

CAPITULO V

TIENDAS OXXO UNA OPCIÓN REAL EN LA COMPRA RÁPIDA Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN NAVOJOA COMO PARTE DE LA REGIÓN DEL MAYO.

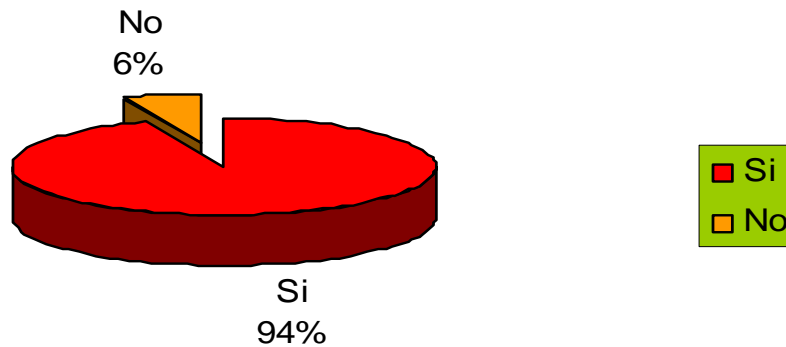
5.1 Análisis e Interpretación de resultados

Como ya se señaló con anterioridad sobre la aplicación de los cuestionarios tanto a clientes o consumidores como a líderes de tienda, lo que arroja algunos resultados que vale la pena analizarlos:

Resultados de cuestionario aplicado a consumidores

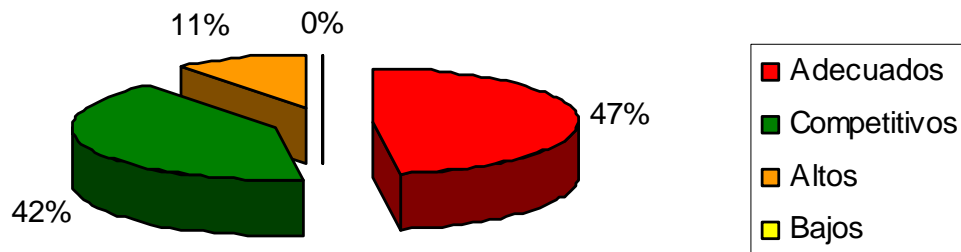
1. En primer lugar se planteó el cuestionamiento sobre las expectativas que tiene el consumidor, a lo que el 93.75% respondió afirmativamente y el 6.25% asegura no lograr sus expectativas en este tipo de establecimiento, lo anterior muestra que un mayor porcentaje de los consumidores en la región del mayo consideran que OXXO cubre sus expectativas como consumidor.

1. ¿Tiendas OXXO cubre sus expectativas como consumidor?



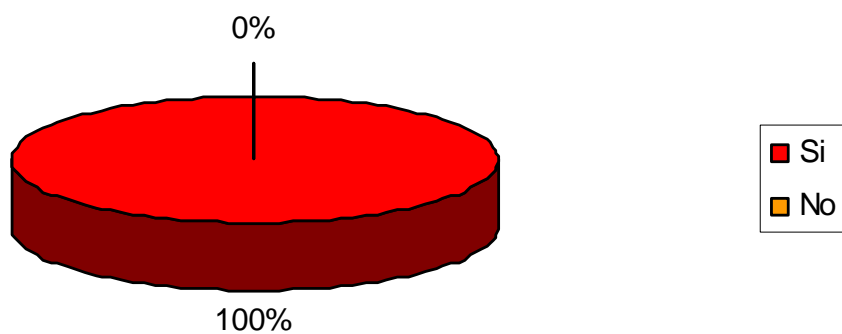
2. De igual forma y para conocer el sentir del cliente sobre el nivel de precios de los productos y servicios en las tiendas OXXO, se solicitó su opinión al respecto, teniendo como resultado que el 47.9% asegura que son adecuados, el 41.6% que son competitivos, y el 10.41% que son altos, ello demuestra que los consumidores en esta región mayoritariamente consideran adecuados los precios de los productos ofrecidos en OXXO.

2. Los precios de los productos que se ofrecen en OXXO los considera:

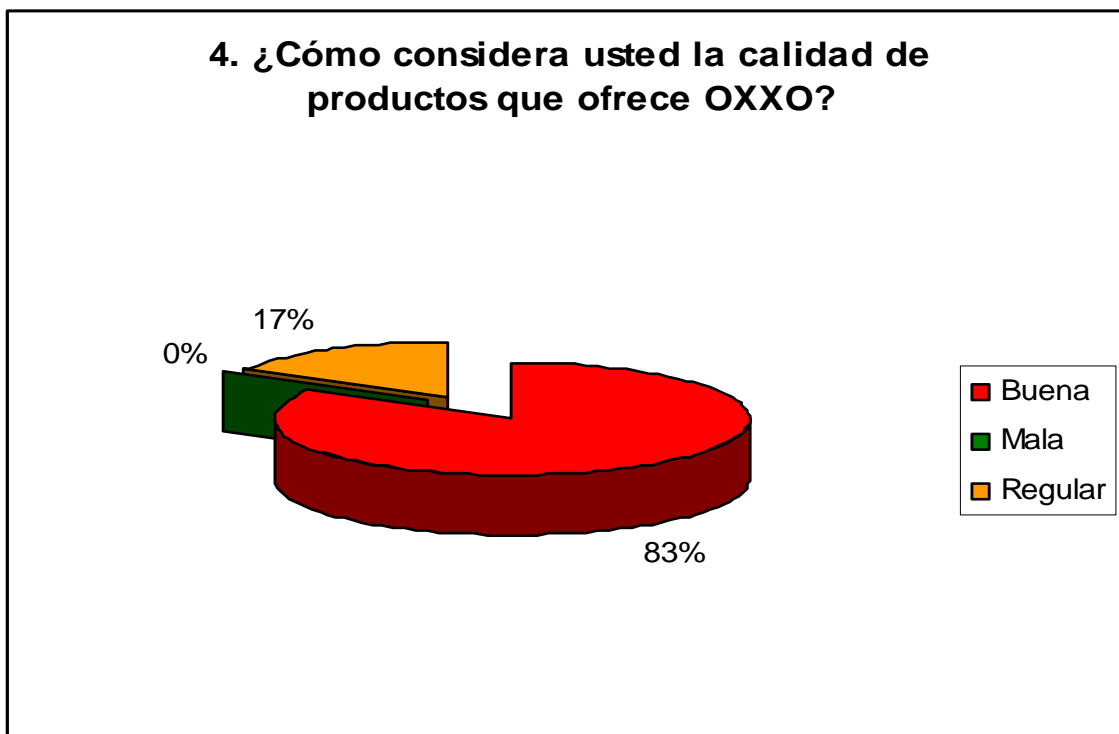


3. En tercer lugar se les planteo la pregunta sobre la ubicación de los establecimientos, si estas las consideran estratégicas desde el punto de vista de la distancia entre la ubicación y el lugar de la vivienda o centros poblacionales obteniendo como resultado el 100% lo considera como uno de los factores de mayor ventaja e importancia.

3. ¿Considera que la ubicación de las tiendas OXXO en la Región del Mayo es estratégica?

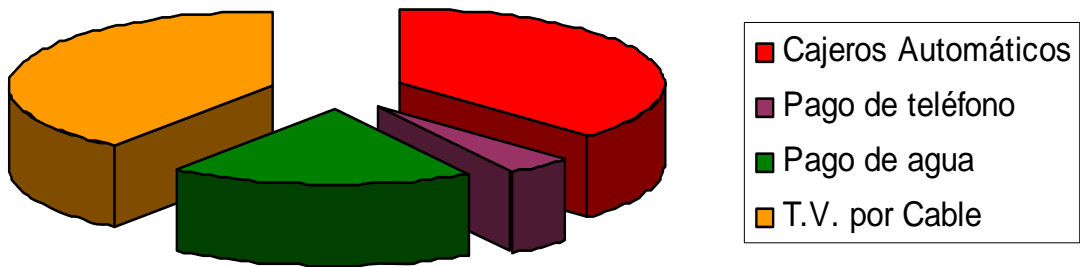


4. Al cuestionamiento sobre la calidad de los productos que ofrece Tiendas OXXO en el mercado el 83.3% respondió que es buena y el 16.6% dijo que regular lo que permite establecer que un alto porcentaje de los clientes afirma que la calidad de los productos y servicios en OXXO son buenos.



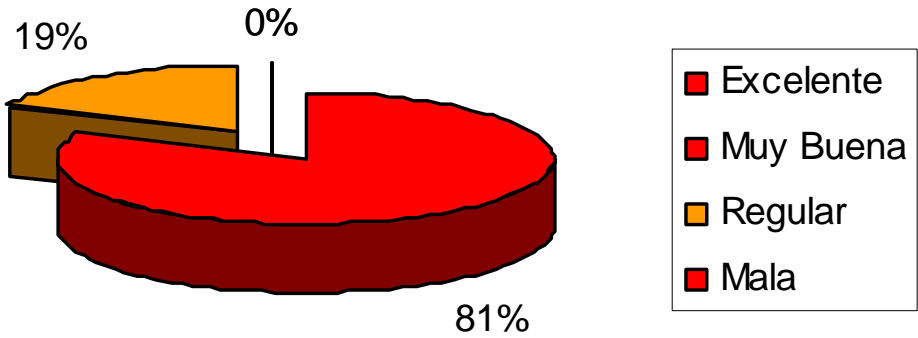
5. Con el fin de ampliar la información y conocer las necesidades del consumidor se planteó la pregunta sobre los servicios adicionales que OXXO pudiera ofrecer, se expresó lo siguiente. Un 37.5% se inclinó por los servicios de cajeros automáticos, un 4.16% por el pago del recibo telefónico, un 18.75% por el pago del servicio de agua y un 39.58% por el pago de televisión por cable. Esto permite visualizar que según lo encuestado el mayor porcentaje se inclina por que se brinde el servicio de pago de Televisión por Cable, y el segundo en orden de importancia la instalación de cajeros automáticos.

5. ¿Qué servicios adicionales le gustaría encontrar en tiendas OXXO?

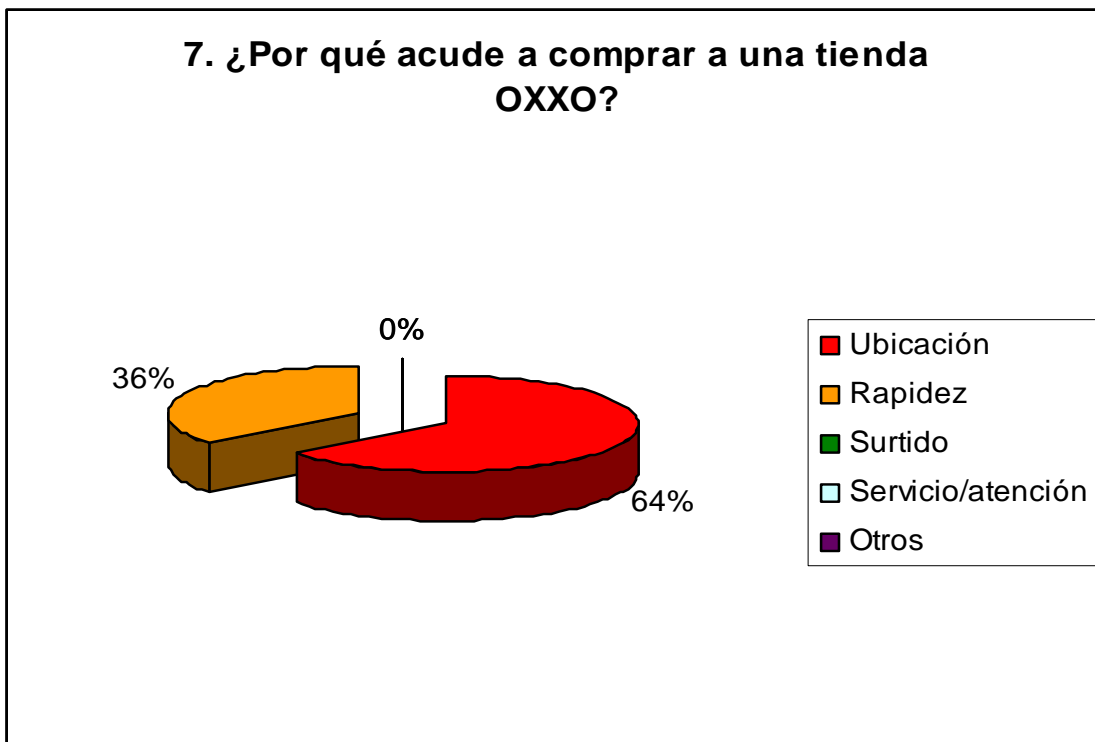


6. Ante el cuestionamiento planteado a clientes de los establecimientos, sobre la atención recibida por el personal de OXXO el 81.25% considera que es muy bueno y 18.75% contestó que es regular, lo cual demuestra que el mayor porcentaje asegura que la atención que recibe es muy buena por parte de su personal.

6. ¿Cómo considera usted la atención recibida en tiendas OXXO?



7. Finalmente se cuestionó a los consumidores la causa por la que acude a comprar en tiendas OXXO. Obteniendo que el 64.58% respondió por su ubicación y un 35.41% por la rapidez.

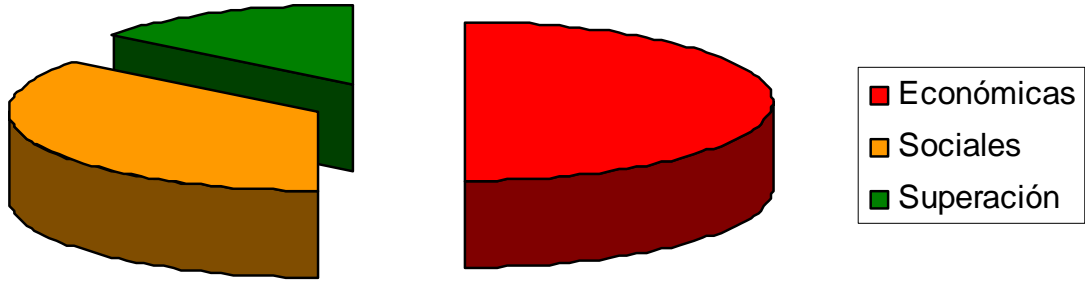


Con el propósito de cruzar la información y encontrar mayores elementos para caracterizar las ventajas y factores que impactan en el beneficio de los consumidores de las tiendas OXXO como tiendas de conveniencia, se aplicó un cuestionario a los líderes de tiendas destacando lo siguiente:

Resultados de cuestionario aplicado a líderes de tiendas

1. Se les cuestionó sobre sus expectativas en cuanto a lo económico, social y superación obteniendo el 50% se inclina en mayor importancia por lo económico, un 40% por lo social y 10% por superación, esto indica que el 50% de los encuestados como líderes le cubre en mayor porcentaje sus necesidades económicas.

1. Ser líder de tiendas OXXO cubre sus expectativas?



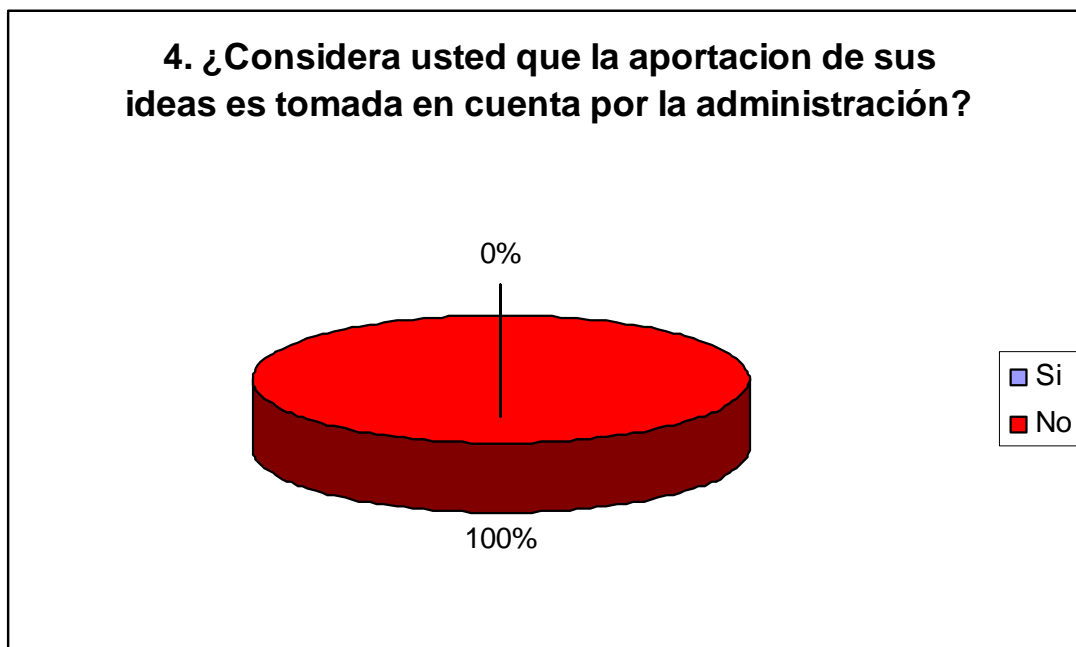
2. Otra de las preguntas fue sobre el apoyo de la empresa hacia los líderes de tiendas OXXO a lo que respondieron en un 60% que no lo están y un 40 % que a veces, esto nos lleva a interpretar que en su mayoría como encuestado no sienten el respaldo administrativo de OXXO.



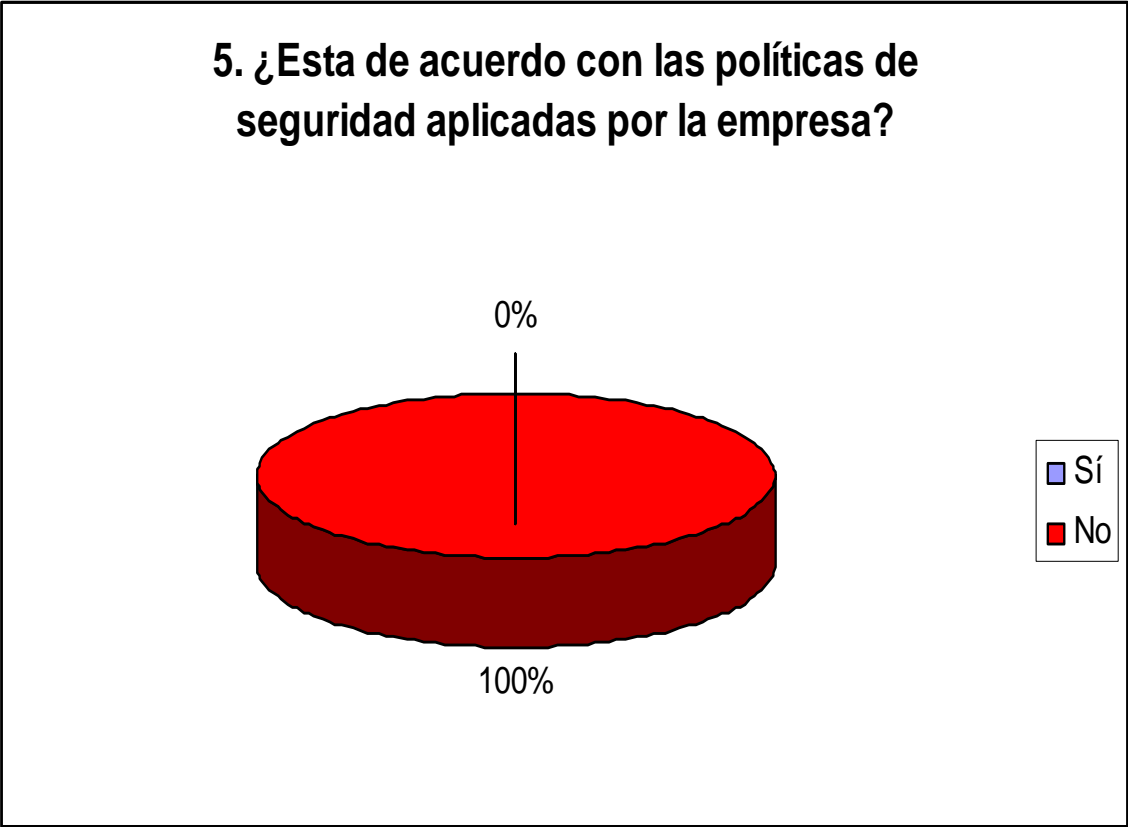
3. En relación al cuestionamiento sobre el grado de motivación en la labor desempeñada como líder de tienda OXXO, el 20% respondió que no y un 80% considera que a veces es motivado. Esto permite apreciar que el mayor porcentaje de los encuestados se inclina a que no esta motivado como líder de tienda.



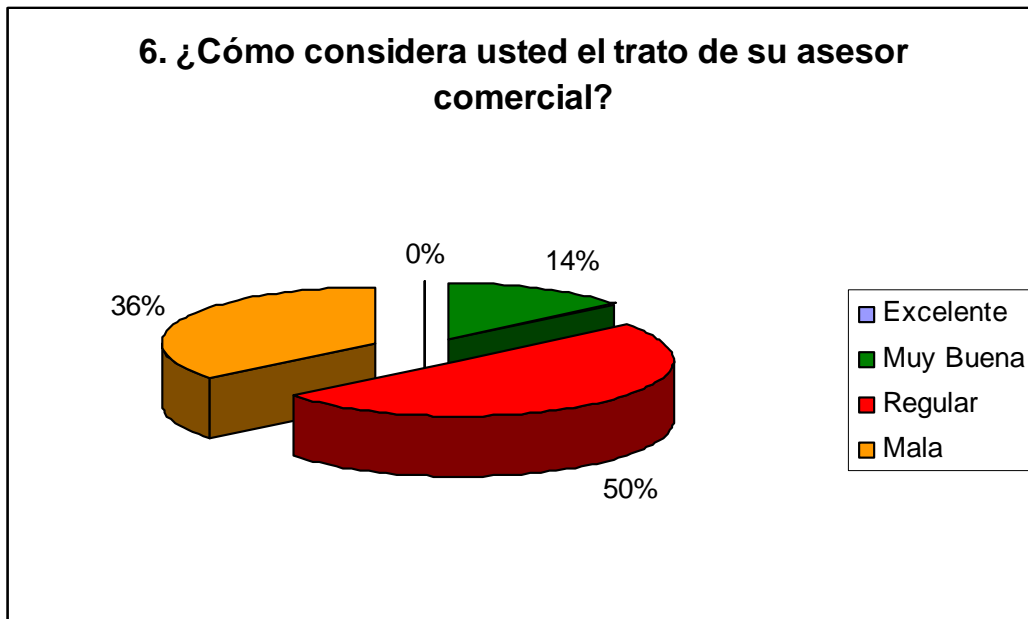
4. Con respecto a la aportación de ideas como líderes de tiendas OXXO consideraron en un 100% que no son tomados en cuenta, lo que nos refleja que es importante este aspecto a considerar por parte de tiendas OXXO.



5. De acuerdo a las políticas de seguridad aplicadas por la empresa los líderes de tienda OXXO encuestados respondieron en un 100% que no están de acuerdo. Esto permite analizar que es otro punto importante que tiendas OXXO tiene que atender.



6. Al cuestionamiento realizado en función del trato recibido por el asesor comercial, los encuestados respondieron en un 10% que era muy bueno, en un 50% que es regular y en un 40% es mala la atención. Este refleja puntos rojos atender por la administración OXXO para resolver un sentir no favorable sobre los tratos recibidos como líderes de tiendas.



A partir de analizar los resultados del cuestionario tanto a clientes como a líderes de tienda, puede observarse que el logro de objetivos y satisfacción al cliente depende en gran medida del esfuerzo y estrategias que de manera específica establezca y lleve a la práctica cada líder de tienda, lo cual de Manera normal es inapreciable por quienes desconocen el funcionamiento de las tiendas OXXO.