



Detección de factores que originan bajas ventas en empresa de conveniencia de Cd. De Sabinas, Coah

GRICELDA CHAVEZ CASTRO¹, CLAUDIA DEYANIRA PORTALES GONZÁLEZ¹, ANA MARIA ANGUIANO CORPUS¹, MARIA MAGDALENA ESQUIVEL LOZANO², MÓNICA LARISSA CHÁVEZ CASTRO³, ALICIA LIZETH VENEGAS TORRES³ y OLIVIA LIZBETH GACRÍA MARTÍNEZ³

1 Instituto tecnologico de la region carbonifera, 2 INSTITUTO TECNOLOGICO DE LA REGION CARBONIFERA, 3 INSTITUTO TECNOLOGICO DE LA REGION CARBONIFERA. gricchavez@hotmail.com

La investigación consiste en un proceso sistemático y organizado que permita analizar el comportamiento de variables de estudio e identificar aquellas que propician baja de ventas en la tienda de conveniencia ubicada en Cd. de Sabinas, Coahuila.

La investigación se desarrolla en dos etapas, durante la primera se recopila información a través de observación y búsqueda documental, sobre los factores que afectan las ventas de la empresa.; variables como calidad en servicio, innovación de productos, higiene en el establecimiento, prestigio, certificaciones, premios, disponibilidad de servicios. La segunda etapa se hará análisis de información recopilada en encuestas y entrevistas a clientes y trabajadores de la empresa, así como revisión de información documental proporcionada por la organización para identificar con exactitud factores que origina ventas bajas en la Tienda de Conveniencia , empresa dedicada a comercializar y distribuir en forma rentable productos del ramo dulcero, abarrotes, bebidas alcohólicas, café, entre otros.

La investigación se orienta a conocer deficiencias de la tienda y conocer las expectativas que los clientes tienen de ella actualmente, mejorando así sus servicios y la actitud de sus empleados.

El modelo de investigación es descriptivo ya que el conocimiento sobre los factores que provocan la disminución de las ventas en la tienda de conveniencia investigada es nula. Al llevar a cabo la investigación se podrán explicar los factores que propician disminución o incremento de ventas de la empresa.

La investigación utilizado fue documental y de campo, ya que reúne ciertas características basadas en la búsqueda, análisis, crítica y conclusiones que fueron obtenidas a base de entrevistas y encuestas realizadas a los clientes frecuentes y empleados en la tienda de conveniencia, así como documentación prestada por la empresa.

En la búsqueda documental, se recabo información de importancia para esta investigación al revisar y analizar los registros de ventas diarias y mensuales proporcionadas por el administrador de la misma.

En la investigación de campo realizada, se aplicaron encuestas y entrevistas a clientes y empleados de la empresa; la observación, fue utilizada al estar presencialmente en la sucursal. Se observó el desempeño de los empleados, así como las reacciones de clientes al recibir el servicio o producto solicitado, esto complemento la información recolectada mediante la encuesta y con ello, poder concluir el análisis y detectar los factores que ocasionan bajas ventas en empresa de conveniencia investigada.

Los resultados obtenidos después del análisis de la información muestran factores que propician bajas ventas en la empresa de conveniencia, resaltando falta de promoción, cercanía de la competencia, productos que no cuentan con precio señalado, ubicación de productos dentro del establecimiento, lentitud del personal.

Se concluye que la presente investigación es de gran ayuda para el administrador de esta tienda de conveniencia, preocupado por ofrecer nuevas alternativas a los clientes mejorando el sistema operativo en las instalaciones de la tienda innovando de esta manera el servicio ofrecido, tomando en consideración los resultados antes mencionados.