



# 20<sup>th</sup> International Conference- Science, Technology and Innovation

## Booklets



RENIECYT - LATINDEX - Research Gate - DULCINEA - CLASE - Sudoc - HISPANA - SHERPA UNIVERSIA - Google Scholar DOI - REDIB - Mendeley - DIALNET - ROAD - ORCID - VJLEX

**Title:** Proposal of an integral model for measuring productivity in a convenience store in Villahermosa, Tabasco

**Authors:** GARCÍA-JERÓNIMO, Beatriz, NOTARIO-PRIEGO, Roger, GARCÍA-REYES, David Antonio and NOTARIO-PRIEGO, Ezequiel

**Editorial label RINOE:** 607-8695

**BECORFAN Control Number:** 2023-03

**BECORFAN Classification (2023):** 111213-0301

**Pages:** 06

**RNA:** 03-2010-032610115700-14

### RINOE - Mexico

Park Pedregal Business. 3580-  
Adolfo Ruiz Cortines Boulevard –  
CP.01900. San Jerónimo Aculco-  
Álvaro Obregón, Mexico City  
Skype: MARVID-México S.C.  
Phone: +52 1 55 6159 2296  
E-mail: [contact@marvid.org](mailto:contact@marvid.org)  
Facebook: MARVID-México S. C.  
Twitter: @Marvid\_México

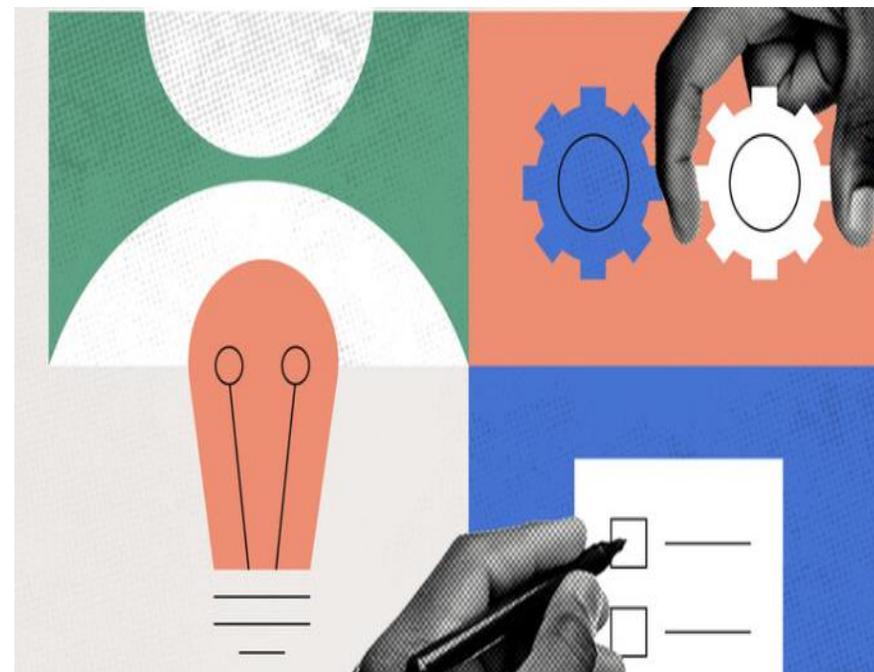
[www.rinoe.org](http://www.rinoe.org)

### Holdings

Mexico	Peru
Bolivia	Taiwan
Cameroon	Western
Spain	Sahara

# Introducción

La productividad y competitividad en las organizaciones es un tema de gran valor para la existencia de las mismas, cabe señalar que toda organización para su buen funcionamiento debe ser productiva y competitiva. Esta investigación centra su interés en la productividad y competitividad, entendiendo entonces, que la productividad es hacer el trabajo de la mejor manera posible optimizando los recursos disponibles para lograr las metas establecidas dentro de la organización y a su vez, se basa en factores tangibles e intangibles.



# Metodología

Se muestra un instrumento de medición integral de la productividad con el que se trabajó para obtener información relativa a los avances logrados en el esquema total de la tienda de conveniencia. Para la pertinencia del estudio se decidió dividir la aplicación del instrumento por departamentos los cuales fueron:

- ♣ Recursos humanos.
- ♣ Área comercial
- ♣ Dirección de operaciones



# Resultados

Después de la aplicación del instrumento en cada departamento, se procesaron los datos y se obtuvieron los siguientes resultados:

RECURSOS HUMANOS	Porcentaje
Satisfacción del cliente	93%
Liderazgo	91%
Desarrollo del personal y gestión del capital int.	89%
Admón. de la información tecnológica	78%
Planeación estratégica	90%
Gest. Y mejora de los procesos	93%
Impacto en la sociedad	83%
Resultados	80%
	87%

Tabla 9 Resultados en porcentaje del área de Recursos Humanos.

ÁREA COMERCIAL	Porcentaje
Satisfacción del cliente	84%
Liderazgo	91%
Desarrollo del personal y gestión del capital int.	86%
Admón. de la información tecnológica	87%
Planeación estratégica	89%
Gest. Y mejora de los procesos	89%
Impacto en la sociedad	93%
Resultados	90%
	89%

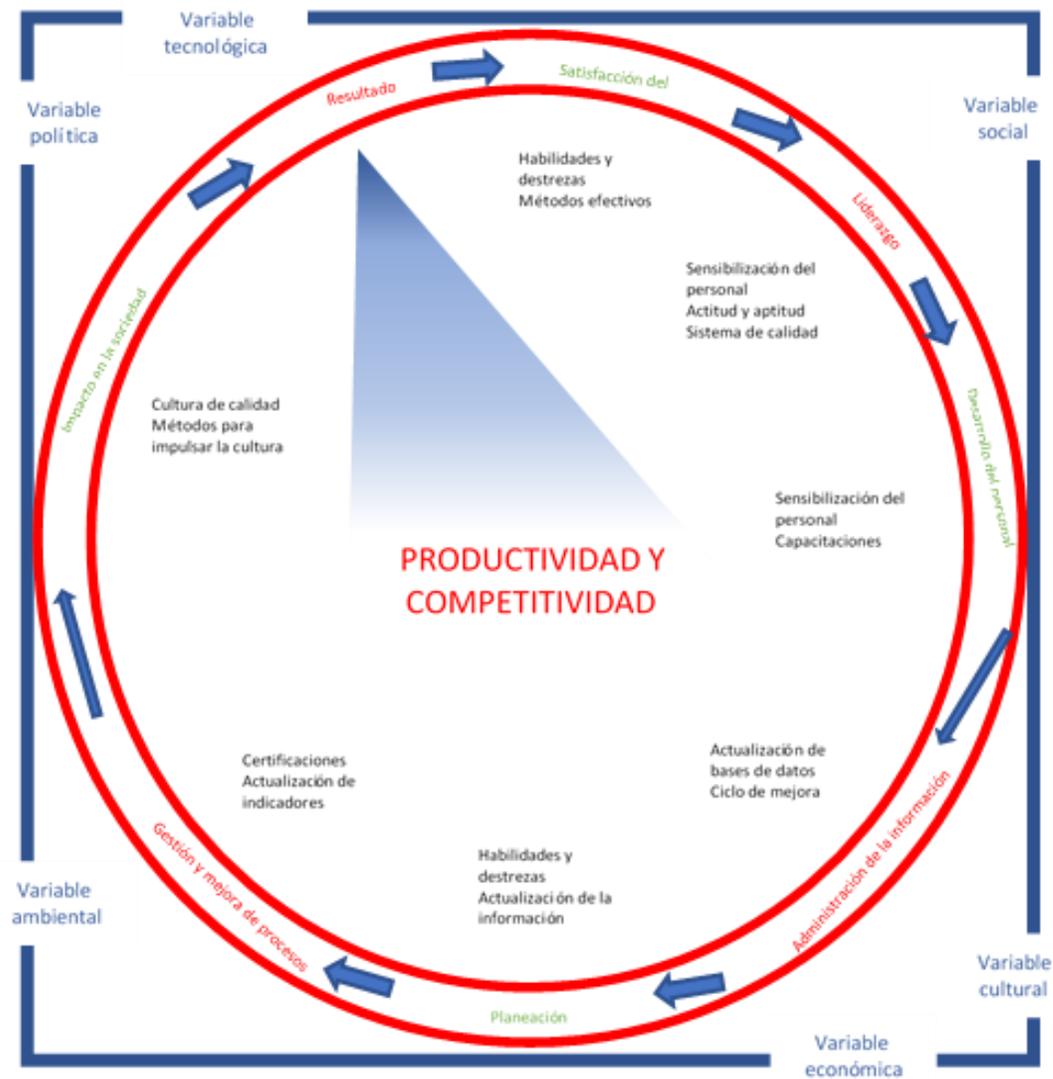
Tabla 10 Resultados en porcentaje del área Comercial.

DIRECCIÓN DE OPERACIONES	Porcentaje
Satisfacción del cliente	91%
Liderazgo	94%
Desarrollo del personal y gestión del capital int.	84%
Admón. de la información tecnológica	87%
Planeación estratégica	90%
Gest. Y mejora de los procesos	95%
Impacto en la sociedad	90%
Resultados	88%
	90%

Tabla 11 resultados en porcentaje del área de Dirección de operaciones.

# Anexos

Al analizar los resultados obtenidos del instrumento de autodiagnóstico a través del modelo de medición integral de la productividad, se pudo identificar algunas deficiencias que presenta la tienda de conveniencia y de acuerdo al personal de la organización es referente a la administración de la información y de la tecnología donde se presentan algunas oportunidades de mejora como lo son la actualización de información en las bases de datos para planear, administrar y evaluar los procesos, el análisis consistente de la información y los datos incluyendo la retroalimentación de los clientes. Al realizar este análisis se puede brindar a la organización oportunidades de mejoramiento.



# CONCLUSIÓN

En el presente proyecto se planteó un modelo de mejoramiento de productividad para una tienda de conveniencia en Villahermosa, Tabasco, dicho modelo servirá a la empresa para mejorar las áreas que salieron bajas en productividad de las áreas analizadas mediante el instrumento de medición basado en 8 criterios, con los cuales pudimos medir 3 áreas (Recursos Humanos, Área Comercial y Dirección General). El modelo es adaptativo y flexible a las variables del contexto y con elementos importantes para que sea útil en el contexto que se emplee, de esta manera, el estudio orienta a la empresa hacia la productividad y de mismo modo, pretende impulsar la competitividad para que logre posicionarse exitosamente en el mercado actual



# Referencias

- Camue, A., Carballal, E., y Toscano, D. (2017). Concepciones teóricas sobre la efectividad organizacional y su evaluación en las universidades. *Cofin Habana*, 11(2), 136-152. <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v11n2/cofin10217.pdf>
- Caraballo, H., Ferrer, J., y Sierralta, B. (2016). Productividad y política industrial en Venezuela y el Mercosur. *Cuadernos Del Cendes*, 33(92), 59-78. <http://ve.scielo.org/pdf/cdc/v33n92/art04.pdf>
- Díaz, N., Leal, M., y Urdaneta, A. (2018). ADN organizacional y productividad en las empresas familiares Organizational DNA and productivity in the family business Introducción. *Desarrollo Gerencial*, 10(1), 105-122. <https://doi.org/10.17081/dege.10.1.2987>
- Kato, E. (2019). Productivity and innovation in small and medium enterprises. *Estudios Gerenciales*, 35(150), 38-46. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2019.150.2909>
- Kour, J., El-Den, J., y Sriratanaviriyakul, N. (2019). The role of positive psychology in improving employees' performance and organizational productivity: An experimental study. *Procedia Computer Science*, 161, 226-232. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.118>
- Rojas, M., Jaimes, L., y Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 39(6). <http://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Villarreal, A. (2013). Evolución y Cambio de la Organización y su Administración. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 8(2), 101-111. [http://www.spentamexico.org/v8-n2/A6.8\(2\)101-111.pdf](http://www.spentamexico.org/v8-n2/A6.8(2)101-111.pdf)



© RINOE-Mexico

No part of this document covered by the Federal Copyright Law may be reproduced, transmitted or used in any form or medium, whether graphic, electronic or mechanical, including but not limited to the following: Citations in articles and comments Bibliographical, compilation of radio or electronic journalistic data. For the effects of articles 13, 162,163 fraction I, 164 fraction I, 168, 169,209 fraction III and other relative of the Federal Law of Copyright. Violations: Be forced to prosecute under Mexican copyright law. The use of general descriptive names, registered names, trademarks, in this publication do not imply, uniformly in the absence of a specific statement, that such names are exempt from the relevant protector in laws and regulations of Mexico and therefore free for General use of the international scientific community. BECORFAN is part of the media of RINOE-Mexico., E: 94-443.F: 008- ([www.rinoe.org/booklets](http://www.rinoe.org/booklets))