

# Plan de requerimientos de mejora en el proceso administrativo de la tienda de abarrotes “Susy”.

Villarreal Luis, Diego Abraham

2023

---

<https://hdl.handle.net/20.500.11777/5694>

<http://repositorio.iberopuebla.mx/licencia.pdf>

# Plan de requerimientos de mejora en el proceso administrativo de la tienda de abarrotes “Susy”

Ortiz de la Cruz Alejandra Jazmín (tercer semestre en Ingeniería de Negocios)<sup>1</sup>, Villarreal Luis Diego Abraham (cuarto semestre en Ingeniería de Negocios)<sup>1</sup>, Chávez Jiménez Jesús Alejandro (tercer semestre en Ingeniería de Negocios)<sup>1</sup>, Castillo Criollo Daniel Emiliano (segundo semestre en Ingeniería de Negocios)<sup>1</sup>,\* Jaramillo Bañuelos José David (profesor responsable)<sup>1</sup>, López Molina Ma. Guadalupe (profesora asesora)<sup>1</sup>, Morúa Álvarez Nora (profesora asesora)<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>Universidad Iberoamericana Puebla, San Andrés Cholula, Puebla, México

## Resumen

Una gran problemática que existe en México es el hecho de las empresas con mayor PIB nacional que se tiene, no sobreviven más allá de los 3 primeros años, por ende, es preocupante esta situación actual; por lo que, hemos decidido enfocarnos en esta situación, e investigar más allá de lo superficial. Un estudio de INEGI (CETRO-CRECE), muestra que el comercio al por menor es el tipo de microempresa que más presenta en México. Con estas variables se puso en marcha un diagnóstico para saber lo que les duele o en su defecto sus contras de estas microempresas.

Para realizar el diagnóstico en la localidad de San Andrés Cholula, se notó una tienda abarrotera que tiene está en buen lugar y es una tienda de primera necesidad para muchas personas de dicha zona. Con datos secundarios recabados por diversas fuentes, lo general de los problemas que tienen las tiendas abarroteras son la inseguridad, el comercio informal y el exceso de impuestos. Para sacar los problemas que tiene esta tienda, se hizo una breve encuesta al gerente de la tienda y nos señaló sus problemas. Finalmente, se obtuvo el plan de requerimientos para mejorar los procesos de la tienda de abarrotes, donde se hace inca pie en tener un gran equipo de trabajo para la repartición de responsabilidades y tener sectores de la empresa muy bien conformados y que sean eficientes.

**Palabras clave:** microempresa, problemas administrativos, apoyos.

\***Autor Corresponsal:** diego.villarreal@iberopuebla.mx

## Introducción

México es un país con una Economía diversa y en constante crecimiento. A lo largo de los años, las empresas de México han contribuido al Desarrollo económico del país, y han sido un motor importante a la hora de crear empleo e innovar. Es importante destacar la gran variedad de empresas que existen en México. Desde pequeñas empresas familiares hasta grandes corporaciones internacionales, hay una amplia gama de empresas que operan en diferentes sectores de la Economía.

En México, hay una gran preocupación por las empresas que se crean y no sobreviven ni 2 años en el mercado, o no se consolidan a su mercado meta o potencial, por ende, hay un limbo donde existe desinformación al hacer empresa, y al mantenerla para seguir creciendo, resolviendo necesidades que los consumidores presentan. Estudios del INEGI acerca del desarrollo de la competitividad empresarial (CETRO-CRECE), muestra que la gran parte de las empresas creadas son para el comercio al por menor, cabe aclarar que son empresas de tipo MiPymes [1].

Otro estudio del INEGI, mostro en un Censo Económico de 2019, informa que en México existe un total aproximado de 998 mil 120 tiendas de abarrotes, lo que representa el 44.81% al subsector de comercio al por menor de abarrotes, alimentos, bebidas, hielo y tabaco [2].

Por parte del mismo Censo señala que las tiendas de abarrotes emplean aproximadamente 1 millón 940 mil 022 personas, esto equivale al 26.11% del empleo total de México en el comercio [2].

Con esto último, se decide investigar un poco más y se muestra lo preocupante sobre como nuestras empresas

mexicanas no están lo suficientemente preparadas como para ser competitivas, por lo cual, al seguir indagando más a fondo sobre los problemas que presentan y realizar un diagnóstico para presentar un plan de mejora en el proceso administrativo que tienen.

Al igual, a la Economía de México le conviene bastante que estas microempresas sigan existiendo por el hecho de que un gran porcentaje del PIB nacional es con base en ellas, también, se da un gran porcentaje de empleo a la sociedad mexicana. También, un reporte de la Secretaría de Economía demuestra que las MiPymes está integrado por unidades económicas [6].

Es de suma importancia que estas tiendas sigan existiendo para ofrecer los productos de primera necesidad de una forma rápida y mantener los precios bajos de los productos para los consumidores.

Con base en una herramienta del INEGI (DENUE), se pudo notar que actualmente hay 731 abarroteras, esto nos dice que hay bastantes tiendas abarroteras de venta al por menor, que está plagada y donde se debe buscar una ventaja para no vender poco [3].

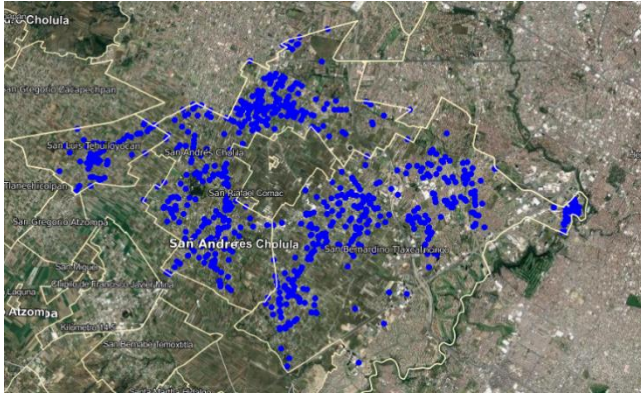


Fig. 1. Mapa de San Andrés Cholula que muestra puntos de tiendas de abarrotes [3].

Se elige una tienda de abarrotes llamada “Susy” para hacer la investigación cualitativa, donde profundizaremos en los problemas que tienen y encontrados en fuentes de información secundarias. Al igual, proponer una lista de requerimientos para mejorar su situación administrativa actual.

Con ayuda de los siguientes objetivos específicos se va a describir la situación actual de la tienda de abarrotes, diagnosticar los problemas en su proceso administrativo y estructurar el manejo de la información para exponer la posible mejor de la tienda.

### Experimentación

Para iniciar con la descripción de la empresa y diagnosticar la microempresa se usó fuentes primarias, es decir, salir a sacar datos para hacer información relevante para nosotros. Nos apoyamos de la herramienta tradicional; una encuesta que se realizó el gerente de la tienda de abarrotes. La encuesta y una serie de entrevista nos apoyó para desarrollar los objetivos específicos.

#### *Describir la situación actual de la tienda de abarrotes.*

Se realizó una encuesta y series de entrevistas a la abarrotería “Susy”, donde se notó ser una microempresa con un buen cimiento para crecer, es una tienda donde venden productos de primera necesidad, bebidas, papas fritas, algunas medicinas catalogadas de primera necesidad como; aspirinas, ibuprofeno, paracetamol. Al igual, son distribuidos por Barcel, Bimbo, Bonafont, Ciel, Coca-Cola, Sabritas, PepsiCo, entre muchas más.

En su organigrama no presentan un gran esquema, es una empresa de un tamaño micro, es decir, de 0 a 5 personas. En este caso, son 3 personas las que están trabajando.

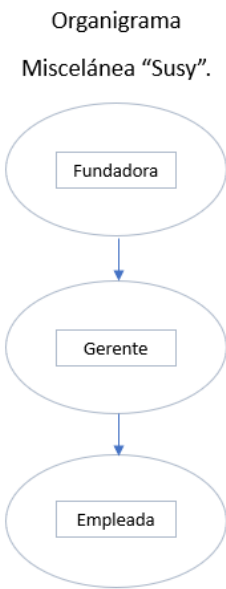


Fig. 2. Organigrama de la tienda de abarrotes “Susy”.

En la Figura 2, se muestran a 3 personas que operan la microempresa, la fundadora, se encuentra raramente en la empresa y solo en ocasiones muy contadas; la mayor parte de quien opera la tienda es el gerente, el cual tiene más interacción con los clientes y la maneja a un 80%. Por último, se encuentra la empleada que trabaja a medio tiempo y apoya cuando el gerente no se puede presentar por diversas situaciones.

Se caracterizan por el segmento elegido, que es el nicho de mercado, donde buscan resolver las necesidades no abarcadas en su mercado meta. Y así, tener una ventaja competitiva contra sus competidores.

En relación con sus competidores, en la zona que se encuentran, ellos mencionan que son Oxxo; por los productos que similares que venden y SuperRola; por los bajos precios que manejan en sus productos. Se diferencia de ellos, por la atención al cliente que manejan y buena locación que manejan, porque se encuentran al lado de muchos fraccionamientos; son los elegidos por mantener bajos precios y el buen lugar donde se encuentran.

Para retener y atraer más clientes usan una calidez y comprensión en el trato a las personas. El que presumen mucho son los precios competitivos que siempre buscan mantener, al igual que cumplen con los valores y principios que guían su empresa, como la amabilidad al cliente y la voluntad de servicio.

Como corporación tiene un trato digno al personal y se cumplen los derechos laborales que sus empleados merecen y reciben. Con base en la motivación de sus empleados se usa la motivación intrínseca pero también “procurarlos” donde se respeten sus derechos humanos y laborales. No manejan con algún bono o motivación más allá del respeto; ni siquiera un reconocimiento.

Como obstáculos que presento la microempresa, fue la pandemia, que en general al país presento perdidas, la inflación actual que presente el país. Para resolver o

minimizar los problemas usaron la persistencia para mejorar como organización y la búsqueda de productos más económicos.

Se usa la herramienta de FODA.

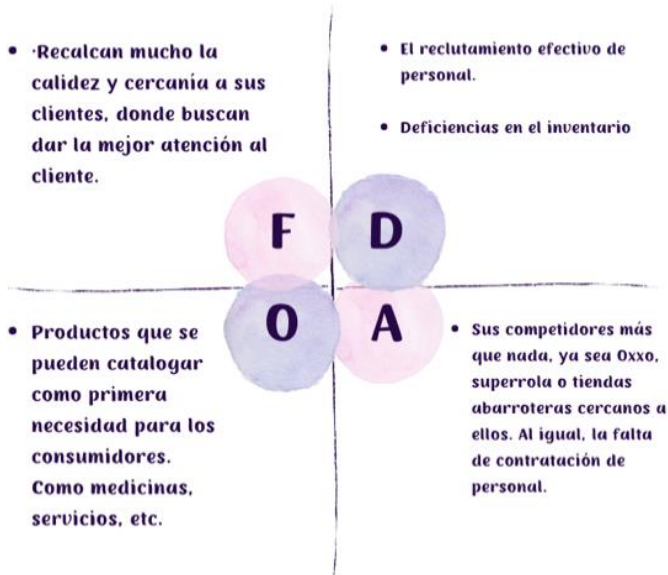


Fig. 3. FODA de la tienda de abarrotes "Susy".

Como se pudo ver en el foro de Banamex, uno de sus principales riesgos es la inseguridad que manejan al igual la inflación descontrolada.

Busca innovarse, con ayuda de nuevas tecnologías que llegan a México, intentan integrando por completo la tecnología, como los pagos de servicios, pagar con tarjetas, una base de datos para controlar su inventario.

No miden el desempeño que su empleada hace, como empresa para saber si están bien o no, se centran totalmente en lo financiero; utilidades.

Siempre buscan tener la normativa vigente, que el gobierno presenta y dicen que afectan en el precio final al cliente.

*Diagnosticar los problemas en el proceso administrativo.*

Con base en lo recabado de la encuesta y entrevista se enlistan los problemas que se resaltan dentro de su administración como empresa.

1. Falta de personal, como bien dicen ellos, no pueden tener una gran contratación de personal o efectiva de ella.
2. Falta de motivación a los empleados, la motivación es de suma importancia a la hora querer procurar a tus empleados, ya se de lo más mínimo un reconocimiento o bono, puede hacer que se presenten y hasta eso aumentar la contratación.
3. Falta de visión, aunque buscan conservar su clientela y atraer nuevos, no se ve más allá de ser una tienda normal de abarrotes.
4. No poseer un gran equipo de trabajo, se ve que solo una persona es quien maneja todo lo interno y externo de la microempresa, no obtiene ayuda de nadie y para un futuro puede ser malo.
5. Deficiencia al contratar personal.

6. Falta de capacitación de personal.
7. Establecer políticas y procedimientos claros, aunque haya un trato bueno a sus empleados, no hay existencia de políticas concretas y una serie de procedimientos a la hora de realizar las actividades de la empresa.
8. Deficiencia en los sistemas de gestión empresarial.

*Estructurar el manejo de la información para mejorar el proceso administrativo.*

Con relación a los problemas expuestos se va a profundizar para tener un mejor manejo de la información y así exponer de una mejor manera los puntos de mejora.

Antes de iniciar, es importante recalcar, que no podemos saber más allá la situación financiera estable que ellos dicen, no se nos permitió indagar en esa parte.

1. Falta de personal, tanto este punto como el 4, están relacionados en el manejo de la microempresa, sin tomar en cuenta la contratación para aumentar el personal dentro de ella, lo que se puede es repartir mejor las responsabilidades de la microempresa y capacitar a los empleados para que sea la ayuda en la microempresa.
2. Falta de motivación a los empleados, más allá de la motivación intrínseca que presentan, debe haber bonos monetarios o al menos reconocimientos, para que los empleados en cuestión se sientan cómodos y seguros dentro de la microempresa. Con base en lo que dicen sobre procurarlos, no se nota más allá de cumplir con sus derechos que siempre se debe cumplir.
3. Falta de visión, no se ve una meta fija que se quiera alcanzar, solo el mantener su clientela.
4. No poseer un gran equipo de trabajo, como se dijo se relaciona abiertamente con el punto 1, no existe una repartición de responsabilidades.
5. Deficiencia al contratar personal, como no encuentran una mejor manera o una manera de contratación, es imposible repartir las responsabilidades a todo su equipo de trabajo.
6. Falta de capacitación de personal, como se dijo en los puntos anteriores, la capacitación es una buena aliada para dividir la responsabilidad y confiar en tus empleados, donde les otorgas seguridad y confianza en sí mismo.
7. Establecer políticas y procedimientos claros, es importante definir los procedimientos a la hora de realizar las actividades de la microempresa, esto te ahorra bastante tiempo y es fundamental en la capacitación del personal.
8. Deficiencia en los sistemas de gestión empresarial, es verdad que cuenta con la tecnología para registrar sus inventarios de las unidades que cuentan, pero presentan fallas o caídas de este software y eso se refleja en pérdidas de tiempo. Es importante siempre revisar el sistema para tener la mejor eficiencia en la gestión de la empresa.

## Resultados y Discusión

Los resultados que se pudieron obtener con relación a los objetivos señalados, la investigación que realizamos de acuerdo con el tema, las encuestas elaboradas para usar como apoyo del proyecto y la recopilación de la información primaria obtenida con base en los medios utilizados nos mostraron los siguientes resultados:

Se hizo notar diferentes situaciones que son detonantes para no poder crecer o mejorar dichas tiendas abarroteras de comercio al por menor, así buscando poder pasar de ser un tipo de microempresa sin bases sólidas a ser una empresa mejor consolidada lo cual nos permita pelear de una mejor manera con los oponentes en el dicho mercado el cual es muy competitivo y se debe de ser sobresaliente para sobrevivir en este mercado. Aunque si es la realidad que tenemos tener como base una buena locación la cual este rodeada del sector de clientela que estas buscan para que así se vayan con dicha abarrotera en lugar de otro comercio de autoservicio, pues muchas personas siguen eligiendo algunas tiendas que compiten con este sector pero tienen una base administrativa y una mejor mercadotecnia como lo son tiendas como OXXO o SuperRola por el renombre de las marcas que se relacionan generalmente con un buen abastecimiento de suministros del mismo tipo.

Hoy en día, la tienda de abarrotes que escogimos nombrada "Susy" tiene una muy buena situación puesto que no tiene competencia en sus alrededores cercanos lo cual le permite ser el abastecedor de su minúsculo círculo, con la resolución de los problemas que se le presentan se puede generar un proceso de mejora bastante la percepción que se tiene acerca de la microempresa nombrada "Abarrotes Susy".

Como una generalidad, se busca el poder hacer una presentación de un plan de requerimientos que fomente la mejora de la tienda de abarrotes "Susy" lo cual nos permite aumentar su desarrollo dentro del mercado.

1. Como principal, se puede realizar un análisis de los procesos ejecutados actualmente que se generan, donde se busca identificar tanto sus fortalezas como las debilidades, para que así se logre mejorar las áreas designadas donde se requiera de dicho proceso. Como resultado se obtiene ver la falta de personal que este capacitado para la repartición de puestos del personal y así formar un equipo de trabajo eficiente y apto, al igual que se puede agregar la falta de personal que cumpla con dichos requisitos.
2. Definir los objetivos y metas, y así como única meta que se manejan es el tener más clientela y por otro lado como objetivos son el mantener a los clientes actuales, y seguir teniendo precios competitivos los cuales nos permitan tener la capacidad de seguir peleando en el mercado.
3. La capacitación del personal, es lo que más le hace falta a esta microempresa, pues al igual que la actividad de contratación del mismo, es imposible obtener un desarrollo cuando solo una persona es aquella la que se debe encargar de todo el trabajado ejercido en la microempresa, pues hay bastantes sectores que se deben definir como lo financiero,

RRHH, etc. Donde una sola persona no se puede encargar de todo puesto que por muy capaz que sea esta no va a ser igual de eficiente que si cuenta con un apoyo para realizar las actividades. También es importante capacitar el personal en base a, las actividades que estas harán para que así se puedan separar los sectores de actividades y que se haga de la mejor manera los ejercicios empresariales.

4. Mejorar los sistemas de gestión, se tendría que revisar y obtener un mejor Sistema de registro de inventarios para evitar esas pérdidas de tiempo o dinero. Al igual, se propone el automatizar los pagos a proveedores o compras que se hagan en la microempresa; la manera en cómo se gestionan muchas empresas recientes ha hecho crecer el mercado y que no es necesario un mantenimiento o conteo tan constante, que no haya errores a la hora de hacer pagos, para una correcta administración de ventas.
6. Al exponer los pasos a seguir de una manera clara y comprensible para todos los miembros de la plantilla de trabajo, se reduce la posibilidad de malentendidos y se minimiza la probabilidad de errores. Además, los procedimientos claros ayudan a garantizar que se sigan los mismos procesos en toda la organización, lo que aumenta la eficiencia y la efectividad.

Cumplir con los procedimientos establecidos es fundamental para lograr los resultados deseados al realizar una actividad dentro de la organización. Si los procedimientos no se siguen adecuadamente, pueden surgir problemas y retrasos que pueden afectar negativamente la calidad del trabajo y la satisfacción del cliente.

7. Monitorear y evaluar continuamente los procesos administrativos es una práctica valiosa para cualquier organización, incluyendo microempresas. Al hacerlo, se puede identificar oportunidades de mejora y ajustar los procesos para maximizar la eficiencia y la efectividad. Además, al evaluar y monitorear los procesos, se pueden detectar posibles problemas antes de que se conviertan en problemas mayores y se puedan implementar medidas preventivas. Esto puede ayudar a minimizar los errores y a mejorar la calidad del trabajo, lo que a su vez puede aumentar la satisfacción del cliente y la reputación de la organización.

En el contexto de la tienda de abarrotes en la que se está trabajando en este proyecto, la evaluación y el monitoreo continuo de los procesos pueden ser especialmente valiosos. Al recopilar datos sobre el rendimiento de la tienda y analizarlos, se pueden identificar patrones y tendencias que pueden utilizarse para experimentar con nuevos enfoques y estrategias.

puede ser esencial para sobrevivir y prosperar en un entorno empresarial cada vez más competitivo.

Se considera acatar a la perfección los requerimientos expuestos para seguir creciendo, ya que, consideramos la gran oportunidad que tienen en resolver necesidades que nadie toma en el mercado. Se enfocan mucho en la atención al cliente, pero dejan a un lado la motivación de su propio personal. No se ve interés alguno de realizar algún reconocimiento para mejorar la actitud del personal.

El capacitar al personal o empleados, le facilitará a una gran medida el trabajo y así convertirse en un gran equipo de trabajo. Existen demasiadas ventajas con relación a capacitar; mejorará la satisfacción y el nivel de motivación del personal, al igual, que se tendrá la retención del personal; una de las mayores debilidades que posee la microempresa. También, existe la posibilidad de que al capacitarlos haya una mayor antigüedad de ellos en la microempresa. Disminuirá la obsolescencia de los conocimientos en el personal, abra una menor rotación de empleados, permite explotar las funciones de los empleados para que sean rápidos y eficaces.

Aparte de que beneficia al trabajador como tal para poder incrementar el número de ventas, siendo este el principal objetivo de la tienda es necesario que se respeten los puntos como los derechos del trabajador y que se encuentre en una zona de trabajo óptima.

Creemos, que podrán tomar una serie de mejores decisiones en la empresa o dudar menos de qué hacer en situaciones dentro de la jornada laboral de la tienda de abarrotes.

### **Conclusiones, perspectivas y recomendaciones**

Se logro exponer los problemas que la tienda de abarrotes “Susy” que se presenta de una manera detallada y fácil para su comprensión, al igual, con base en los estudios del INEGI es posible detallar la gran cantidad de microempresas sobre tiendas de abarrotes en la zona de San Andrés Cholula, en otras palabras, es que el mercado de microempresa de venta al por menor está plagado, por ende, se recomienda mejorar con estos puntos para tener una ventaja competitiva.

Por el hecho, de mejora en los procesos administrativos se notará una vista nueva de la empresa donde está más complementada y se encuentra más posicionada para poder contra sus competidores más fuertes, que, en este caso, son

empresas grandes y que se eligen por su nombre de marca. Para competir con estas grandes empresas se recomienda la mejora de los sistemas de gestión, con la cual se mejorará la eficiencia de los procesos y por resultado poder vender más al tener mejor organización de los inventarios con esta ayuda. También, se recalca el monitorear y evaluar estos procesos, siempre es bueno estar revisando los procesos para detectar problemas y resolverlos o hasta prevenirlos.

Gracias a fuentes de información secundarias como el INEGI Censos y Diarios, nos ayudó a exponer de una manera muy real la situación actual del país con relación a estas microempresas, donde se muestran gran pérdida de ellas por la mala administración y la importancia de ellas, donde son la conexión del aspectos cultural y tradicional, en la cuales ayudan a la sociedad mexicana en obtener un empleo. Por eso, se recalca y recomienda bastante la contratación de un buen personal y tenerlos motivados para seguir creciendo y ofreciendo una buena oferta de trabajo, donde ellos ganen y por lo consecuente la microempresa igual.

La información recabada ayudó a entender en cómo está formada una tienda de abarrotes de manera práctica; sin necesidad de investigar en internet, lo que nos permitió hacer una preparación de lo que nos planteamos para mejorar la tienda de abarrotes en sí.

## Referencias

1. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), “Demografía de los Negocios”, Org.mx. [En línea]. <https://www.inegi.org.mx/temas/dn/> . [Consultado: Marzo 2023].
2. Instituto Nacional de Estadística y Geografía, “Censos Económicos 2019”. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. INEGI, 2013. <https://www.inegi.org.mx/programas/ce/2019/> [Consultado: Marzo 2023].
3. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), “Directorio Nacional de Unidades Económicas. DENUÉ”, 2014. Pathria R. K. y Beale D. Paul. **Statistical Mechanics**. Elsevier, 1996. <https://www.inegi.org.mx/app/mapa/denue/default.aspx> [Consultado: Marzo 2023].
4. “ERRORES que cometen las Tiendas de Abarrotes”, Tendi, 22-sep-2021. <https://www.tendi.com.mx/errores-que-cometen-las-tiendas-de-abarrotes/> . [Consultado: Marzo 2023].
5. I. de A. en C. E. S. Q. O. C. P. M. D. en M. se I. D. a. La pandemia y E. un C. del 60% P. el F. del 2020 lo Q. ha S. a. D. E. a. P. L. E. N. de la pandemia., “Digitalización de las PyMEs en la era post-Covid-19”, Gob.mx. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/586206/Reporte-TMEC\\_n65-esp\\_20201016\\_a.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/586206/Reporte-TMEC_n65-esp_20201016_a.pdf) . [Consultado: Marzo 2023].
6. Banco Nacional de Comercio Exterior, S. N. C., “Se difunden estadísticas detalladas sobre las micro, pequeñas y medianas empresas del país”, gob.mx. <https://www.gob.mx/bancomext/prensa/se-difunden-estadisticas-detalladas-sobre-las-micro-pequenas-y-medianas-empresas-del-pais> . [Consultado: Marzo 2023].
7. C. Valdivieso, “9 Beneficios de Capacitar al Personal”, Portia, 20-ene-2021. <https://www.portia.cl/9-beneficios-capacitar-al-personal/> . [Consultado: Marzo 2023].