

**TESIS PROFESIONAL**

ROTACIÓN DEL PERSONAL

PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y ESTRATEGIAS DE NEGOCIOS

**Presenta**

**Omar Alejandro Pérez Díaz**

**Y**

**Gladis Andrea Herrera De León**

**Profesor(a) de tesis**

**Yaneth Fabiola Solórzano Penagos**

Comitán de Domínguez, Chiapas. Abril 2025



TESIS PROFESIONAL  
ROTACIÓN DEL PERSONAL

PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y ESTRATEGIAS DE  
NEGOCIOS

Presenta

Omar Alejandro Pérez Díaz

Y

Gladis Andrea Herrera De León

Profesor(a) de tesis

Yaneth Fabiola Solórzano Penagos

PROCESO DE AUTORIZA

Comitán de Domínguez, Chiapas. Abril 2025

## DEDICATORIA

Este trabajo de investigación es fruto de nuestros esfuerzos por buscar implementar algunas soluciones sobre nuestro tema principal que es la rotación de personal.

Yo Omar Alejandro Pérez Díaz estoy muy agradecido con Dios, mis padres, mi prometida y con mis familiares cercanos y queridos, ya que culminar este trabajo es un paso mas para terminar mis estudios y que sin ayuda ni apoyo de ellos no hubiera podido realizar, sin duda alguna este éxito también es de todos ellos, terminar la investigación de la tesis es un logro más, muchas gracias.

En este proyecto que es de gran beneficio tanto en conocimiento para nosotros como para poder dar soluciones a la problemática hablada, cada esfuerzo dado como en la escuela ha servido para hacer sentir orgulloso a mis familiares, en este proyecto estoy agradecida con mi compañero de tesis, y novio también prometido y futuro esposo Omar Alejandro Pérez Diaz por su apoyo moral y psicológico y motivacional que desde que lo conocí me ha apoyado en todo y hoy en casi la recta final sigue estando conmigo, también agradecida con mi Madre y mis hermanos que han sido mi fuente de inspiración para poder seguir echándole ganas y que hoy han sido honrados al mencionarlos en mi dedicatoria. Muchas gracias a cada unos de ustedes, los amo mucho.

## Índice:

Introduccion. ....	6
<b>PLANTIAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>7</b>
1.1 Pregunta general .....	8
1.2 pregunta especifica .....	8-9
1.3 Objetivos generales .....	9
1.4 Objetivos especificos.....	9
<b>JUSTIFICACION</b> .....	<b>10</b>
<b>HIPOTESIS</b> .....	<b>11</b>
<b>MARCO TEORICO</b> .....	<b>11-12</b>
2.1 Mejora el proceso de integración.....	19
2.2 Base teorica.....	19
2.3 Bases legales .....	20
2.4 Definicion de terminos basicos .....	20
<b>MARCO METODOLOGICO</b> .....	<b>20</b>
3.1 Tipos de investigacion .....	25

## Introducción

Por medio de este trabajo tocaremos puntos importantes, donde se encuentran más conflictos o desacuerdos dentro de las empresas, ya que se buscará la manera en mejorar la eficiencia del personal, tomando en cuenta la rotación del personal dentro de las áreas laborales y así reducir el desempleo. Por lo tanto, se desarrollarán posibles soluciones para mejorar la calidad de trabajo y rendimientos de los empleados. Para encontrar directamente cual es el problema que hace que los empleados quieran dejar sus puestos y dar estrategias a las empresas para mantener a sus empleados conformes sin afectar algún rendimiento a las empresas.

Empezamos por definir el concepto la rotación del personal es la terminación de relaciones laborales, pero más específicamente de parte de los empleados; se considera rotación la salida, entrada, o algún cambio de puesto. La rotación puede ser un gasto silencioso que logra afectar a cualquier empresa

Como toda la rotación del personal puede causar consecuencias en la empresa como problemas en la producción, pérdida de motivación, desenfocamiento de los objetivos, algo muy importante afecta en el clima laboral e imagen de la empresa.

Todo esto con el fin de aclarar dudas y encontrar soluciones en base a uno de los problemas tan comunes dentro de las empresas del cual se trata de la rotación del personal, sin mas que agregar esperamos y sea un entendimiento claro y preciso.

## Planteamiento del problema

¿Cuáles son las principales causas que provocan la rotación de personal dentro de las empresas dedicadas a la venta de abarrotes en la localidad de Comitán de Domínguez, Chiapas?

Cuando se llega a una empresa lo que más llama la atención es todo el personal que se encuentra laborando que sabe bien cual es su función, y se espera que quien esta en su puesto sepa realizar sus actividades por las cuales fue contratado.

En esta investigación nos enfocaremos en un tema controversial como lo es el reclutamiento del personal, ya que existen diversas problemáticas en base a este punto, por lo que queremos proponer mejoras en este aspecto y así mismo reducir problemas al momento de contratar a un nuevo elemento.

Para hacer un proceso como lo es el reclutamiento del personal es importante identificar y poder seleccionar a los candidatos correctos o ideales para cualquier empresa, y así cubrir los puestos solicitados.

Vorecol nos hace referencia que el reclutamiento global siempre ha encontrado en una constante evolución debido a los avances tecnológicos y es donde se originan los cambios en el mercado laboral.

Según un estudio realizado por LinkedIn, el 70% de los que reclutan a nivel mundial consideran mucho que la inteligencia artificial lograra transformar la forma en el que se pueda contratar en los próximos años.

Por otro lado, el “Servicio nacional del empleo” (SNE) ayuda a las personas que están en busca de algún trabajo, esto lo hace de manera gratuita ya que por ser de gobierno es gratis cualquier información en la consultoría de sus oficinas.

El SNE también ayuda a las empresas con encontrar solicitantes o interesados en los puestos que esten solicitando y se encarga del reclutamiento y selección de candidatos. De esta manera facilitando el tramite de reclutamiento entre el solicitante y la empresa, de manera gratuita.

Se dio a conocer que, de agosto a septiembre del 2024, Chiapas hizo un avance de seis posiciones y paso del 14 al octavo a nivel nacional en crecimiento mensual de empleos formales, también se explicó que Chiapas se mantiene en el primer lugar a nivel nacional por el crecimiento porcentual anual en la generación de empleos.

En la población de salarios según la ocupación nos dice que Chiapas tuvo 2,186,113 ocupados, que se refiere a las ocupaciones de trabajo del 2024 que los más destacados fueron los trabajadores del cultivo de maíz y frijol, trabajadores en apoyo de la agricultura, empleados en ventas, despachadores y dependientes en comercios, en la encuesta nacional de ocupaciones y empleo (ENOE), nos menciona que el 30% lo ocupan las mujeres y el 70% los hombres a nivel estatal.

En el año 2022 el 12 de Julio en el municipio de Comitán de Domínguez, Chiapas se abrió la primeria feria de empleos con la finalidad de promover y facilitar la búsqueda de trabajo, durante esta feria se busco vincular el área de recursos humanos con los solicitantes en un mismo sitio y en el mismo día.

Durante el evento de la feria de empleo en Comitán se ofertaron 220 plazas laborales, en las cuales hubo 97 hombres y 102 mujeres, con esta respuesta de los interesados en los puestos de trabajo se seguirán buscando mas estrategias para ayudar a las familias chiapanecas. Ya que se seguirá buscando reducir la tasa de desempleo y que de esta manera las empresas encuentren un trabajador apto para sus filas.

## **Pregunta General**

¿Cuál es el impacto que genera dentro de las empresas la rotación de personal?

## **Preguntas especificas**

- ¿Por qué la rotación del personal causa diversos conflictos dentro de las empresas?

Algunas de las causas de la rotación de empleados se pueden basar en que los trabajadores encuentran o reciben una mejor oferta de trabajo, por otro lado, también puede ser que los empleados sufran una carga excesiva de trabajo o que estén bajo mucha presión, provocando su salida.

Esto se debe a que afecta el rendimiento de los empleados, ya que son removidos o dados de baja de un puesto en un corto lapso de tiempo y con ello el disgusto o indiferencia de la empresa por la baja productividad del personal.

- ¿De qué manera se puede mejorar la adaptación del personal después de ser reclutados?

Esto se puede mejorar a través de una flexibilidad en los horarios de trabajo, compensación de las horas extras, una buena organización para la toma de decisiones y tener planes estratégicos para mejorar la adaptabilidad de los empleados, tener en cuenta que los empleados son útiles en sus labores y valorar el trabajo que están realizando en la empresa.

- ¿Por qué las empresas tienen problemas con la rotación del personal?

Hay muchas causas que existen y que determinan la rotación del personal, por ejemplo uno de esos factores es un mala supervisión de trabajo, algo que es importante es el ambiente laboral, tener metas y objetivos claros ya que si no se maneja se pierde el propósito de la empresa o en dado caso no encaja; en las empresas se debe manejar el reconocimiento al personal como motivación, así darles crecimiento como personal y profesional. Hacer valer el trabajo con salarios justos. Para jimenez y mariño (2018) los principales factores son:

La capacidad recibida.

La informacion

- ¿Cuáles son las principales quejas o inconformidades por parte de los empleados dentro de las empresas?

Los empleados constantemente tienen dificultades con las empresas y en sus puestos de trabajo debido a varios factores como los son: acumulación de estrés, horarios extensos, salario inapropiado a lo trabajado, distanciamiento con la alta directiva, etc.

Es por todo esto y más que los trabajadores tienen desacuerdos y esto hace que se genere el despido o renuncia.

- ¿Cuáles son las principales causas que provocan el desempleo?

En cualquier tipo de trabajo existen diversos conflictos o desacuerdos que generan una baja en el personal, sin embargo, de las causas mas comunes del despido o renuncia son la falta de motivación, estrés laboral, conflictos entre los mismos empleados, etc. Todo esto genera a que las personas se vayan de un trabajo, pero por desgracia sin pensar en las consecuencias, debido a que en el mundo laboral constantemente surgen nuevos postulantes. Lo que genera mayor competencia entre todas las personas que buscan trabajo lo que provoca el desempleo.

### **Objetivos generales**

Buscar una manera eficiente en que los trabajadores se puedan adaptar de la mejor forma a los nuevos puestos asignados dentro del ámbito de tiendas de abarrotes, para que así los empleados no caigan en la monotonía de un solo puesto y de esta manera se pueda evitar o por lo menos reducir la baja del personal, tanto como despidos o renunciaciones.

### **Objetivos específicos.**

Crear estrategias para evitar que los empleados abandonen sus puestos.

Mejorar la retención de talentos para un rendimiento general en las empresas.

Hacer cambios para evitar el trabajo rutinario.

Identificar las causas o problemas que afectan la situación del mercado laboral.

Solucionar la situación del desempleo junto con la rotación del personal.

Mejorar el reclutamiento común de las empresas.

## JUSTIFICACIÓN

El motivo de la elección de este tema en el trabajo es profundizar sobre el porqué las personas rotan del trabajo constantemente, ya que esto genera demasiado desempleo, por lo que buscaremos encontrar posibles soluciones para mejorar esto en las empresas, específicamente en las tiendas de abarrotes.

El tema de rotación de personal es algo de suma importancia, ya que, al ser constante en una empresa, dificulta la adaptación de los trabajadores para una mejor adaptación en un cierto puesto asignado. Dentro de las soluciones o ideas para disminuir las bajas en el personal, se esperan que sean implementadas, ya que son las bases para un mejor desempeño laboral.

Lo que sea notado es que los empleados perduran menos de un año en el área laboral, por lo que se ha analizado es que si los empleados trabajan en un ambiente los empleados tienen más responsabilidad en su área, hacen un trabajo en equipo con iniciativa y no hay ninguna desconformidad, eso hace el horario y el trabajo menos pesado teniendo un compromiso hacia la empresa que surge muy productivo y se hace notar en las ventas.

La constante rotación de personal afecta a la empresa y su desarrollo, no facilita la experiencia en las funciones, lo que puede llegar a perjudicar la calidad del servicio, y el empleado que está capacitado entra en situación de inestabilidad y permanezca poco tiempo, cuando hay alguna vacante para la sustitución se necesita capacitar nuevamente una y otra vez.

Una vez mencionado en que consiste la rotación del personal, procederemos a mostrar algunas soluciones o ideas para reducirlo, por ejemplo, una mejor oferta en el área laboral como lo puede ser, horas de trabajo de acuerdo a lo establecido a la ley y pagadas de manera justa, implementos de bonos en el área de venta, menos rotaciones en diferentes puestos de trabajo, reconocimientos a los empleados, prestaciones de ley, etc. Todo esto con el objetivo de que los trabajadores se sientan cómodos y que rindan en su producción laboral.

Por lo tanto, con este trabajo queremos dar estas ideas y que sean implementadas con el fin de mejorar el rendimiento de las empresas de abarrotes y con su personal, de esta forma buscar reducir las bajas en los trabajadores. Con ello esta idea se buscaría implementar en un sector pequeño para ver la reacción y el desarrollo y así encontrar la manera en distribuir y expandir las posibles soluciones con el problema existente con la rotación de los empleados.

Por razones anteriores, desarrollaremos un proyecto dirigido al impacto de la rotación del personal, y algunas posibles soluciones focalizado en el personal y el desempleo que sirva para una motivación, así poder corregir algunas anomalías que se encuentre, así poder realizarlas, y tener una empresa productiva y diferente a las demás destacando, los RRHH y el servicio.

## Hipótesis

La rotación del personal dentro de las tiendas locales de abarrotes genera conflictos con los empleados debido a la mala adaptación en los puestos asignados.

## Capitulo II

### 2.1 MARCO TEORICO

Agregar los contenidos básicos que hablan de manera general sobre el tema de atención al cliente.

La rotación surge de dos instancias distintas, que las remuneraciones o la posibilidad de crecimiento no sean atractivos para el empleado o, aunque puede sonar contradictorio, cuando hay muchas oportunidades de encontrar otro trabajo. De igual manera la insatisfacción laboral representa un factor, debido que al estar insatisfechos constituye un recurso humano altamente demandado. Existe una postura de acuerdo con Coronado (2006) citado en (Chaparro, Guzmán, Naizaque, Ortiz, & Jiménez, 2015, p. 20) que indica que: La rotación del personal puede ser favorable porque permite a las empresas e instituciones contar con personal nuevo que aporte conocimientos y perspectivas. Sin embargo, a su vez, puede resultar costosa, razón por la que la mayoría de empresas se interesan en mantenerla en un porcentaje bajo. (Ramírez, Abreu, & Badii, 2008) en la actualidad uno de los problemas más urgentes que encaran las empresas modernas es encontrar la manera de motivar al personal para que pongan más empeño en sus labores y aumentar la satisfacción e interés en el trabajo. La realización de la presente investigación permitió el conocer los principales factores de rotación, permitirán hacer frente a situaciones complicadas ya que es posible que en la organización se presente una rotación con respecto a la totalidad de empleados, sea de forma frecuente (considerando una escala Likert de medición), pero las personas que se están retirando de la empresa son claves (es decir son aquellos empleados que son responsables de alguna función en la empresa) dañan a la mismas debido a que su retiro es en muchas ocasiones sin previo aviso, (gente con alto experticia técnica o comercial, que estaban en procesos de sucesión y eran personas para las que tenían planes hacia futuro), por lo cual se requerirá hacer una contraoferta, sobre pagar a los empleados o entregar préstamos (económicos (monto semanal anticipado al pago correspondiente)), pero sin excederse y abusar de los mecanismos de retención en contra de la voluntad de los empleados.

El talento humano es considerado el aporte más valioso en toda empresa, principalmente en las empresas de servicio, por lo cual uno de los retos es potenciar al máximo al talento buscando estrategias que permitan identificar las necesidades y motivaciones que permita brindarles agrado y desarrollo profesional.

La motivación es un factor importante a nivel organizacional, e influye directamente en la satisfacción de los colaboradores, así como en la rotación y retención de personal. Tal como lo confirma Frederick Herzberg en su teoría de motivación y de higiene existen 2 fuentes, la de satisfacción y la insatisfacción, es decir, la primera hace énfasis a los factores motivacionales y el último a los factores de higiene. Ambos factores están directamente relacionados con la

motivación en los seres humanos. Los factores motivacionales están vinculados con los sentimientos de las personas, es decir, a nivel individual, mientras que los factores de higiene están determinados por el ambiente externo como interno, por consiguiente, este factor está asociado con aspectos como el salario, condiciones laborales, relaciones interpersonales, que son otorgadas directamente por la compañía y su contexto. Teniendo en cuenta lo anterior, se puede decir que en Juan Valdez uno de los factores que mayor impacto tiene en los colaboradores es el de higiene, sin embargo, los dos factores propuestos por Herzberg están vinculados. Esto se puede observar en una de las opiniones de los entrevistados con respecto al salario y a las relaciones interpersonales, conforme se transcribió anteriormente y en la siguiente: “Me encanta todo, la paso muy bien, la gente, el equipo de trabajo, el ambiente, las preparaciones.... uno puede conversar con los demás, generar un buen ambiente, y eso me encanta, para mí lo principal es llevarme bien con la gente que tengo a mi alrededor, eso es lo que más me gusta de acá”.

Rotación de empleados funcional vs disfuncional

Existe otra categorización de la rotación según el contexto y las causas más profundas que llevan a un empleado a dejar la organización.

El primer tipo es la **rotación funcional**. En esta, los empleados dejan la empresa debido a que encontraron mejores oportunidades en otro lado. A menudo, este es un tipo sano de rotación pues se deriva de un deseo de avanzar en la carrera profesional, una mejor compensación, beneficios o prestaciones o simplemente la búsqueda de un ámbito de trabajo más adecuado para el perfil del empleado.

**Impacto:** aunque la rotación funcional puede ser una parte natural de la progresión profesional, un índice de rotación excesivo puede indicar problemas relacionados con la satisfacción de los empleados o la falta de oportunidades de crecimiento dentro de la organización.

Del otro lado del espectro, nos encontramos con la **rotación disfuncional**, la cual ocurre cuando colaboradores de alto desempeño deciden presentar su renuncia por motivos como la insatisfacción con el ámbito laboral, falta de reconocimiento, tensión entre el personal o falta de reconocimiento.

Este es el tipo de rotación de personal que las empresas querrán evitar a toda costa, pues apunta a problemas internos más profundos en distintos niveles que requieren atención inmediata.

**Impacto:** la pérdida de talentos clave debido a una rotación disfuncional puede tener un grave impacto en la productividad y la moral. Identificar y abordar las causas profundas de la insatisfacción es crucial para mitigar este tipo de rotación.

**Tipos de rotación de personal**

**Existen dos tipos principales de rotación de personal:**

**1. Rotación voluntaria.** Esta ocurre cuando los trabajadores deciden dejar la organización de manera voluntaria. Algunas de las razones pueden incluir la búsqueda de mejores oportunidades, la insatisfacción con el ámbito laboral o un desajuste entre los valores personales del empleado y la cultura de la compañía.

**2. Rotación involuntaria.** En contraste, la rotación involuntaria sucede cuando los empleados son despedidos por la propia empresa. Esto puede ser debido a problemas con el desempeño, reestructuración interna de la organización u otras decisiones de negocio.

Reconocer los tipos específicos de rotación dentro de una organización proporciona una perspectiva más profunda acerca de las áreas de mejora, lo que permite en última instancia tener mejores estrategias de retención para atender las causas asociadas con cada tipo.

El liderazgo y la motivación son 2 componentes que están conectados y son fundamentales dentro de los equipos de trabajo y en las organizaciones. En la actualidad existen diferentes tipos de liderazgo, entre los cuales se encuentran el carismático y motivacional. Ambos tienen características de cercanía con sus equipos, en donde están dispuestos a aprender de los errores, enfrentarlos y corregirlos, escuchar a los demás, actuando con responsabilidad, enseñando, generando confianza, y así mismo, estén concentrados en el objetivo y visión de la compañía.

Para las organizaciones medianas, como Comerbas S.A.S. es de alta ventaja que su personal mantenga una estabilidad pues ayudara a garantizar su eficiencia y eficacia y por ende su factor de efectividad, la rotación de personal es un acumulado de elementos que se encuentran tanto externamente como internamente en la organización, ya que es uno de los aspectos más notables dentro del área de talento humano por su relación directa con el colaborador, por lo cual, estos elementos son cruciales, a la hora de que el trabajador, decida desertar de la organización. La rotación se define como el total de colaboradores que llegan y se van, en relación al total de empleados de una organización.

Tener el control sobre la rotación del personal es fundamental para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, pues cuando un colaborador se retira lleva consigo todo el conocimiento y experiencia adquirida.

Los nuevos colaboradores necesitan tiempo para ser eficientes en lo que hacen, tiene que aprender a hacer nuevas tareas, mientras significativamente la productividad puede estar disminuyendo, costándole al empleador más dinero. A medida que los compañeros de trabajo se conocen unos a otros a través del tiempo, se construyen relaciones con niveles de confianza y amistad y por lo general los colaboradores propenden a ayudarse y a trabajar en equipo. Sin embargo, con los nuevos trabajadores que están en constante rotación, los empleados antiguos pueden llegar a sentir antipatía y diferencia hacia los nuevos miembros, lo que por lo general se

pueden crear divisiones internas en la organización y obstaculizar la productividad de la organización.

La rotación afecta de manera negativa la eficiencia de la organización y deja en evidencia que se pierde capital humano de esta, que se va a otras organizaciones; por otra parte también se debe de tener en cuenta un índice de rotación nulo, el cual en muchas ocasiones puede tener un significado negativo, puesto que la organización no está renovando su talento, lo cual la puede convertir en rígida e inmutable.

El mundo empresarial debe ofrecer a los trabajadores nuevas estrategias que ayuden a estos a desarrollar sus habilidades y competencias, manteniéndolos satisfechos y logrando que se puedan realizar planes de mejoramientos, sobre la rotación de personal que se presenta en las empresas medianas disminuyendo las diferentes consecuencias que esta pueda generar, así lo plantea Idalberto Chiavenato como teórico cuando plantea su pensamiento que: “El mundo actual vive una época de globalización y cambio constante para elevar su calidad y productividad, competir 13 ROTACIÓN DE PERSONAL efectivamente y dejar atrás sus viejos paradigmas organizacionales que ya no funcionan en esta nueva aldea global y que las vuelven obsoletas y poco competitivas.” (Chiavenato, 2008, pág. 29).

Siguiendo con esta idea, Drucker (1962) afirma que, pese a todos los cambios económicos, políticos, culturales, sociales y tecnológicos en esas últimas décadas las grandes empresas y más que nada los grandes bancos, aún conservan la misma estructura organizacional propia de la década de 1930 y 1940. En aquella época el mundo todavía era estable y relativamente previsible, pero en pleno siglo XXI, el mundo es líquido e inestable, hoy en día es muy difícil de predecir ciertas situaciones, especialmente cuando el ser humano cada vez es más cambiante, voluble, flexible e insatisfecho, ya que este cada vez quiere más y más cosas, por las cuales está dispuesto a tomar todo tipo de riesgo, en el caso de las empresas, está dispuesto a renunciar a su puesto de trabajo de organización si ya no se siente cómodo en una o si esta no cumple sus expectativas. (Chiavenato, 2008, pág. 65) Chiavenato plantea en su obra que las organizaciones a pesar del paso de los años son esencialmente conservadoras y procuran mantener sus paradigmas organizacionales y culturales de manera indefinida, pues estos forman parte natural de su esencia, su tradición y razón de ser. Ellos definen su personalidad y su sello. El statu quo se preserva a través de programas de integración de los nuevos elementos de la empresa, y de procesos de capacitación y reciclaje.

En la actualidad el recurso humano es uno de los factores que tienen mayor impacto en la competitividad de las organizaciones en gran parte debido a las competencias, conocimientos, la creatividad, la capacidad para resolver problemas, el liderazgo y compromiso los cuales indiscutiblemente son requeridos para alcanzar la misión de la organización, para Rodríguez y Suárez (2018) la competitividad se encuentra en “sus procesos, estructuras, mercados, tecnologías y demás aspectos de su rol”, pero aun con la importancia de este recurso no logra generar conciencia sobre este, Rodríguez y Suárez (2018) señalan que “en el proceso dinámico organizacional, el recurso humano como eje central de su operación, sea poco valorado y considerado ante los cambios coyunturales”, lo cual ocasiona que los trabajadores siempre intentan marcharse de sus trabajos a fin de conseguir nuevas oportunidades de empleo, y esto a raíz de que consideran que un nuevo trabajo les dará mayores beneficios, mayor seguridad laboral,

nuevas experiencias o simplemente que este les permitirá evitar los distintos conflictos en los que se ven envueltos en su actual empleo, debido a esto se puede decir que la rotación de personal es inevitable Rotación de personal.

La rotación de personal es uno de los aspectos más notables del recurso humano de una organización, la rotación en sí se define como el porcentaje de personas dentro de una empresa que abandonan sus puestos sobre el número de personas que existen en la compañía, todo ello medido dentro de un período de tiempo determinado.

A partir de las definiciones se puede considerar que la rotación de personal presenta las siguientes características: 1) número de entradas y salidas de una organización; 2) puede ser un retiro voluntario e involuntario; y 3) es consecuencia de ajuste de una empresa. Debido a las características mencionadas se puede señalar que es un proceso en el cual un trabajador llega o se retira de la empresa, este se mide por el índice de rotación, entendido como el número de personas que se han marchado en un periodo determinado, sus consecuencias no solo afectan a los negocios y al rendimiento de sus trabajadores, sino también influye en la imagen de la organización.

En segundo lugar, la sobrecarga de trabajo está considerada como demanda de la tarea, del rol e interpersonales. La primera demanda está relacionada con el cargo o puesto de la persona, incluyendo todo lo que esto conlleva, como diseño del puesto, condiciones laborales, disposición física dentro de la organización. La demanda del rol hace énfasis a las presiones que tienen las personas con las funciones que desempeñan dentro de la compañía. La sobrecarga de este rol es cuando se espera que el empleado realice más actividades dentro del tiempo laboral que este le permite. Por último, está la interpersonal, que es en la cual falta apoyo y colaboración por parte de sus pares, es decir, malas relaciones interpersonales. (Robbins & Judge. 2013a. p 598). Se puede decir que estas tres demandas están directamente relacionadas con la carga o sobrecarga laboral de los empleados, generando y desarrollando así el comúnmente llamado “estrés”. Este factor tiene como resultado en muchas ocasiones la rotación del personal.

Cuando se habla de ejemplo, no solamente es en las funciones, sino también, en calidad ofrecida, la buena disposición con el equipo de trabajo, cumplimiento de horarios, de metas, honestidad y transparencia en todos sus actos. Para un barista, un líder “tiene que ser cercano a su equipo, tiene que saber motivarlo, llevarse bien con ellos, crear un ambiente laboral grato, y saber dar órdenes, pero claro, siempre con respeto, sin pasar a llevar a nadie”. Por consiguiente, se puede afirmar que es importante tener superiores que apoyen, fortalezcan y brinden ejemplo a cada uno de sus colaboradores en el desempeño de las funciones dentro de la institución, generando así grandes lazos de confianza, compromiso, sentido de pertenencia y empoderamiento para la toma de decisiones.

## 2.2 BASE TEORICA

Todas las teorías que se relacionan con el tema

[Como medir la rotación del personal en una empresa](#)

La organización donde se realiza este estudio de investigación es Juan Valdez Café Chile, una empresa de origen colombiano que tiene como objetivo generar valor a los caficultores colombianos y a sus familias. Juan Valdez es un personaje que fue pensado con el fin de poder representar de manera fidedigna la filosofía y el compromiso de más de 563.000 familias productoras de café en Colombia y se mantiene vigente precisamente por conservar los valores que lo hacen único y auténtico: el trabajo arduo, la transparencia, el compromiso con su familia, el orgullo por lo que hace, su trabajo con la comunidad y medio ambiente. Son valores compartidos por millones de consumidores en todo el mundo, que se identifican con un personaje representativo y auténtico.

Algunas de estas causas según las teorías propuestas por algunos autores, precede a que generalmente los trabajadores abandonan su empleo por una situación problemática entorno a este, ya que el abandono obedece a algo que no les gusta o no les parece, por lo cual no tiene sentido seguir en el cargo (Robbinson & Judge, 2009); Por otro lado, como se ha evidenciado por la teoría otras causas destacadas de la rotación de personal, son la influencia de la insatisfacción y desmotivación laboral (Hernandez, Hernandez , & Mendieta, 2013) por tal razón la rotación de personal es motivado por fundamentos laborales que en la mayoría de los casos puede detectarse mediante de estudios de fluctuación potencial, por lo cual, al tomar las medidas necesarias se puede reducir y con ello mejorar las estrategias de calidad, productividad y brindar mejoría a los cargos que requieren una mano de obra estable.

Los cálculos básicos para medir la rotación de personal son relativamente simples, aunque la mayoría de las organizaciones utilizan cálculos más detallados para determinar cómo afecta esto al negocio.

Para calcular el índice mensual de rotación de empleados, solo necesita tres cifras: El número de empleados activos al principio (B) y al final (E) del mes, y el número de empleados que se marcharon (L) durante ese mes.

Puedes obtener tu número medio de empleados sumando tu plantilla inicial y final y dividiéndola por dos (Número medio de empleados =  $[ B + E ] / 2$ ).

Ahora, debes dividir el número de empleados que se fueron por tu número medio de empleados. Multiplica esta cantidad por 100 para obtener tu porcentaje final de rotación de empleados mensual  $[ L / \text{Número medio de empleados} ] \times 100$ .

Sin embargo, la mayoría de las empresas consideran más útiles los cálculos de la tasa de rotación trimestral o anual, ya que normalmente se tarda más tiempo en que las cifras sean lo suficientemente grandes como para mostrar patrones significativos.

La fórmula de tasa de rotación anual consiste en el número de empleados que se van entre el número de empleados inicial más el número de empleados final entre dos, por 100.

La rotación de personal puede traer ciertas ventajas para una empresa, como son:

### **1. Mejorar el talento de tu fuerza laboral**

Al tener evaluaciones constantes puedes detectar a los empleados de más baja productividad y descubrir nuevas oportunidades para implementar capacitaciones.

### **2. Evitar la complacencia**

Hay una tendencia humana a pensar que lo que hicimos ayer es lo suficientemente bueno para sobrevivir hoy. La complacencia es el enemigo de toda organización, fomentando un ambiente de pensamiento grupal y aversión a la toma de riesgos.

### **3. Incentiva un mejor desempeño**

Un programa de renovación sistemática que estimula la rotación regular a través de ascensos y ceses en todas las áreas, en particular en los niveles gerenciales, asegura un ambiente de constante oportunidad y [motivación de empleados](#).

### **Desventajas de la rotación de personal**

La rotación de personal involuntaria generalmente suele acarrear muchas consecuencias negativas para una empresa, entre las que destacan:

#### **1. Disminución del rendimiento general**

Todo el proceso empresarial se ve afectado cuando un empleado se da de baja de la empresa. Es aún más arriesgado cuando esto sucede de repente. No hay tiempo para entrenar al nuevo empleado que va a hacerse cargo del trabajo y todo el equipo se ve afectado. Por tanto, se puede ver directamente en una disminución general del rendimiento del equipo.

#### **2. Dificultad en la gestión de tareas diarias**

El abandono repentino de un puesto de trabajo puede llevar a dificultades en el manejo de las tareas diarias.

Incluso las grandes organizaciones tienen dificultades para gestionar sus tareas cuando los empleados dejan sus puestos de trabajo, ya que suelen contar con poca información y las tareas diarias no pueden ser gestionadas por el equipo restante.

### 3. Mayor costo

Esta tiene que ser la mayor desventaja de una empresa cuando los empleados dejan su trabajo.

Hay un aumento en el costo asociado con cada nivel del proceso, lo que incluye perder y pagar al empleado anterior, contratar a uno nuevo, costo de entrenamiento para el nuevo empleado, etc..

### 4. Falta de empleados bien capacitados

Esto es evidente cuando los empleados dejan una organización y se llevan consigo la experiencia que han adquirido con el tiempo.

Con organizaciones que tienen una alta tasa de rotación de personal, el promedio de años de experiencia de los empleados es realmente bajo. Esto resulta en un bajo rendimiento, falta de [lealtad empresarial](#) y desconocimiento de lo que ha pasado en la compañía.

### 5. Crea una imagen negativa

Cuando una empresa tiene una alta tasa de rotación de personal tiene un impacto negativo en su imagen corporativa.

Los encargados de la contratación afirman que les resulta difícil encontrar candidatos calificados para la organización, ya que los candidatos optan por no participar por temor a la tasa de deserción.

#### Porque medir la rotación de empleados

La medición de la rotación puede ser útil para los empleadores que desean conocer las razones de la rotación o estimar el costo de contratación.

A través de la rotación de personal se puede entender una organización, su cultura de trabajo, las compensaciones, las políticas y los procedimientos de las personas. Es una ventana para conocer el [employee experience](#), su permanencia, etc.

Los cálculos de rotación son útiles para determinar los requisitos de capacitación o para estimar el tiempo que el personal dedica a las actividades de contratación. Según lo que desees medir, puedes utilizar números diferentes para calcular la tasa de rotación de personal.

Llevar un registro de cuándo se va la gente puede ser muy útil. Por ejemplo, tu tasa de rotación de personal nuevo puede ofrecer mucha información. En primer lugar, puede decirte si tus métodos de reclutamiento están funcionando.

Si un número significativo de nuevos empleados se van porque encontraron que sus tareas laborales eran diferentes o más complicadas de lo que esperaban, tal vez deberías considerar revisar las actividades que desempeñan.

La rotación de personal te proporciona información y datos para comprender tus prácticas de contratación y cubrir las carencias necesarias. En resumen, medir la retención de personal ayuda a evaluar los costos en temas como:

- Contratación
- Incorporación al puesto de trabajo
- Formación
- Beneficios
- Sustitución de personal

Como reducir la rotación del personal

### **1. Renueva tu proceso de contratación**

El proceso de contratación es donde todo comienza, así que es importante hacerlo bien. Haz las preguntas correctas que te ayuden a conocer mejor a los candidatos, no sólo sobre su experiencia técnica, y pídeles que realicen una prueba con algunos miembros de tu personal para ver cómo se integran sus habilidades y personalidad con las del resto del equipo.

Tener un proceso de contratación más completo te beneficiará a largo plazo.

### **2. Mejora el proceso de integración**

Hasta un 20% de la rotación de empleados ocurre en los primeros 45 días, y gran parte de ello se debe a una incorporación incorrecta. Asegúrate de establecer las expectativas adecuadas, hacer que los nuevos empleados se sientan bienvenidos, recopila comentarios y realiza reuniones frecuentes para conocer cómo van.

Invertir más tiempo y dinero en el desarrollo de tu proceso de inducción también podría ayudar, si los empleados se van debido a desajustes culturales.

### **3. Establece metas y expectativas claras**

Si los empleados no tienen una visión clara de su papel, esto puede llevar a la falta de compromiso y al bajo rendimiento. Asegúrate de que cada empleado entienda sus funciones y responsabilidades.

#### 4. Capacita a tus gerentes

Ofrecer capacitación a los gerentes es una de las mejores maneras de asegurar que sean líderes exitosos. Algunas personas pueden ser líderes natos, pero siempre hay espacio para el aprendizaje y el desarrollo.

#### 5. Brinda oportunidades de crecimiento

Dale a tus empleados el poder de hacerse cargo de su propio trabajo y ofréceles la posibilidad de que desarrollen sus habilidades y se capaciten.

Tener una misión y claridad en la visión de la compañía ayudará a que los empleados se sientan parte de algo más grande.

También podrías considerar la posibilidad de ofrecer otros programas de [compromiso de los empleados](#), como la licencia por paternidad o un horario de trabajo flexible.

#### 6. Reconoce a los mejores empleados

Reconocer a los empleados es una forma sencilla de aumentar su motivación y compromiso, y hace que se sientan valorados. Los empleados también quieren recibir reconocimiento de sus compañeros de trabajo, por lo que darles incentivos es una gran iniciativa para elevar la moral de tu fuerza laboral.

#### 7. Promueve el equilibrio entre el trabajo y la vida privada

El equilibrio entre el trabajo y la vida privada es una de las partes más importantes para mantener a tus empleados felices, sanos y productivos.

Se flexible con los empleados que trabajan a distancia y pregunta a los nuevos empleados qué es lo más importante en su vida personal y cómo puedes ayudarlos.

#### 8. Recopila retroalimentación frecuentemente

Los empleados quieren sentirse escuchados y que validen su opinión. El control y la búsqueda de [retroalimentación continua](#) permite que los gerentes puedan detectar problemas de forma oportuna e implementen soluciones.

Cuando sabes el por qué de la rotación de personal, puedes cambiar el estilo o las políticas de tu empresa.

Una [encuesta de salida de empleados](#) te servirá para saber si la gente comparte razones similares para irse, o si ofrecen sugerencias útiles sobre cómo puede mejorar la organización. Por ejemplo,

los empleados a menudo dicen que decidieron renunciar porque su aportación y esfuerzo no fueron apreciados.

Si escuchas este tipo de comentarios en tus entrevistas de salida o en las revisiones de desempeño, el área de [Recursos Humanos](#) podrá trabajar con los gerentes para considerar la posibilidad de cambiar los procesos de [evaluación de empleados](#).

## **2.3 BASES LEGALES**

Información basada en lo que las leyes vigentes marcan en relación al tema

Artículo 26.- La falta del escrito a que se refieren los artículos 24 y 25 no priva al trabajador de los derechos que deriven de las normas de trabajo y de los servicios prestados, pues se imputará el patrón la falta de esa formalidad.

### **CAPITULO II Jornada de trabajo**

Artículo 58.- Jornada de trabajo es el tiempo durante el cual el trabajador está a disposición del patrón para prestar su trabajo.

Artículo 59.- El trabajador y el patrón fijarán la duración de la jornada de trabajo, sin que pueda exceder los máximos legales. Los trabajadores y el patrón podrán repartir las horas de trabajo, a fin de permitir a los primeros el reposo del sábado en la tarde o cualquier modalidad equivalente.

Artículo 60.- Jornada diurna es la comprendida entre las seis y las veinte horas. Jornada nocturna es la comprendida entre las veinte y las seis horas. Jornada mixta es la que comprende períodos de tiempo de las jornadas diurna y nocturna, siempre que el período nocturno sea menor de tres horas y media, pues si comprende tres y media o más, se reputará jornada nocturna.

Artículo 61.- La duración máxima de la jornada será: ocho horas la diurna, siete la nocturna y siete horas y media la mixta.

Artículo 62.- Para fijar la jornada de trabajo se observará lo dispuesto en el artículo 5o., fracción III.

Artículo 63.- Durante la jornada continua de trabajo se concederá al trabajador un descanso de media hora, por lo menos.

Artículo 64.- Cuando el trabajador no pueda salir del lugar donde presta sus servicios durante las horas de reposo o de comidas, el tiempo correspondiente le será computado como tiempo efectivo de la jornada de trabajo.

Artículo 65.- En los casos de siniestro o riesgo inminente en que peligre la vida del trabajador, de sus compañeros o del patrón, o la existencia misma de la empresa, la jornada de trabajo podrá prolongarse por el tiempo estrictamente indispensable para evitar esos males.

Artículo 66.- Podrá también prolongarse la jornada de trabajo por circunstancias extraordinarias, sin exceder nunca de tres horas diarias ni de tres veces en una semana.

Artículo 67.- Las horas de trabajo a que se refiere el artículo 65, se retribuirán con una cantidad igual a la que corresponda a cada una de las horas de la jornada. Las horas de trabajo extraordinario se pagarán con un ciento por ciento más del salario que corresponda a las horas de la jornada.

Artículo 68.- Los trabajadores no están obligados a prestar sus servicios por un tiempo mayor del permitido de este capítulo.

Días de descanso Artículo 69.- Por cada seis días de trabajo disfrutará el trabajador de un día de descanso, por lo menos, con goce de salario íntegro.

Artículo 70.- En los trabajos que requieran una labor continua, los trabajadores y el patrón fijarán de común acuerdo los días en que los trabajadores deban disfrutar de los de descanso semanal.

Artículo 71.- En los reglamentos de esta Ley se procurará que el día de descanso semanal sea el domingo.

## **2.4 DEFINICIÓN DE TERMINOS BÁSICOS**

Algunos de los términos básicos fueron seleccionados en la parte inicial, hay que ir buscando sus definiciones.

### **Conflictos**

Se basa en la diferencia de opiniones entre dos o más personas, lo cual genera un problema ante una toma de decisión y esto se relaciona mucho con los problemas que afectan a los empleados y provoca su baja por ende la rotación de personal.

### **Desacuerdos**

En las empresas como en la vida diaria, existen factores al momento de decidir o asignar un encargo a alguien, por desgracia en algunos casos esto genera dificultades, ya que ambas partes piensan u opinan diferente.

### **Empresas**

Es una organización liderada por un jefe en la cual esta integrada por un equipo de trabajo que se enfocan en un objetivo específico y directamente tiene que ver con la rotación de empleados, debido a que es de aquí donde se generan las altas y bajas de la misma.

## Eficiencia

Hace referencia al corto tiempo de realizar un trabajo de manera rápida y satisfactoria, en cualquier empresa esto es algo muy importante con relación a sus empleados.

## Personal

Está conformado por los trabajadores dentro de la empresa en los cuales existe la rotación debido a sus puestos y su función en cada uno de ellos.

## Rotación de personal

Son las altas y bajas que existen dentro de la empresa, esto se debe al desacuerdo del trabajador con sus puestos asignados.

## Áreas laborales

Son los espacios designados en los cuales los empleados tienen puestos donde realizan tareas específicas para lograr los objetivos de la empresa.

## Desempleo

Se considera desempleo cuando las personas no encuentran un trabajo o cuando son dados de baja del mismo, ya que es la falta de oportunidad de seguir colaborando con una organización.

## Calidad

Dentro del área laboral empresarial, se considera calidad cuando un trabajo es realizado de manera correcta, garantizando la satisfacción del cliente o del jefe a cargo.

## Rendimientos

Se trata cuando el personal de cierta área realiza su trabajo de manera rápida y correcta, agilizando y mejorando su productividad.

## Puestos

Son los lugares o trabajos asignados a los empleados dentro de la empresa.

#### Relación laboral

Es la relación que se genera entre el jefe o gerente con el colaborador.

#### Producción

Es el trabajo que se está realizando en conjunto por los diferentes puestos dentro de la empresa.

#### Motivación

Existen diversas definiciones, sin embargo, dentro de la empresa, es la manera en que los trabajadores se sienten cómodos al realizar alguna actividad, ya que se les propone reponerles con un extra a cambio de su producción.

#### Desenfocamiento de los objetivos

Se trata cuando los empleados se desentienden de sus principales funciones, esto debido a diversos factores que derivaron en conflictos.

#### Clima laboral

Es el ambiente que existe en la empresa, ya sea que este se desarrolle de buena manera entre empleados o incluso involucrando a los altos mandos.

#### Imagen de la empresa

Es la manera en que otras empresas o incluso las personas fuera de ella visualizan la organización.

#### Función

Se trata del trabajo realizado por parte de los empleados en sus puestos asignados.

#### Reclutamiento del personal.

Es cuando las empresas buscan reforzar sus filas o cubrir un puesto vacío y fundamental en el trabajo.

Reclutamiento global

Avances tecnológicos

## **Unidad III**

### **Marco metodológico**

#### **Tipos de investigación**

##### **Básica**

La investigación básica, también conocida como investigación pura o fundamental, se propone incrementar los conocimientos disponibles sobre una materia, sin enfocarse en la aplicación de dichos conocimientos en ámbitos específicos (como podrían ser la tecnología, la medicina o la industria).

Aunque su objetivo no es la aplicación directa, con el tiempo los resultados de una investigación básica pueden contribuir a la resolución de problemas prácticos concretos. Por ejemplo, la investigación literaria o la investigación teórica en ciencias como la astrofísica.

##### **Aplicada**

La investigación aplicada consiste en la búsqueda y utilización de conocimientos y saberes para la resolución práctica de problemas concretos, es decir, para aplicarlos en determinados ámbitos de la vida cotidiana.

Por ejemplo, la investigación médica con el fin de curar ciertas enfermedades, la investigación en ingeniería para mejorar algún aspecto de la infraestructura urbana o un estudio sociológico dirigido a comprender y solucionar un problema social.

#### **Tipo de investigación asignada (Aplicada).**

El trabajo que estamos realizando se basa en la investigación “Aplicada” debido a sus características, ya que los temas que estamos tratando se basan en buscar los problemas

relacionados con la rotación del personal, sin embargo, lo que hace diferencia entre nuestra investigación aplicada con la básica, es que también buscamos y proponemos soluciones a dichos problemas, ya que nuestro objetivo es implementar lo investigado en este proyecto o trabajo.

### **Investigación experimental y no experimental.**

Lo que se conoce como la investigación experimental es básicamente la manipulación y el control de variables independientes, para ver el efecto bajo condiciones controladas, con un objetivo de determinar relaciones con causa y efecto entre variables, buscando establecer la causa de cambio de variable en otra.

Por lo contrario la investigación no experimental nada más observa y analiza los entornos naturales tal y como sucede, sin manipulación de variables.

### **Investigación con enfoque cuantitativo y cualitativo.**

#### **Investigación con enfoque cuantitativo.**

Es un enfoque sistemático para la recuperación y análisis de datos números, utilizando herramientas, estadísticas y matemáticas para responder preguntas de investigación y probar hipótesis.

#### **Investigación con enfoque cualitativo.**

Es un enfoque metodológico de investigación que consiste en recolectar y analizar datos sobre un grupo social o un fenómeno determinado, sin someterlos a mediciones numéricas o cálculos estadísticos.

Por ejemplo, si hubiera un grupo de personas en una habitación, los datos cualitativos podrían describir como se siente, su aspecto, la ropa que llevan puesta o las motivaciones que los llevan allí.

#### **Investigación con enfoque mixto entre cuantitativo y cualitativo.**

Es un proceso que combina tantos métodos cuantitativos como cualitativos en un mismo estudio o serie de estudios para responder a un planteamiento de investigación. Esto permite obtener una comprensión mas completa y enriquecedora del fenómeno estudiado, aprovechando las fortalezas de ambos enfoques y minimizando sus limitaciones.

#### **Tipo de investigación con enfoque designado (Cualitativa).**

Este trabajo esta designado al enfoque cualitativo ya que la información que posee se basa en comparación y recopilación de temas específicos dejando de lado temas de gráficas,

estadísticas y números. Con el fin de obtener una comprensión más profunda de sus criterios y de su motivación.

Considerando que la realidad se modifica constantemente y los resultados se interpretan a la realidad de manera subjetiva. En la cual se busca describir algunas sugerencias que permitan la disminución de las causas que provocan la rotación del personal dentro de las empresas dedicadas a la venta de abarrotes en Comitán De Domínguez, Chiapas.}

### **Población y muestra.**

**La población** se estudia a través de diversas variables e indicadores como la edad, la identidad de género, la ocupación, el lugar de nacimiento o el estado civil. Para eso, los países tienen organismos que se encargan de recabar esa información a través de encuestas, censos y otras herramientas demográficas.

Una población estadística (o, en un ámbito clara y abiertamente referido al mundo de la estadística, simplemente como población), es el conjunto de elementos que son de interés para un experimento, un estudio o una consideración de algún tipo. Los elementos que lo componen pueden ser por ejemplo individuos, animales, fenómenos u eventos.

De hecho, todas las formas de estudio estadístico aspiran a dar información sobre una población determinada de antemano, ya sea real y existente (como el total de votantes de un país), o hipotética (como el total de veces que arrojemos al aire una moneda).

Por lo tanto, la población estadística representa el universo de los elementos a considerar, o sea, su totalidad plena, y en ello se distingue de una muestra estadística. Esta última es una porción de dicho universo, o sea, un subconjunto de la población, que se toma para análisis ya que resulta mucho más pequeño y manejable que el total, pero aún así representativo del mismo.

En Comitán De Domínguez, Chiapas la población dedicada al comercio al por menor de abarrotes y alimentos es significativa. El comercio es un sector económico importante en Chiapas y Comitán De Domínguez no es la excepción.

**La muestras estadísticas** se estudian para obtener conclusiones probables respecto de poblaciones estadísticas cuyo estudio individual y detallado sería prácticamente imposible.

Por ejemplo, si un frasco contiene 50 monedas de cinco céntimos y otras 50 de diez, la población estadística será de 100 monedas, ya que al meter la mano y sacar una muestra, habrá ese número total de elementos, entre los cuales tomar un puñado.

Una muestra estadística (o en contextos referidos explícitamente a lo estadístico, una muestra) se entiende como un subconjunto más o menos representativo de una población

estadística, aislado del resto con fines de evaluación y estudio. Es decir, se trata de un fragmento de la totalidad de elementos a estudiar, compuesta por un número más manejable de ellos, seleccionados (idealmente) al azar.

Por ejemplo, si deseamos estudiar el universo de los millones de electores de un país, deberemos tomar una muestra lo suficientemente amplia como para llevarnos, en un grupo reducido de unos pocos cientos de personas, un reflejo de las opiniones políticas que hay en la población entera. Así, de una población de millones de individuos, estudiaríamos una muestra de cientos de ellos.

Dichas muestras se obtienen a través de diferentes técnicas estadísticas, que garantizan a través de distintos mecanismos una aleatoriedad adecuada para el menor sesgo posible en la selección, es decir, la mayor posible objetividad que permita obtener aproximaciones válidas al universo estadístico. Si, por el contrario, se obtiene una muestra sesgada, las conclusiones posibles serán menos fidedignas y por lo tanto menos útiles.

- ¿Qué es una empresa de abarrotes? Es un negocio donde se vende productos básicos para la subsistencia, como alimentos, bebidas, artículos de limpieza y vivires, es un establecimiento que tiene como principal finalidad acercar a los consumidores una importante variedad de productos de diversas marcas, precios y estilos.

### **Abarrotes:**

Productos:

Vende productos básicos de consumo diario, como alimentos no perecederos, lácteos, pan, bebidas, productos de limpieza y algunos artículos de higiene.

Tamaño:

Suele ser un establecimiento pequeño o mediano, a veces conocido como tienda de barrio o tienda de la esquina.

Atención:

El servicio suele ser más personalizado y cercano, con los clientes interactuando con el dueño o empleado del negocio.

- Un supermercado es una empresa de venta al por menor que ofrece una amplia variedad de bienes de consumo, incluyendo alimentos, productos de limpieza, ropa, y otros artículos para el hogar.

una empresa comercial que se dedica a la venta al por menor de una amplia variedad de productos, principalmente alimentos y bienes de consumo, a consumidores finales. Estas empresas operan en establecimientos grandes, a menudo con sistemas de autoservicio, y suelen ofrecer productos frescos, congelados, envasados, así como artículos de higiene y limpieza.

Características principales de una empresa de supermercado:

Venta al por menor:

Se enfocan en vender productos directamente a los consumidores finales, en pequeñas cantidades.

Amplia variedad de productos:

Ofrecen una amplia gama de alimentos y bienes de consumo, que pueden incluir productos frescos, congelados, envasados, productos de limpieza, higiene, y otros.

Sistemas de autoservicio:

Permiten a los clientes elegir y recoger los productos por sí mismos.

Establecimientos grandes:

Suelen tener grandes locales para albergar la gran cantidad de productos que ofrecen.

Rol en el sector retail:

Son un componente importante del sector retail, que comprende todas las empresas que venden productos y servicios a los consumidores finales.

Ejemplos de empresas de supermercado:

Cadenas de supermercados grandes como Wal-Mart, Carrefour, Costco, entre otras.

Supermercados locales y regionales.

Tiendas de conveniencia y mini-supermercados.

Supermercado:

Productos:

Ofrece una gran variedad de productos, desde alimentos hasta productos de limpieza, ropa, electrónicos y otros artículos de consumo.

Tamaño:

Son establecimientos grandes con una amplia variedad de productos y un sistema de autoservicio.

Atención:

La atención suele ser más impersonal, con los clientes eligiendo y tomando sus productos de las estanterías y pagando en la caja.

**Walmart:** Sam Walton abrió su primera tienda Walmart en Rogers, Arkansas en 1962 e introdujo una fórmula exitosa para el comercio minorista que impactaría la vida de millones de personas en el mundo. En Walmart de México y Centroamérica trabajamos todos los días con el propósito de ayudar a las personas a ahorrar dinero y vivir mejor.

### **Sam Walton**

La clave de su éxito fue la innovación. Reemplazó las cajas en el mostrador por una línea de cajas a la salida de la tienda, ofreció promociones especiales, tiendas limpias y trato justo a los asociados al hacerlos partícipes de las utilidades.

Sam fue conocido por reconocer que el éxito del negocio dependía de los asociados y por compartir información con ellos para alcanzar los objetivos de la compañía. Siempre actuó de forma íntegra y fundó Walmart con una sólida base de valores que siguen vigentes.

### **Jerónimo Arango**

En 1958, Jerónimo Arango tuvo la idea de vender todo tipo de productos en un mismo lugar a precios bajos y en grandes cantidades. Así surgió Central de Ropa, que más tarde se llamaría Aurrera (término vasco que significa “adelante”).

Jerónimo Arango se asoció con Jewel Co. en 1965. De esta alianza surgieron los productos “Marca libre”. Así, Aurrera se convirtió en el principal minorista de México y creció de forma sólida durante más de 25 años.

En 1991, CIFRA y Walmart se unieron para llevar a más lugares su programa “Precios Bajos Todos los Días”. Finalmente, en 1997 Jerónimo Arango decidió dedicarse a otros proyectos y Walmart adquirió la totalidad de las acciones de CIFRA.

### **Carlos Paiz**

En 1928, Carlos Paiz Ayala abrió en Guatemala “La Bombita”, que vendía artículos de cuero y materiales para calzado. Con el tiempo, la tienda se amplió en surtido y espacio hasta convertirse en Almacén Paiz.

Don Carlitos estableció en 1952 una sociedad anónima y propuso a sus empleados y clientes comprar acciones de Almacenes Paiz, S.A., lo que permitió el crecimiento sólido y continuo de la compañía.

En 1959, Carlos Paiz introdujo el concepto de autoservicio en Guatemala con la primera Supertienda Paiz. Posteriormente abrió nuevos formatos como Despensa Familiar (1980), Hiper Paiz (1994) y ClubCo (1999).

Su hijo mayor, Carlos Paiz Andrade, expandió el negocio a El Salvador y Honduras en la década de 1990 y realizó la primera alianza estratégica con Corporación de Supermercados Unidos (CSU) con lo que llegó a toda Centroamérica. En 2005, su hijo menor, Fernando, culminó la alianza con Walmart Stores.

### **Enrique Uribe**

En 1960, Enrique Uribe Pagés inauguró el primer local de autoservicio de lo que sería la cadena de supermercados más exitosa en Costa Rica: Más x Menos.

Como dueño de la empresa, y presidente de la Junta Directiva, Enrique Uribe impulsó ideas innovadoras para mejorar la empresa, entre ellas la fundación de Hortifruti en la década de

1970. Esta iniciativa revolucionó el abastecimiento de frutas y verduras a los supermercados.

En 1979, Uribe inauguró los supermercados de bajo costo Palí y en los años ochenta, sus hijos Rodrigo y Carlos Manuel Uribe Sáenz, se hicieron cargo del negocio. Este acontecimiento coincidió con un acelerado desarrollo empresarial de la compañía, que se convirtió en la Corporación Más x Menos.

**Walmart** entró en México en 1991 a través de una alianza estratégica con Grupo Cifra. Según el sitio web de El Cronista, la empresa Walmart, que ya era una potencia en Estados Unidos, buscó expandir su presencia en Latinoamérica. Esta asociación permitió a Walmart acceder al mercado mexicano y a sus redes de distribución a través de las tiendas Aurrerá, un concepto muy arraigado en el país.

En detalle:

1991: Creación de la "División Internacional de Walmart Stores Inc.":

Se creó esta división específicamente para la expansión internacional de Walmart, incluyendo la asociación con Grupo Cifra en México.

Asociación con Grupo Cifra:

Grupo Cifra, dueño de tiendas Aurrerá, fue el socio estratégico de Walmart en la entrada al mercado mexicano.

Adquisición de Grupo Cifra:

En 1997, Walmart adquirió el 100% de Grupo Cifra, consolidando su presencia en México.

Primera tienda Walmart en México:

La primera tienda de Walmart en México se inauguró en 1993 en la Plaza Oriente, en la Ciudad de México.

Modelo de negocios:

Walmart aplicó su modelo de "Precios Bajos Todos los Días" en México, que fue revolucionario para el mercado minorista.

Desde entonces, Walmart ha estado expandiendo su presencia en México, incluyendo el estado de Chiapas. Aunque no hay información específica sobre el año exacto en que Walmart llegó a Chiapas, se sabe que desde 1998 a la fecha, Walmart ha abierto 68 unidades de negocios en la entidad.

Desde 1998, Walmart ha abierto 68 unidades de negocio en Chiapas, generando miles de empleos y una inversión superior a los 6 mil millones de pesos.

En resumen: Walmart no llegó directamente a Chiapas en 1991, sino a través de la expansión de su presencia en México, que luego incluyó el estado de Chiapas. La expansión de Walmart en Chiapas se ha dado desde 1998 hasta la fecha.

## **Chedraui**

Grupo Comercial **Chedraui**, S.A.B. de C.V. fue constituida en la ciudad de Xalapa - Enríquez Veracruz el 23 de abril de 1987, tiene una duración indefinida y nuestro domicilio social se encuentra ubicado en Privada de Antonio Chedraui Caram número 248, Colonia Encinal, 91180, Xalapa, Veracruz, México. Teléfono 22-88-42-11-00. Los orígenes de nuestro negocio se remontan a 1920, cuando el Sr. Lázaro Chedraui Chaya y la Sra. Anita Caram de Chedraui, abrieron una tienda de venta de autoservicio en Xalapa, Veracruz llamada El Puerto de Beyrouth. A lo largo de los siguientes cincuenta años, bajo la dirección de diversos miembros de la familia Chedraui, la tienda ofrecía telas, ropa y artículos de costura. En 1970, la primera tienda grande, multi-departamental Chedraui se inauguró en Xalapa, Veracruz. Entre 1970 y 1980, se inauguraron otras tiendas en Veracruz, Villahermosa, Coatzacoalcos y Xalapa y el Grupo Chedraui incursionó en otros formatos de tiendas de autoservicio. Grupo Chedraui continuó creciendo y, en 1985 las seis tiendas existentes se fusionaron en la sociedad Tiendas Chedraui, S.A. de C.V. y empezamos la apertura de centros comerciales en México. Desde mediados de la década de los noventa, Grupo Chedraui ha concentrado sus esfuerzos en la principal actividad del Grupo -el autoservicio-. En 1995, Grupo Chedraui hizo su primera inversión en Bodega Latina, la sociedad que opera El Super, una tienda de autoservicios en California que se enfoca en el consumidor hispano, primordialmente en el México-Americano. Actualmente Grupo Chedraui detenta el 84.85% del capital social de Bodega Latina y el remanente es propiedad de socios minoritarios que en lo individual no tienen más del 6% de participación. En 2005, adquirimos 29 tiendas de Carrefour en prácticamente toda la República Mexicana, incluyendo la Ciudad de México y otras ubicaciones donde anteriormente teníamos una presencia limitada. En 2005, incorporamos los supermercados Súper Chedraui, enfocándonos en ciudades con poblaciones de al menos 25,000 habitantes. En 2007, implementamos una política de crecimiento agresiva y subsecuentemente abrimos 27 tiendas Chedraui y Súper Chedraui en México. Posteriormente en 2008, nuestra subsidiaria, Bodega Latina adquirió e incorporó siete tiendas Gigante en el suroeste de Estados Unidos a la cadena El Super. En 2010 adquirimos a través de Bodega Latina, 10 tiendas de autoservicio a Fiesta Mexicana Market LP y Fiesta Warehouse LLC ubicadas en la parte sur y centro de Los Angeles, California en los Estados Unidos, bajo la marca "Fiesta Foods" para incorporarlas al formato de El Super, así como 3 tiendas a Centro Comercial Californiano, S.A. de C.V. en Baja California. En 2012 adquirimos por medio de nuestra subsidiaria Bodega Latina, 8 tiendas de autoservicio a Value Plus en los Estados Unidos y las incorporamos a la operación de nuestro formato El Super. Al 31 de Marzo de 2016 operamos 168 tiendas Chedraui, 56 tiendas Súper Chedraui y a través de Bodega Latina, operamos 55 tiendas El Super en los Estados Unidos.

Chedraui tiene 321 tiendas en México. Estas tiendas están ubicadas en 25 estados de la república mexicana y en más de 70 ciudades. Además, la empresa también opera 125 tiendas en los Estados Unidos.

En resumen: Chedraui tiene 321 tiendas en México y 125 en los Estados Unidos, para un total de 446 tiendas.

462 sucursales en México: (incluyendo diferentes formatos como Tienda Chedraui, Super Chedraui, Súper Che, Supercito y Tiendas Arteli).

378 supermercados en Estados Unidos: (bajo las marcas Smart & Final, El Super y Fiesta).

Supercito es el formato con mayor número de unidades en México, con 217 tiendas .

Tiendas Selecto: 19 Tiendas Chedraui Selecto y 4 Súper Chedraui Selecto, que ofrecen una selección de productos para clientes con mayor poder adquisitivo.

“Hoy estamos listos para recibir a nuestros clientes y que se den cuenta de las nuevas áreas que tenemos que son una novedad como la barra de sushi, la cevichería, las pastas y pizzas para que lo disfruten”, sostuvo.

Expresó que es un orgullo para Grupo Chedraui abrir esta sucursal “a donde llegamos por primera vez hace 29 años, siendo ésta la quinta tienda en el municipio de Tuxtla Gutiérrez. Hoy quiero compartir mi agradecimiento con todos los presentes ya que logramos montar esta tienda en un tiempo récord”.

Agregó que la empresa fomenta el crecimiento de su personal, ya que cuenta con programas de desarrollo para poder alcanzar las altas responsabilidades del grupo, cuyos logros son producto del esfuerzo y dedicación de cada uno de sus colaboradores.

Cabe informar que, actualmente, Grupo Chedraui ofrece 2 mil empleos directos y mil 500 indirectos a través de sus 15 tiendas instaladas en los municipios de Tuxtla Gutiérrez, Huixtla, San Cristóbal de Las Casas, Tapachula, Ciudad Hidalgo, Ocozocoautla, Comitán de Domínguez, Palenque, Villaflores y Chiapa de Corzo.

Al evento también asistieron el secretario de Economía municipal, David Alberto Zamora Rincón, en representación del presidente municipal, Carlos Morales Vázquez, así como el párroco Manuel Pérez Gómez.

Chedraui llegó a Chiapas hace 29 años. En 2019, azmedios.net informó que era un orgullo para Chedraui abrir la quinta tienda en Tuxtla Gutiérrez, municipio al que llegaron por primera vez hace 29 años. En total, la empresa tiene 15 tiendas en Chiapas, incluyendo Tuxtla Gutiérrez, Huixtla, San Cristóbal de Las Casas, Tapachula, Ciudad Hidalgo, Ocozocoautla, Comitán de Domínguez, Palenque, Villaflores y Chiapa de Corzo.

## **Soriana**

La cadena originalmente nació en Torreón, Coahuila, México en 1905, fecha en la que Don Pascual Borque abrió una tienda llamada "La Soriana", la cual se dedicaba a comercializar telas y fibras. El establecimiento también comercializaba mercancía al mayoreo, cubriendo la Comarca Lagunera y gran parte de la sierra de Chihuahua y Sonora.[3] En 1926, los hermanos Francisco y Armando Martín Borque, sobrinos de Don Pascual, llegaron a Veracruz, Veracruz, procedentes de España, y se trasladaron a Torreón,[5] en la década los años 1930 se integraron al negocio familiar.[3] Es preciso indicar que la tienda toma su

nombre del municipio español de Soria, lugar del cual eran originarios tanto Don Pascual como sus sobrinos.[5]

Durante la década de los años 1950, ya bajo la dirección de don Armando y don Francisco, comienzan a darse importantes cambios en la estrategia de negocios, siendo uno de los más relevantes el impulso de la venta de menudeo al introducir el sistema de venta de autoservicio en 1958.[3]

Primeros años de Soriana como cadena de tiendas de autoservicio

1968 - 1969

Una de las sucursales más antiguas de Soriana, Torreón, Coahuila.

El 28 de noviembre de 1968, Soriana inicia su modelo de negocio de tiendas de autoservicio con la apertura de su primer supermercado en Torreón, Coahuila (Soriana Centro), en el que tras su apertura, al año siguiente, en 1969, inicia su plan de expansión con la apertura de su segunda sucursal en la Calzada Colón de la misma ciudad Torreón (Soriana Colón).

Década de los años 70

El 28 de noviembre de 1974, Soriana inicia su plan de expansión regional con la apertura de su primera tienda en Monterrey, Nuevo León ( Soriana Vallarta) y más adelante, en ese mismo año Soriana se expande en los Estados de Chihuahua en la ciudad capital homónima (Soriana Niños Héroes) y Durango en la ciudad capital de Durango, Durango (Soriana 20 de Noviembre).[7]

El 29 de octubre de 1975 llega a la ciudad de Gómez Palacio ( Soriana Gómez Palacio Centro), el cual a su vez se convierte en la primera cadena comercial en establecerse en dicha ciudad duranguense perteneciente a la Comarca Lagunera[8] y para el año de 1979, Soriana abre su primera sucursal en la ciudad de Saltillo, Coahuila (Soriana Francisco Coss)[9]

Década de los 80

1984

Tienda Soriana inaugurada en 1984, Torreón, Coahuila.

Para el año de 1984, Soriana llega a la ciudad fronteriza de Ciudad Juárez, Chihuahua con la apertura de Soriana Sanders, la cual es la primera sucursal de dicha ciudad fronteriza chihuahuense. En ese mismo año se realiza la apertura de Soriana Constitución en la ciudad de Torreón, Coahuila.[10]

1986 - 1987

En 1986, se fundó su primera tienda en la ciudad fronteriza de Reynosa, Tamaulipas ( Soriana Hidalgo) una de las ciudades con más sucursales, con 7 en toda la ciudad. A finales de la década de los años 80, los hermanos Francisco y Armando tuvieron serias diferencias

que los orillaron a separarse empresarialmente, por lo que Don Francisco siguió al frente de Soriana con la razón social "Tiendas de Descuento del Nazas" (Sorimex), y Don Armando viajó a Monterrey, Nuevo León para posteriormente hacer surgir la cadena de tiendas Hipermart, misma que tenía la razón social "Tiendas de Descuento Sultana" (Organización Soriana), estableciendo su primer centro comercial y corporativo en el Blvd. Independencia de Torreón. Desde el 30 de septiembre de 1987, se encuentra listada en la Bolsa Mexicana de Valores.[11]

1988 - 1989

En el año de 1988 Soriana (como Sorimex) se expande en la región centro-occidente de México con la apertura de su primer hipermercado en la ciudad de Aguascalientes, Aguascalientes (Soriana Aguascalientes Universidad), siendo esta la primera tienda Soriana en establecerse dentro de un centro comercial como lo es Plaza Universidad. [12] y en ese mismo año Soriana lanza su marca propia de productos bajo el nombre de Hipermart.[13] Y al año siguiente, en 1989, Soriana (como Sorimex) abrió su primera tienda en la ciudad de Zacatecas, Zacatecas (Soriana Zacatecas), mientras que para el mes de septiembre del mismo año, surge la cadena comercial de autoservicios Hipermart, fundada por Armando Martín Borque, la cual empezaría su expansión geográfica con la apertura de su primera tienda en Ciudad Juárez, Chihuahua con la sucursal de Hipermart San Lorenzo (Actualmente Soriana Híper San Lorenzo).[14] Más adelante, el 25 de octubre de ese mismo año, Hipermart llega a la ciudad de Monterrey, Nuevo León, con la apertura de su primera sucursal en la ciudad regiomontana (Hipermart Cumbres, actualmente Soriana Híper Cumbres), la cual se convertiría en la sede principal actual de Organización Soriana a nivel nacional tiempo después.[15][16] Y a finales del mismo año, Hipermart abre su primera tienda en la ciudad de Torreón, Coahuila (Hipermart Independencia, actualmente Soriana Híper Independencia, la cual fue su sucursal matriz y a la vez su principal corporativo).[17]

Década de los 90

1990 - 1993

Una ex-sucursal de Hipermart Oriente reconvertida a Soriana en el año de 1994 en la ciudad de Torreón, Coahuila.

En la década de los años 1990, unen fuerzas nuevamente y fusionan ambas cadenas, quedando la razón social como "Centros Comerciales Soriana", y como es llamada ahora en la actualidad "Tiendas Soriana". En 1993, tras varios años en el Edificio Álvarez del Blvd. Miguel Alemán en Gómez Palacio, Durango, y en la planta alta del centro comercial Hipermart Independencia en Torreón, Coahuila, las oficinas que quedaban ahí se trasladan a Monterrey, Nuevo León, desde donde ya se estaban dirigiendo las operaciones principales, ubicadas desde entonces en la esquina de Alejandro de Rodas y Paseo de las Estrellas, a pocos metros de la tienda Soriana Cumbres.

1994 - 1996

En el año de 1994, Soriana se expande en la Región Centro-Occidente del país, y con ello se abren dos tiendas en el Área Metropolitana de Guadalajara, Jalisco (Soriana Bugambillas en el municipio de Zapopan, inicialmente con el seudónimo de Hiperama y Soriana Río Nilo

en el municipio de Guadalajara, siendo estas sus primeras dos tiendas en establecerse en el Estado de Jalisco) así como dos tiendas en el Estado de Guanajuato, como lo son Soriana Malecón en la ciudad de León y Soriana Jacarandas en la ciudad de Irapuato. En ese mismo año se cerró la única sucursal en el pacífico en aquel entonces (Soriana Carrusel en la ciudad de Tijuana, Baja California), también parte de Sorimex, debido un pacto que tenía la compañía con Casa Ley, y más tarde, fue reemplazada por una tienda Comercial Mexicana (que actualmente cesó sus operaciones), que a la postre, fue adquirida por la empresa regiomontana en 2015, siendo posteriormente renombrado a Soriana Híper en el año 2017. Sin embargo, en el año de 1999 se rompió ese pacto y Soriana abrió su primera tienda en el pacífico en Culiacán, Sinaloa (Soriana Zapata). En 1995, Soriana abre su primera tienda en el puerto de Tampico, Tamaulipas (Soriana Ejército).[18]

#### 1997 - 1998

En el año de 1997, Soriana empezó a incursionar en el Centro del país con la apertura de su primera tienda en el Estado de Querétaro (Soriana Quintana, de la ciudad capital de Santiago de Querétaro). Un año después, en 1998, Soriana abre sus primeras tiendas bajo la modalidad de hipermercado en tres Estados de las regiones centro y sureste de la República como San Luis Potosí (Soriana El Paseo en la ciudad capital de San Luis Potosí), Veracruz (Soriana El Palmar en la ciudad de Coatzacoalcos) y Tlaxcala (Soriana Plaza Tlaxcala de la ciudad capital de Tlaxcala).

El 1 de mayo de 1998, Soriana abre su primera tienda en el municipio de Ciudad Mante, Tamaulipas (Soriana Mante), el cual se contó con una inversión de más de 350 millones de pesos para su edificación y surtido, siendo esta la primera cadena de autoservicio en establecerse en dicho municipio tamaulipeco.[19] El 24 de diciembre de 1998, falleció el empresario Francisco Martín Borque, quien fuera uno de los fundadores e importante impulsor de la empresa Soriana. [20]

#### 1999

Tras eso, en el año de 1999, Soriana continuó su plan de expansión de aperturas de sus hipermercados, en donde la compañía ingresó a más entidades federativas del país, por lo que en ese año Soriana comenzó a incursionar en más Estados del país como Michoacán con la apertura de su primera tienda en Uruapan (Soriana Uruapan); Colima con la apertura de su primer hipermercado en el municipio de Villa de Álvarez (Soriana Colima); Puebla con la apertura de su primer hipermercado en la ciudad de Puebla (Soriana Torrecillas) e Hidalgo con su primer hipermercado en la ciudad de Pachuca (Soriana Plaza del Valle). Asimismo, durante 1999, Soriana empezó a incursionar por primera vez en las regiones sureste y pacífico norte mexicano con las aperturas de sus primeras tiendas en los Estados de Sinaloa (Soriana Zapata en la ciudad de Culiacán); Sonora (Soriana Bachoco en la ciudad de Hermosillo, que anteriormente fue una tienda de la cadena comercial de origen francés Carrefour) y Tabasco (Soriana Guayabal en la ciudad de Villahermosa).

#### Década de los años 2000

##### 2000-2001

Soriana Híper Plaza Oaxaca de la ciudad de Oaxaca de Juárez, Oaxaca, inaugurada en el año 2001.

En diciembre de 2000, Soriana abre su tienda #100 en la ciudad de Tepic, Nayarit (Soriana Cigarrera), siendo esta a su vez la primera sucursal en establecerse en el Estado de Nayarit, en el que gracias a este suceso, Soriana completa su primer centenar de sucursales en operación dentro del territorio mexicano.[21] Al año siguiente, en el 2001, Soriana incursiona por primera vez en el Sur de México con la apertura de su primera tienda en el Estado de Oaxaca (Soriana Plaza Oaxaca, en la ciudad capital de Oaxaca de Juárez).

2002

Un Soriana Híper en Los Cabos, Baja California Sur.

Durante el año de 2002, Soriana incursiona por primera vez abriendo sus primeras tiendas en tres entidades federativas del país como Baja California Sur (Soriana Plaza Forjadores en La Paz), Chiapas (Soriana Polifórum en Tuxtla Gutiérrez) y Yucatán (Soriana Canek en Mérida).

El 17 de julio de 2002, Soriana inicia su plan de estrategia multiformato y con ello se crea el formato City Club, cuyo formato consta de un club de almacén con acceso mediante membresía, el cual maneja un esquema de ventas al mayoreo y menudeo en todas las divisiones de departamentos, quienes se encargan de ofrecer al consumidor productos de multiempaque, abriendo su primera tienda en la ciudad de Torreón, Coahuila.[22]

2003-2004

Un año más tarde, en julio de 2003, se crea el formato Soriana Mercado (inicialmente bajo el nombre de Mercado Soriana), el cual consiste en un formato de autoservicio estilo bodega de tamaño mediano con un piso de ventas de entre 4,500 y 5,000 metros cuadrados que ofrece al consumidor un surtido optimizado en abarrotes, productos básicos, perecederos, comida preparada, mercancías generales y ropa, abriendo su primera sucursal en la ciudad de Salamanca, Guanajuato (Mercado Soriana Salamanca). Más tarde, a mediados y finales del año 2003, Soriana comienza a expandir su recién creado formato Mercado Soriana a ciudades de entre 50,000 y 150,000 habitantes así como a zonas populares de las grandes ciudades empezando por las ciudades de Puebla, del Estado de Puebla (Mercado Soriana Bosques), así como las ciudades de Navojoa (Mercado Soriana Navojoa) y Guaymas (Mercado Soriana Guaymas), ambas del Estado de Sonora esto como parte de su expansión inaugural del formato Mercado Soriana por parte de la compañía. [23]

Asimismo, durante el año 2003, Soriana continúa con su expansión en el sureste mexicano (específicamente en la zona Maya) con la apertura de sus primeras tiendas bajo la modalidad de hipermercado en las ciudades de Ciudad del Carmen, Campeche (Soriana Carmen) y Cancún, Quintana Roo (Soriana Kabah) y durante ese mismo año, se creó el subformato de hipermercado Soriana Plus a través de la renovación y reconversión de la sucursal Soriana Fundadores en la ciudad de Torreón, Coahuila, que consta de hipermercados prémium de grandes dimensiones ubicados en mercados maduros con zonas de población con alto poder adquisitivo, que se encargan de ofrecer al consumidor productos gurmé, vinos y licores y productos de mayor valor, esto como un valor agregado con respecto a los hipermercados de la compañía, el cual su nivel de mercancía se extiende a los 60,000 productos.[24]

En 2004, Soriana creó la Fundación Soriana, esto con el objetivo de la compañía de brindar apoyo social en los ámbitos de infancia, alimentación y bienestar social. En septiembre del mismo año, Soriana llega a la ciudad de Puerto Vallarta, Jalisco con la apertura de su primera tienda en su modalidad de hipermercado dentro de la localidad de El Pitillal (Soriana Pitillal).[25]

2005-2006

Sucursal de Soriana Plus, Gómez Palacio, Durango.

En el año 2005, Soriana empieza su primera incursión en la zona conurbada del Valle de México en el Estado de México con la apertura de su primera sucursal en el municipio de Ecatepec de Morelos (Mercado Soriana Ciudad Azteca), el cual marcó las bases para la consolidación de la compañía en la Ciudad de México y su zona conurbada. En ese mismo año, abre su primera tienda del formato Mercado Soriana del Estado de Nuevo León en el municipio de Linares (Mercado Soriana Linares).[26][27] Asimismo, Soriana fundó el formato de tiendas de conveniencia Súper City, el cual fueron creados con el objetivo de satisfacer las necesidades de compras de último minuto además de intentar competir con cadenas de tiendas de conveniencia existentes bajo el sistema de franquicia (entre ellas cadenas de conveniencia como Oxxo, Circle K y 7-Eleven), el cual inició su expansión geográfica a través de 15 nuevas sucursales reportadas por la compañía al cierre del año 2005.[28]

Al año siguiente, en 2006 Soriana abre sus primeras tiendas bajo su modalidad de hipermercado en la misma zona conurbada del Valle de México en los municipios de Ixtapaluca (Soriana Sendero Ixtapaluca) y Cuautitlán Izcalli (Soriana Cofradías) así como la apertura de su primera tienda en el Área metropolitana de Toluca (Soriana Sendero Toluca en el municipio de Lerma de Villada). El 13 de mayo del mismo año se abre una sucursal bajo su modalidad de hipermercado al sureste de la ciudad de Gómez Palacio, Durango en el complejo comercial Soriana Centenario,[29] y a mediados de 2006 - y luego de 12 años de ausencia- Soriana regresa al Estado de Baja California Norte a través de la apertura de dos sucursales en las ciudades de Mexicali (Soriana Calafia) y Tijuana (Soriana Otay), además de llevar a cabo la apertura de su primera tienda en su formato de hipermercado en la ciudad de Morelia, Michoacán (Soriana Plaza Morelia, que a la postre cerró sus puertas el 31 de agosto de 2020 por bajas ventas a consecuencia de la cercanía con otra tienda Soriana en la zona).[30]

Como parte de su estrategia multiformato, en ese mismo año 2006 Soriana pone a prueba un nuevo prototipo de supermercado a través de la apertura de Soriana Playa de Oro en la ciudad de Puerto Vallarta, Jalisco, localmente conocido como Soriana Súpermercado, esto debido al tamaño de la sucursal y al sector de la zona, cuyo prototipo de tienda consiste en un supermercado de menor tamaño de piso de ventas que ofrece al consumidor compras ágiles y rápidas a través de ofrecer al consumidor productos de consumo diario en las divisiones de abarrotes, perecederos, comida preparada, artículos de limpieza y hogar.

2007-2008

Una ex sucursal Gigante; reconvertida a Soriana Hipermercado en Naucalpan, Estado de México.

En el año 2007, Soriana se expande en el centro del país y con ello, a través del formato Mercado Soriana, abre sus primeras tiendas en el Estado de Guerrero (Mercado Soriana Iguala en el municipio de Iguala de la Independencia ) y otra más dentro del entonces Distrito Federal, actualmente la Ciudad de México (Mercado Soriana Ermita en la delegación Iztapalapa, la cual es la primera tienda del formato y de la compañía en incursionar por primera vez dentro de la Ciudad de México)[31] Pero el 6 de diciembre del mismo año, es una de las fechas más significativas para Soriana, ya que la compañía adquirió, por un monto de 1,350 millones de pesos, las 206 sucursales de la cadena de Supermercados Gigante del Grupo Gigante, en el que gracias a dicha compra, Soriana se convierte en una cadena nacional de autoservicios, por lo que a partir de dicha compra y hasta su desaparición, el 18 de abril de 2008, Supermercados Gigante se convierte en una subsidiaria de Soriana a través de dicha compraventa.[32]

Durante el proceso de transición de las Tiendas Gigante, el 29 de febrero de 2008 Soriana creó de forma oficial el formato Soriana Súper, el cual consiste en un supermercado de tamaño pequeño con piso de ventas de entre 500 y 3,500 metros cuadrados ubicados en zonas con población de ingresos altos, creados con el objetivo de ofrecer al consumidor una experiencia de compras ágiles y rápidas así como un formato de conveniencia y cercanía a través de las divisiones de abarrotes, perecederos y comida preparada, el cual dicho formato a la vez es un derivado tanto de los formatos Súper Gigante, Súper G y Súper Maz del Grupo Gigante (de allí la base original de Soriana Súper), así como también del prototipo de supermercado antes creado por la compañía en el año 2006 a través de la apertura de Soriana Playa de Oro de la ciudad de Puerto Vallarta, Jalisco, que gracias a dicha compraventa fue traspasada, de forma oficial, al formato Soriana Súper a partir del año 2008. Tras esta creación, Soriana inicia la transformación de las 199 tiendas Gigante establecidas dentro del Territorio Mexicano a los diferentes formatos de Soriana (incluidos el recién creado formato Soriana Súper) y tras consumir dicha compra, Soriana se convierte en cadena nacional de autoservicios con presencia en los 32 Estados de la República Mexicana. [33]

2010

En febrero de 2010, se crea el formato de tienda Soriana Express, el cual consiste en un supermercado de bajo costo con un surtido optimizado en abarrotes, productos básicos, perecederos, comida preparada, mercancías generales y ropa dentro de un piso de ventas de entre 800 y 1,500 metros cuadrados, los cuales se encuentran dirigidas principalmente a ciudades o comunidades que oscilan entre los 10,000 y los 50,000 habitantes, abriendo su primera sucursal en el municipio de Centla , Tabasco (Soriana Express Centla), en el que a partir de allí la compañía incluiría en su expansión geográfica a localidades menores a 50,000 habitantes a través del formato Soriana Express. [34] Asimismo, el 8 de julio de 2010, Soriana llega a la ciudad capital de Guanajuato, Guanajuato y con ella abre su primera tienda bajo el formato de Soriana Súper en la plaza comercial Plaza San Javier (Soriana Súper San Javier Guanajuato) .[35] El 23 de septiembre de 2010, Soriana llega a las 500 sucursales en operación con la apertura de Soriana Súper Altares en la ciudad de Hermosillo, Sonora, que a su vez es la primera sucursal bajo el formato Soriana Súper en dicha ciudad capital del Estado de Sonora.[36]

2011

Una tienda Soriana Híper de la ciudad de Chilpancingo, Guerrero, inaugurada el 9 de diciembre de 2011.

A partir del año 2011, Soriana inicia un plan de reorganización empresarial, esto con el objetivo de la compañía de mejorar la rentabilidad en tiendas y con ello se realizaron ajustes en todos sus formatos, a través del cambio de formato de tiendas a algunas sucursales a lo largo del país, cuyo cambio de formato se debe principalmente al volumen de ventas que genere alguna sucursal.

El 8 de septiembre de 2011, Soriana crea un nuevo concepto de supermercado premium del formato Soriana Súper denominado Soriana Súper VIP, esto con la conversión de la sucursal de "Soriana Súper Marne" en el municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León al nuevo subformato Soriana Súper vip, el cual consta de un supermercado premium con un nuevo modelo lay out que ofrece al consumidor panadería y pastelería fina, carnes exóticas, vinos y licores de alto valor, productos gourmet, el cual se contó con una inversión de 70 millones de pesos (mdp) para su remodelación y con un piso de venta de 2,230m<sup>2</sup>.<sup>[37]</sup>

Durante los meses de septiembre y octubre de 2011, Soriana comienza su plan de diversificación de sus diferentes formatos de tienda, esto con el objetivo de la compañía de atender a diversos nichos de mercado y poblaciones, y con ello el 5 de octubre de 2011, surge el nuevo nombre oficial del formato de hipermercado, denominado Soriana Híper con su lema inicial El Súper para ir de Compras,<sup>[38]</sup> el cual a raíz del renombramiento del formato hipermercado, el 20 de octubre de 2011, se abre al público la sucursal Soriana Híper Plaza Paseo La Paz en la ciudad de La Paz, Baja California Sur, esto como parte de la expansión inaugural del renombrado concepto de hipermercado Soriana Híper tras casi 33 años de denominarse simplemente como Soriana.<sup>[39]</sup>

El 9 de diciembre de 2011, Soriana abrió sus primeras tiendas con el formato Soriana Híper en las ciudades capitales de Chilpancingo de los Bravo, Guerrero (Soriana Híper Chilpancingo) y Chetumal, Quintana Roo (Soriana Híper Chetumal), esto como parte del cierre de su plan de expansión en el año 2011.<sup>[40]</sup>

2012 - 2013

El 7 de noviembre de 2012, se lleva a cabo la apertura de su tienda #600 con la sucursal Soriana Híper Santa Rosa en el municipio conurbado de Apodaca, Nuevo León (perteneciente al Área Metropolitana de Monterrey), en el que con esta apertura, la compañía logró llegar a las 600 sucursales establecidas dentro del territorio mexicano.<sup>[41]</sup> <sup>[42]</sup> Un año más tarde, en el año 2013, Soriana construyó su primera planta eólica en el ejido de El Porvenir, en la ciudad de Reynosa, Tamaulipas, el cual sirvió de abasto a 163 sucursales de la compañía.

2014 - 2015

El 24 de abril de 2014, el formato Soriana Híper logró consolidar su presencia en los 32 Estados de la República Mexicana con la apertura de su primera tienda en el Estado de Morelos (Soriana Híper Plaza Cedros en el municipio de Jiutepec -perteneciente al Área Metropolitana de Cuernavaca-).[43] Asimismo, a finales del año 2014 e inicios de 2015, Soriana cambia su imagen corporativa junto a todos sus formatos de tienda que en ese momento manejaba la compañía (Soriana Híper, Soriana Súper, Soriana Mercado y Soriana Express), y con ello el 17 de julio de 2014 se abre al público la sucursal de Soriana Súper San Agustín en el municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco (municipio perteneciente al Área Metropolitana de Guadalajara), siendo esta la primera tienda tanto del formato como de la compañía a nivel nacional en inaugurarse con la nueva imagen de la cadena comercial, además de comenzar a modernizar y actualizar algunas de sus unidades ya existentes en sus diseños de interiores a lo largo del territorio mexicano, esto con el objetivo de adaptar al consumidor al cambio de imagen corporativo.

2015

El año 2015 es otro año significativo para la compañía a través de dos adquisiciones de tiendas. A principios de ese año, Soriana adquiere las 4 tiendas del minisuper local "Fruterías del Sol", de la ciudad de San Luis Río Colorado, Sonora, que posteriormente fueron convertidas inmediatamente al formato Soriana Súper.

El 28 de enero de 2015, tiendas Soriana lleva a cabo su segunda adquisición de tiendas en el año y con ello adquiere la gran mayoría de sucursales de la cadena Comercial Mexicana con ubicaciones al interior de la República Mexicana, junto con la promoción de Julio Regalado, esto mediante un acuerdo comercial de uso de la marca durante dos años posteriores a la compra de la misma hacia Soriana, por una cantidad de 39,194 millones de pesos. Mas un acuerdo comercial de vender 12 tiendas adquiridas por Soriana.

2016

Derivado de la compraventa de Controladora Comercial Mexicana de parte de la compañía, a partir del 4 de enero de 2016 Comercial Mexicana, junto con sus formatos hermanos MEGA, Bodega Comercial Mexicana y Al precio, se convierten en una subsidiaria temporal de Soriana. [49] A mediados del mes de abril del mismo año, Soriana inicia una alianza estratégica con la empresa chilena de tiendas departamentales Falabella para llevar a cabo la incursión al mercado mexicano de la marca Sodimac Homecenter y su consiguiente expansión dentro del territorio mexicano.

El 8 de junio del mismo año, Soriana lleva a cabo el primer Julio Regalado, el cual es una promoción de ofertas de verano heredado de las tiendas Comercial Mexicana, creado por la misma originalmente en el año de 1980.

El 23 de junio de 2016, se crea el subformato Soriana Híper Premium, que consta de un formato de hipermercado prémium que ofrece, adicionalmente a lo que regularmente ofrece Soriana Híper, productos de alto valor como vinos y licores de alto valor, alimentos gourmet, panadería y pastelería fina, carnes exóticas y servicios adicionales como cafetería y

farmacia con consultorio, abriendo su primera sucursal en el complejo Miyana en la colonia Polanco en la Ciudad de México. Más tarde, el 15 de diciembre del mismo año, Soriana Híper Premium abre su primera tienda en Monterrey, esto dentro del municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León con la remodelación y la consiguiente reapertura de la sucursal Soriana Híper San Pedro.

2017

El 31 de marzo de 2017, a raíz de la compraventa de Comercial Mexicana a Soriana, se funda el formato de hipermercado MEGA Soriana, esto a través de la reconversión de la sucursal Soriana Híper División del Norte a dicho formato heredado de las Tiendas Comercial Mexicana, [54] en el que tras la creación de dicho formato, entre los meses de abril y mayo del mismo año Soriana inicia la retransformación de algunas unidades de Comercial Mexicana en los Estados de Baja California, Baja California Sur, Sinaloa y Sonora al formato Soriana Híper así como la reconversión inicial de 8 tiendas Comercial Mexicana al nuevo formato MEGA Soriana en la Ciudad de México, así como en los Estados del centro del país como Guerrero, Hidalgo, el Estado de México y Querétaro.

Foto de la tienda Soriana Taxqueña afectada por el sismo del 19 de septiembre de 2017.

Posteriormente, el 19 de septiembre de 2017 la sucursal Soriana Híper Taxqueña en la Ciudad de México se derrumbó por fuerte magnitud del sismo de aproximadamente 7.7 grados, el cual fue provocado por el Terremoto de Puebla de 2017 que afectó a la Ciudad de México. [55][56]lanzando un comunicado especial a través de las redes sociales de Soriana.[57]

El 14 de noviembre de 2017, de manera oficial se lleva a cabo la apertura de dos tiendas MEGA Soriana en las ciudades de Toluca en el Estado de México (Patio Tollocan) y Querétaro (Plaza Ciudadina El Pueblito) en el Estado de Querétaro.[58] A finales del mismo mes, y como parte de la reconversión de las tiendas Comercial Mexicana a Soriana, Soriana Híper llega a la ciudad de Zamora, Michoacán con la reconversión de la tienda Comercial Mexicana a Soriana Híper, el cual actualmente queda como Soriana Híper Zamora Madero.

2018

Durante principios y mediados del año 2018 -tras más de dos años del uso de la licencia de Comercial Mexicana- Soriana reconvierte las sucursales restantes de Comercial Mexicana del país a Soriana, entre las cuales, como resultado, gran parte de las tiendas que tenían los formatos de Comercial Mexicana y MEGA Comercial Mexicana, así como cuatro sucursales del formato Bodega Comercial Mexicana de los Estados de Guerrero, Morelos, San Luis Potosí, Ciudad de México y Estado de México fueron convertidas a MEGA Soriana, cuya última reconversión de tiendas terminaría el 31 de mayo de 2018 con la desaparición oficial y definitiva de Comercial Mexicana en el mercado mexicano. Tras terminar la licencia de uso de marca de Comercial Mexicana por parte de la compañía, Soriana aumentó su presencia en el centro del país e incluso logró incursionar por primera vez en ciudades donde antes no se contaba con presencia alguna de algún formato de la compañía como Rosarito, Baja California; Atlacomulco, Estado de México; Zihuatanejo, Guerrero; Tulancingo, Actopan, Ixmiquilpan y Tepeji del Río del Estado de Hidalgo; Cautla y Jojutla de Juárez en Morelos; Cozumel, Quintana Roo y Xalapa, Veracruz, las cuales contaban con presencia de Comercial Mexicana mas no de Soriana.

También durante el año 2018, Soriana creó temporalmente el formato BODEGA Soriana, el cual fue un formato de autoservicio estilo bodega derivado de los desaparecidos formato BODEGA Comercial Mexicana y Alprecio, esto durante el proceso de conversión y asimilación a la imagen de Soriana de unidades del formato BODEGA que antes estaban en manos de Comercial Mexicana. Sin embargo, el 31 de diciembre de 2018, el formato BODEGA Soriana desaparece del mercado mexicano, convirtiendo gran parte de sus unidades al formato Soriana Mercado, así como cuatro sucursales a MEGA Soriana y otras tres más a Soriana Express. [62]

El 3 de agosto de 2018, Soriana - en conjunto con Falabella - abre su primera tienda bajo el formato de Sodimac Homecenter en el municipio de Cuautitlán Izcalli, Estado de México (Sodimac Izcalli), [63] en el que más adelante, Sodimac Homecenter iniciaría su expansión geográfica abriendo sus primeras sucursales en Naucalpan de Juárez, Estado de México (Sodimac Arboledas);[64] Cuernavaca, Morelos (Sodimac Jacarandas) (en reemplazo de MEGA Comercial Mexicana, la cual a la vez es la primera tienda Sodimac en establecerse en el Interior de la República Mexicana);[65] Boca del Río, Veracruz (Sodimac Boca del Río) (también en reemplazo de MEGA Comercial Mexicana Boca del Río, el cual a la vez es la primera tienda Sodimac del sureste mexicano);[66] Sodimac Plaza San Mateo en el municipio de Naucalpan de Juárez, Estado de México [67] y San Luis Potosí (Sodimac El Paseo SLP), como parte de la expansión inaugural del formato Sodimac Homecenter dentro del territorio mexicano.

2019

Durante el año de 2019, Soriana expande su formato Híper Premium a la ciudad de Torreón, Coahuila con la remodelación, reconversión al formato de Soriana Híper Premium y la consiguiente reapertura de la sucursal matriz Soriana Hipermart Independencia en junio de 2019, siendo esta la primera de dicho formato Prémium en establecerse en la Comarca Lagunera.[69]

El 18 de julio de 2019, Soriana Súper crea otro nuevo prototipo de supermercado estilo fresh market con la apertura de Soriana Súper Town Square Metepec en Metepec, Estado de México.[70] Asimismo, el 7 de agosto del mismo año, Soriana lleva a cabo la reapertura de Soriana Híper Premium Coapa, tienda que anteriormente fue cerrada temporalmente en el año 2016 para llevar a cabo la construcción del complejo comercial Gran Terraza Coapa, propiedad de Gigante Grupo Inmobiliario de Grupo Gigante donde actualmente es tienda ancla de la misma.

2020

El 15 de enero de 2020, se funda el subformato de Soriana Súper, denominado Soriana Supermarket abriendo su primera sucursal en la localidad de San José del Cabo, Baja California Sur, el cual es un formato de supermercado con señalizaciones y rótulos con los idiomas inglés y español adaptados exclusivamente tanto para entidades que hacen frontera con Estados Unidos de América como para entidades o ciudades que cuenten con considerable turismo extranjero (como los casos de Cancún , Quintana Roo y Los Cabos, Baja California Sur)[72] El 30 de enero del mismo año, el formato Soriana Express logra cumplir sus primeros 10 años de operaciones y con ello se lleva a cabo la apertura de Soriana Express Ticul en la localidad de Ticul, Yucatán.[73]

El 29 de febrero de 2020, se cierra la tienda City Club en la ciudad de León, Guanajuato (City Club León), debido a bajas ventas y a su poca rentabilidad de la misma durante sus más de 5 años de funcionamiento en dicha ciudad de la Región Bajío, esto a consecuencia del bajo interés de la población leonesa ante el formato City Club así como la fuerte competencia con sus rivales transnacionales Sam's Club y Costco Wholesale y la notable preferencia de esta última por parte de la sociedad leonesa.[74]

Durante el año 2020, Soriana ha realizado ajustes empresariales en cuanto a control de sucursales, esto derivado de la compra de Comercial Mexicana hacia 5 años atrás, el cual la compañía ha enfrentado -especialmente en la zona centro del país la fuerte competencia de sus rivales en la zona centro del país, desabasto en sus inventarios en algunas sucursales, la canibalización en sus diferentes formatos de tiendas y una deficiente recepción de los consumidores a la integración de unidades que antes estaban en manos de Comercial Mexicana, por lo que entre los meses de febrero y septiembre de 2020, Soriana terminó operaciones y cerró definitivamente quince unidades dentro del territorio mexicano incluyendo la Ciudad de México, de las cuales cuatro de ellas, por órdenes de la Comisión Federal de Competencia Económica, fueron adquiridas por la cadena de supermercados de origen veracruzano Chedraui, mientras que otras dos más fueron adquiridas tiempo después por La Comer en el 2022.[75][76]

El 26 de noviembre del mismo año, Soriana llega a la localidad de Parras de la Fuente, Coahuila con la inauguración de Soriana Express Parras como una de las principales tiendas ancla de la plaza comercial Vía Plaza Madero, el cual consiste en una versión de Soriana Express que ofrece, como valor agregado a lo que regularmente ofrece el formato Express, productos de alto valor como carnes y quesos gourmet, panadería artesanal, abarrotes diferenciados y una cava de vinos, retomando así la expansión geográfica de aperturas de tiendas de la compañía, esto tras el cierre de quince sucursales a lo largo del país durante los tiempos de Pandemia de COVID-19 en México en ese mismo año.[77]

2021

En 2021, Soriana, City Club y Sodimac Homecenter retoman su respectivas expansiones geográficas realizando varias aperturas de tiendas a lo largo del territorio mexicano, empezando por la apertura de la séptima tienda Sodimac Homecenter del país en la ciudad de León, Guanajuato (Sodimac Cerro Gordo), la cual retomó el espacio que dejó vacante City Club tras su cierre el 29 de febrero de 2020,[78] así como la apertura de la primera sucursal de Sodimac Homecenter en la ciudad de Monterrey, Nuevo León el 1 de septiembre del mismo año (Sodimac Sendero Monterrey).[79] El 23 de septiembre del mismo año - tras un año del cierre y reconstrucción de Soriana Gavilanes-, Soriana abre un nuevo complejo comercial en la ciudad de Zacatecas, Zacatecas bajo el nombre de Soriana Gavilanes y con ello se lleva a cabo la reapertura de Soriana Súper Gavilanes bajo un renovado concepto de supermercado fresh market, el cual es el primero en la ciudad y, por ende en la entidad, así como la apertura del primer City Club en Zacatecas dentro del mismo complejo comercial (City Club Zacatecas).[80]

El 28 de octubre de 2021, Soriana Súper llega al Estado de Colima con la apertura de su primera tienda en el municipio de Villa de Álvarez como tienda ancla del centro comercial Sendera Colima Hábitat Urbano (Soriana Súper Sendera Colima), el cual consta de un formato de supermercado estilo fresh market bajo una superficie de ventas de 2,897 metros cuadrados.[81] El 12 de noviembre del mismo año se inaugura la tienda Soriana Híper

Premium Galerías Valle Oriente en la ciudad de Monterrey, Nuevo León, esto como parte de la segunda fase de la ampliación del centro comercial Galerías Valle Oriente.[82] Y el 3 de diciembre de 2021, se inauguró el segundo Sodimac Homecenter del Área Metropolitana de Monterrey en el municipio de Santa Catarina, Nuevo León (Sodimac Santa Catarina)[83]

## 2022

El 8 de junio de 2022, Soriana logra llegar a las 800 unidades establecidas en México con las aperturas de Soriana Híper y City Club en la ciudad fronteriza de Tapachula, Chiapas como tiendas ancla principales del centro comercial Alaia Tapachula.[84] Poco tiempo después, el 12 de junio del mismo año, se derrumbó el techo de la sucursal MEGA Soriana Mixcoac Revolución de la Ciudad de México (que originalmente fue sucursal sede de la actualmente desaparecida Controladora Comercial Mexicana hasta su adquisición por la cadena regiomontana en 2016), debido al granizo y las fuertes lluvias, siendo reparada y remodelada meses después.[85] El 16 de junio de 2022, Sodimac Homecenter abre su primera tienda dentro de la Ciudad de México con la sucursal de Sodimac Plaza Central, que a la vez se crea un nuevo prototipo de tienda de tamaño pequeño dirigida a colonias populares o zonas con alta densidad de población [86]

Tiempo después, el 10 de noviembre de 2022, City Club abre su primera sucursal en la ciudad capital tamaulipeca de Ciudad Victoria (City Club Ciudad Victoria). [87] Más tarde, en diciembre del mismo año, Sodimac Homecenter se expande en el país con la apertura de la segunda sucursal dentro de la Ciudad de México (Sodimac Gran Sur, que a la vez es la primera sucursal de Sodimac dentro de la Ciudad de México en su formato tradicional) así como la inauguración de la primera tienda Sodimac Homecenter en la ciudad de Saltillo, Coahuila (Sodimac Saltillo).[88]

Por parte de Soriana, a mediados del año 2022, inicia la reconversión de dos tiendas MEGA Soriana al formato principal Soriana Híper con las sucursales MEGA Soriana Gran Sur de la Ciudad de México y MEGA Soriana Campeche de la ciudad de San Francisco de Campeche, Campeche, que ahora quedaron con el formato Híper tras sus respectivas transiciones de formatos en cada una de ellas. El 6 de diciembre de 2022, se abre la sucursal Soriana Mercado Prado Norte en la ciudad de Cancún, Quintana Roo, retomando así la expansión geográfica de aperturas de sucursales bajo el formato de Soriana Mercado en el país desde 2015.[89]

## 2023

Durante el año 2023, Soriana, City Club y Sodimac Homecenter se han expandido a lo largo del país a través de aperturas y remodelaciones de sucursales, empezando por la inauguración de la sucursal Soriana Híper Premium Viñedos en la ciudad de Torreón, Coahuila, la cual se llevó a cabo el 1 de febrero de 2023, siendo esta la tienda #14 de dicha ciudad coahuilense perteneciente a la Comarca Lagunera. [90] Un mes después, el 1 de marzo de 2023, se llevan a cabo las reaperturas de las sucursales de MEGA Soriana Pilares y MEGA Soriana Tlatelolco de la Ciudad de México, las cuales fueron traspasadas al formato Soriana Híper al momento de ser remodeladas, así como la reapertura de la sucursal de Soriana Híper San Jerónimo en el Área Metropolitana de Monterrey, que pasó al subformato Soriana Híper Premium con su remodelación. [91] El 30 de marzo del mismo año, Soriana llega a la ciudad de Comitán de Domínguez, Chiapas con la apertura de Soriana Mercado Comitán.[92] El 17 de mayo de 2023, el formato Soriana Súper llega por

primera vez a Ciudad Juárez, Chihuahua con la apertura de Soriana Súper Alameda Iglesias en el complejo comercial Alameda Iglesias, esto en reemplazo de la sucursal Soriana Híper Iglesias, que cerró sus puertas el 30 de enero de 2020 para llevar a cabo la demolición y construcción del complejo comercial Alameda Iglesias, el cual consta de un nuevo concepto del formato supermercado con nuevos departamentos exclusivos de dicho formato, como fábrica de donas, cámara de cerveza artesanal y comercial así como un nuevo departamento de alimentos preparados especializados en alimentos fritos y BBQ conocido como TEX-MEX adaptados exclusivamente a ciudades o entidades federativas que hacen frontera con los Estados Unidos de América.[93]

El 30 de junio de 2023, Soriana Híper Premium llega por primera vez a Jalisco con la remodelación y reapertura de Soriana Híper Aviación en el municipio de Zapopan. Posteriormente, el 1 de julio del mismo año termina operaciones la sucursal Soriana Híper Santa Cecilia en Monterrey, Nuevo León.

El 27 de julio de 2023, Sodimac Homecenter continúa su expansión geográfica abriendo la decimotercera sucursal del país en el municipio de Huixquilucan, Estado de México dentro el Centro Comercial Interlomas (Sodimac Interlomas)[94] El 31 de julio del mismo año, se cierra de manera temporal la tienda Soriana Mercado Hernan Cortés en el puerto de Veracruz, Veracruz, esto debido a asuntos de arrendamiento con Grupo Gigante (propietaria legal de la sucursal), reabriendo la sucursal en noviembre del mismo año ahora con el formato Soriana Express. [95]

El 15 de noviembre de 2023, City Club llega al Estado de Jalisco con la inauguración de la primera sucursal en el municipio de Zapopan en el Centro comercial Plaza Cordilleras (City Club Cordilleras)[96] Posteriormente, el 23 de noviembre del mismo año, reabre sus puertas la sucursal Soriana Express Hernan Cortés en el puerto de Veracruz, Veracruz en reemplazo del formato Soriana Mercado,[97] y el 24 de noviembre de 2023, Soriana Súper llega a la ciudad de Saltillo, Coahuila con la apertura de Soriana Súper Campestre[98]

Finalmente, el 21 de diciembre de 2023, la compañía expande nuevamente su formato Soriana Súper en Ciudad Juárez, Chihuahua con la apertura de su segunda sucursal en el fraccionamiento Talamás (Soriana Súper Talamás). Al cierre del año 2023 se realizaron un total de 10 aperturas y 47 remodelaciones a sucursales ya existentes a lo largo del territorio mexicano [99]

2024

El 18 de abril de 2024, City Club se expande en la Comarca Lagunera con la apertura de City Club Viñedos en la ciudad de Torreón, Coahuila, siendo esta la segunda sucursal del formato en establecerse en dicha ciudad coahuilense de la Comarca Lagunera.[100] Posteriormente, el 16 de mayo del mismo año, se abre la tercera sucursal de Sodimac Homecenter en el Área Metropolitana de Monterrey, Nuevo León (Sodimac Santa Cecilia, en reemplazo de Soriana Híper que cerró sus puertas el 1 de julio de 2023), siendo a su vez la decimocuarta tienda establecida dentro del territorio mexicano[101] Entre los meses de mayo y junio de 2024, el formato Soriana Súper llega a la capital de Chihuahua, Chihuahua con la apertura de dos tiendas bajo dicho formato de supermercado (Soriana

Súper JM Iglesias inaugurada el 30 de mayo de 2024 y Soriana Súper Romanzza inaugurada el 6 de junio del mismo año)[102][103]

Durante el mes de julio de 2024, Soriana Híper abrió tres sucursales del subformato Prémium en los Estados de Nayarit (Soriana Híper Premium Bahía de Banderas en el Municipio de Bahía de Banderas ) , Baja California Sur (Soriana Híper Premium Tezal en Cabo San Lucas) y Quintana Roo (Soriana Híper Lunamar en Playa del Carmen), así como la apertura de la primera tienda en el municipio de Pesquería, Nuevo León bajo el formato Soriana Mercado (Soriana Mercado Río Pesquería), el cual se llevó a cabo el 4 de julio de 2024, que se destaca por contar con señalizaciones y rótulos al idioma coreano, esto con el objetivo de cubrir las necesidades tanto de los consumidores nacionales como de los surcoreanos que radican en dicha localidad neolonesa. [104]

El 8 de agosto de 2024, Soriana llega al municipio de Rioverde, San Luis Potosí con la apertura de su primera tienda bajo su formato Mercado (Soriana Mercado Ríoverde) [105] Posteriormente, el 29 de agosto del mismo año, Soriana suma dos nuevas tiendas del subformato Híper Prémium en el Área Metropolitana de Guadalajara, Jalisco, esto mediante las reaperturas a dicho subformato prémium de las sucursales Soriana Híper Bugambilias y Soriana Híper Cordilleras, ambas ubicadas en el municipio de Zapopan, las cuales fueron cambiadas al formato Híper Prémium al momento de ser remodeladas.[106]

El 4 de octubre de 2024, tras 10 meses de su inauguración y servicio al público tapatío, fue clausurada indefinidamente la tienda City Club Cordilleras en el Área Metropolitana de Guadalajara, Jalisco, esto debido a un incendio.[107] Poco tiempo después, el 17 de octubre de 2024, Soriana expande su formato Soriana Súper a la ciudad fronteriza de Ciudad Juárez, Chihuahua con la apertura de la sucursal Soriana Súper Ribera del Lago, la cual es la tercera sucursal en establecerse bajo dicho formato así como la sucursal #14 de la compañía en establecerse en dicha ciudad fronteriza chihuahuense desde 1984, que cuenta con un piso de ventas de 2,500 metros cuadrados a través del cual se aplicó una inversión de 174 millones de pesos para llevar a cabo la edificación de dicha sucursal, [108] además de la expansión del formato Sodimac Homecenter a la Región Centro-Occidente del país, en el que con ello inicia operaciones la primera sucursal en el Área Metropolitana de Guadalajara, Jalisco con la inauguración al público de Sodimac La Cima Zapopan en el municipio de Zapopan, siendo esta la tienda #15 del formato Sodimac Homecenter en establecerse dentro de la República Mexicana el cual cuenta con un piso de ventas neto de 8,400 metros cuadrados, completando así la presencia de todos los formatos de Soriana en el Área Metropolitana de Guadalajara a partir de su primera incursión en el año de 1994. [109]

El 6 de diciembre de 2024, Soriana se expande al sureste de México y con ello se inaugura la sucursal Soriana Híper Tulum en la localidad de Tulum, Quintana Roo, cuyo corte de listón inaugural fue encabezado por el presidente municipal de Tulum, Diego Castañón Trejo, en conjunto con la secretaria de Gobierno, Cristina Torres así como del empresario mexicano y actual propietario de Organización Soriana, Ricardo Martín Bringas, directivos del corporativo Soriana, empresarios y profesionistas, cuya tienda tuvo una inversión de 550 millones de pesos en los que se generaron un total de 250 empleos a partir de su inicio de operaciones.[110]

## Actualidad

Empresarial y comercialmente, Soriana compite primariamente con cadenas de autoservicio con presencia nacional como Walmart de México, La Comer y Chedraui. Asimismo, Soriana compite con cadenas de autoservicio de índole local y regional como Alsuper, Casa Ley, Calimax, Arteli, Súper Aki, Merza y H-E-B, entre otras cadenas regionales. Era frecuente ver tickets de las cadenas Walmart, Bodega Aurrera, Walmart Express (anteriormente Superama), Alsuper, S-Mart, Chedraui, H-E-B y Casa Ley pegados en las cartulinas mostrando que dichos artículos eran más baratos el día que se hizo la compra consignada en la nota. Hasta 2008, las Tiendas Soriana habían hecho una alianza estratégica con Comercial Mexicana y Tiendas Gigante, para competir económicamente contra Walmart.[111]

Soriana mantiene una promoción permanente con un sistema de tarjeta de puntos, donde los productos regalan puntos para obtener descuentos o productos gratis y en mercancías generales se regala dinero electrónico. En el inicio fue nombrada como “Tarjeta del Aprecio” desde el 2000. En 2009, se le renombra como “Mi Ahorro” a la vez que Mercado Soriana manejaba la tarjeta “Baratísimo”; en 2014, evoluciona a “Recompensas Soriana” y desde 2017, también como “Recompensas Soriana Payback” debido al cambio de Comercial Mexicana y su antiguo convenio con Payback. [112] En 2023, fue renovada una vez más como “Soriana YA!”, debido a la salida del mercado mexicano de Payback México, la cual conserva los puntos todo un año; reiniciando la cuenta cada mes de octubre.[113]

Actualmente, tiene presencia en los 32 estados de la República Mexicana. Cuenta con 650 sucursales en 208 ciudades contando con unos 3.1 millones de m<sup>2</sup> de piso de venta.[114] Sus tiendas son divididas en cinco formatos: el megamercado Soriana Híper Plus (formalmente conocido como Soriana Híper Premium), los hipermercados Soriana Híper y Mega Soriana, el supermercado Soriana Súper, las tiendas formato bodega Soriana Mercado, las tiendas bodega exprés Soriana Express, un club de precios por membresía City Club y la cadena de tiendas de conveniencia Super City.[115] Cuenta con una red logística está compuesta por 14 Centros de Distribución ubicados estratégicamente en 8 estados del país.[116]

Soriana tiene su origen en la región lagunera, sin embargo su consolidación se ha desarrollado en Monterrey, Nuevo León, la actual residencia del corporativo de la misma. Opera también un centro de maquilado en frutas y verduras de nombre AMPUERO, el cual exporta productos de alta calidad a varias localidades de los Estados Unidos.

## Inversiones históricas

Debido a una desinversión voluntaria decidida por Grupo Gigante, el 6 de diciembre de 2007, adquirió las tiendas de Grupo Gigante, por 1,350 millones de dólares más el valor de los inventarios de las tiendas adquiridas.[117] Con esta compra, Soriana logra incrementar un 47% su capacidad de piso de ventas y logra consolidarse como el 2° operador de supermercados de México, solo por detrás de Walmart de México.

El 29 de enero de 2015, adquirió gran parte de las tiendas de Comercial Mexicana en sus formatos Tienda, Mega, Bodega y Alprecio,[118] incluyendo su emblemática promoción de Julio Regalado,[119] dicha operación fue aprobada por la Comisión Federal de Competencia Económica,[120] sin embargo, se condicionó dicha operación, ya sea,

abstenerse de adquirir algunas tiendas o comprarlas y posteriormente venderlas,[121] mismas que fueron aceptadas el 12 de octubre del mismo año,[122]dentro de las condiciones que aceptó la empresa, 14 tiendas fueron retenidas por la nueva compañía denominada La Comer, mientras que 12 serán vendidas a terceros,[123] la empresa opera los formatos de Comercial Mexicana desde el 1 de enero de 2016 hasta mayo de 2018.[124]

En abril de 2016, Soriana llega a un acuerdo con la empresa chilena (Falabella) creando una alianza que consistiría en el desarrollo de dos de sus negocios como tiendas de mejoramiento para el hogar Sodimac y productos financieros CMR y para la llegada a México de la cadena de artículos de construcción y del hogar llamada Sodimac, así abriendo su primera sucursal en agosto de 2018 en Izcalli, Estado de México.

### **Abarrotes San Luis S.A de C.V. :**

Nombre Completo: Abarrotes San Luis S.A. DE C.V.

Fecha de Actualización de la Compañía: 13 de diciembre de 2024

Comprar nuestro informe de esta compañía

USD 29,99

Los datos financieros más recientes: 2023

Disponible en: Inglés & Español

Descargar un informe de muestra

Abarrotes San Luis S.A. DE C.V. es una empresa en México, con sede principal en Comitán De Domínguez. Opera en Comerciantes al por Mayor de Línea General de Comestibles sector. La empresa fue fundada en 01 de enero de 1986. Actualmente emplea a 380 (2024) personas. En sus últimos aspectos financieros destacados, Abarrotes San Luis S.A. DE C.V. reportó aumenta de ingresos netos of 13,75% en 2023. Su Activo Total registró crecimiento of 17,04%. El margen neto de Abarrotes San Luis S.A. DE C.V. cayó 0,04% en 2023.

Casa Matriz

Blvd. Dr. Belisario Domínguez Sur 163, Col. Calzada El Panteón

Comitán De Domínguez; Código Postal: 30043

Datos de contacto: Comprar el Abarrotes San Luis S.A. DE C.V. informe para acceder a la información.

Información básica

Total de Empleados: Comprar el Abarrotes San Luis S.A. DE C.V. informe para acceder a la información.

Acciones en Circulación: Comprar el Abarrotes San Luis S.A. DE C.V. informe para acceder a la información.

Fecha de Incorporación: 01 de enero de 1986

Principales Ejecutivos

Contador General

Gerente de Compras

La empresa Abarrotes San Luis, es muy conocida en Comitán de Domínguez, ya que es la empresa 100% Comiteca que ha logrado competir con las empresas grandes como Sam's, Walmart, Chedraui, Soriana, ya que es una tienda de abarrotes con precios bajos, que ha logrado mantener y atraer a los clientes y ha sido un surtidor de pequeños abarrotes o "tiendas de la esquina" es una empresa de ventas al mayoreo y menudeo a logrado a satisfacer las necesidades de comunidades y localidades como Margaritas, todo Comitán, Comalapa, los lagos de Montebello, etc, ya que los precios son muy accesibles y ha logrado mantenerse a pesar de dificultades como la pandemia pasada y la sequia que ha pasado la población, es una tienda con una cantidad considerable de empleados, y proveedores de todas las marcas reconocidas.

Escogimos la empresa ya que es muy conocida y se logra apoyar con su crecimiento y seguir siendo competencia a las empresas extranjeras, logrando el reconocimiento como una empresa local pero exitosa.

Nivel nacional:

<https://www.gob.mx/stps/acciones-y-programas/servicio-nacional-de-empleo-99031>

Nivel regional:

<https://economyytrabajo.chiapas.gob.mx/sexenio-2024/mas-empleos-para-comitan-de-dominguez/>

tipos de investigación (básica y aplicada)

<https://concepto.de/tipos-de-investigacion/>

<https://www.walmartmexico.com/conocenos/historia>

<https://www.bmv.com.mx/en/issuers/profile/CHDRAUI-5209#:~:text=En%201970%2C%20la%20primera%20tienda,formatos%20de%20tiendas%20de%20autoservicio.>

[https://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n\\_Soriana#:~:text=Durante%20el%20a%C3%B1o%20de%202002,\(Soriana%20Canek%20en%20M%C3%A9rida\).](https://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n_Soriana#:~:text=Durante%20el%20a%C3%B1o%20de%202002,(Soriana%20Canek%20en%20M%C3%A9rida).)

[https://www.emis.com/php/company-profile/MX/Abarrotes\\_San\\_Luis\\_SA\\_DE\\_CV\\_es\\_8310125.html](https://www.emis.com/php/company-profile/MX/Abarrotes_San_Luis_SA_DE_CV_es_8310125.html)