

Calidad de vida: tenderos en Bogotá

Fecha de recepción: 31 de octubre de 2018
Fecha de aprobación: 23 de noviembre de 2018
Pp. 28 - 36

Cómo citar este artículo:

Rodríguez Cabarcas, J. D.; Acosta Mateus, N.; Ruíz Rivera, F. J. y Medellín Lancheros, L. J. (2018). Calidad de vida: tenderos en Bogotá. *Revista Plutos*, 8(2), 28 -36.

Jesús David Rodríguez Cabarcas
Universidad EAN
jrodrigu4149@universidadean.edu.co

Nicolás Acosta Mateus
Universidad EAN
nacostam4998@universidadean.edu.co

Francisco Javier Ruiz Rivera
Universidad EAN
fruizriv1785@universidadean.edu.co

Laura Jahel Medellín Lancheros
Universidad EAN
lmedelli2190@universidadean.edu.co



Resumen

El siguiente artículo presenta un análisis de la calidad de la vida de los propietarios de tiendas de barrio ubicadas en las localidades de Ciudad Bolívar y Kennedy en Bogotá. Dicho análisis se realizó con base en las encuestas realizadas a tenderos de estas localidades a través del apoyo de la Secretaría de Desarrollo Económico.

Según las encuestas realizadas se puede afirmar que algunas de las dimensiones de la calidad de vida laboral de la teoría de Richard Walton no se observan en la vida de la gran mayoría de los tenderos encuestados. Por ejemplo, algunas tiendas no cuentan con condiciones de trabajo saludables y seguras, y algunos tenderos tampoco con un equilibrio adecuado entre el trabajo y otros espacios de vida.

Palabras clave:

tienda de barrio; tenderos; calidad de vida; informalidad, seguridad y salud en el trabajo.

1 Estudiante del programa de Negocios Internacionales – Universidad EAN.

2 Estudiante del programa de Negocios Internacionales – Universidad EAN.

3 Estudiante del programa de Negocios Internacionales – Universidad EAN.

4 Estudiante del programa de Negocios Internacionales – Universidad EAN.



Quality of life: shopkeepers in Bogotá

Abstract

The following article presents an analysis of the quality of life of the owners of neighborhood stores that are located in Bogotá, in the localities of Ciudad Bolívar and Kennedy. The analysis was carried out based on the surveys of shopkeepers in these locations, through the support of the Secretariat of Economic Development. According to the surveys, it can be stated that some of the dimensions of the quality of working life in the theory of Richard Walton are not observed in the life of the great majority of the shopkeepers who were surveyed. For example, some stores do not have healthy and safe working conditions, and some shopkeepers do not have an adequate balance between work and other living spaces.

Keywords:

neighborhood store, shopkeepers, quality of life, informality, safety and health at work.



Qualité de vie des commerçants de Bogotá

Résumé

Cet article présente une analyse de la qualité de vie des petits commerçants situés dans les arrondissements de Ciudad Bolívar et de Kennedy de la ville de Bogotá. Cette analyse est réalisée sur la base d'enquêtes et d'investigations effectuées avec l'aide du Secrétariat au développement économique auprès des commerçants de ces différents secteurs. Grâce à ces investigations, il est possible de montrer que plusieurs variables définissant la qualité de vie au travail de la théorie de Richard Walton ne sont pas observées dans la vie quotidienne d'une large majorité des commerçants interrogés. En effet, les conditions de travail sont souvent insalubres et insécures et de nombreux commerçants ne disposent pas de l'équilibre adéquat entre lieu de travail et autres espaces de vie.

Mots-clefs:

magasin de quartier; commerçants; qualité de vie; informalité, sécurité et santé au travail.



Qualidade de vida: vendedores em Bogotá

Resumo

O seguinte artigo apresenta uma análise da qualidade da vida dos proprietários de vendas de bairro presentes nas localidades de Ciudad Bolívar e Kennedy, em Bogotá. Esta análise realizou-se com base no levantamento de dados realizado com vendedores destas localidades através do apoio da Secretaria de Desenvolvimento Econômico. Segundo os dados reunidos se pode afirmar que algumas das dimensões da qualidade de vida de trabalho da teoria de Richard Walton não se observam na vida da grande maioria dos vendedores entrevistados. Por exemplo, algumas vendas não contam com condições de trabalho saudáveis e seguras, e alguns vendedores também não contam com um equilíbrio adequado entre o trabalho e outros espaços de vida.

Palavras-chave:

vendas de bairro; vendedores; qualidade de vida; informalidade, segurança e saúde no trabalho.

1. Introducción

La importancia de la calidad de vida en el ámbito laboral cada día toma más importancia en las empresas, esto es debido al aumento de la creencia que entre más se estimule el desarrollo de la persona dentro la organización y que se ofrezcan condiciones laborales adecuadas, se impulsará el crecimiento y desarrollo del negocio o empresa.

La finalidad de este documento es conocer, examinar y cuantificar la calidad de vida de trabajadores formales e informales en tiendas de barrio de Bogotá, dando a conocer cifras tomadas por encuestas realizadas en las localidades de Ciudad Bolívar y Kennedy determinando su nivel de educación, experiencia laboral, motivo del emprendimiento, descansos en ciertas horas y días del año, entre otra información.

2. Marco teórico

La tasa de desempleo en Colombia ha tenido una tendencia ascendente en los últimos años, de acuerdo con el DANE (2018), tan solo en Bogotá en el 2017 este indicador cerró en un 10,5 % aumentando en un 1,2 % con respecto al año anterior. Por consecuencia, el fenómeno de desempleo se ha convertido en una de las principales causas por las cuales se realiza la apertura y constitución de tiendas de barrio como una alternativa de subsistencia y como proyectos de emprendimiento en búsqueda de una mejor calidad de vida (Ardila, 2016).

Según Definición ABC (2018), se entiende por calidad de vida el nivel de ingresos y comodidades de una persona o una familia, sin embargo, esta definición es meramente orientativa ya que la calidad de vida es un concepto propio de la sociología, y una idea que está llena de matices. En cuanto a la relación entre trabajo y calidad de vida, según González (2005), el trabajo es la fuente esencial de la calidad de vida y, a la vez, un elemento intrínsecamente relevante dentro de esta, ya que este no se puede ver sólo como un medio de vida, sino que es mucho más que eso, es un medio de transformación, de realización, de creación de valores, en resumen, de calidad de vida.

De acuerdo con la teoría de Richard Walton, existen 8 dimensiones que conforman la calidad de vida laboral, las cuales representan pautas para convertir la experiencia de un trabajo en un escenario enriquecedor y de alta calidad humana. Estas dimensiones son: recibir una compensación justa y adecuada; contar con condiciones de trabajo saludables y seguras; brindar oportunidades para potenciar y desarrollar las capacidades; promover la integración social; construir oportunidades de crecimiento continuo; establecer y respetar los derechos y deberes de los trabajadores; promover un equilibrio entre el trabajo y otros espacios de la vida; y, por último, generar relevancia social (Capital Humano, 2015)

Las tiendas de barrio son una parte esencial de Colombia, tanto así que según la Revista Dinero (2017), estas ocupan tantas personas como la caficultura; si bien estas tiendas son bastante importantes para la economía colombiana, hay una pregunta que pocos se han atrevido a hacer: ¿Cómo es la calidad de vida de las personas que trabajan en las tiendas de barrio?

3. Metodología

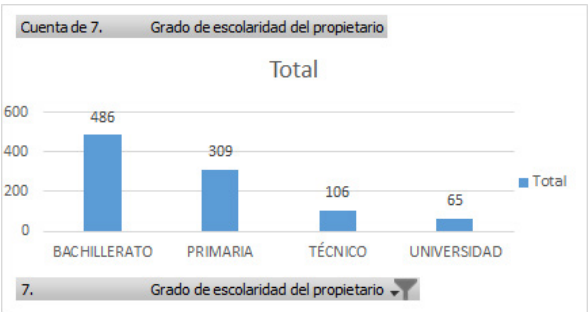
Para cumplir con el objetivo de esta investigación, se hizo uso de herramientas de investigación primarias —encuestas— y secundarias con el fin de recolectar información y definir los principales problemas que tienen los tenderos en torno al ámbito laboral. A continuación, se presentarán las diferentes etapas de investigación desarrolladas:

- **Recopilación de la información:** Se realizó una entrevista de 70 preguntas a diferentes tenderos de los barrios de las localidades de Kennedy y Ciudad Bolívar en la ciudad de Bogotá, con el fin de obtener información acerca del manejo que el tendero da a su negocio teniendo en cuenta aspectos financieros, comerciales y de mercadeo. Del mismo modo, junto con la encuesta desarrollada, se realizó una entrevista en la que se buscaba que el tendero diera a conocer cómo su negocio aportaba a la sociedad y cómo este influía en su vida diaria.
- **Definición del problema:** Teniendo en cuenta las diferentes variables que tienen un gran impacto en la tienda de barrio, se estipuló que el elemento a trabajar iba a ser el factor empleo, y dentro de dicho factor se escogió la calidad de vida como el tema principal a tratar.
- **Desarrollo de la investigación:** Posteriormente, las encuestas fueron tabuladas y analizadas mediante el uso de figuras. Además, se consultaron distintas fuentes bibliográficas que pudieran dar soporte al trabajo de investigación.
- **Redacción del artículo:** Habiendo realizado los pasos mencionados, se dio inicio a la redacción del artículo que busca explicar los resultados de la investigación en torno a la calidad de vida de los dueños y empleados de las famosas tiendas de barrio colombianas.

4. Datos y resultados

A continuación, se presentan las figuras más relevantes que se consiguieron al realizar la tabulación de todas las encuestas practicadas. Entiéndase por más relevantes aquellas figuras que se consideraron pertinentes para ilustrar la calidad de vida que tienen los tenderos de las tiendas de barrio de las localidades de Ciudad Bolívar y Kennedy (Figura 1).

Figura 1. Grado de escolaridad del propietario



Fuente. Elaboración propia.

La gran mayoría de los encuestados indica que su nivel educativo es la primaria y el bachillerato, con lo que dan a entender que no cuentan con estudios complementarios que los ayudarían en la gestión de su tienda en ámbitos tan cruciales para un negocio como los manejos de inventarios, finanzas y mercadeo. Se logró determinar que los tenderos con menor grado de escolaridad son los de mayoría de edad, es decir, aquellas personas entre los 40 y 70 años, que en su

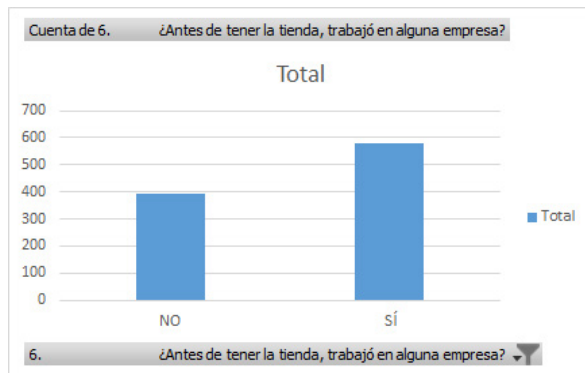
mayoría no alcanzaron a lograr el quinto grado de primaria; los tenderos de 25 a 40 años terminaron su bachillerato, y solo los hijos de los tenderos han llegado a cursar carrera universitaria, pero estos son relevos de los tenderos oficiales. Como factor determinante, tendremos que los tenderos, luego de abrir su tienda, no vuelven a estudiar de ninguna forma, sino que dedican su vida a ella sin lograr nuevas capacitaciones, por esto encontramos grandes fallas en los manejos de inventarios, finanzas, calidad y marketing.

Según Díaz (s. f.), es necesario que un trabajador se esté capacitando constantemente para tener un rendimiento laboral eficaz. En el caso de los tenderos, el hecho de no haber terminado el bachillerato o no haber tenido algún tipo de curso aparte del colegio hace que la gestión que realizan en sus negocios no sea la más adecuada, y si bien los tenderos aprenden bastante mediante la experiencia que consiguen a lo largo de los años, si esta experiencia no se complementa con capacitaciones u otro tipo de formación, la gestión de su negocio no alcanzaría el ideal.

El contar con capacitaciones puede traer mucho más que beneficios económicos para los tenderos, ya que, según Kelly Services (2017), los adultos con mayor grado de escolaridad tienen mayores probabilidades de contar con buena salud, y una mejor salud se traduce en mayor calidad de vida.

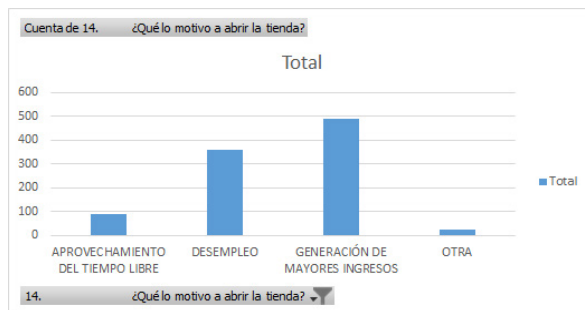
Según la Secretaría de Desarrollo Económico (2017), la Alcaldía de Bogotá está realizando distintas capacitaciones a tenderos de distintas localidades de Bogotá, sin embargo, la mayoría de ellos no están asistiendo a ellas. Esta es una oportunidad que los tenderos de las localidades de Ciudad Bolívar y Kennedy deberían aprovechar, para así poder mejorar la gestión de su negocio, lo cual puede traducirse en mayores ingresos para ellos (Figuras 2 y 3).

Figura 2. Experiencia previa



Fuente. Elaboración propia.

Figura 3. Motivación para abrir la tienda



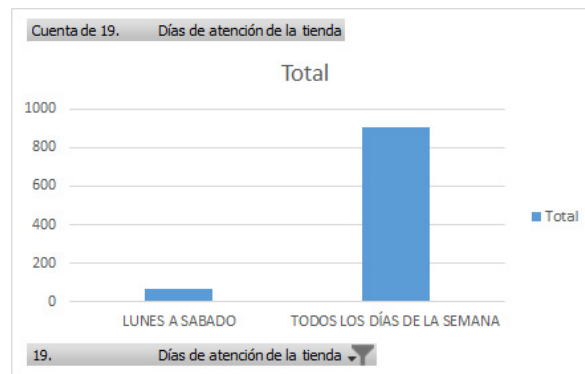
Fuente. Elaboración propia.

Es importante resaltar que la mayoría de los tenderos, aproximadamente un 65 %, han trabajado anteriormente en una empresa, que en su mayoría han sido empresas de seguridad, de lo cual se puede deducir que gran parte de los tenderos han abierto sus tiendas sin contar con

conocimientos previos acerca de cómo manejar un negocio. Dichos conocimientos, según Holded (2018), están relacionados con marketing y ventas, economía, contabilidad, finanzas, gestión y liderazgo, hablar en público, comunicación escrita y tecnología, y es bastante difícil, mas no imposible, que alguien que solo haya trabajado como guardia de seguridad desarrolle estas capacidades. Además, al relacionar la figura 2 con la figura 3, se puede deducir que la gran mayoría de tenderos que se encontraban empleados en alguna empresa no contaban con un salario adecuado para ellos, por lo cual decidieron lanzarse a un terreno que —se cree— era desconocido para ellos.

Al volver a relacionar la figura 2 con la figura 3, se determinó que el hecho de que el 35 % de los tenderos se encontraran desempleados antes de abrir la tienda de barrio fue otro factor clave para que ellos decidieran establecer su propio negocio. Este factor ha sido uno de los principales motivadores de crear empresa desde hace varios años, y es que, según El Tiempo (1999), formar empresa siempre ha sido una alternativa para las personas que dejan de trabajar para una (Figura 4).

Figura 4. Días de atención de la tienda

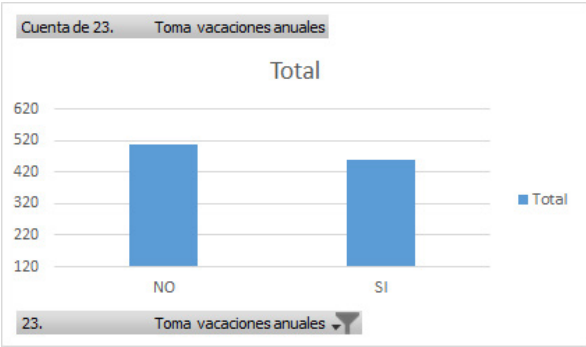


Fuente. Elaboración propia.

En la mayoría de los casos en ambos sectores, los tenderos abren sus tiendas todos los días aproximadamente por 13 horas, en horarios de atención entre las 6:00 a. m. y las 11:00 p. m. El 82 % de los tenderos indican que no cierran en ningún momento durante su jornada laboral, mientras que el 18 % señalan que sí lo hacen por un corto lapso de tiempo en el día.

La apertura de domingo a domingo es más una obligación por generar ingresos que por gusto, ya que no cuentan con otra entrada de dinero, y el hecho de cerrar un día a la semana les puede significar a ellos dejar de ganar entre COP 500 000 y COP 1 000 000, y en ocasiones hasta más dinero. Por esta razón, ellos ven el cerrar un día a la semana como una decisión que puede perjudicar la viabilidad económica de su tienda (Figura 5).

Figura 5. Vacaciones anuales



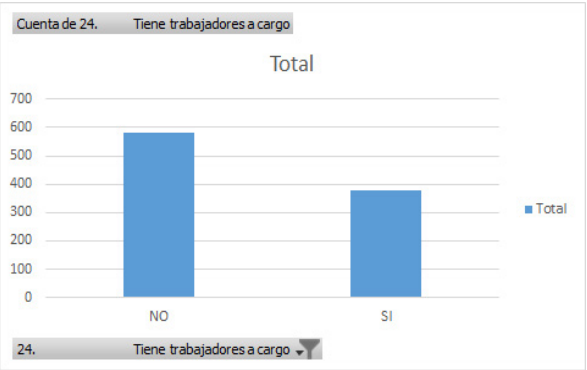
Fuente. Elaboración propia.

La mayoría de los tenderos no toma vacaciones anuales, y además de los que sí lo hacen, la gran mayoría —56 %— toma menos de 5 días hábiles de descanso. En tanto que, según WageIndicator 2019 - Tusalarior.org/Colombia (2019),

según el artículo 186 del Código Sustantivo del Trabajo, un trabajador podrá gozar anualmente de por lo menos 15 días hábiles de vacaciones.

Los ancianos tienden a no tomar vacaciones anuales, las personas que toman de tres a seis días de descanso se encargan de viajar a su pueblo o ciudad natal; en tendencia se encuentra que las personas que no viajan son de Bogotá. Se logró concluir que las vacaciones anuales van determinadas según el nivel de deuda que tenga cada tendero, ya que los que tienen menor nivel de deuda tienden a viajar más, y esto corresponde a que el nivel de deuda ha sido contraído desde una entidad bancaria no regulada o gota a gota.

Figura 6. Trabajadores a cargo



Fuente. Elaboración propia.

La mayoría de los tenderos no cuentan con empleados a cargo. Sin embargo, en el caso de las panaderías que funcionan como tiendas de barrio, se encuentran varios empleados, así como en las tiendas que están más remodeladas y donde su propietario tiene de 25 a 40 años hay empleados. Los tenderos de mayoría de edad indican

que no contratan empleados por malas experiencias o por temor a pérdidas de dinero por la mala organización de las personas a cargo.

Además, se pudo determinar que la mayoría de los tenderos no cuentan con un sistema específico para el manejo de inventario y finanzas, por lo cual desconfían de tener empleados a su cargo con lo que se ven completamente obligados a trabajar sin tener días de descanso o jornadas de cierre al día, factores que claramente afectan la calidad de vida de los tenderos. Según SalesUp (2017), el hecho de que las empresas cuenten con procesos estandarizados permite establecer indicadores que guiarán todas las actividades de la empresa, y también que la empresa aspire a un crecimiento sano; si los tenderos de las tiendas de barrio crearan procesos estandarizados, podrían controlar mejor a las personas que tienen a cargo, confiar más en ellas, por lo cual podrían tomarse uno que otro día adicional de descanso, además de disminuir el estrés laboral, todo lo cual se traduce en una mejor calidad de vida.

5. Conclusiones

La principal causa por la cual se realiza la apertura de tiendas de barrio es el desempleo, este factor hace que la población busque nuevas formas de ingreso por medio de la creación de dichas tiendas.

Es importante destacar que la mayoría de los tenderos en Bogotá han llegado a realizar esta labor por falta de oportunidades y se han vuelto un tipo de «esclavos del siglo XXI» al no tener tiempos de descanso adecuados, ni un ahorro programado a mediano y largo plazo, entre otros factores.

Según las encuestas realizadas en las localidades de Ciudad Bolívar y de Kennedy, se puede afirmar que algunas de las

dimensiones de la calidad de vida laboral de la teoría de Richard Walton no se observan en la vida de la gran mayoría de los tenderos de las tiendas de barrio encuestados. Por ejemplo, algunas tiendas no cuentan con condiciones de trabajo saludables y seguras, y algunos tenderos tampoco con un equilibrio adecuado entre el trabajo y otros espacios de vida. Esto último se puede observar en que no cuentan con suficientes días de vacaciones al año, y en que su jornada laboral está bastante por encima del promedio de horas de trabajo semanal recomendadas.

Finalmente, la gran mayoría de los tenderos de las tiendas de barrio de las localidades de Ciudad Bolívar y de Kennedy no tienen una calidad de vida adecuada, debido a factores como horas de trabajo laboradas, días de vacaciones que toman al año, entre otros.

Agradecimientos

Los autores de este trabajo desean agradecer a todos los tenderos de las localidades de Kennedy y de Ciudad Bolívar que amablemente los atendieron y dieron respuesta a las encuestas que tenían preparadas para ellos. También desean agradecer a la Secretaría de Desarrollo Económico y a la Alcaldía de Bogotá por ayudar con toda la logística para realizar las encuestas y por brindar materiales de apoyo para la realización.

Fue gracias a las respuestas de los tenderos y a la gestión de la Secretaría de Desarrollo Económico que este trabajo de investigación pudo realizarse con éxito.

Referencias

- Ardila Medina, W. A. (2016). Categorías y surtidos que caracterizan a las tiendas de barrio de la localidad de Barrios Unidos de Bogotá. *Documentos de Investigación*, Mercadología 4. Recuperado de <https://bit.ly/2LgSIjh>
- Capital Humano. (9 de octubre de 2015). *8 claves para promover la calidad de vida en el trabajo*. Recuperado de <https://bit.ly/2IRFcd6>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2018). *Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH) 2017*. Recuperado de <https://bit.ly/2JfFMkp>
- Díaz, A. (s. f.). Importancia de la capacitación empresarial. *Servicios y Sistemas Integrales de Capacitación y Calidad*. Recuperado de <https://bit.ly/2ZLu0np>
- Dinero. (2017, septiembre 14). *Colombia es un país de tiendas de barrio y peluquerías*. Recuperado de <https://bit.ly/2DpNV0R>
- El Tiempo. (1 de julio de 1999). *Crear empresa, opción ante el desempleo*. Recuperado de <https://bit.ly/2IPk4EI>
- Federación Nacional de Comerciantes. (2016). *Informe de gestión 2016*. Recuperado de <https://bit.ly/2ZLKZ9i>
- González Rodríguez, L. (2005). Trabajo y calidad de vida. *Cuba Siglo XXI*. Recuperado de <https://bit.ly/2Lg0enG>
- Holded. (11 de julio de 2018). *8 conocimientos que todo empresario debe tener*. Recuperado de <https://bit.ly/2V7CyX8>
- Kelly Services. (11 de septiembre de 2017). *Importancia del nivel académico para el capital humano*. Recuperado de <https://bit.ly/2XRScCE>
- Ministerio del Trabajo. (22 de agosto de 2017). *Tenderos a formalizarse*. Recuperado de <https://bit.ly/2GKvcPg>
- Navarro, J. (2010). *Definición de calidad de vida*. Definición ABC. Recuperado de <https://bit.ly/2sjEB91>
- WageIndicator 2019 - Tusalarío.org/Colombia. (2019). *Vacaciones*. Recuperado de <https://bit.ly/2PGXPmO>
- Secretaría de Desarrollo Económico. (2017). *Capacitación tenderos*. Recuperado de <https://bit.ly/2vt9SZj>
- SalesUp. (22 de febrero de 2017). *Importancia de estandarizar operaciones en tu empresa*. Recuperado de <https://bit.ly/2GTLnea>