y la esperanza debido a la alta competitividad, contrarrestando esos problemas con capacitaciones y un buen servicio al cliente para así lograr obtener mayores ventas de servicios en el sector fúnebre en la ciudad de Cúcuta.

Tabla 1. Matriz dofa

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Fidelidad con sus clientes • Experiencia en el mercado • Identificación clara del mercado 	<ul style="list-style-type: none"> • Alta rotación de personal, por prestación del servicio las 24 horas
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Ampliación de paquetes de servicios • Convenios con empresas 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia más agresiva

Tabla 2. Resultados de la entrevista a los informantes clave

Preguntas	Respuestas	Análisis
1. ¿Cuánto tiempo han estado en el negocio funerario?	<p>Los olivos: hemos estado en el negocio fúnebre hace más 25 años.</p> <p>La esperanza: nuestra empresa funeraria está funcionando desde el año 1978.</p>	Se logra evidenciar que la funeraria la esperanza lleva más tiempo en funcionamiento, prestando el servicio funerario.
2. ¿quién cree usted que es su mayor competencia en el servicio fúnebre?	<p>Los olivos: actualmente vemos como una competencia alta a la empresa la esperanza y capilla de la fe por lo que estas empresas ofrecen la misma variedad de servicios que nosotros ofrecemos.</p> <p>La Esperanza: nuestra mayor competencia si lo podríamos llamar así sería la funeraria los olivos y Funeraria Inversiones y Planes La Paz.</p>	Podemos observar que tanto funeraria los olivos como la esperanza son las dos empresas en servicios fúnebres más reconocidas en la ciudad de Cúcuta, así que, es evidente que estas dos empresas se pelean los clientes.
3. porque cree usted que la funeraria la esperanza es su mayor competencia?	<p>Los olivos: como venía diciendo anteriormente esta empresa cómo otras fúnebres están ofreciendo servicios como paquetes fúnebres ejemplo sala de velación, ataúd, tumba entre otros servicios que son similares a los nuestros.</p>	Se puede evidenciar que cada una de ellas tiene bastante competencia en el mercado fúnebre en Cúcuta, por lo que muchas ofrecen casi los mismos servicios, con precios similares, en donde la gente a la hora de adquirir el servicio va siempre al mejor postor.

Preguntas	Respuestas	Análisis
4. porque cree usted que la funeraria los olivos es su mayor competencia?	La Esperanza: Porque en la ciudad de Cúcuta las dos empresas de servicios fúnebres que más requisen son los olivos y nuestra empresa la esperanza, así que esto convierte a los olivos en nuestra mayor competencia.	
5. ¿Qué opina usted sobre la competencia empresarial de servicios funerarios?	<p>Los olivos: para esta pregunta tengo dos puntos de vista uno bueno y uno malo, el bueno es que gracias a esto tenemos que esforzarnos más y mejorar los procedimientos internos para dar un mejor servicio fúnebre, y el malo es que siempre va a ver personas comparando las empresas, diciendo porque usted no tiene esto y la otra aquello sabiendo que somos empresas diferentes ofreciendo un mismo servicio fúnebre.</p> <p>La Esperanza: Opino que ofrecer estos servicios traen mayor ganancia, debido a que cada día una persona muere y requiere de un servicio fúnebre, la competencia se encuentra en el momento en que la familia del fallecido busca a que funeraria afiliarlo, esto hace que nuestra competencia Funeraria los Olivos y nosotros Funeraria la Esperanza seamos los de mayor reconocimiento y que dicha familia nos elija.</p>	De acuerdo con la práctica que tuvimos se puede deducir que todos estados empresas fúnebres y más los olivos y la esperanza tienen algo en común y es que sus servicios son similares igual que su infraestructura, no sólo están estas empresas, sino que también existe Funeraria inversiones y planes la paz.

El análisis de este trabajo se realizó con el fin de conocer e identificar la competitividad entre las empresas funerarias los olivos y funeraria la esperanza, en Cúcuta, Norte de Santander, basándonos en las 5 fuerzas de Porter, en donde se quiso reconocer las fortalezas y debilidades entre cada una de las empresas funerarias, conocer un poco más a fondo estas empresas, determinando los efectos y el nivel de competitividad de estas dos empresas funeraria los olivos y funeraria la esperanza.

Propósito por el cual se quiere encontrar las diferencias que poseen estas dos funerarias, en la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander, en los últimos 2 años,

estas diferencias son identificadas y analizadas según las cinco fuerzas de Porter.

En Cúcuta Norte de Santander existe una gran comparación entre las funerarias los olivos y la esperanza, pues estas dos empresas son las funerarias más reconocidas de la ciudad de Cúcuta por lo cual los cucuteños siempre están buscando cuál de las dos les ofrece mejores ofertas en su servicio, sin generar tanto costo a la hora de adquirir sus servicios. Por este motivo estas empresas tienen un gran índice de competitividad en Cúcuta, porque no solo su competitividad es entre ellas sino además de los nuevos entrantes y las empresas fúnebres ya establecidas en Cúcuta.

Conclusiones

Al final de este análisis sobre la competitividad que se realizó en las empresas funerarias los olivos y la esperanza se puede concluir que cada una de estas empresas ofrecen prácticamente los mismos servicios por ende estas funerarias deben buscar estrategias diferencie entre sí, como capacitaciones a sus empleados y gerentes administrativos que les ayude a mejorar más su servicio al cliente, para ello es primordial identificar las diferencias que existen entre sí, en otras palabras se debe empezar a analizar el entorno interno y externo de la empresa según las cinco fuerzas de Porter como el Poder de negociación de los compradores o clientes, Poder de negociación de los proveedores o vendedores, Amenaza de nuevos competidores entrantes, Amenaza de productos sustitutos, Rivalidad entre los competidores. Aplicándolas al área por el cual ellas están compitiendo y empezando a identificar las fortalezas y debilidades que tienen cada una de ellas, y así ir descubriendo el efecto que tendría estas soluciones a estas empresas y a Cúcuta, Norte de Santander.

Referencias

- Barrientos-Monsalve, E. J., Rosales-Núñez, N. A., Rojas-Suarez, J. P. & Barrientos-Rosales, M (2019). La teoría fundamentada como herramienta para investigar los escenarios del marketing, *Mundo Fesc*, 9(17), pp. 44-48.
- Barrientos-Monsalve, E.J., Franco-Carreño, M.C., Buelvas-Gutiérrez, E.D., Morris Molina, L.H., Franco-García, J.C. & Bautista-Rangel, H.M. (2019). Theorization on case studies in business intelligence management on intellectual capital. (I. Publishing, Ed.) *Journal of Physics: Conference Series*, 012011.
- C. Aguirre (29 de enero de 2014). Conexiónsan. Krugman, Porter y competitividad: a propósito de la visita de Paul Krugman al Perú. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2014/01/29/krugman-porter-competitividad-peru/>
- Cebreros. (1993). eumed.net. Recuperado el 02 de 04 de 2019, de eumed.net: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/eea/Competitividad.htm>
- Dinero. (2018). Dinero. A Colombia aún le falta mucho para ser competitivo. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.dinero.com/edicion-impresa/pais/articulo/estudios-de-competitividad-y-productividad-en-colombia/263959>
- marulanda ascanio, C., & bastos Osorio, L. (2018). Analysis of the main labor market indicators by gender in Cúcuta in the period 2010-2017. *Mundo fesc*, 90.
- Marulanda-Ascanio, C., Bastos-Osorio, L.M., Gómez-Mina, L., & Barrientos-Monsalve E.J. (2019) Analysis of the main labor market indicators by gender in Cúcuta in the period 2010-2017, *Mundo Fesc*, 9(17), pp. 90-97.
- O'Donnell, K. (2013). Gestipolis. Recuperado el 20 de Marzo de 2019, de <https://www.gestipolis.com/competitividad-empresarial/>
- Oster, S. (23 de 06 de 2015). Competitividad, concepto e importancia. *Competitividad, concepto e importancia*.
- Porter, M. (1979). Las cinco fuerzas competitivas que moldean la estrategia. En M. Porter, *Ser competitivo*. España: Deusto.
- Román, L. G. (2016). La globalización, un enfoque para el desarrollo y competitividad regional de Norte de Santander. *Revista Apuntes de Administración*, 1(1), 4-14.
- Smith, A. (1974). efi- Economía y Finanzas internacionales. Recuperado el 20 de Marzo de 2019, de <http://puceae.puce.edu.ec/efi/index.php/economia-internacional/12-teoria-clasica/71-teoria-de-la-ventaja-absoluta-de-adam-smith>