

GESTIÓN DE LÍNEAS DE NEGOCIOS DESDE LA INNOVACIÓN EN LOS SERVICIOS DEL TERMINAL DE TRANSPORTE TERRESTRE DE BARRANQUILLA

Trabajo de grado como parte de los requisitos para optar al título de:
Magister Scientiarum en Administración de Empresas e Innovación

Presenta:

Rubén Hernán, García Ariza.

Tutor:

PHD. Alexander Ruz Gómez

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo “Analizar la gestión de las líneas de negocios desde la innovación para la creación, mejoramiento y fortalecimiento de los servicios ofrecidos en la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla”, enmarcado bajo el enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, de campo, con un diseño no experimental transaccional, se empleó un censo poblacional conformado por 4 expertos claves que conforman el nivel gerencial de esta organización y una muestra de 69 usuarios que hacen uso de estas instalaciones de forma aleatoria simple, aplicando dos instrumentos estructurados, el primero dirigido a los gerentes con 31 ítems y el segundo con 26 interrogantes dirigidas a usuarios de esta entidad.

Entre los resultados se pudo establecer, sobre las líneas de negocios y servicios existentes en la Terminal, que estas se fundamentan en un plan y modelo de negocios, el cual se caracteriza por presentar un conjunto de servicios, destacando la línea transporte interdepartamental y lavaderos de vehículos como principales productos, como secundarias ofertas de transporte tipo taxi y encomiendas, y en proceso de diagnóstico y evaluación están las actividades comerciales: terminales satélites, hospedaje y hotelería; de igual manera, se ofrecen otros servicios complementarios como: sillas de ruedas, rampas de

acceso, baños, puesto de parqueaderos y puntos de carga; evidenciando con ello, la adaptación para satisfacer las necesidades de los usuarios, atendiendo la segmentación del mercado. Otro aspecto identificado, son los diferentes elementos presentes en este proceso (oferta, demanda, costo-precio, origen y destino), siendo evaluados como eficaces, estructurados y flexibles; en cuanto a la propuesta de valor, está se enfoca principalmente desde el plan de comercialización, contemplando la trazabilidad, calidad y flexibilidad a cambios, mientras que el plan de marketing no se considera relevante por lo que no se prevé.

En este mismo orden de ideas, se pudo precisar que los canales de información empleados por la Terminal, como mecanismos de atención a los usuarios, se encuentran vinculados desde lo presencial y virtual, enfatizando el uso de nuevas tecnologías, la página web y redes sociales como principales medios de difusión, producto de las medidas adoptadas para la prevención de la pandemia derivada del COVID-19; asimismo, se añade las señalizaciones y boletines. Finalmente, en la relación establecida con los clientes, se mantiene de forma directa, personalizada, además de contemplar la preferencial (discapacidad) y presencial, aunado a la forma virtual; ello permite, el desarrollo de estrategias de promoción y difusión de manera ecológica, sencilla, rápida y accesible.

Al evaluar las fuentes de ingresos de la Terminal, se comprobó que esta entidad es de carácter mixto, por cuanto es de naturaleza pública (Alcaldía de Barranquilla, pero tiene ingresos adicionales del sector privado), no tiene contribuciones del ámbito internacional, desarrolla actividades económicas que propician la segmentación de su mercados; esta característica permite el diseño e implementación de nuevas fuentes de ingresos, contribuyendo así a la sostenibilidad y funcionamiento de la organización. En relación a los recursos claves para su eficaz funcionamiento, esta institución cuenta con talento humano, económico, operativo y logístico; mientras que la infraestructura requiriere ser mejorada, así como la existencia de manuales de normas y procedimientos, además de planes para la atención de cliente.

Sobre el modelo gerencial y de innovación de la Terminal, se destacó que este se configura como ecléctico sustentándose en diversos modelos que contemplan lo administrativo, operativo y logístico, así como la innovación, constituyéndose estos aspectos de vital importancia para la consolidación de los planes y líneas de negocios existentes y desplegados por la gerencia, en aras de propiciar una organización competitiva e innovadora, que permita adaptarse a las necesidades o demandas de sus clientes y de la población en general.

En lo que respecta a las necesidades de servicios de los usuarios de la Terminal, se pudo obtener que el mayor porcentaje de los usuarios proceden del Área Metropolitana de Barranquilla, teniendo como destino diferentes Departamentos y Municipios del país, estos servicios se ofrecen de forma directa o en escala,

atendiendo rutas interdepartamentales, urbanas o rurales. No obstante, según los usuarios, es necesario ampliar la cobertura del servicio incorporando diversas alternativas en los trayectos o recorridos y frecuencia de salida respondiendo a la actual dinámica demográfica y económica de la región; otra de las debilidades señalada por los clientes es que la Terminal no se encuentra ubicada en un lugar de fácil acceso para todas las zonas de Barranquilla, necesitando para llegar a éste otros servicios de transporte como taxis, buses o motos, por lo que se considera necesario la creación de nuevos negocios como las “Terminales Satelitales” que pueden operar en dos modalidades: a) operaciones de paso; b) salida descentralizada desde cualquier terminal (principal y satélites), funcionando cada una de estas como origen-destino independientemente, además del fortalecimiento de los existentes, de forma tal, que pueda haber mayor accesibilidad.

En este sentido, se considera desde el esquema de innovación se pueden crear, mejorar y fortalecer las líneas de negocios, y los servicios en la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla, además de la consolidación de “Terminales satelitales”, para que de esta forma, se puedan ofrecer diferentes productos o servicios a la población; requiriendo para ello, un estudio detallado que permita el diagnóstico de los tipos de servicios, caracterización de los usuarios, diseño e implementación de instalaciones, establecimiento de procesos en el marco de líneas de negocios innovadores “Spin-off”, atendiendo una línea de gestión ambiental destinadas a velar por el desarrollo sustentable y sostenible de estas entidades, de manera tal, que se contribuya al ahorro energético, el uso de tecnologías limpias, entre otros.

Finalmente, se puede concluir que la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla, cuenta con los recursos humanos, tecnológicos, financieros así como de espacios físicos necesarios para crear, fortalecer y ampliar las diferentes líneas de negocios, partiendo para ello, de los modelos y experiencias actuales, lo cual le permitirá generar y ofertar servicios acordes a las necesidades y requerimientos de los usuarios, así como del mercado de transporte de pasajeros en general, razón por lo cual se concluye que el principal proyecto a desarrollar es la “Terminal Satelital”.

Palabras claves: Gestión de líneas de negocio, innovación, productos, servicios

ABSTRACT

The objective of the research was to "Analyze the management of business lines from innovation to the creation, improvement and strengthening of the services offered at the Barranquilla Metropolitan Transport Terminal", framed under a quantitative, descriptive, field approach , with a non-experimental transactional

design, a population census made up of 4 key experts that make up the management level of this organization and a sample of 69 users who make use of these facilities in a simple random way was used, applying two structured instruments, the first addressed to managers with 31 items and the second with 26 questions addressed to users of this entity.

Among the results, it was possible to establish, on the business lines and existing services in the Terminal, that these are based on a business plan and model, which is characterized by presenting a set of services, highlighting the interdepartmental transport line and car washes. Vehicles as main products, as secondary offers of taxi-type transport and parcels, and in the process of diagnosis and evaluation are the commercial activities: satellite terminals, lodging and hotels; likewise, other complementary services are offered such as: wheelchairs, access ramps, bathrooms, parking spaces and charging points; thereby evidencing the adaptation to satisfy the needs of the users, attending the market segmentation. Another aspect identified are the different elements present in this process (supply, demand, cost-price, origin and destination), being evaluated as effective, structured and flexible; Regarding the value proposition, it is mainly focused on the marketing plan, considering traceability, quality and flexibility to changes, while the marketing plan is not considered relevant, therefore it is not foreseen.

In the same vein, it was possible to specify that the information channels used by the Terminal, as user service mechanisms, are linked from face-to-face and virtual, emphasizing the use of new technologies, the website and social networks as the main means of dissemination, as a result of the measures adopted for the prevention of the pandemic derived from COVID-19; likewise, signs and bulletins are added. Finally, in the relationship established with clients, it is maintained in a direct, personalized way, in addition to contemplating the preferential (disability) and face-to-face, coupled with the virtual form; This allows the development of promotion and dissemination strategies in an ecological, simple, fast and accessible way.

When evaluating the sources of income of the Terminal, it was found that this entity is of a mixed nature, since it is of a public nature (Mayor's Office of Barranquilla, but has additional income from the private sector), does not have international contributions, develops economic activities that promote the segmentation of their markets; This characteristic allows the design and implementation of new sources of income, thus contributing to the sustainability and operation of the organization. In relation to the key resources for its effective operation, this institution has human, economic, operational and logistical talent; while the infrastructure needs to be improved, as well as the existence of standards and procedures manuals, as well as plans for customer service.

Regarding the managerial and innovation model of the Terminal, it was highlighted that it is configured as eclectic based on various models that consider

administrative, operational and logistics, as well as innovation, constituting these aspects of vital importance for the consolidation of plans and existing lines of business and deployed by management, in order to promote a competitive and innovative organization, which allows it to adapt to the needs or demands of its customers and the population in general.

Regarding the service needs of Terminal users, it was possible to obtain that the highest percentage of users come from the Metropolitan Area of Barranquilla, having as their destination different Departments and Municipalities of the country, these services are offered directly or on a scale, serving interdepartmental, urban or rural routes. However, according to users, it is necessary to expand the coverage of the service by incorporating various alternatives in the routes or routes and departure frequency, responding to the current demographic and economic dynamics of the region; Another weakness pointed out by customers is that the Terminal is not located in a place with easy access to all areas of Barranquilla, requiring other transport services such as taxis, buses or motorcycles to reach it, so it is considered It is necessary to create new businesses such as "Satellite Terminals" that can operate in two modes: a) through operations; b) decentralized departure from any terminal (main and satellites), each of these operating as origin-destination independently, in addition to strengthening the existing ones, so that there may be greater accessibility.

In this sense, it is considered from the innovation scheme that business lines and services can be created, improved and strengthened in the Barranquilla Metropolitan Transport Terminal, in addition to the consolidation of "Satellite Terminals", so that in this way , different products or services can be offered to the population; requiring for this, a detailed study that allows the diagnosis of the types of services, characterization of users, design and implementation of facilities, establishment of processes within the framework of innovative business lines "Spin-off", serving a management line aimed at ensuring the sustainable and sustainable development of these entities, in such a way that it contributes to energy saving, the use of clean technologies, among others.

Finally, it can be concluded that the Barranquilla Metropolitan Transport Terminal has the human, technological, financial resources as well as the physical spaces necessary to create, strengthen and expand the different lines of business, based on models and experiences. current, which will allow it to generate and offer services according to the needs and requirements of users, as well as the passenger transport market in general, which is why it is concluded that the main project to be developed is the "Satellite Terminal".

Keywords: Business lines management, innovation, products, services