

Propuesta de organización empresarial para un mejor funcionamiento de la comercializadora *Yo compro poblano*

Andrea Guevara Meza, Belinda Ruiz de la Peña, Diana Abigail Pulido Carrasco, Luis Enrique Gamboa Cámara.

Universidad Iberoamericana Puebla.

andreaguevameza@gmail.com

Abstract

La propuesta de organización empresarial surgió ante la necesidad que tienen los socios de la comercializadora *Yo compro poblano*, debido a que no cuentan con una estructura de operación para poder tener un exitoso trayecto de vida empresarial. Después de realizar visitas y participar en asambleas, se identificaron diferentes áreas de oportunidad por lo que se propuso la elaboración de un manual de operación que se desarrollará de una manera práctica para la comprensión de un buen funcionamiento adecuado para los asociados. Este les servirá de soporte para coordinar las acciones, que en forma cotidiana se deben realizar en el punto de venta. Los asociados también tendrán conocimiento de las actividades que agregan valor, como trabajar en equipo y disponer de los recursos necesarios para su realización. Finalmente, se le presentó el producto realizado a la asamblea como propuesta final, la cual aplicaran a su mayor conveniencia en sus próximas aperturas.

Palabras clave

Economía Social, LAINES, Comercializadora, Manual de operación.

Planteamiento del problema

Yo compro poblano es un proyecto creado por la Universidad Iberoamericana Puebla, a través del Laboratorio de Innovación Económica y Social (LAINES), el cual es parte del IDIT, que, junto con el Ayuntamiento de Puebla, seleccionaron 10 zonas con mayor índice de inseguridad y pobreza. Se han atendido a más de 300 empresas de economía social, las cuales ya cuentan con un modelo de negocio, que pertenecen a diferentes giros para comercializar juntos sus productos, los cuales en su mayoría son artesanales, en un mismo establecimiento; iniciando en el centro comercial Triangulo, Las Animas.

Al ser nuevos en este tipo de mercado se identificaron diferentes áreas de oportunidad como lo son el área de ventas, inventario, logística y atención al cliente.

Objetivo general

Elaborar propuesta de organización empresarial para el funcionamiento adecuado de la comercializadora *Yo Compro Poblano*.

Objetivos específicos

- Caracterizar a las empresas participantes de la comercializadora Yo compro poblano.

- Diagnosticar la forma en la que se comercializarán los productos hechos en Puebla de las empresas participantes.

- Diseñar propuesta de organización empresarial

Justificación

Una vez presentada la propuesta, los asociados de la comercializadora podrán reducir los márgenes de error administrativos en el punto de venta en el centro comercial “Triángulo Las Ánimas”. Así mismo el proyecto servirá de guía para detectar las fortalezas y oportunidades en las operaciones, en cuanto al buen funcionamiento de la institución, permitiendo prever situaciones o delinear acciones futuras, creando condiciones favorables para la productividad de la institución.

Alcances y limitaciones.

Este proyecto pretende atender las áreas de oportunidad presentadas en el establecimiento de la comercializadora, por lo tanto, se entregará un manual de operación para el uso de los socios.

Marco teórico

Las Empresas de Economía Social se basan en democracia, propiedad social de los recursos y distribución equitativa de beneficios (Serrano, 2012).

La Organización Empresarial es el trabajo en forma coordinada y concretada para alcanzar metas (Quiroga, 1988); también se menciona su importancia.

Debido a que varias empresas participaban en el comercio informal, se habla un poco de ello; la mayor parte de los productos elaborados son totalmente artesanales, por lo que se define el concepto de artesanía.

Metodología

→ Caracterizar a las empresas participantes de la comercializadora Yo compro poblano.

- Identificar a las empresas ubicadas dentro de las 10 zonas seleccionadas.
- Seleccionar a las empresas candidatas.
- Clasificarlas según su giro o mercado.
- Otorgarle un nombre oficial a cada empresa/producto.

→ Creación o distinción de su respectivo logotipo.

- Colocarle un código de barras.
- Breve descripción de su producto.
- En caso de ser un producto alimenticio:
 - Fecha de elaboración y fecha de caducidad.
 - Etiqueta nutrimental.
- Hacer un listado de las empresas con los requerimientos mencionados anteriormente.
- Visitar los establecimientos de la comercializadora, ubicados en el centro comercial Triángulo Las Ánimas y Plaza Dorada.
- Asistir a las juntas de la asamblea.

→ Diagnosticar la forma en la que se comercializarán los productos hechos en Puebla de las empresas participantes.

- Clarificar los objetivos que se quieren alcanzar dentro de Yo compro Poblano.
- Seleccionar a los socios que representarán a la cabecera de la asamblea.
- Puestos de trabajo: Clasificación, además de las responsabilidades de cada uno, las tareas que se deberán cumplir dentro de la tienda y horarios.
- Entrevistar a los dueños de las empresas para conocer el pronóstico de sus ventas.

- Crear un diagrama de flujo que contendrá:
- Logística de los días de suministro: Al conocer las ventas se podrá hacer un cálculo para saber cuándo serán los días de abastecimiento, al igual que la mejor hora para hacerlo.

→ Diseñar una propuesta de organización empresarial.

- El cual contendrá propuestas para: Funcionamiento de área de ventas, Sistema de inventario, Atención al cliente, Protocolo de devolución o cambio, Procedimiento de contabilidad y Procedimiento de Recursos Humanos.

Resultados y discusión

Este manual es una herramienta que los socios de yo compro poblano utilizarán para dirigir y administrar su empresa. Con esto los socios tendrán un mejor control sobre los procesos de ventas, inventario, recursos humanos.

Con base a este manual la empresa Yo compro poblano crecerá, aplicando cada paso explicado dentro de este. Podrán tener una mejor organización de sus procesos y unificar a los socios para apoyarse entre ellos.

Los socios se vieron interesados desde un principio, cuando se les presento la propuesta de realizar un manual de operación. Por supuesto fue esencial explicar en qué consiste un manual y en que les iba a beneficiar.

Una parte muy importante para el desarrollo de nuestra propuesta de organización fue integrarnos con la comercializadora asistiendo a las asambleas que programaban para así poder conocer a los integrantes de este proyecto y la manera en la que todos los socios participaban. Tuvimos la

oportunidad de conocer a varios socios y lo más importante, sus productos para así ir recabando información a nuestra propuesta, ya que la comercializadora representa una gran oportunidad para ellos.

En el proceso de la realización del manual, se realizaron visitas a los puntos de venta de la comercializadora ubicados en El Triángulo Las Animas y Plaza Dorada, en estas visitas nos percatamos que existían diferentes áreas de oportunidad, en base a esto se crea la propuesta que es el desarrollo de un manual de operación el cual es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática, información, instrucciones, procedimientos de una organización para la mejor ejecución del trabajo, y así evitar errores que se suelen cometer dentro de las áreas funcionales de la empresa.

El proceso de ventas fue diseñado, de tal modo que solo tengan un vendedor y los socios puedan cubrir un par de turnos; esta parte del manual fue un poco inquietante ya que los socios se reusaban a contratar a un vendedor.

El manual de operación será entregado a la asamblea, la cual lo revisará y dará a conocer sus puntos de vista hacia él. Debido a que las decisiones se toman por votación, todos los socios debatirán si los apartados desarrollados serán tomados u omitirán los que no crean que sean apropiados para su contexto.

Conclusiones y recomendaciones.

La propuesta que se realizó pudo desarrollar una herramienta de organización para la comercializadora, en cuanto a ventas, inventario, control de procesos, etc. Gracias a este tipo de oportunidades que reciben las personas por parte de la Universidad Iberoamericana Puebla y el Ayuntamiento de la Ciudad de Puebla, se crea el apoyo hacia la economía mexicana, y hacia los productores artesanales que tienen las mismas

oportunidades que otras empresas para salir adelante.

Además, fomenta la conciencia de la sociedad poblana para apoyar a personas con capacidades magnificas de producción, dándoles una oportunidad en el mercado. Se creó una nueva manera de ver a empresas de economía social, debido a que se tuvo contacto personal con ellas, lo cual también despierta sentido común en nosotros como alumnos de una Universidad Jesuita.

“Ser para los demás” -San Ignacio de Loyola.

Referencias

- Secretaría de Economía. (2010). Número de empresas por municipio. 11 de agosto del 2017, de Sistema de Información Empresarial Mexicano Sitio web: <https://www.siem.gob.mx/siem/portal/estadisticas/xmun.asp?edo=21>
- Méndez, Patricia. (2017). El 99% de las empresas en Puebla son micro, pequeñas y medianas. E-consulta. Versión digital disponible en: <http://www.e-consulta.com/nota/2017-01-27/economia/el-99-de-las-empresas-en-puebla-son-micro-pequenas-y-medianas>
- Pineda, María. (2016). Es Puebla el cuarto estado con más informalidad laboral: INEGI. E-Consulta. Versión digital disponible en: <http://www.e-consulta.com/nota/2016-08-15/ciudad/es-puebla-el-cuarto-estado-con-mas-informalidad-laboral-inegi>
- Universidad Autónoma de México. (2016). Manual de Procedimientos. 11 de agosto del 2017, de UNAM Sitio web: <http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenio/info/6/1.html>
- Irigoyen, Elia. (2017). Catálogo de Productos. Proyecto de Economía Social "Emprendemos", Vol. Uno. 2-3,6 p.p
- Luis Alberto Cataño. (19 de mayo de 2017). Puebla, en el top 5 de comercio informal en el país. Miércoles 13 de septiembre 2017, de Imagen Poblana Sitio web: <http://imagenpoblana.com/17/05/19/puebla-en-el-top-5-de-comercio-informal-en-el-pais>
- Impacto de la implementación del código electrónico de productos. (2005). Maestría. Universidad Iberoamericana, Sitio web: <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014593/014593.pdf>
- Martín, R. A. (2010). Modelo normalizado de unidad de Inteligencia Competitiva y manual de operaciones: una propuesta. Inteligencia Y Seguridad: Revista De Análisis Y Prospectiva, (9), 67-93.
- Hernández, M. (2017). Ambulantes de Puebla no respetan acuerdo para vender. El Economista, 24-25.
- Quiroga, G. (1988). Organización y métodos en la administración pública, segunda edición, México.
- Rusenias, R. (1999). Manual de control interno, primera edición, Argentina.
- Gorisov, S. (2005). The Scale and Structure of Informal Employment in the Russian Economy. Russian Social Science Review, vol. 46, no. 3. Green, P.
- Fonart, D (2014). Manual de diferenciación entre manualidad y artesanía. UNAM.
- Camargo, F.. (2009). Manual de procedimientos para empresas públicas o privadas. México: BUBOK.
- Serrano Cañas, J. M. (2012). Las empresas de la economía social. Más allá del comentario a la Ley 5/2011, de economía

social. Revista De Fomento Social, 67(265), 147-151.

- Castellanos Varas, J. (2013). EL SERVICIO AL CLIENTE: UNA ESTRATEGIA PARA COMPETIR EN MERCADOS GLOBALES. 18 de Octubre del 2017, de Repositorio Institucional de la UMNG Sitio web: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/11982/1/EL%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE%20UNA%20ESTRATEGIA%20PARA%20COMPETIR%20EN%20MERCADOS%20GLOBALES.pdf>