



## Ubicación de la tienda – “Los pequeños detalles” son muy importantes

La elección de la ubicación de una tienda tiene un profundo efecto en toda la vida comercial de una operación de venta al por menor. Una mala elección puede garantizar el fracaso, una buena elección, el éxito.

Esta publicación aborda los criterios de selección de ubicación, tales como la compatibilidad y zonificación para comercios minoristas, que el propietario-gerente de una tienda pequeña debe considerar después de hacer análisis económicos, demográficos y de tráfico básicos. Ofrece preguntas que el minorista debe plantear (y a las que debe encontrar respuesta) antes de tomar la importantísima decisión de la ubicación de la tienda.

El primer paso a la hora de elegir la ubicación de un comercio minorista se realiza mentalmente. Antes de hacer cualquier otra cosa, defina su tipo de negocio en los términos más amplios y determine su objetivo a largo plazo. Escríbalos. Este ejercicio le ayudará mucho posteriormente al elegir una ubicación para el comercio minorista.

Al elegir una ubicación para la tienda, muchos propietarios de tiendas creen que basta con informarse sobre los datos demográficos (“información sobre la gente” como la edad, ingresos, tamaño de familias, etc.) de la población, acerca del tipo de competencia a la que se enfrentarán, y de los patrones de tráfico en la zona que están considerando. Sin duda, estos factores son básicos para todos los análisis de ubicación de comercios minoristas.

Sin embargo, una vez que haya encontrado una ubicación provisional utilizando estos factores, sólo ha hecho la mitad del trabajo. Antes de comprometerse a mudarse e instalarse, debe comprobar detenidamente algunos aspectos más sobre la ubicación para ayudar a garantizar su satisfacción con el emplazamiento elegido, y, lo que es más importante, su éxito en dicho emplazamiento.

### Compatibilidad de comercios minoristas

¿Qué importancia tiene la compatibilidad de los comercios minoristas?

Para una pequeña tienda en su primer año de operación, con fondos limitados para publicidad y promoción, la compatibilidad de los comercios minoristas puede ser el factor más importante para la supervivencia de la tienda.

¿Estará ubicado cerca de comercios que generen tráfico para su tienda? ¿O estará ubicado cerca de comercios que pueden entrar en conflicto con el suyo?

Por ejemplo, si usted ofrece a los “compradores” artículos como ropa de hombre y mujer, electrodomésticos o joyas caras, la mejor ubicación es cerca de otras tiendas que venden productos de consumo. Al contrario, no se recomienda que ubique su tienda de productos de consumo en una zona o centro de “artículos de uso diario”. Entre las tiendas de artículos de uso diario se incluyen los supermercados, ferreterías, panaderías, tienda de bebidas alcohólicas para llevar y farmacias.

Fíjese en los centros comerciales de su zona. Invariablemente observará que pueden encontrarse ahora fácilmente tiendas de ropa, artículos de consumo y artículos de uso diario bajo el mismo techo. En esta situación, sigue siendo importante estar ubicado en una sección del complejo comercial que sea propicia para lo que usted vende. Por ejemplo, una tienda de animales de compañía no debe ubicarse justo al lado de un restaurante, tienda de ropa o peluquería. Sería deseable ubicar una tienda de regalos cerca de lugares como grandes almacenes, cines y restaurantes; en resumen, cualquier lugar donde puedan formarse colas de clientes, que den a los posibles clientes varios minutos para mirar en los escaparates de la tienda de regalos.



### **Asociaciones de comerciantes**

La mayoría de los propietarios de comercios que abren una tienda por primera vez no tienen ni idea de lo efectiva que puede ser una fuerte asociación de comerciantes a la hora de promover y mantener el negocio en una zona dada. Infórmese siempre acerca de las asociaciones de comerciantes. La presencia de una asociación de comerciantes eficaz puede fortalecer su negocio y ahorrarle dinero a través de los programas de publicidad en grupo, planes de seguro de grupo y medidas de seguridad colectivas.

Una fuerte asociación de comerciantes puede lograr mediante la fuerza del grupo lo que un propietario particular de una tienda no podría ni soñar. Algunas asociaciones han inducido a los urbanistas a agregar salidas de autopista cerca de su centro comercial.

Otros han presionado para obtener fondos de los municipios —y los han recibido— con el fin de remodelar sus centros comerciales, incluyendo la ampliación de estacionamientos, el arreglo de fachadas de edificios y la instalación de una mejor iluminación.

Las asociaciones de comerciantes pueden ser especialmente eficaces en la promoción de tiendas utilizando temas o eventos comunes y durante los períodos de fiesta. La atracción colectiva de estas promociones generalmente es varias veces superior a la que un minorista particular podría haber obtenido.

¿Cómo puede usted determinar si una ubicación de comercio minorista que está considerando tiene el beneficio de una asociación de comerciantes eficaz? Pregunte a otros propietarios de tiendas de la zona. Infórmese de lo siguiente:

- ¿Cuántos miembros tiene la asociación?
- ¿Quiénes son los directivos?
- ¿Con qué frecuencia se reúne el grupo?
- ¿Cuáles son las cuotas anticipadas?
- ¿Qué ha logrado específicamente en los últimos 12 meses?

Pida que le enseñen una copia de las actas de la última reunión. Determine qué porcentaje de los miembros asistió.

¿Qué ocurre si no hay una asociación de comerciantes? Generalmente, una zona o centro comercial sin una asociación de comerciantes (o con una ineficaz) está en decadencia. Probablemente verá bastante basura o desechos en la zona, locales vacíos, un estacionamiento que necesita reparaciones y síntomas similares. Debería evitar los lugares con estas señales de alerta. Con un poco de investigación sobre el terreno, son fáciles de evitar.

### **Receptividad del arrendador**

La receptividad del arrendador a las necesidades particulares del comerciante está directamente relacionada con la apariencia de la ubicación de un comercio minorista. Desafortunadamente, algunos arrendadores de propiedades de comercios minoristas en realidad obstaculizan la operación de los comercios de sus inquilinos. De hecho, con frecuencia son los responsables de la transferencia en arrendamiento de sus propiedades.

Al restringir la colocación y el tamaño de los carteles, al renunciar o hacer caso omiso al mantenimiento y reparaciones necesarios, al alquilar locales adyacentes para comercios minoristas a tiendas incompatibles —o lo que es peor, de competencia directa—, los arrendadores pueden obstaculizar los intentos de una tienda para aumentar su negocio.

Algunas veces los arrendadores carecen de fondos para mantener sus propiedades. En lugar de continuar “invirtiendo” en sus propiedades manteniendo un aspecto adecuado de sus edificios y apoyando a sus inquilinos, intentan “estrujar” la propiedad para conseguir lo más posible.



Para descubrir si un arrendador es receptivo a las necesidades de los inquilinos de comercios minoristas hable con los inquilinos antes de comprometerse a mudarse. Pregúnteles:

- ¿Responde el arrendador a las llamadas en un período de tiempo razonable y envía al personal de servicio rápidamente?
- ¿Es preciso darle la lata al arrendador sólo para que realice el mantenimiento rutinario?
- ¿Se dedica el arrendador únicamente a recaudar el alquiler y desaparece o se muestra comprensivo hacia las necesidades de los inquilinos?
- ¿Tiene el arrendador alguna política que obstaculice las innovaciones de comercialización?

### Zonificación y planificación

La comisión de zonificación de su ciudad le proporcionará con mucho gusto el último “mapeo” del lugar de comercios minoristas y las zonas de los alrededores que usted esté considerando. A continuación le indicamos algunas preguntas para su consideración:

- ¿Existen restricciones que limitarán u obstaculizarán sus operaciones?
- ¿Constituirán obstáculos para su tienda la construcción, los cambios en el tráfico urbano o las nuevas autopistas?
- ¿Se verá disminuida alguna de las ventajas competitivas que existen actualmente en esta ubicación que está considerando por cambios en la zonificación que constituirán una ventaja para los competidores o incluso permitirán a nuevos competidores entrar en su zona de comercio?

Muchas comisiones de zonificación, junto con comisiones de desarrollo económico/regional planifican con varios años de anticipación. Probablemente podrán proporcionarle valiosa información que le ayudará a decidir entre las posibles ubicaciones de comercio minorista.

### Arrendamientos

El período previsto de estancia y su contrato de arrendamiento están directamente relacionados con la zonificación. Antes de firmar un contrato de arrendamiento rígido, debe obtener información sobre los futuros planes de zonificación y decidir durante cuánto tiempo desea quedarse en el lugar que está considerando:

- ¿Piensa tener su negocio en su primera ubicación indefinidamente o ha establecido un número determinado de años como límite?
- Si su negocio tiene éxito, ¿podrá hacer ampliaciones en este lugar?
- ¿Es su arrendamiento flexible, de forma que tenga una opción para renovarlo después de un número específico de años? (Por otra parte, ¿tiene el contrato de arrendamiento una duración limitada de manera que, en caso de necesidad, pueda buscar otro lugar?)

Estudie con detenimiento el contrato de arrendamiento propuesto. Pida consejo a su abogado o a otros expertos. Pregunte lo siguiente acerca del contrato:

- ¿Vincula el alquiler al volumen de ventas (con una escala definitiva) o es fijo el alquiler?
- ¿Le protege a usted así como al propietario?
- ¿Pone por escrito las promesas que el propietario le hizo sobre reparaciones, construcción y reconstrucción, decoración, alteraciones y mantenimiento?
- ¿Contiene prohibiciones contra el subarrendamiento?

Considere estos factores antes de instalarse en un lugar.

### Otras consideraciones



Una gran cantidad de otras consideraciones tienen una importancia que varía a la hora de elegir la ubicación para un comercio minorista, dependiendo de la línea de su negocio. Las siguientes preguntas, aunque sin duda no agotan todas las posibilidades, pueden ayudarle a decidir la ubicación de un comercio minorista:

- ¿Cuánto espacio necesita para atender al público, para oficina, almacén o taller?
- ¿Hay estacionamiento y es adecuado?
- ¿Necesita iluminación, calefacción o enfriamiento especiales u otras instalaciones?
- ¿Serán sus gastos de publicidad mucho mayores si elige una ubicación relativamente remota?
- ¿Cuenta la zona con servicio de transporte público?
- ¿Puede servir la zona como fuente de suministro de empleados?
- ¿Existe protección adecuada de bomberos y policía?
- ¿Constituirán un problema el saneamiento o el suministro de servicios?
- ¿Es adecuada la iluminación exterior de la zona para atraer a compradores por la noche y hacer que se sientan seguros?
- ¿Existen baños para los clientes?
- ¿Tiene la tienda fácil acceso?
- ¿Será prohibitivamente caro el seguro contra robos y malversación?
- ¿Planea establecer un sistema de recogida o de entrega?
- ¿Depende mucho la zona comercial del negocio estacional?
- ¿Es conveniente la ubicación con respecto a su lugar de residencia?
- ¿Vive cerca la gente que usted desea como clientes?
- ¿Es la densidad de población suficiente para la zona?

### **Ayuda para elegir una ubicación**

El elegir una ubicación para un comercio minorista es, en el mejor de los casos, una empresa arriesgada. Al considerar las consecuencias de elegir una ubicación que demuestre ser poco adecuada, vale la pena conseguir la mayor ayuda posible.

Si lo desea puede contratar a un asesor para analizar dos o tres emplazamientos que usted haya elegido. Es más económico si le proporciona al asesor varias ubicaciones preseleccionadas que si le pide que inicie una búsqueda abierta de un emplazamiento. La escuela de negocios de un colegio autónomo universitario o de una universidad de la zona puede también proporcionarle ayuda.

Otras fuentes de información sobre ubicaciones potenciales son los empleados de banca y los abogados, quienes han podido observar durante un largo período de tiempo, muchos emplazamientos en los que otros clientes hayan tenido negocios anteriormente.

Los agentes inmobiliarios también pueden proporcionar información sobre ubicaciones. Pero recuerde que su compensación está basada en comisiones por alquiler de propiedades.

### **Si se establece con prisas, tendrá mucho tiempo para arrepentirse**

La selección de la ubicación para un comercio minorista requiere tiempo y una consideración detenida. No debe hacerse con prisas sólo para que coincida, por ejemplo, con la aprobación de un préstamo. Si no ha encontrado una ubicación apropiada, no piense abrir hasta que esté seguro de que tiene lo que quiere. Deje sus planes en suspenso y no se conforme con una ubicación que espera que vaya a funcionar. Una demora de unos meses es una pequeña desventaja comparada con los enormes —y con frecuencia funestos— problemas que conlleva el tener un comercio minorista en una mala ubicación.

---

Fuente: Administración de Pequeñas Empresas de los Estados Unidos

Preparado por: Oficina Regional de Desarrollo Económico y Cooperativo de Saskatchewan

---



El Centro de Servicios para Empresas Canadá-Ontario (COBSC/CSECO) proporciona información comercial en las lenguas oficiales de Canadá, a saber, inglés y francés. Algunos de nuestros documentos más útiles han sido traducidos a otras lenguas por atención a nuestros clientes. Si desea obtener más información comercial, sírvase llamar al 1-888-576-4444 para hablar con un Agente de Información del COBSC/CSECO.