

INTRODUCCION

La evolución y crecimiento poblacional ha traído como consecuencia el incremento en la demanda de bienes y servicios para satisfacer las necesidades, de igual manera, se han establecido importantes centros comerciales que parecieran ser, por su tamaño o por su dimensión, la manera más efectiva de satisfacer dicha demanda; sin embargo la forma en que se estructuran los centros urbanos y vías de comunicación, así como los espacios geográficos (distancias), abren la posibilidad del establecimiento de tiendas con menores dimensiones, pero con mayores posibilidades de acercar los productos y servicios a los consumidores. En esta perspectiva, se implementa el proyecto de las tiendas OXXO consideradas como de conveniencia.

El propósito de este trabajo es describir y analizar la organización, funcionamiento y factores que caracterizan a los establecimientos OXXO como tiendas de conveniencia. Para ello se desarrolla en el primer Capítulo, una descripción general del proyecto donde destacan: el planteamiento del problema y objetivos e hipótesis de trabajo, los cuales se constituyen en una guía para el desarrollo y realización del presente. En el Segundo apartado, se hace una descripción de las características físicas y socioeconómicas del Municipio de Navojoa como parte de la Región del Mayo y hacia dónde se orientó el estudio. De igual forma, en el Tercer Capítulo se describen los aspectos teóricos – administrativos y conceptuales relacionados con el tema objeto de estudio. En el Cuarto Capítulo se expone la estructura administrativa a través de la cual operan las tiendas OXXO, de la misma forma, en el Capítulo Quinto se hace una exposición y análisis de las tiendas OXXO como una opción real en la compra rápida y el nivel de satisfacción del cliente en la Ciudad de Navojoa, como parte de la Región del Mayo, resultado del análisis obtenido de la aplicación de encuestas a clientes y líderes de tiendas. Finalmente, se desarrollan las conclusiones y recomendaciones a través de las cuales se establecen los factores que caracterizan a las tiendas OXXO como de conveniencia y el beneficio que obtienen los consumidores al contar con establecimientos cercanos a su lugar o vivienda, la rapidez en las compras y calidad en el servicio.