



UNIVERSIDAD
DON VASCO, A.C.

UNIVERSIDAD DON VASCO, A. C.

INCORPORACIÓN No. 8727-02

A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

**Proyecto de inversión
para la creación de una
empresa de consultoría
en coordinación de
bodas.**

Tesis

Que para obtener el título de:

Licenciada en Administración

Presenta:

Zuleima Denisse Oseguera Arias.

Asesor:

L.A. Mata Amezcua Laura Alejandra



Uruapan, Michoacán. 01 de marzo 2022.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes experiencias y felicidad.

Le doy gracias a mis padres, Eloy y María por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado y por haberme, dado la oportunidad de tener una buena educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo, por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

A mis hermanos por ser parte importante de mi vida y representar la unidad familiar.

Denisse Oseguera

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	2
ADMINISTRACIÓN Y EMPRESA	2
Antecedentes históricos	2
1.2 Concepto de administración.....	37
1.3 Importancia de la administración.....	37
1.4 Proceso Administrativo.	38
1.5 Antecedentes de la empresa.	44
1.6 Clasificación de la empresa.	49
1.7 Áreas de actividad (funciones básicas de la empresa).....	54
1.8 Recursos.....	59
CAPITULO II	63
CONSULTORÍA	63
2.1 Definición.	63
2.2. Elementos de la consultoría.....	64
2.3 Características de la consultoría.....	67
2.4 Características del consultor.....	67
2.5 Empresas de consultoría.	68
CAPITULO III	70
PROYECTOS DE INVERSIÓN	70
3.1 Definición de proyectos de inversión.....	70
3.2 Elementos de un proyecto de inversión	71
3.3 Utilidad de un proyecto de inversión	72
IV PARTES DE UN PROYECTO:	73
4.4 Estudio de mercado.	73
4.5 Estudio técnico.....	75
CAPITULO V	79
CASO PRÁCTICO	79
5.1 Metodología de la investigación.....	79
5.1.1 Objetivo general:.....	79
5.1.2 Objetivos específicos:	79
5.1.3 Justificación:	80

5.1.4 Método de recolección de datos.	81
5.3 Estudio técnico.....	99
5.4 Estudio organizacional.....	101
5.5 ESTUDIO FINANCIERO.....	154
5.6 Interpretación del proyecto de inversión	192
CONCLUSION	194
BIBLIOGRAFIA.....	196

INTRODUCCIÓN

Es común que mujeres desde niñas sueñen con el día de su boda, se idealiza y se vuelve ilusión que algún día se espera hacer realidad. Estos eventos pueden llegar a ser sencillos, con únicamente dos personas (el novio y la novia) hasta complejos (de más de 200 invitados); sin embargo, en cualquier escenario, se presenta una cantidad de tareas que requiere un alto nivel de planificación y coordinación.

A esto sumándole aspectos como el ritmo de vida, la dedicación profesional tanto de hombres como mujeres y el deseo de que todos los miembros de la familia disfruten al máximo el día de la celebración, han hecho cada vez más difícil que las planificaciones de las ceremonias nupciales sean realizadas por los novios y sus familiares.

Es casi imposible que la novia o su madre por ejemplo, sean protagonistas y coordinadoras al mismo tiempo de un día muy importante, es complicado estar en casa vistiéndose cuidando su aspecto y al mismo tiempo estar en la iglesia revisando que todo esté en orden, estar en el altar diciendo si acepto y al mismo tiempo estar en el salón de la recepción controlando que cada cosa este en su lugar para recibir a los invitados; así mismo tomándose fotos y con este velar por los invitados, en fin existe un grado de complejidad y dedicación antes, durante y después del evento, por lo que se ha optado por buscar la ayuda de terceros para realizar la planificación de todas las actividades y tareas involucradas conocidos como wedding planners o coordinadores de bodas. Es por eso que en este presente proyecto nace la idea de crear una empresa consultora en lo que se refiere a planificación y coordinación de bodas. Y con esta hacer de ensueño la realidad, ser la mano derecha de los novios en el manejo y gestión de todas las tareas involucradas en hacer un evento exitoso.

CAPITULO I

ADMINISTRACIÓN Y EMPRESA.

Antecedentes históricos

Desde tiempos remotos y durante la historia del ser humano la administración ya aparecía en sus labores cotidianas y sin que estos se dieran cuenta por eso para comprender el significado de esta es necesario hablar un poco de la historia y su relación del trabajo donde se presenta más claro el fenómeno administrativo.

Época primitiva:

Aquí es donde empieza todo, en esta época los miembros de la tribu hacían actividades de caza, pesca y recolección así como los jefes de familia ejercían autoridad para tomar la mayoría de las decisiones o en su caso las más importantes, aquí lo que se hacía era la división de trabajo esta se daba por la capacidad de los sexos y las edades de los individuos que formaban la sociedad y así al trabajar el hombre en grupos, surgió de una manera insípida la administración como asociación de esfuerzos.

Periodo agrícola:

En esta etapa se marca un gran paso para los cimientos de lo que hoy conocemos como administración, se caracterizó por la aparición de la agricultura y de la vida sedentaria, prevaleció la división de trabajo por edad y sexo, se acentuó la organización social de tipo patriarcal, así como la caza, pesca y recolección pasaron a tener un lugar de importancia secundaria en la economía agrícola de subsistencia. (MUNCH, 1999:17).

Influencia de los filósofos griegos

Los griegos le dieron vocales al sistema de letras fenicio para mejorar el alfabeto su mitología permitió transmitir al pueblo conocimientos, ética, religión. Los filósofos Platón y Aristóteles establecieron y dividieron el pensamiento presocrático y socrático el cual estaba basado en un método ordenado para profundizar en una idea central la mayéutica socrática que consiste en enseñar formulando preguntas a quien se le trasmite un conocimiento, antes de Sócrates existían personas que difundían ideas sin método. Se les llamaba sofistas (HERNANDEZ; 2011:25)

Antigüedad grecolatina

En esta época surgió el esclavismo, la administración se caracterizó por la supervisión estricta y el castigo corporal como forma disciplinaria. Todo aquel que fuera esclavo carecía de derechos y se le ocupaba en cualquier labor de producción Existió un bajo rendimiento productivo ocasionando por el descontento y el trato inhumano que sufrieron los esclavos debido a estas medidas administrativas. Y gracias a esta forma de organización fue en gran parte la causa del imperio romano (Ibid.: 18)

Época feudal

Aquí, las relaciones sociales se caracterizaron por un régimen de servidumbre, la administración estaba sujeta al criterio del señor feudal, quien ejercía un control sobre la producción del siervo. A partir de que finaliza esta época, un gran número de siervos se convirtieron en trabajadores independientes, organizándose así los talleres artesanales y el sistema de oficios con nuevas estructuras de autoridad en la administración, aparecen las corporaciones o gremios que regulaban horarios, salarios y demás condiciones de trabajo; en dichos organismos se encuentra el origen de los organismos se encuentra el origen de los actuales sindicatos. (Ibid.: 19)

Influencia de la organización militar

Las más importantes influencias de orden militar sobre la teoría administrativa son tres:

La estructura jerárquica y la división por segmentos cortos de mando.

La autoridad lineal.

La rígida disciplina del acatamiento de las órdenes sin discusión. (HERNANDEZ & RODRIGUEZ; 2011:29)

Los términos administrativos siguientes son de origen militar: estrategia, táctica, operaciones, reclutamiento y lógica. (Ibíd.: 30)

Revolución industrial:

Sin duda, esta es una de las mejores épocas a mi punto de vista ya que se caracterizó por la aparición de diversos inventos y descubrimientos; por ejemplo, la máquina de vapor mismo que propició el desarrollo industrial y consecuentemente, grandes cambios en la organización social. Desaparecen los talleres artesanales en donde el empresario era dueño de los medios de producción y el trabajador vendía su fuerza de trabajo, surge la especialización y la producción en serie, sin embargo, la administración seguía careciendo de bases científicas; se caracterizaba por la explotación inhumana del trabajador horarios excesivos, ambiente de trabajo insalubre, labores peligrosas por hablar de otras. (Ibid: 20).

Siglo XX:

Se da un gran desarrollo tecnológico e industrial y, consecuentemente, por la consolidación de la administración, así mismo surge la administración científica, siendo Frederick Wilson Taylor su iniciador, y por consecuencia surgen muchos autores que se dedican al estudio de esta disciplina; la administración se torna indispensable en el manejo de cualquier tipo de empresa. (Ibid: 20)

Escuelas de la administración

El estudio del pensamiento administrativo, desde su nacimiento como disciplina independiente hasta nuestros días ha formado la teoría administrativa con la que trabaja y piensa el administrador, ya se ha dicho que no hay teoría definitiva en ninguna ciencia, no hay solución a todo, sino enfoques, en administración continuamente se generan teorías como modas, algunas de ellas son adaptaciones de teoría clásicas a problemas nuevos.

Las teorías conocidas también como corrientes agrupan los pensamientos más selectos de un enfoque.

Escuela científica

Se ha calificado a Frederick W. Taylor como padre de la administración científica por investigar en forma sistemática el trabajo humano de las operaciones productivas en las empresas con el método científico, observaba a las personas cuando elaboraban piezas o partes de metal para la construcción de edificios en esta época cada trabajador lo hacía a su manera y por lo tanto era diferente en forma y costo. No había normas hoy conocidas como estandarización de operaciones por la calidad para la producción de un objeto y/o servicio que facilitasen a su medición. (HERNANDEZ; 2011:40)

Taylor afirmó:

- No existe ningún sistema efectivo de trabajo.
- No hay incentivos económicos para que los obreros mejoren su trabajo.
- Las decisiones se toman militar y empíricamente más que por conocimiento científico.
- Se contrata a los trabajadores sin tomar en cuenta sus habilidades y aptitudes.

Para resolver este problema seleccionó a los mejores operarios y métodos de trabajo y determinó los tiempos que debería ocupar cada movimiento o sub-operación del proceso productivo, a fin de que se hicieran bien las manufacturas a pesar de la rapidez; así mismo estableció puntos clave o requisitos de conformidad de calidad y denominó estándar a la indicación de cómo y en cuanto tiempo debe hacerse algo a criterio de la empresa.

Una vez conocida la mejor forma de trabajar en cuanto a calidad y tiempo, estableció un procedimiento uniforme obligatorio para que todos los trabajadores hicieran el mismo número de piezas y todas iguales, esto requirió seleccionar y capacitar a los trabajadores facilitando la integración del obrero al proceso, también con base en el tiempo real trabajado, genero un sistema de pagos, ordeno todas las actividades relacionadas con la capacitación la selección y el pago mediante un departamento de personal por eso es que se le conoce como padre de la administración personal.

Taylor utilizo el axioma que dice **“cualquier forma de trabajar es perfectible”** así continuamente al detectar que una operación se podía hacer mejor, la estudiaba y veía la repercusión en la productividad. Al mismo tiempo estableció que era necesario modificar el sistema de autoridad lineal basado en la milicia para que cada departamento fuera una autoridad especializada y a esto le llamo autoridad lineal funcional, lo cual permitió, en el caso de las remuneraciones, que un solo departamento atendiese todos los asuntos relacionados con los salarios del personal. Los sistemas de Taylor son aportaciones valiosas, aunque algunos resultan simplistas 100 años después, su influencia en el pensamiento administrativo fue de gran

trascendencia en todo el mundo, pero por desgracia sus seguidores y los empresarios de su época abusaron del sistema y generaron reacciones sociales por parte de obreros y sindicatos.

Escuela de Relaciones Humanas

Para comprender esta escuela se debe de ubicar en estados unidos después de la primera guerra mundial tanto los efectos esta conflagración como el abuso del sistema de Taylor generaron un gran desempleo y en general condiciones de explotación de los trabajadores en las industrias, estos acontecimientos acarrearón reacciones sociales que culminaron con conquistas laborales por mejoras en las jornadas de trabajo y prestaciones que hasta la fecha se conservan en empresas del mundo entero. (Ibid: 74)

Pero en este clima nació la escuela de relaciones humanas de la cual Mary Follett y Elton Mayo fueron autores más significativos más tarde se difundieron los primeros estudios sobre la dinámica de grupo o equipos de trabajo.

Por su parte Mari Follett, crítico de manera abierta al taylorismo, pues afirmaba que Taylor solo tomaba en cuenta aspectos mecanicistas y olvidaba los temas psicosociales fue la primera mujer con estudios profesionales en psicología y/o sociología que estudio el factor humano en las empresas y la forma de dirigirlo, así mismo analizo de fondo el papel del jefe, gerente, etc.

Sus aportaciones ayudaron a modificar el concepto mecanista Tayloriano que solo veía a las personas como engranes.

Teoría del conflicto de Mary Parker Follett:

Según la teoría de Taylor, todo se podía prever en los manuales, los cuales son imposible pues en la práctica hay muchos asuntos y situaciones que implican ajustes continuos a los proyectos de la empresa y el cumplimiento de metas y objetivos. Follett señalo tres formas de resolver los problemas de la organización.

Predominio; El jefe decide lo que fortalece el autoritarismo no hay juntas de trabajo.

Compromiso; Hacer concesiones mutuas.

Conflicto constructivo. Considero que el conflicto constructivo es tarea del jefe, es decir convocar continuamente a juntas para coordinar la acción colectiva. (ibid.: 75)

Elton Mayo fue el autor más destacado en el campo científico de las relaciones humanas, se hizo famoso por su intervención en la Western Electric después de que un grupo de psicólogos habían fracasado en los experimentos para demostrar la relación psicológica y sociológica con la productividad. (Ibid: 76)

Antes que Elton mayo se incorporara los investigadores establecieron en varios puntos de producción independiente grupos homogéneos de experimentación y control e los primeros aplicaron variaciones en la iluminación y registraron sus resultados en la producción, dejaron sin iluminación a los grupos de control a fin de saber por comparación el efecto causal, después de incrementar la luz a los grupos de experimentación de WE se vio que la producción aumentaba pero sin embargo al revisar la producción de los grupos de control encontraron que también en estos se había incrementado por lo que sus conclusiones no eran válidas.(Ibid:78)

Y todo este conflicto la compañía solicitó los servicios de la escuela de comercio de Harvard la cual designó a Elton Mayo y sus colaboradores lo cual reconocieron que estaban ante un fenómeno administrativo importante y a partir de su entrada realizaron 3 experimentos.

1er experimento: Importancia de la participación humana

Al observar los resultados de la investigación sobre iluminación, Mayo opinó que estaba ante un fenómeno de carácter psicológico que obligaba a interrogar a los trabajadores, la respuesta de los trabajadores fue que, al ser seleccionados, se les invitó a colaborar con el experimento e incluso se sustituyó a algunos capataces por otros supervisores menos agresivos pues antes se utilizaba el temor y la amenaza continua para corregir la conducta. (Ibid: 78)

2do experimento: Importancia de la comunicación

Al darse cuenta de que el factor humano en la WE no estaba integrado a la empresa ni a sus objetivos, necesitaba generar información con base científica sobre lo que opinaba el personal de línea acerca de la empresa y los supervisores por lo que se comenzó una entrevista por medio de supervisores en un inicio la empresa elaboró cuestionarios con preguntas de opción múltiple sin embargo al aplicar las pruebas piloto se descubrió que ese tipo de cuestionario no era útil para los fines que se pretendía por lo cual se cambió a entrevista abierta y se eliminaron las respuestas para que tuvieran la libertad de expresarse.

Mayo se dio cuenta que los entrevistadores tenían que ser externos de forma que no estuvieran influenciados por chismes ambiente político o resentimientos, había observado que los supervisores y capataces e incluso algunos gerentes no le daban la oportunidad al obrero de hablar para esto se preparó a los entrevistadores que aprendieran a escuchar y se formuló un pequeño manual con las guías generales de dicha tarea. (Ibid: 79)

Al concluir la investigación se comprobó que los empleados tenían rencor contra la organización y más que nada contra los supervisores, gracias a la entrevista profesional estos resentimientos salieron los trabajadores se sentían mejor por el simple hecho de ver sido escuchados.

En pleno siglo XXI no se consideran estos efectos y beneficios como lo aprecio Elton mayo porque en la actualidad, la población tiene más educación y los supervisores conocidos en la época de mayo hoy llamados líderes solo sabían oír, pero no escuchar lo cual es una habilidad que debe aprender y dominar el administrador.

3er experimento: Efectos sociales y los grupos informales

Fue Lloyd Warner, colaborador de mayo, quien indico que las actitudes no están aisladas y que por lo mismo no se debe estudiar el ánimo de los obreros por separado pues ellos no son tan solo individuos, sino colectividades con reglas propias de relaciones mutuas estas observaciones se comprobaron este experimento donde observaron las variaciones de la productividad en relación con los incentivos económicos y el efecto de las relaciones sociales sobre ella y lo que descubrieron fue: Los incentivos económicos tienen poca repercusión sobre la productividad debido a las ideas de los trabajadores, quienes piensan que solo son mecánicos que favorecen a la empresa.

Los trabajadores mantienen una estrecha relación entre sí; generan valores creencias y una cultura o visión general con ideas iguales, en la mayoría de los trabajadores sobre lo que es la empresa.

Hoy en día, las empresas intervienen en la cultura para que las ideas de los individuos concuerden con la misión y objetivos de la organización.

Los estudios de Elton Mayo son muy importantes para comprender el aspecto humano en las empresas, la participación es fundamental para integrar al trabajador a la empresa y este de resultados la comunicación de un equipo de trabajo es básica, todo administrador director jefe requiere mejorar la comunicación si quiere formar un equipo de trabajo entre sus miembros. (Ibid: 79)

Escuela Estructuralista

El estructuralismo también se distingue de otras escuelas porque trata de combinar la estructura formal con aspectos de comportamiento. Esta corriente es fruto de sociólogos que tratan de combinar la estructura formal con aspectos de comportamiento humano y la conexión de la organización con todo el sistema social, analiza los conflictos que se generan por la propia estructura y la disfunción y se clasifican para facilitar su manejo y por último por su análisis de los objetivos organizacionales. (HERNANDEZ; 2011:94)

Uno de los sociólogos más importantes del siglo XIX Y XX fue Max Weber, quien estudio a fondo los fenómenos económicos y administrativos, la sociedad, la cultura y el papel de la religión en el desarrollo de un país. (Ibid: 94)

Sus aportaciones son valiosas por su enfoque sociológico y su análisis de las estructuras de autoridad en las organizaciones sociales.

Burocracia:

Weber entendió por burocracia al conjunto de personas que trabajan en el sector público nacional, regional o municipal y que tienen un conocimiento técnico para llevar los asuntos públicos. Para el en toda sociedad existe una clase social que por generaciones ha apoyado a los gobernantes de todos los niveles, el concepto para Weber de burocracia remite a la dirección y administración del sector público por lo

que desarrollo un modelo ideal que se basa en un conjunto de reglas y principios para la debida administración y comportamiento de los servidores públicos. (Ibid: 95).

El modelo ideal de burocracia debe comprender

Máxima división de trabajo

Para lograr sus objetivos, las empresas públicas y privadas deben dividir el trabajo total en operaciones similares, lo que a su vez implica la rigurosa fijación formal de las subtareas y deberes de cada eslabón de la organización: formalización, estructuración organización.

Jerarquía de autoridad

La organización debe estructurarse en una jerarquía de autoridad, todo empleado debe estar sujeto al control y supervisión de un superior además este debe responder de sus actos y de los subordinados y para lograrlo debe tener autoridad legal.

Reglas que definan la responsabilidad y la labor

La labor deber regirse por normas y políticas que emanen de la dirección, en el caso de gobiernos democráticamente establecidos, las asambleas el poder legislativo cabildo o ayuntamiento generan los códigos, leyes reglamentos y estatutos, Weber escribió que las órdenes deben ser precisas, claras y sencillas, y han de determinar las competencias o ámbito legal de actuación y su responsabilidad.

Fría actitud del administrador

El administrador público no debe apasionarse por un partido político, sino conservar su independencia y por ende no debe mezclar su tendencia política con su labor de servicio público. Weber dijo que el funcionario de gobierno debe ser imparcial es decir sin ira y apasionamiento político.

Calificación técnica y seguridad en el trabajo

Todo miembro de una organización debe tener una calificación técnica, es decir una competencia laboral, y en la medida que acumule méritos y experiencia tendrá la posibilidad del ascenso, según Weber la seguridad del empleo disminuye la corrupción

Evitar la corrupción

Debe existir una clara diferencia en los ingresos de los servidores públicos de tal forma que en cualquier momento un empleado público pueda justificar su patrimonio y su nivel de vida. A partir de las ideas de Max Weber se ha utilizado en el mundo entero el sistema de declaración anual patrimonial de forma que se puedan observar las diferencias entre un periodo y otro, así como el origen de los recursos.

Clasificación de la autoridad

Clasifico a la autoridad en:

Autoridad legal: Tiene origen en el orden establecido, considera que la fuente más importante de la autoridad en las organizaciones administrativas es de tipo legal pues todas por definición, tienen un orden establecido y reglas generales formuladas, sin considerar a las personas.

Autoridad carismática: Según Weber, hay ciertos rasgos psicológicos que distinguen a las personas debido a su liderazgo, sin embargo, reconoce que estos rasgos también se valoran objetiva, ética y estéticamente por los adeptos a un individuo y en consecuencia su liderazgo también radica en el reconocimiento de los demás ya sea por aspectos psicológicos, administrativos o por sus méritos.

Autoridad tradicional: Este tipo de autoridad procede de la creencia en las instituciones sociales creadas por las estructuras culturales de un pueblo, comunidad, organización, en la empresa, al jefe se le respeta por su poder legal y por la tradición cultural en que se nos educa para respetar cualquier autoridad.

Los estudios de Max Weber seguirán siendo guía y base teórica de la administración sobre todo en lo relativo a la ética social, su clasificación de autoridad es fundamental, sobre todo en cuanto a la autoridad carismática y tradicional porque en la práctica a la gente se le respeta por sus cualidades psicológicas, el modelo ideal de administración pública aun es una guía que puede orientar tanto a los gobiernos municipales como federales. Como toda disciplina, la administración pública ha evolucionado y adecuado a los tiempos. (Ibid: 97)

Escuela de sistemas

La teoría de sistemas revolucionó los enfoques administrativos existentes, estudia las organizaciones como sistemas sociales inmersos en otros sistemas que se interrelacionan y se afectan entre si el origen de este enfoque se remonta a las concepciones aristotélicas de causa y efecto y que todo entero forma parte de otro mayor. Esta teoría se desarrolló gracias Ludwing Von Bertalanffy quien señaló que no existe elemento físico o químico independiente todos los elementos se integran en unidades relativamente interdependientes. (HERNANDEZ; 2011:116)

En 1954 Kenneth Boulding escribió un artículo que título “la teoría general de sistemas y la estructura científica”

Un sistema se define como:

Conjunto de elementos relacionados para un fin determinado o combinado de cosas o partes que forman un conjunto único o complejo. (Elaboración propia)

Los conceptos de los sistemas han servido mucho para desarrollar la ciencia de la informática, que se conoce también con el nombre de cibernética.

Los sistemas se clasifican:

- Por el grado de interacción con otros sistemas: abiertos y cerrados
- Por su composición material y objetiva: abstractos y concretos.
- Por su capacidad de respuesta: Pasivos activos y reactivos.
- Por su movilidad interna: Estáticos, dinámicos, homeostáticos y probabilísticos.
- Por predeterminación de su funcionamiento: determinísticos y dependientes.
- Por su grado de dependencia: independientes e interdependientes.

En todo sistema encontramos, como mínimo, cuatro elementos para su existencia y una relación entre ellos;

Insumos o influjos: Abastecen al sistema de lo necesario para que cumpla su misión.

Proceso: Es la transformación de los insumos, de acuerdo con ciertos métodos propios, con sistemas que son subsistemas.

Producto: Es el resultado del proceso y a su vez es un insumo de otros sistemas.

Retroalimentación: recibir la evaluación o aceptación de los productos o servicios por el medio ambiente para corregir procesos.

Los insumos son todos los alimentadores de un sistema, ellos requieren calidad de acuerdo con las especificaciones y exigencias del proceso y producto.

Los servicios como productos

Los productos, como ya vimos, son los servicios que genera el sistema, son el resultado de las unidades de un proceso de transformación, de los insumos con los que el sistema sirve o alimenta a otros sistemas o subsistemas, los productos no son necesariamente tangibles.

Unidad de salida

En caso de una empresa, los resultados de la ejecución se plasman en reportes o estados financieros, balance general, estado de resultados costo de producción.

Unidad de dirección

Su función principal es conducir a la empresa con un programa de acción preestablecido generado por la alta dirección que les permite a sus directivos tomar decisiones ante situaciones cambiantes, utilizando para ello las unidades de salida.

Automatización de los sistemas y de las empresas

En las empresas, gracias a la teoría de los sistemas y al desarrollo de la informática, se tienen automatizados muchos procesos; por ejemplo, cuando una tienda vende productos por el código de barras captura la salida y de manera instantánea se descarga la venta del inventario y puede ordenar a la computadora del proveedor una recarga al llegar al límite inferior del stock.

Unidad de control

Todo lo anterior es posible gracias a la subunidad de control, cuya finalidad es mantener las variables del proceso del sistema dentro de los términos deseados y preestablecidos.

Subunidad de alarma

Es un elemento de la unidad de control cuya finalidad es informar mediante señales, ruidos, aromas colores.

Hoy en día existen sistemas de control con unidades de alarma que les informan a los directivos de cada área las desviaciones más importantes y significativas en tiempo real.

Unidad de memoria y sistema de información

Su finalidad es dejar rastros o registros, cada área funcional requiere de un subsistema de información con el propósito de dejar huella para analizar el desempeño y detectar posibles problemas además de obtener estadísticas de comportamiento real.

La aplicación de los conceptos del enfoque de sistemas a las organizaciones sociales ha llevado a crear modelos que facilitan su estudio y comprensión, desde el punto de vista administrativo – funcional se ha reconocido al estructuralista Chester Barnard como el primer teórico de la administración que empleo el enfoque de sistemas sociales a partir de estructuras y quien sentó las bases que permitieron ver en la empresa un sistema en movimiento y no solo una unidad rígida, estructurada sin flexibilidad. (Ibid.:120)

Escuela Cuantitativa

Al inicio del siglo XX Frank B. Gilbreth, destacado seguidor de la corriente de la administración científica, insistió en la aplicación de la estadística a la administración de negocios a la que consideraba de gran ayuda para la administración, sobre todo para controlar las variables clave en los términos deseados (estándares), como Ventas, producción, asistencia del personal y calidad; hoy se utiliza para medir la satisfacción del cliente. (HERNANDEZ& RODRIGUEZ; 2011:138)

Después de la corriente científica de Taylor y Gilbreth se desarrollaron herramientas matemáticas de mucha utilidad, tanto para la planeación como para el control de las operaciones. A continuación, se abordan algunos autores y sus herramientas

Walter A. Shewahart

Sus principales aportaciones fueron:

- el control estadístico de la producción

Al subdividirse la producción en procesos y subprocesos, se limitó a la acción del trabajador en la calidad completa del producto como se hacía en los talleres de tipo artesanal; por esto las grandes industrias y sus procesos productivos algunos mecanizados requerían verificar la calidad al terminar y proceso.

- El ciclo de calidad

Hoy en día se conoce como ciclo Deming para ilustrar conceptualmente la necesidad del análisis continuo de la producción y la calidad de los productos. Se tenía que terminar el viejo sistema de diseñar un producto atractivo para el mercado y reproducirlo tantas veces como fuera posible para venderlo sin ajustes y mejoras, hasta que el mercado lo permitiera.

- El grafico de control

Es una herramienta indispensable para el administrador, mediante la inclusión de mediciones a los procesos y sus resultados, con registro de información de lo acontecido para analizar de manera objetiva. Hoy en día estos análisis se procesan por computadora.

Todas estas herramientas utilizan las matemáticas, la estadística, las probabilidades e incluso la teoría de sistemas, pues un sistema se expresa matemáticamente y de él se derivan ecuaciones cálculos elevados que permiten la simulación para probar planes y equipos que representan la realidad.

El uso de elementos cuantitativos no es nuevo en las ciencias relacionadas con la empresa, son muchas las herramientas financieras con bases matemáticas, por ejemplo, para calcular el retorno de la inversión (**ROI**), la tasa interna de retorno (**TIR**) y el punto de equilibrio entre otras, que se estudian a fondo en el área financiera de las carreras económico-administrativas. (HERNANDEZ & RODRIGUEZ; 2011:145)

Desde tiempos remotos y durante la historia del ser humano la administración ya aparecía en sus labores cotidianas y sin que estos se dieran cuenta por eso para comprender el significado de esta es necesario hablar un poco de la historia y su relación del trabajo donde se presenta más claro el fenómeno administrativo.

Época primitiva:

Aquí es donde empieza todo, en esta época los miembros de la tribu hacían actividades de caza, pesca y recolección así como los jefes de familia ejercían autoridad para tomar la mayoría de las decisiones o en su caso las más importantes, aquí lo que se hacía era la división de trabajo esta se daba por la capacidad de los sexos y las edades de los individuos que formaban la sociedad y así al trabajar el hombre en grupos, surgió de una manera insípida la administración como asociación de esfuerzos.

Periodo agrícola:

En esta etapa se marca un gran paso para los cimientos de lo que hoy conocemos como administración, se caracterizó por la aparición de la agricultura y de la vida sedentaria, prevaleció la división de trabajo por edad y sexo, se acentuó la organización social de tipo patriarcal, así como la caza, pesca y recolección pasaron a tener un lugar de importancia secundaria en la economía agrícola de subsistencia. (MUNCH, 1999:17).

Influencia de los filósofos griegos

Los griegos le dieron vocales al sistema de letras fenicio para mejorar el alfabeto su mitología permitió transmitir al pueblo conocimientos, ética, religión. Los filósofos Platón y Aristóteles establecieron y dividieron el pensamiento presocrático y socrático el cual estaba basado en un método ordenado para profundizar en una idea central la mayéutica socrática que consiste en enseñar formulando preguntas a quien se le trasmite un conocimiento, antes de Sócrates existían personas que difundían ideas sin método. Se les llamaba sofistas. (HERNANDEZ; 2011:25)

Antigüedad grecolatina

En esta época surgió el esclavismo, la administración se caracterizó por la supervisión estricta y el castigo corporal como forma disciplinaria. Todo aquel que fuera esclavo carecía de derechos y se le ocupaba en cualquier labor de producción. Existió un bajo rendimiento productivo ocasionando por el descontento y el trato inhumano que sufrieron los esclavos debido a estas medidas administrativas. Y gracias a esta forma de organización fue en gran parte la causa del imperio romano

(Ibid.: 18)

Época feudal

Aquí, las relaciones sociales se caracterizaron por un régimen de servidumbre, la administración estaba sujeta al criterio del señor feudal, quien ejercía un control sobre la producción del siervo. A partir de que finaliza esta época, un gran número de siervos se convirtieron en trabajadores independientes, organizándose así los talleres artesanales y el sistema de oficios con nuevas estructuras de autoridad en la administración, aparecen las corporaciones o gremios que regulaban horarios, salarios y demás condiciones de trabajo; en dichos organismos se encuentra el origen de los organismos se encuentra el origen de los actuales sindicatos.

(Ibid.: 19)

Influencia de la organización militar

Las más importantes influencias de orden militar sobre la teoría administrativa son tres:

La estructura jerárquica y la división por segmentos cortos de mando.

La autoridad lineal.

La rígida disciplina del acatamiento de las órdenes sin discusión.

(HERNANDEZ & RODRIGUEZ; 2011:29)

Los términos administrativos siguientes son de origen militar: estrategia, táctica, operaciones, reclutamiento y lógica. (Ibid.: 30)

Revolución industrial:

Sin duda, esta es una de las mejores épocas a mi punto de vista ya que se caracterizó por la aparición de diversos inventos y descubrimientos; por ejemplo, la máquina de vapor mismo que propició el desarrollo industrial y consecuentemente, grandes cambios en la organización social. Desaparecen los talleres artesanales en donde el empresario era dueño de los medios de producción y el trabajador vendía su fuerza de trabajo, surge la especialización y la producción en serie, sin embargo, la administración seguía careciendo de bases científicas; se caracterizaba por la explotación inhumana del trabajador horarios excesivos, ambiente de trabajo insalubre, labores peligrosas por hablar de otras. (Ibid: 20).

Siglo XX:

Se da un gran desarrollo tecnológico e industrial y, consecuentemente, por la consolidación de la administración, así mismo surge la administración científica, siendo Frederick Wilson Taylor su iniciador, y por consecuencia surgen muchos autores que se dedican al estudio de esta disciplina; la administración se torna indispensable en el manejo de cualquier tipo de empresa. (Ibid:20)

Escuelas de la administración

El estudio del pensamiento administrativo, desde su nacimiento como disciplina independiente hasta nuestros días ha formado la teoría administrativa con la que trabaja y piensa el administrador, ya se ha dicho que no hay teoría definitiva en ninguna ciencia, no hay solución a todo, sino enfoques, en administración continuamente se

generan teorías como modas, algunas de ellas son adaptaciones de teoría clásicas a problemas nuevos.

Las teorías conocidas también como corrientes agrupan los pensamientos más selectos de un enfoque.

Escuela científica

Se ha calificado a Frederick W. Taylor como padre de la administración científica por investigar en forma sistemática el trabajo humano de las operaciones productivas en las empresas con el método científico, observaba a las personas cuando elaboraban piezas o partes de metal para la construcción de edificios en esta época cada trabajador lo hacía a su manera y por lo tanto era diferente en forma y costo. No había normas hoy conocidas como estandarización de operaciones por la calidad para la producción de un objeto y/o servicio que facilitasen a su medición. (HERNANDEZ; 2011:40)

Taylor afirmo:

- No existe ningún sistema efectivo de trabajo.
- No hay incentivos económicos para que los obreros mejoren su trabajo.
- Las decisiones se toman militar y empíricamente más que por conocimiento científico.
- Se contrata a los trabajadores sin tomar en cuenta sus habilidades y aptitudes.

Para resolver este problema seleccionó a los mejores operarios y métodos de trabajo y determinó los tiempos que debería ocupar cada movimiento o sub-operación del proceso productivo, a fin de que se hicieran bien las manufacturas a pesar de la rapidez; así mismo estableció puntos clave o requisitos de conformidad de calidad y denominó estándar a la indicación de cómo y en cuanto tiempo debe hacerse algo a criterio de la empresa.

Una vez conocida la mejor forma de trabajar en cuanto a calidad y tiempo, estableció un procedimiento uniforme obligatorio para que todos los trabajadores hicieran el mismo número de piezas y todas iguales, esto requirió seleccionar y capacitar a los trabajadores facilitando la integración del obrero al proceso, también con base en el tiempo real trabajado, genero un sistema de pagos, ordeno todas las actividades relacionadas con la capacitación la selección y el pago mediante un departamento de personal por eso es que se le conoce como padre de la administración personal.

Taylor utilizo el axioma que dice **“cualquier forma de trabajar es perfectible”** así continuamente al detectar que una operación se podía hacer mejor, la estudiaba y veía la repercusión en la productividad. Al mismo tiempo estableció que era necesario modificar el sistema de autoridad lineal basado en la milicia para que cada departamento fuera una autoridad especializada y a esto le llamo autoridad lineal funcional, lo cual permitió, en el caso de las remuneraciones, que un solo departamento atendiese todos los asuntos relacionados con los salarios del personal. Los sistemas de Taylor son aportaciones valiosas, aunque algunos resultan simplistas 100 años después, su influencia en el pensamiento administrativo fue de gran trascendencia en todo el mundo, pero por desgracia sus seguidores y los empresarios de su época abusaron del sistema y generaron reacciones sociales por parte de obreros y sindicatos.

Escuela de Relaciones Humanas

Para comprender esta escuela se debe de ubicar en estados unidos después de la primera guerra mundial tanto los efectos esta conflagración como el abuso del sistema de Taylor generaron un gran desempleo y en general condiciones de explotación de los trabajadores en las industrias, estos acontecimientos acarrearón reacciones sociales que culminaron con conquistas laborales por mejoras en las jornadas de trabajo y prestaciones que hasta la fecha se conservan en empresas del mundo entero. (Ibid:74)

Pero en este clima nació la escuela de relaciones humanas de la cual Mary Follett y Elton Mayo fueron autores más significativos más tarde se difundieron los primeros estudios sobre la dinámica de grupo o equipos de trabajo

Por su parte Mari Follett, crítico de manera abierta al taylorismo, pues afirmaba que Taylor solo tomaba en cuenta aspectos mecanicistas y olvidaba los temas psicosociales fue la primera mujer con estudios profesionales en psicología y/o sociología que estudio el factor humano en las empresas y la forma de dirigirlo, así mismo analizo de fondo el papel del jefe, gerente, etc.

Sus aportaciones ayudaron a modificar el concepto mecanista Tayloriano que solo veía a las personas como engranes.

Teoría del conflicto de Mary Parker Follett:

Según la teoría de Taylor, todo se podía prever en los manuales, los cuales son imposible pues en la práctica hay muchos asuntos y situaciones que implican ajustes continuos a los proyectos de la empresa y el cumplimiento de metas y objetivos. Follett señalo tres formas de resolver los problemas de la organización:

Predominio; El jefe decide lo que fortalece el autoritarismo no hay juntas de trabajo.

Compromiso; Hacer concesiones mutuas.

Conflicto constructivo. Considero que el conflicto constructivo es tarea del jefe, es decir convocar continuamente a juntas para coordinar la acción colectiva. (ibid.: 75)

Elton Mayo fue el autor más destacado en el campo científico de las relaciones humanas, se hizo famoso por su intervención en la Western Electric después de que

un grupo de psicólogos habían fracasado en los experimentos para demostrar la relación psicológica y sociológica con la productividad. (Ibid: 76)

Antes que Elton Mayo se incorporara los investigadores establecieron en varios puntos de producción independientes grupos homogéneos de experimentación y control e los primeros aplicaron variaciones en la iluminación y registraron sus resultados en la producción, dejaron sin iluminación a los grupos de control a fin de saber por comparación el efecto causal, después de incrementar la luz a los grupos de experimentación de WE se vio que la producción aumentaba pero sin embargo al revisar la producción de los grupos de control encontraron que también en estos se había incrementado por lo que sus conclusiones no eran válidas. (Ibid:78)

Y todo este conflicto la compañía solicitó los servicios de la escuela de comercio de Harvard la cual designó a Elton Mayo y sus colaboradores lo cual reconocieron que estaban ante un fenómeno administrativo importante y a partir de su entrada realizaron 3 experimentos.

1er experimento: Importancia de la participación humana

Al observar los resultados de la investigación sobre iluminación, Mayo opinó que estaba ante un fenómeno de carácter psicológico que obligaba a interrogar a los trabajadores, la respuesta de los trabajadores fue que, al ser seleccionados, se les invitó a colaborar con el experimento e incluso se sustituyó a algunos capataces por otros supervisores menos agresivos pues antes se utilizaba el temor y la amenaza continua para corregir la conducta. (Ibid: 78)

2do experimento: Importancia de la comunicación

Al darse cuenta que de que el factor humano en la WE no estaba integrado a la empresa ni a sus objetivos, necesitaba generar información con base científica sobre lo que opinaba el personal de línea acerca de la empresa y los supervisores por lo que se comenzó una entrevista por medio de supervisores en un inicio la empresa elaboró

cuestionarios con preguntas de opción múltiple sin embargo al aplicar las pruebas piloto se descubrió que ese tipo de cuestionario no era útil para los fines que se pretendía por lo cual se cambió a entrevista abierta y se eliminaron las respuestas para que tuvieran la libertad de expresarse.

Mayo se dio cuenta que los entrevistadores tenían que ser externos de forma que no estuvieran influenciados por chismes ambiente político o resentimientos, había observado que los supervisores y capataces e incluso algunos gerentes no le daban la oportunidad al obrero de hablar para esto se preparó a los entrevistadores que aprendieran a escuchar y se formuló un pequeño manual con las guías generales de dicha tarea. (Ibid: 79)

Al concluir la investigación se comprobó que los empleados tenían rencor contra la organización y más que nada contra los supervisores, gracias a la entrevista profesional estos resentimientos salieron los trabajadores se sentían mejor por el simple hecho de haber sido escuchados.

En pleno siglo XXI no se consideran estos efectos y beneficios como lo apreció Elton Mayo porque en la actualidad, la población tiene más educación y los supervisores conocidos en la época de Mayo hoy llamados líderes solo sabían oír, pero no escuchar lo cual es una habilidad que debe aprender y dominar el administrador.

3er experimento: Efectos sociales y los grupos informales

Fue Lloyd Warner, colaborador de Mayo, quien indicó que las actitudes no están aisladas y que por lo mismo no se debe estudiar el ánimo de los obreros por separado pues ellos no son tan solo individuos, sino colectividades con reglas propias de relaciones mutuas estas observaciones se comprobaron en este experimento donde observaron las variaciones de la productividad en relación con los incentivos económicos y el efecto de las relaciones sociales sobre ella y lo que descubrieron fue: Los incentivos económicos tienen poca repercusión sobre la productividad debido a las ideas de los trabajadores, quienes piensan que solo son mecánicos que favorecen a la empresa.

Los trabajadores mantienen una estrecha relación entre sí; generan valores creencias y una cultura o visión general con ideas iguales, en la mayoría de los trabajadores sobre lo que es la empresa.

Hoy en día, las empresas intervienen en la cultura para que las ideas de los individuos concuerden con la misión y objetivos de la organización.

Los estudios de Elton Mayo son muy importantes para comprender el aspecto humano en las empresas, la participación es fundamental para integrar al trabajador a la empresa y este de resultados la comunicación de un equipo de trabajo es básica, todo administrador director jefe requiere mejorar la comunicación si quiere formar un equipo de trabajo entre sus miembros. (Ibid: 79)

Escuela Estructuralista

El estructuralismo también se distingue de otras escuelas porque trata de combinar la estructura formal con aspectos de comportamiento. Esta corriente es fruto de sociólogos que tratan de combinar la estructura formal con aspectos de comportamiento humano y la conexión de la organización con todo el sistema social, analiza los conflictos que se generan por la propia estructura y la disfunción y se clasifican para facilitar su manejo y por último por su análisis de los objetivos organizacionales. (HERNANDEZ; 2011:94)

Uno de los sociólogos más importantes del siglo XIX Y XX fue Max Weber, quien estudio a fondo los fenómenos económicos y administrativos, la sociedad, la cultura y el papel de la religión en el desarrollo de un país. (Ibid:94)

Sus aportaciones son valiosas por su enfoque sociológico y su análisis de las estructuras de autoridad en las organizaciones sociales.

Burocracia:

Weber entendió por burocracia al conjunto de personas que trabajan en el sector público nacional, regional o municipal y que tienen un conocimiento técnico para llevar los asuntos públicos. Para el en toda sociedad existe una clase social que por

generaciones ha apoyado a los gobernantes de todos los niveles, el concepto para Weber de burocracia remite a la dirección y administración del sector público por lo que desarrollo un modelo ideal que se basa en un conjunto de reglas y principios para la debida administración y comportamiento de los servidores públicos. (Ibid: 95).

El modelo ideal de burocracia debe comprender

Máxima división de trabajo

Para lograr sus objetivos, las empresas públicas y privadas deben dividir el trabajo total en operaciones similares, lo que a su vez implica la rigurosa fijación formal de las subtareas y deberes de cada eslabón de la organización: formalización, estructuración y organización.}

Jerarquía de autoridad

La organización debe estructurarse en una jerarquía de autoridad, todo empleado debe estar sujeto al control y supervisión de un superior además este debe responder de sus actos y de los subordinados y para lograrlo debe tener autoridad legal.

Reglas que definan la responsabilidad y la labor

La labor deber regirse por normas y políticas que emanen de la dirección, en el caso de gobiernos democráticamente establecidos, las asambleas el poder legislativo

cabildo o ayuntamiento generan los códigos, leyes reglamentos y estatutos, Weber escribió que las órdenes deben ser precisas, claras y sencillas, y han de determinar las competencias o ámbito legal de actuación y su responsabilidad.

Fría actitud del administrador

El administrador público no debe apasionarse por un partido político, sino conservar su independencia y por ende no debe mezclar su tendencia política con su labor de servicio público. Weber dijo que el funcionario de gobierno debe ser imparcial es decir sin ira y apasionamiento político.

Calificación técnica y seguridad en el trabajo

Todo miembro de una organización debe tener una calificación técnica, es decir una competencia laboral, y en la medida que acumule méritos y experiencia tendrá la posibilidad del ascenso, según Weber la seguridad del empleo disminuye la corrupción

Evitar la corrupción

Debe existir una clara diferencia en los ingresos de los servidores públicos de tal forma que en cualquier momento un empleado público pueda justificar su patrimonio y su nivel de vida. A partir de las ideas de Max Weber se ha utilizado en el mundo entero el sistema de declaración anual patrimonial de forma que se puedan observar las diferencias entre un periodo y otro, así como el origen de los recursos.

Clasificación de la autoridad

Clasifico a la autoridad en:

Autoridad legal: Tiene origen en el orden establecido, considera que la fuente más importante de la autoridad en las organizaciones administrativas es de tipo legal pues todas por definición, tienen un orden establecido y reglas generales formuladas, sin considerar a las personas.

Autoridad carismática: Según Weber, hay ciertos rasgos psicológicos que distinguen a las personas debido a su liderazgo, sin embargo, reconoce que estos rasgos también se valoran objetiva, ética y estéticamente por los adeptos a un individuo y en consecuencia su liderazgo también radica en el reconocimiento de los demás ya sea por aspectos psicológicos, administrativos o por sus méritos.

Autoridad tradicional: Este tipo de autoridad procede de la creencia en las instituciones sociales creadas por las estructuras culturales de un pueblo, comunidad, organización, en la empresa, al jefe se le respeta por su poder legal y por la tradición cultural en que se nos educa para respetar cualquier autoridad.

Los estudios de Max Weber seguirán siendo guía y base teórica de la administración sobre todo en lo relativo a la ética social, su clasificación de autoridad es fundamental, sobre todo en cuanto a la autoridad carismática y tradicional porque en la práctica a la gente se le respeta por sus cualidades psicológicas, el modelo ideal de administración pública aun es una guía que puede orientar tanto a los gobiernos municipales como federales. Como toda disciplina, la administración pública ha evolucionado y adecuado a los tiempos. (Ibid: 97)

Escuela de sistemas

La teoría de sistemas revolucionó los enfoques administrativos existentes, estudia las organizaciones como sistemas sociales inmersos en otros sistemas que se interrelacionan y se afectan entre sí el origen de este enfoque se remonta a las concepciones aristotélicas de causa y efecto y que todo entero forma parte de otro mayor. Esta teoría se desarrolló gracias Ludwig Von Bertalanffy quien señaló que no existe elemento físico o químico independiente todos los elementos se integran en unidades relativamente interdependientes. (HERNANDEZ; 2011:116)

En 1954 Kenneth Boulding escribió un artículo que título “la teoría general de sistemas y la estructura científica”

Un sistema se define como:

Conjunto de elementos relacionados para un fin determinado o combinado de cosas o partes que forman un conjunto único o complejo. (Elaboración propia)

Los conceptos de los sistemas han servido mucho para desarrollar la ciencia de la informática, que se conoce también con el nombre de cibernética.

Los sistemas se clasifican:

- Por el grado de interacción con otros sistemas: abiertos y cerrados
- Por su composición material y objetiva: abstractos y concretos.
- Por su capacidad de respuesta: Pasivos activos y reactivos.
- Por su movilidad interna: Estáticos, dinámicos, homeostáticos y probabilísticos.
- Por predeterminación de su funcionamiento: determinísticos y dependientes.
- Por su grado de dependencia: independientes e interdependientes.

En todo sistema encontramos, como mínimo, cuatro elementos para su existencia y una relación entre ellos;

Insumos o influjos: Abastecen al sistema de lo necesario para que cumpla su misión.

Proceso: Es la transformación de los insumos, de acuerdo con ciertos métodos propios, con sistemas que son subsistemas.

Producto: Es el resultado del proceso y a su vez es un insumo de otros sistemas.

Retroalimentación: recibir la evaluación o aceptación de los productos o servicios por el medio ambiente para corregir procesos.

Los insumos son todos los alimentadores de un sistema, ellos requieren calidad de acuerdo con las especificaciones y exigencias del proceso y producto.

Los servicios como productos

Los productos, como ya vimos, son los servicios que genera el sistema, son el resultado de las unidades de un proceso de transformación, de los insumos con los que el sistema sirve o alimenta a otros sistemas o subsistemas, los productos no son necesariamente tangibles.

Unidad de salida

En caso de una empresa, los resultados de la ejecución se plasman en reportes o estados financieros, balance general, estado de resultados costo de producción.

Unidad de dirección

Su función principal es conducir a la empresa con un programa de acción preestablecido generado por la alta dirección que les permite a sus directivos tomar decisiones ante situaciones cambiantes, utilizando para ello las unidades de salida.

Automatización de los sistemas y de las empresas

En las empresas, gracias a la teoría de los sistemas y al desarrollo de la informática, se tienen automatizados muchos procesos; por ejemplo, cuando una tienda vende productos por el código de barras captura la salida y de manera instantánea se descarga la venta del inventario y puede ordenar a la computadora del proveedor una recarga al llegar al límite inferior del stock.

Unidad de control

Todo lo anterior es posible gracias a la subunidad de control, cuya finalidad es mantener las variables del proceso del sistema dentro de los términos deseados y preestablecidos.

Subunidad de alarma

Es un elemento de la unidad de control cuya finalidad es informar mediante señales, ruidos, aromas colores.

Hoy en día existen sistemas de control con unidades de alarma que les informan a los directivos de cada área las desviaciones más importantes y significativas en tiempo real.

Unidad de memoria y sistema de información

Su finalidad es dejar rastros o registros, cada área funcional requiere de un subsistema de información con el propósito de dejar huella para analizar el desempeño y detectar posibles problemas además de obtener estadísticas de comportamiento real.

La aplicación de los conceptos del enfoque de sistemas a las organizaciones sociales ha llevado a crear modelos que facilitan su estudio y comprensión, desde el punto de vista administrativo – funcional se ha reconocido al estructuralista Chester Barnard como el primer teórico de la administración que empleo el enfoque de sistemas sociales a partir de estructuras y quien sentó las bases que permitieron ver en la empresa un sistema en movimiento y no solo una unidad rígida, estructurada sin flexibilidad. (Ibid.:120)

Escuela Cuantitativa

Al inicio del siglo XX Frank B. Gilbreth, destacado seguidor de la corriente de la administración científica, insistió en la aplicación de la estadística a la administración de negocios a la que consideraba de gran ayuda para la administración, sobre todo para controlar las variables clave en los términos deseados (estándares), como Ventas, producción, asistencia del personal y calidad; hoy se utiliza para medir la satisfacción del cliente. (HERNANDEZ& RODRIGUEZ; 2011:138)

Después de la corriente científica de Taylor y Gilbreth se desarrollaron herramientas matemáticas de mucha utilidad, tanto para la planeación como para el control de las operaciones. A continuación, se abordan algunos autores y sus herramientas

Walter A. Shewahart

Sus principales aportaciones fueron:

- el control estadístico de la producción

Al subdividirse la producción en procesos y subprocesos, se limitó a la acción del trabajador en la calidad completa del producto como se hacía en los talleres de tipo artesanal; por esto las grandes industrias y sus procesos productivos algunos mecanizados requerían verificar la calidad al terminar y proceso.

- El ciclo de calidad

Hoy en día se conoce como ciclo Deming para ilustrar conceptualmente la necesidad del análisis continuo de la producción y la calidad de los productos. Se tenía que terminar el viejo sistema de diseñar un producto atractivo para el mercado y reproducirlo tantas veces como fuera posible para venderlo sin ajustes y mejoras, hasta que el mercado lo permitiera.

- El grafico de control

Es una herramienta indispensable para el administrador, mediante la inclusión de mediciones a los procesos y sus resultados, con registro de información de lo acontecido para analizar de manera objetiva. Hoy en día estos análisis se procesan por computadora.

Todas estas herramientas utilizan las matemáticas, la estadística, las probabilidades e incluso la teoría de sistemas, pues un sistema se expresa matemáticamente y de él se derivan ecuaciones cálculos elevados que permiten la simulación para probar planes y equipos que representan la realidad.

El uso de elementos cuantitativos no es nuevo en las ciencias relacionadas con la empresa, son muchas las herramientas financieras con bases matemáticas, por

ejemplo, para calcular el retorno de la inversión (**ROI**), la tasa interna de retorno (**TIR**) y el punto de equilibrio entre otras, que se estudian a fondo en el área financiera de las carreras económico-administrativas. (HERNANDEZ & RODRIGUEZ; 2011:145)

1.2 Concepto de administración.

Planear, organizar, dirigir y controlar de una manera óptima todos los recursos con los que cuenta una organización.

José A. Fernández Arena que dice: “Es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo y la cooperación de otros” (Ibid.: 25)

El padre de la teoría clásica, Henry Fayol, quién define como: “Planear, organizar, dirigir y controlar” (CHIAVENATO, 2006:70)

Como en toda ciencia es importante conocer el concepto del cual se hablará, para tener más sólido el conocimiento.

1.3 Importancia de la administración.

Al revisar las características, te vas dando cuenta de que la administración ha tenido una gran trascendencia en la vida del hombre, sin embargo, es necesario mencionar algunos de los argumentos más importantes que fundamentan la importancia de la administración.

Es universal, con esta disciplina se demuestra que esta es imprescindible para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social.

Hace más fácil el trabajo es decir lo simplifica al establecer principios, métodos y procedimientos, para el lograr mayor rapidez y efectividad.

La eficiencia y productividad de cualquier organización está en relación directa con la aplicación de una buena administración. (ibid:27).

1.4 Proceso Administrativo.

Como se ha analiza a lo largo del estudio, se sabe que un proceso es el conjunto de etapas fundamentales para realizar una actividad.

Para el administrador el proceso administrativo es el pan de todos los días si no saben que es y para qué sirve, no sabrán ser buenos administradores pero que es esto, es el **“conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad”**

El proceso se divide en dos fases:

Estructural: Toda la parte teórica;
Planeación y organización.

Operativa: Todo lo practico;
Dirigir y controlar.

En cuanto al proceso administrativo se puede considerar una diversa amplitud de opiniones en cuanto a número de etapas que lo conforman al mismo, aunque para muchos autores los elementos esenciales sean los mismos ya mencionados, como planeación nos podemos hacer las siguientes preguntas: **¿Qué quiere hacer?, ¿Qué se va a hacer?** En organización **¿Cómo se va a hacer?** En dirección El “**ver que se haga**” En control **¿Cómo se ha realizado?**

Objetivos de la administración

Peter Drucker tiene mucho prestigio entre los gerentes y directores de empresas gracias a sus reflexiones sobre los fines últimos de la gerencia, él dice que el control es un instrumento, no una finalidad administrativa y que la dirección debe ser de largo alcance, producto de una visión amplia y profunda, lo cual obliga a sintetizar todo el quehacer de una organización en una misión.

Drucker ha dicho que la administración debe realizarse por objetivos y no por control, con esto se refiere a que lo importante es la misión y no los mecanismos administrativos.

El nunca enseñó en universidades, aunque fue conferencista y destacó en la consultoría de empresas: sobre salen sus contribuciones a la General Motors, pues para el cada producto (marca de automóvil) debe tratarse como unidad de negocio

Drucker afirmaba que las empresas deben perseguir objetivos en las siguientes áreas:

- Posición en el mercado.
- Innovación.
- Productividad.
- Recursos físicos y financieros.
- Rendimientos o utilidades.
- Desempeño ejecución – competitividad.
- Actitudes del trabajador.
- Responsabilidad pública.

En muchas organizaciones no se da esta visión amplia de lo que debe perseguir la empresa, y se quedan en la búsqueda de utilidades de corto plazo.

A partir de las contribuciones de Drucker se desarrolló una serie de técnicas con el enfoque de administración por objetivos, la primera objeción que se debe hacer es que nunca se administra sin objetivos, pero sin embargo como sabes aún hay muchas empresas que hacen programas con este enfoque, los cuales requieren la clasificación de las metas anuales.

¿Pero que es un objetivo?

Es el punto vital que da vida al organismo administrativo donde se desenvuelve el acto o la acción.

Por ejemplo, la UDV tiene por objetivos:

- Formar profesionales capaces de servir a la sociedad.
- Difundir cultura.
- Hacer investigación.

¿Qué es una meta?

Es el fin al que se dirigen las acciones o deseos de una persona.

Por lo regular, los objetivos de una organización son estratégicos, de largo plazo; por tanto, son búsquedas permanentes mientras las metas corresponden a programas y operaciones periódicas: mensuales, anuales, quincenales.

Fundamentos de la A X O

1º. Es una forma de pensar

Más que una técnica de administrar es una forma de ver y de actuar que permite la participación de los colaboradores para fomentar la auto supervisión y el autocontrol.

2º. Coordinación de objetivos

Debe existir coordinación de objetivos según el principio de unidad de dirección, es decir todas las unidades individuales deben encaminarse hacia las metas de la organización.

3º. Deben ser cuantificables

Tienen que redactarse en forma que pueda controlarse con facilidad por medios cuantitativos, por ejemplo, por unidades monetarias, unidades producidas etc.

4º. Deben redactarse de manera adecuadamente

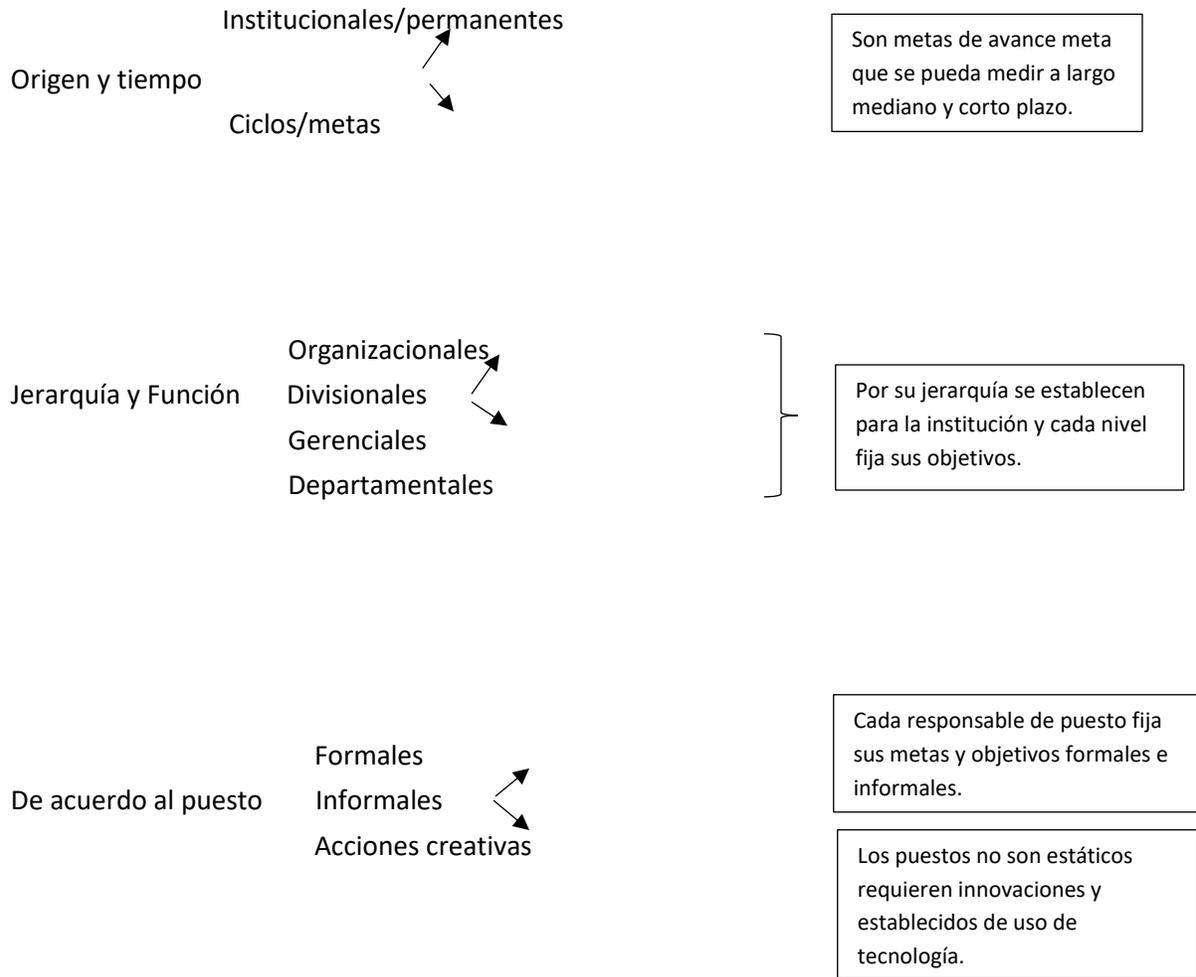
Es un aspecto muy importante para el éxito de un sistema de A X O es la redacción general.

Por ejemplo:

- Empezar con el infinitivo de un verbo de acción.
- Poner fecha límite para su cumplimiento.
- Que sean medibles y cuantificables.
- Precisar costos mínimos y máximos.
- Registrarse por escrito.

Hay acciones que no se pueden expresar ni, por tanto, redactarse. Pero lo más importante es que las metas no generen competencias entre los empleados insanas, sino que el jefe coordine y propicie que las metas se cumplan en equipo

Clasificación de los objetivos



Elaboración propia.

Por lo general, en las empresas que no se modernizan durante lapsos extensos se presenta la resistencia al cambio o la adopción de nueva tecnología, debido al temor y escepticismo ante resultados no conocidos por empleados muchas veces producto de su inseguridad

1.5 Antecedentes de la empresa.

El campo de acción más importante de la administración es aplicado a las empresas, ya que con esta el país, estado o municipio tienen un mejor avance que es reflejado en la economía, es ahí cuando se dice que ha sido de gran importancia la administración, para poder subsistir en el mundo tan globalizado donde vivimos. Desde nuestro nacimiento hasta nuestra muerte en nuestro día a día mantenemos una relación, bien directa o indirecta, con numerosas empresas. Tanto el objeto de estas relaciones como el carácter, ámbito, contenido y partes intervinientes en ellas muestran una gran diversidad. Satisfacemos así necesidades primarias fundamentales como alimentación (Nestlé, Bimbo), textil (Zara H &M) o en la construcción (EMVISESA, SANDO), además de otra gran variedad de carencias y caprichos y deseos transporte, deporte, viajes, ocio, seguros, redes sociales, limpieza, comunicación etc.

Nos relacionamos con una infinidad ejerciendo distintos roles, consumidor, cliente, huésped, usuario de servicios trabajador, empresas que, a pesar de tener distinto tamaño, ser locales nacionales o internacionales pertenecer al sector público o privado ser productoras de bienes o dedicadas a prestar servicios, y todas tienen en común una serie de rasgos, propiedades o características que las definen como empresa.

La empresa nació para atender las necesidades de una sociedad a cambio de retribuciones con la que se cubrieran los riesgos, la inversión, ganancia para los

empresarios. Al estar la empresa integrado por hombres esta alcanza un ente social, que favorece al ser humano que forma parte de ella permitiendo su autorrealización e influir sobre su economía en el medio social.

En toda empresa el factor humano es de gran importancia por lo que la administración logra armonizar los intereses de cada integrante de la empresa para que su desempeño sea el óptimo.

Se ha revisado que la empresa surgió para cubrir necesidades de la sociedad, y que la administración ayuda al éxito de la empresa, por consiguiente, se conceptualizara la empresa en el siguiente punto (Ibid:43).

Concepto de la empresa.

Como se ha hecho mención anteriormente, la empresa forma un papel importante en la sociedad y la economía de esta, en todos los tiempos siempre ha existido el espíritu emprendedor. La naturaleza, el trabajo y el capital constituyen los diversos factores de producción de bienes y servicios para la producción y satisfacción del producto a través de la tecnología, de esta forma se constituye la empresa.

El concepto de la empresa no es nada fácil de definir ya que se le dan diferentes enfoques desde el punto de vista económico, jurídico, sociológico y administrativo, por consiguiente, se analizan diferentes definiciones para emitir una definición con enfoque administrativo, que es la que nos interesa tener en mente.

T. Naylor, define; desde el punto de vista económico:

- “Unidad capaz de transformar un conjunto de insumos (**materia prima, fuerza de trabajo, dinero, tecnología**) en un conjunto de bienes y servicios determinados al consumo, ya sea de individuos o de otras personas”.

A. Fernández, define; desde el punto de vista administrativo:

- “Es la unidad productiva o de servicio constituida según aspectos prácticos o legales, y que se integra por recursos valiéndose de la administración para lograr sus objetivos”.

Cervantes, nos define desde el punto de vista jurídico:

- “Una persona moral, sujeta de derechos y obligaciones con una personalidad distinta a la de los individuos que lo componen”.
- V. Guzmán, nos define desde el punto de vista sociológico:
- “Un organismo social en el que el trabajo, el capital y la dirección se coordinan para lograr una producción que responda a los requerimientos del medio humano en el que la propia empresa actúa”. (RODRIGUEZ, sexta edición:25)

Con base a lo anterior se define a la empresa como:

“Grupo social en el que, a través de la administración del capital y el trabajo, se producen bienes y/o servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de la comunidad”. (MÜNCH, 1990:44)

Con las definiciones anteriores de la empresa, se deduce que la empresa es un lugar de esfuerzo y de riesgos, esto, porque para iniciar o seguir con una empresa se necesitan varias horas de trabajo y sacrificios que se deben realizar para el buen funcionamiento, y riesgo, porque es como un juego, donde no sabes a ciencia cierta si ganarás o perderás, donde se puede invertir poco y obtener mucho. O invertir mucho y obtener poco.

ELEMENTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA

Para entender que es una empresa se requiere conocer sus principales características:

Unidad económico -social. Se dice que la empresa es una unidad formada por capital, trabajo y una relación satisfactoria de bienes y servicios a la comunidad que, al adquirir sus productos, le genera beneficios económicos.

El capital. Es un elemento indispensable sin el cual la empresa no podría funcionar, el capital corre un riesgo al integrarse a la empresa, por ello el o los inversionistas requieren beneficios es decir utilidades, los cuales en la mayoría de los casos se reinvierten para permitir el crecimiento de sus actividades, cuidar el capital es responsabilidad de todos los miembros.

El trabajo o fuerza laboral. Genera los productos y/o servicios que se ofrece a la comunidad y le da significado a los seres humanos que integran la empresa, quienes se sienten socialmente útiles entre ellos el dueño al percibir que sus bienes y servicios son importantes. (HERNANDEZ; 2011:7)

OBJETIVOS EMPRESARIALES

Antes de empezar cualquier empresa y su curso de acción los objetivos deseados deben ser claramente, determinados, comprendidos y enunciados, es decir

Objetivos según su naturaleza

Económicos: el crecimiento económico, el logro del pleno empleo la estabilidad de precios, el equilibrio en la balanza de pagos, la mejora de la distribución de la renta y la riqueza el beneficio empresarial, la rentabilidad y los dividendos.

Financieros: objetivos relacionados con las funciones atribuidas a la gerencia financiera: la supervivencia de la empresa la generación de utilidades y el crecimiento, maximizar el valor de mercado de la empresa.

Técnicos: objetivos que se fijan principalmente en los niveles intermedios y tienen por objeto servir de conexión entre los estratégicos y los operativos, determinan el cómo ha de hacerse para que las operaciones concretas alcancen los objetivos generales.

Sociales: Son aquellos que intentan alcanzar un mayor bienestar social.

Objetivos según su ámbito de influencia

Generales: Afectan por tanto a la empresa en su conjunto. Por ejemplo, el lanzamiento de nuevos productos, la productividad general la expansión geográfica.

Funcionales: Solo vinculan a un departamento o área funcional de la empresa han de ser consecuentes con los objetivos de nivel superior su logro permite la obtención de los objetivos generales.

Objetivos según su alcance u horizonte temporal

Estratégicos: Es un fin deseado, clave para la organización y para la consecución de las metas a largo plazo de la empresa su cumplimiento es un elemento de máxima prioridad para llevar a cabo la estrategia de la organización.

Tácticos: Se trata de aquel conjunto de acciones específicas cuya implantación es esencial para el logro de los objetivos estratégicos, es decir obedecen, pues a planteamientos a corto plazo y su logro continuado contribuye a la consecución de los objetivos estratégicos.

1.6 Clasificación de la empresa.

El gran avance tecnológico y económico que se ha tenido a lo largo de los años ha originado el crecimiento y diversidad en el territorio de las empresas. El implementar, y aplicar la administración adecuada para cada empresa, es el trabajo fundamental para todo administrador, cada empresa tiene diferentes características por los cual debemos tener en cuenta el tipo de empresa que se trabajara, es por ello por lo que a continuación se explicara algunos criterios de clasificación de la empresa. (HERNANDEZ; 2011:11 ,12)

Actividad o giro:

Las empresas se clasifican de acuerdo con la actividad que desarrollen, industrial, comercial y de servicios a continuación se explicara cada una de ellas. (Ibid:13)

Industriales

La actividad que caracteriza a este tipo de empresa es la producción de bienes o la transformación y/o extracción de la materia prima. Este tipo de empresas suelen clasificarse en extractivas o manufactureras. (Ibid:13)

Las extractivas: Estas se dedican a la explotación de recursos naturales, los recursos naturales son todas las cosas que nos brinda la naturaleza ya sean renovables o no renovables, algunos ejemplos de estas empresas pueden ser las pesqueras, mineras, petroleras, maderas etc. (Ibid: 14)

Las manufactureras: estas son las empresas que transforman la materia prima en productos terminados y pueden ser de dos tipos. (Ibid: 14)

- 1) Aquellas que producen bienes de consumo final: Estas producen bienes que satisfacen directamente la necesidad de los consumidores, por ejemplo: **productos alimenticios, prendas de vestir, aparatos y accesorios eléctricos, etc.**
- 2) Aquellas que producen bienes de producción: Estas satisfacen las necesidades de las industrias de bienes de consumo final, por ejemplo: las productoras de papel, materiales de construcción, maquinarias, productos químicos, etc. (Ibid:15)

Comerciales

Su función principal es la compraventa de productos terminados, estas se clasifican en, mayoristas, minoristas o detallistas y comisionistas a continuación se explicará cada una de ellas.

Mayoristas: estas realizan un número de ventas muy alto a otras empresas que pueden ser los minoristas, que distribuyen el producto directo al consumidor.

Minoristas o detallistas: estas venden el producto en pequeñas cantidades al consumidor. (Ibid: 16)

Comisionistas: estas se realizan cuando un productor le deja mercancía a consignación y al venderlas reciben una comisión o ganancia. (Ibid:16)

Servicios

Como su nombre lo indica, estas empresas brindan un servicio a la comunidad, estas pueden ser con fines lucrativas o no lucrativas, como pueden ser:

- Transporte (microbús).
- Turismo (parque).
- Instituciones financieras (bancos).
- Servicios públicos varios (energía, agua, comunicaciones).
- Servicios privados varios (asesoría, promoción y ventas, servicios contables, administrativos y jurídicos).
- Educación (escuelas).
- Salubridad (hospitales).
- Fianzas y seguros (IMSS). (Ibid: 17)

Origen de capital.

Estas dependen del origen de las aportaciones del capital, y del carácter a quienes se dirija sus actividades, ya sean estas, públicas o privadas.

Públicas: En estas empresas el capital viene del Estado, y son hechas para cubrir y satisfacer las necesidades de la sociedad.

Privadas: En estas empresas el capital viene de inversionistas privados que su fin es obtener ganancia, estas empresas son lucrativas, estas pueden ser nacionales, internacionales o transnacionales. (Ibid:18)

Magnitud de la empresa.

El criterio más utilizado para clasificar a la empresa es éste, el de su tamaño, en el que se puede definir si es pequeña, mediana o grande, existen varios criterios para determinar a cuál pertenece cada empresa, por lo que se mencionara los más usuales.

Financiero: El tamaño de la empresa se determina con el monto del capital.

Personal ocupado: Este criterio determina el personal contratado por cada empresa, menos de 250 trabajadores, entre 250 y 1000 trabajadores una mediana, y una grande más de 1000 trabajadores.

Producción: En una pequeña empresa el trabajo es “artesanal” o de mucha mano de obra y menos mecanizado, en una mediana cuenta con más maquinaria y menos manos de obra mientras que una grande su trabajo es mecanizado y/o sistematizada (Ibid;19)

Ventas: Este criterio se establece de acuerdo con el mercado y ventas que alcanza, una empresa chica su venta es local, una mediana cuando son nacionales y una grande cuando son internacionales.

Criterio de nacional financiera: “Una empresa grande es la más importante dentro del grupo correspondiente a su mismo giro. La empresa chica es la de menor importancia dentro de su ramo, y la mediana es aquella en la que existe una interpolación entre la grande y la pequeña. (Ibid:20)

Constitución legal.

De acuerdo con el régimen jurídico puede ser: Sociedad Anónima, Sociedad Anónima de Capital Variable, Sociedad de Responsabilidad Limitada, Sociedad Cooperativa, Sociedad de Comandita Simple, Sociedad en Comandita por Acciones, y Sociedad en Nombre Colectivo. (Ibid:44).

Es importante tener conocimiento de la clasificación de la empresa, de esta manera podemos analizar y determinar el tamaño de la empresa la que nos referiremos al realizar el **proyecto**, así se podrá comprender mejor las áreas de actividad que tienen las empresas lo cual se habla en el siguiente punto.

1.7 Áreas de actividad (funciones básicas de la empresa)

Las áreas de actividad son las divisiones, departamentos o las responsabilidades que tiene cada uno de ellos dentro de la empresa que realizan las actividades básicas para el logro de los objetivos. Cada una de las áreas comprende actividades diferentes, pero relacionándose una con otra, las más usuales son: **Producción, Mercadotecnia, Recursos Humanos y Finanzas.**

A continuación, se explica cada una de ellas para lograr tener un conocimiento administrativo de una empresa y lograr tener las bases para adaptarse a las necesidades de cada tipo de empresa.

Se debe tener en cuenta que la efectividad de la administración de una empresa no depende de un área, sino del ejercicio de una buena coordinación balanceada entre el proceso administrativo y las principales áreas funcionales, que son:

Producción.

Esta área se considera como la más importante de una empresa, porque formula y desarrolla los mejores métodos para la elaboración del producto, además de que coordina y suministra la mano de obra, equipo, instalaciones, materiales y herramientas. Las funciones son las siguientes:

- Ingeniería del producto:
- Diseño del producto.
- Pruebas de ingeniería.
- Asistencia a mercadotecnia.

Ingeniería de la planta:

- Diseño de las instalaciones y sus especificaciones.
- Mantenimiento y control del equipo.
- Ingeniería industrial:
- Estudio de métodos.

- Medida del trabajo.
- Distribución de la planta.
- Planeación y control de la producción:
- Programación.
- Informes de avance de la producción.
- Estándares.

Abastecimientos:

- Trafico.
- Embarque.
- Compras locales e internacionales.
- Control de inventarios.
- Almacén.

Fabricación:

- Manufacturas.
- Servicios.
- Control de calidad.
- Normas y especificaciones.
- Inspección de prueba.
- Registro de inspecciones.
- Métodos de recuperación.

Mercadotecnia.

Esta área ayuda al logro de objetivos de la empresa, ya que su finalidad es influir en el mercado al que va dirigida la empresa, creando lo que el consumidor quiere, desea y necesita, logrando esto con ayuda de las 4 p de la mercadotecnia que son, producto, precio, plaza y promoción, sus funciones principales son:

- Investigación de mercados.
- Planeación y desarrollo del producto.
- Empaque.
- Marca.
- Precio.
- Distribución y logística (como llegara el producto al punto de venta).
- Ventas.
- Comunicación.
- Promoción de ventas.
- Publicidad.
- Relaciones públicas.

Finanzas.

Es una de las más importantes áreas de una empresa, se podría decir que el corazón de ésta, porque en una empresa se trabaja en constante movimiento de dinero.

Esta área se encarga de donde se obtendrán los recursos que se utilizarán para el funcionamiento de la empresa, para que cada departamento esté funcionando correctamente para lograr cada uno de los objetivos.

El objetivo más importante es el máximo aprovechamiento y administración de los recursos financieros, algunas de sus funciones son:

- Financiamiento
- Planeación financiera.
- Relaciones financieras.
- Tesorería.
- Obtención de recursos.
- Inversiones.
- Contraloría:

- Contabilidad general.
- Contabilidad de costos.
- Presupuestos.
- Auditoría interna.
- Estadística.
- Crédito y cobranzas.
- Impuestos.

Administración de recursos humanos.

El objetivo principal de esta área es conseguir y reclutar a personal capacitado y con las características necesarias de la empresa para poder lograr con sus objetivos, esto se da bajo un adecuado reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo, sus funciones principales son:

Contratación y empleo:

- Reclutamiento.
- Selección.
- Contratación.
- Introducción o inducción.
- Promoción, transferencias y ascensos.

Capacitación y desarrollo:

- Entrenamiento.
- Capacitación.
- Desarrollo.

Sueldos y salarios:

- Análisis y valuación de puestos.
- Calificación de méritos.
- Remuneración y vacaciones.

Relaciones laborales:

- Comunicación
- Contratos colectivos de trabajo.
- Disciplina.
- Investigación de personal.
- Relaciones de trabajo.

Servicios y prestaciones:

- Actividades recreativas.
- Actividades culturales.
- Prestaciones.
- Higiene y seguridad industrial.
- Servicio médico.
- Campañas de higiene y seguridad.
- Ausentismo y accidentes.

Planeación de recursos humanos:

- Inventario de recursos humanos.
- Rotación.
- Auditoria de personal.

Es importante destacar que las funciones de cada área mencionadas anteriormente estarán en relación con el tamaño, giro y las políticas de cada empresa, ahora bien, ya se analizaron las áreas de las empresas, en el siguiente punto se mencionaran los recursos que utiliza cada una de ellas. (Ibid:51)

1.8 Recursos.

Como sabemos, para que una empresa pueda lograr sus objetivos es necesario que cuente con los recursos necesarios para lograr el buen funcionamiento de ésta.

Es de importancia estudiar los recursos de la empresa, porque uno de los trabajos de la administración es la productividad, por ello el administrador siempre debe evaluar la productividad de los recursos: materiales, técnicos, humanos y financieros, a continuación, se explicará cada uno de ellos.

Recursos materiales

- Son los bienes tangibles que tiene la empresa:

Edificios, terrenos, instalaciones, maquinaria, equipos, etc.

Materias primas, materias auxiliares, producto en procesos, etc.

Recursos técnicos.

- Estos recursos sirven como herramientas e instrumentos auxiliares:

Sistema de producción, ventas, finanzas, administrativas, etc.

Formulas, patentes, etc.

Recursos Humanos.

De ellos depende el manejo y funcionamiento de los recursos, sus características fundamentales son: creatividad, ideas, imaginación, sentimientos, experiencias, habilidades, etc., estas características lo diferencian de los demás recursos.

Dependiendo de las actividades o funciones que desempeñen estos son:

- Obreros.
- Oficinistas.
- Supervisores.
- Técnicos
- Ejecutivos.
- Directores.

El recurso humano es el factor primordial de cualquier empresa por lo que se le debe de poner especial atención.

Recursos financieros.

Los recursos pueden ser propios o ajenos a la empresa, son indispensables para la toma de decisiones.

Los recursos propios son:

- Dinero en efectivo.
- Aportación de los socios (acciones).
- Utilidades.

Los recursos ajenos son:

- Prestamos de acreedores y proveedores.
- Créditos bancarios o privados.

- Emisión de valores (bonos, cédulas, etc.).

Todos los recursos con los que cuente una empresa son de mucha importancia, dependiendo del buen funcionamiento que se tenga de cada uno de ellos, dependerá el éxito y la vida de la empresa. (Ibid.: 56)

Causas del fracaso y éxito de la empresa

Hay muchas causas por las cuales una empresa no llegue al éxito y sea un fracaso rotundo y estas pueden ser algunas, se dice que la insolvencia que se manifiesta cuando una empresa no puede pagar sus proveedores, a los bancos al fisco, a las instituciones de seguridad social o bien no puede pagar las jubilaciones e indemnizaciones por retiros es una señal de que atraviesa por momentos difíciles en el aspecto económico, las causas de insolvencia pueden ser varias por ejemplo, el cambio de preferencias y hábitos de los consumidores, las crisis severas por recesiones económicas prolongadas el incremento en las tasas de interés la falta de previsión para la sucesión en la dirección en la administración del negocio.

La falta de administración que se observa sobre todo en las empresas de reciente creación es decir las que tienen menos de dos años en operación.

Es por eso por lo que, si el éxito depende de una buena gestión y administración, de negociaciones satisfactorias, de clarificar la misión y visión de la empresa del liderazgo de que los miembros participen emocionalmente con los propósitos de la empresa y de la atención que se dé a las causas del fracaso para minimizarlas. (Ibid.:58,59)

Partes interesadas en la empresa

Las empresas no son entidades aisladas o autosuficientes, por lo que hay muchos actores que dependen de los resultados de la empresa para su propio desarrollo.

Accionistas: Son los que tienen el capital o parte de él en la empresa por lo tanto están interesados en el debido desarrollo de la organización.

Los colaboradores: Estos están interesados en que esta tenga un desarrollo y cumpla continuamente porque su empleo depende de ella.

Proveedores y distribuidores: Muchas veces los proveedores dependen del desarrollo de la empresa, confían otorgándole crédito y contratan personal para suministrar sus productos, a su vez los distribuidores tienen instalaciones o dedican parte de ella para vender los productos y por lo tanto están interesados en su desarrollo y pertenencia.

Sindicatos: Son organismos cuya naturaleza es defender los derechos laborales sin embargo deben cuidar la fuente de empleo, la productividad y calidad.

Las comunidades: Las autoridades regionales donde opera la empresa ya que de esta obtienen puestos o bien beneficios por la derrama económica que genera la actividad empresarial y por el consumo de los trabajadores en la comunidad.

Sector educativo: Aunque es indirectamente, al formar expertos para la actividad empresarial está atento a la demanda de sus egresados y de la capacidad que requieren para ser contratados

Por último, Edward Freeman dice que hoy en día se debe considerar como partes interesadas a los grupos u organizaciones no gubernamentales (ONG) que señalan que la actividad empresarial puede estar dañando el medio ambiente, por lo tanto, la empresa debe verlos como partes interesadas y dialogar con ellos a pesar de las presiones. (ibid;17)

CAPITULO II CONSULTORÍA

2.1 Definición.

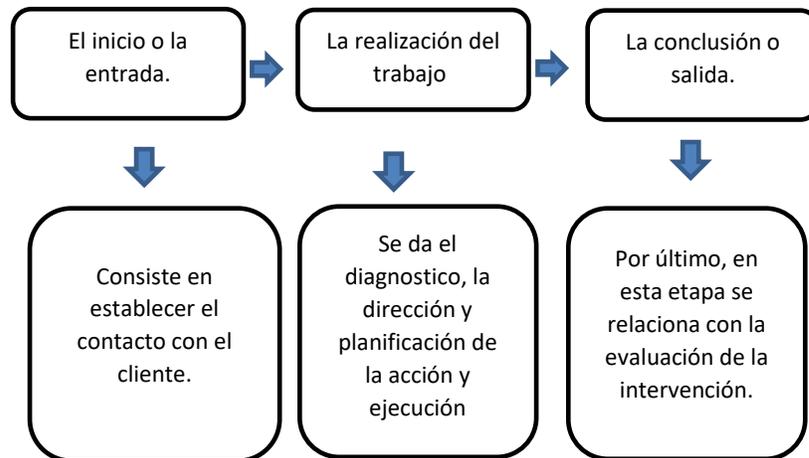
Se dice que la consultoría es método o un servicio profesional para prestar asesoramiento y ayuda practica para el mejoramiento de la empresa, así como el desempeño individual y colectivo. (Concepto propio).

Es un servicio profesional al cual los propietarios, directores de empresa, funcionarios públicos, incluso una sola persona, pueden recurrir si sienten la necesidad de ayuda o asesoría en la solución de problemas ya sea internos o externos con su entorno y giro empresarial.

Soriano Ribeiro Domingo. (1998). En Asesoramiento en dirección de empresas: la consultoría (168). N/A: Días de Santos

2.2. Elementos de la consultoría.

Como en cualquier proceso que queramos realizar se debe llevar ciertas tareas en el caso de consultoría existen varias fases o tareas que podemos Identificar.



Elaboración propia.

Este modelo que definieron Tranfield y Smith en 1979 es el más sencillo sin embargo Lippitt y Lippitt (1986) y Kubr (1994) indicaron.

Las siguientes fases en la relación cliente- consultor:



Elaboración propia.

En la primera etapa, la importancia reside en el hecho de que la relación de consultor y cliente en su origen puede afectar a todas las interacciones posteriormente.

Durante esta etapa, el consultor debe explorar cual es el verdadero problema, en tanto que pueda ser distinto del problema como lo percibe el cliente, debiendo tener una buena idea del aspecto temático para el cual ha sido contratado.

Pero no siempre se establece un contrato escrito entre **consultor- cliente**, es muy inusual en términos de consultoría, dándose los acuerdos verbales entre las dos partes.

Antes de empezar cualquier trabajo potencial las dos partes que intervienen en esta relación tienen que estar de acuerdo sobre una serie de temas, es necesario definir el campo y ámbito de actuación del trabajo del consultor y los resultados que se esperan

conseguir. Debe estar de acuerdo el cliente en los objetivos los recursos que hay que utilizar, el coste y la duración el estudio.

Mismo que también en esta fase se evalúa la competencia y el trabajo del consultor y los resultados que se esperan conseguir.

En la segunda etapa, se da la identificación del problema, aquí se identifica dónde está la organización en la actualidad y cuáles son los problemas en la realización de su actividad diaria. En esta etapa es necesario entender cuáles son las fuerzas que apoyan y cuales bloquean los objetivos actuales o futuros.

Se identifican los factores que ayudan a la obtención de los objetivos, y los que impiden su realización. Este método de análisis puede ser utilizado en cualquiera de las siguientes situaciones:

Al considerar los objetivos actuales

Al proponer los objetivos futuros

Indicar los pasos que se deben seguir para obtener dichos objetivos.

Al realizar esto, el consultor puede entender cuáles son los factores que impedirán la realización de ciertos objetivos y al mismo tiempo se puede obtener muchos datos para conseguir una dirección eficiente.

En la tercera etapa, se delimitan los objetivos y la especificación para la acción con el análisis en la fase anterior se facilita el establecimiento de unos objetivos apropiados y la preparación de un plan donde se hace acción y la ejecución de ese mismo.

En la última etapa, se da la conclusión o la posible continuidad y la terminación del contrato, en esta fase se debe tener cuidado en asegurar que el proceso de cambio continúe después de la salida del consultor de la empresa. El éxito del proceso de la consultoría está muy relacionado con una terminación bien lograda, es decir, la continuación eficaz del proceso de cambio por el cliente, esto es muy independientemente de que el consultor continúe más tiempo en la empresa.

Además, es necesario que el agente externo planifique un programa de:

- Apoyo.
- Control.
- Seguimiento.

Una vez que ha dejado la empresa.

<https://books.google.com.mx/books?id=m7-nLoRSyl0C&printsec=frontcover&dq=consultoria&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKewi-2afhnMjKAhXKm4MKHaGFBqsQ6AEIGjAA#v=onepage&q=consultoria&f=false>

2.3 Características de la consultoría

Es un servicio independiente, esto quiere decir que el consultor actúa sin influencias o reacciones de tipo emociona., su rol se da básicamente imparcial.

Es un servicio consultivo, siempre que una persona u organización tenga dificultades, acudirá el consultor y este va a actuar como asesor asumiendo la responsabilidad por la calidad de su consejo.

Es un servicio a través del cual el consultor proporciona los conocimientos especializados y capacidad profesional orientados a la solución de problemas prácticos.

https://unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/Agosto_2011/CORREA%20SILVA_FCA/MarcoTeorico.pd

2.4 Características del consultor

Aquí se debe señalar algunas de las características que todo consultor ha de tener para desarrollar una labor eficiente.

Se dice que la paciencia es el principio de una buena relación entre el consultor y el consultado.

No se debe perder el sentido de lo que se está haciendo es decir debemos ser lo más objetivos posibles.

La misión del consultor es identificar los límites de la empresa y redefinirlos.

Se debe ser cuidadoso al dar las opiniones y juicios de valor.

El cliente de este servicio espera que se le brinden alternativas de solución.

2.5 Empresas de consultoría.

En México actualmente se encuentra una cámara nacional de empresas consultoras (CNEC) esta fue creada en 1985, y está integrada por empresas y personas físicas dedicadas a proporcionar servicios de consultoría. Con el fin de proporcionar a sus agremiados servicios de registro, capacitación y certificación documental de empresas, apegados a un sistema de integridad; todo esto de manera oportuna, asegurando la mejora continua de su sistema de gestión de la calidad.

La CNEC ha obtenido en siete ocasiones al premio ética y valores en la industria y su implementación en prácticas de responsabilidad social empresarial, que otorga la confederación de cámaras industriales de los Estados Unidos mexicanos (CONCAMIN).

http://www.alianzafiidem.org/socio_CNEC.html

A continuación, se mencionan algunas de las mejores empresas consultoras que han sobresalido en México tanto en el sector público como privado.

EXCEL CONSULTORES: sus principales servicios son administrativos; manejo de personal, reclutamiento y selección, maquila de nómina, estudios financieros reestructura de créditos desarrollo de proyectos entre otros.

GRUPO DIARQCO, S.A DE C.V: sus principales servicios son ingeniería, escaneo en 3D, modelos electrónicos, consultoría, arquitectura, construcción a pozos.

ESPACIO EMPRESARIAL S.A DE C.V: principales funciones son consultoría a PYMES, capacitación con enfoque de competencias, capacitación con metodologías lúdicas, estandarización de competencias. Operación de programas para pymes diseño y transferencia de modelos.

CONSULTORÍA INTERDISCIPLINARIA DE PROYECTOS INTEGRALES S.C: Extensa gama de servicios en la gerencia de proyectos integrales: estudios dictámenes, tramitología, proyectos supervisión, coordinación, gerencia y auditoria.

LOGIT, LOGISTICA, INFORMATICA Y TRANSPORTE, S.A DE C.V: Carreteras y vialidades, estudios de impacto y riesgos ambientales, desarrollo urbano, proyecto arquitectónico, planos regulares y gerencia de proyectos.

<https://revistaconsultoria.com.mx/edicion-especial-las-50-empresas-de-consultoria-mas-importantes-en-mexico/>

Estas son algunas de las muchas empresas consultoras que se han desarrollado en nuestro país, se dice que la consultoría en México se brinda de manera profesional, ya que también se establecen firmas internacionales la consultoría no es una tarea que se hace para todos, también es cierto que no todos están capacitados para llevarla a cabo. Ofrecer un servicio así a pequeñas medianas y grandes empresas corporativas requiere de conocimientos experiencia y sobre todo habilidades que solamente algunos poseen.

CAPITULO III

PROYECTOS DE INVERSIÓN

3.1 Definición de proyectos de inversión.

Se dice que en la formulación y la evaluación de proyectos de inversión la calidad de la investigación está en función de la profundidad con que los estudios sean realizados a continuación les mencionare algunas definiciones de proyecto partiendo de lo general a lo particular.

Es un conjunto de planes detallados, que se presentan con el fin de aumentar la productividad de la empresa para incrementar las utilidades o la prestación de servicios mediante el uso óptimo de fondos en un plazo razonable. (HERNANDEZ, 2003; 27).

Es un plan que, si se asigna determinado monto de capital y se le proporcionan diversos insumos, producirá un bien o un servicio útil a la sociedad. (URBINA, 2013; 2).

Se puede entender con ambas definiciones de proyecto de inversión, es una serie que se piensan poner en marcha, para dar eficacia a alguna actividad u operación financiera, con el fin de obtener un bien o servicio.

3.2 Elementos de un proyecto de inversión

Estudios preliminares:

Son aquellos que sirven como base para investigar sólidamente el proyecto, se busca conceptualizar la idea de este. Tratando de limitar los rasgos de la inversión.

Anteproyecto:

También se conoce como estudio previo de factibilidad, consiste en comprobar mediante información detallada, a través de estadísticas, la magnitud de la competencia.

Estudio de factibilidad:

Se presentan alternativas de solución a los problemas del proyecto, se presenta documento del proyecto integrado por los análisis de mercado, de ingeniería, económicos, financieros y el plan de ejecución.

Montaje y ejecución:

Se elabora un programa de actividades, fijación de tiempos para realizar las operaciones y existen diferentes técnicas y procedimientos para los planes de ejecución como:

- Manuales de objetivos y políticas.
- Diagramas de procesos y flujos.
- Graficas de Gantt
- Pronósticos y presupuestos.

Funcionamiento normal:

Se refiere a la implantación del proyecto y capacitación del personal, mantenimiento y venta del bien, así como las fuentes de financiamiento aplicables.

Limitación de los proyectos:

- Infraestructura insuficiente.
- Tecnología.
- Ecología.
- Ambientación social.
- Económico.
- Políticas de desarrollo.
- Materia prima. (ibid;35,36)

3.3 Utilidad de un proyecto de inversión.

Se dice que día a día y en cualquier sitio donde nos encontremos, siempre hay a la mano una serie de productos o servicios proporcionados por el hombre: desde la ropa que vestimos hasta los alimentos procesados que consumimos y las modernas computadoras que apoyan en gran medida el trabajo del ser humano.

Todos y cada uno de estos bienes y servicios, antes de su venta comercial fueron evaluados desde varios puntos de vista, siempre con el objetivo final de satisfacer una necesidad humana. Por lo tanto, siempre que exista una necesidad humana de un bien o servicio habrá necesidad de invertir, hacerlo es la única forma de producir dicho bien o servicio.

En la actualidad una inversión inteligente requiere una base que la justifique. Dicha base es precisamente un proyecto estructurado y evaluado que indique la pauta a seguir.

Y de ahí se deriva la necesidad de elaborar los proyectos. (Ibid.; 2)

IV PARTES DE UN PROYECTO:

4.4 Estudio de mercado.

El estudio de mercado de un proyecto es uno de los más importantes y complejos análisis que debe de realizar el investigador. Más que centrar la atención sobre el consumidor y la cantidad del producto que este demandara se tendrán que analizar los mercados, proveedores, competidores y distribuidores, e incluso cuando así se requiera, se analizaran las condiciones del mercado externo. Un estudio de mercado puede dividirse en “primario” y “secundario”, donde el primeramente mencionado se enfoca en estudios tradicionales como lo son “focus group”, encuestas, entrevistas etc., en cambio el “secundario” se enfoca en obtener información de diversas fuentes que se adapten al producto.

Cada proyecto requiere un estudio de mercado, que sea tan diferente de acuerdo con los productos que se estudien, hay que realizar un estudio histórico para determinar una relación de **causa – efecto**, sobre las experiencias de otros y los resultados logrados.

Definición de mercado:

Es el área geográfica, en el cual concurren oferentes y demandantes que se interrelacionan para el intercambio de un bien o un servicio.

b) tipos de mercado:

Estos son dos; de acuerdo con el área geográfica que abarcan:

- Locales.
- Regionales.
- Nacionales.
- Mundial.

De acuerdo con lo que se ofrece:

- De mercancía.
- De servicios.

c) Importancia del estudio del mercado:

Esta radica en:

- Se evitan gastos.
- Las decisiones se toman basadas en la existencia de un mercado real.
- Permite conocer el ambiente donde la futura empresa se va a desarrollar.
- Permite conocer si el proyecto va a satisfacer una necesidad real.

d) Elementos que se deben considerar en un estudio de mercado.

- Análisis de la demanda:

La demanda para un bien o servicio depende;

1. Precio del bien o servicio en cuestión.
2. El precio de los bienes sustitutos.
3. Ingreso de los consumidores
4. Gustos y preferencias.

El análisis de la demanda de mercado se puede dividir en dos grandes rubros;

Demanda actual: esta puede ser; local, regional o nacional y exterior. El conocimiento de la demanda actual sirve para determinar el volumen que se consume en el presente, sino también para estimar la cantidad que se consumirá en el futuro.

Selección de las fuentes de información: están pueden ser; primarias, secundarias, una vez seleccionadas las fuentes, es necesario seleccionar las técnicas de recolección que son:

- Observación.
- Entrevista.
- Recopilación de la información. (HERNANDEZ: 2001:46, 47, 48, 49,50).

4.5 Estudio técnico.

El estudio técnico se contemplan los aspectos técnicos operativos asociados al proyecto de inversión, para con ello garantizar el uso eficiente de los recursos disponibles para garantizar un producto o servicio de alta calidad. El fin del mismo es demostrar la viabilidad técnica utilizando las herramientas de optimización que logren tener los mejores resultados, para su análisis más detallado se puede subdividirse a su vez en cuatro partes que son las siguientes:

- **Determinación de un tamaño óptimo.**

Es fundamental en esta parte del estudio. Cabe aclarar que tal determinación es difícil, las técnicas existentes para su determinación son iterativas y no existe un método preciso y directo para hacer el cálculo. El tamaño también depende de los turnos a trabajar, ya que para cierto equipo la producción varía directamente de acuerdo con el número que se trabaje.

- **La determinación de la localización óptima del proyecto.**

Es necesario tomar en cuenta no solo factores cuantitativos, como los costos de transporte de materia prima y del producto terminado sino también los factores cualitativos, tales como apoyos fiscales, el clima, la actitud de la comunidad, y otros.

- **La ingeniería del proyecto.**

En términos técnicos existen diversos procesos productivos opcionales, que son los muy automatizados y los manuales. La elección de alguno de ellos dependerá en gran parte de la disponibilidad de capital. Aquí mismo se engloban otros estudios, como el análisis y la selección de los equipos necesarios, dada la tecnología elegida. Y luego, la distribución física de tales equipos en la planta, así como la propuesta de la distribución general.

- **Análisis organizativo, el administrativo y legal.**

Aquí todos los aspectos se analizan con profundidad esto se debe a que son considerados aspectos que por su importancia y delicadeza merecen ser tratados a fondo en la etapa de proyecto definitivo.

4.6 Estudio organizacional.

Toda empresa debe seleccionar la forma de organización que requiere, con base en sus necesidades funcionales y presupuestales, cualquiera que sea el caso, es necesario que la organización o el empresario individual, especifique claramente cómo va a funcionar la autoridad. Especificando sus funciones y seleccionando en forma adecuada a la persona idónea para ocupar el puesto, o bien, en el caso de contar con ellas, los cursos de capacitación que permita cumplir con las funciones que marca el puesto.

Reyes Ponce define la organización como: "estructura técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados y dice:

- La organización se refiere a estructurar.
- Como deben ser las funciones, jerarquías y actividades.
- Se refiere a funciones, niveles o actividades que están por estructurarse.
- La organización constituye, el dato final del aspecto.

Organizar es el proceso de determinar, que es lo que debe hacerse, si ha de lograrse una finalidad dada, así como dividir las actividades necesarias en segmentos lo suficientemente pequeños, para que puedan ser desempeñados por una persona, como poder suministrar los medios para la coordinación, de modo que no se

desperdicien esfuerzos y los miembros de la organización no interfieran unos con otros. Por lo que una función se puede definir como una sola actividad, pero en la actualidad, o a menudo, significa un grupo de actividades relacionadas que se colocan juntas bajo un solo jefe de departamento. (HERNADEZ; 86)

Otra teoría clásica sobre la organización es la propuesta por Henri Fayol en las cuales nos habla sobre:

- El principio de la división de trabajo para lograr la especialización.
- El principio de la unidad de dirección que postula la agrupación de actividades que tengan el mismo objetivo bajo la misma dirección de un solo administrador.
- El principio de la centralización que establece el equilibrio entre centralización y descentralización.
- El principio de la autoridad y la responsabilidad.

Estas teorías o recomendaciones buscan ayudar a la sana administración y delegación de responsabilidades con el objetivo de incrementar la eficiencia de los recursos materiales como humanos y con ello tener resultados óptimos en los productos o servicios prestados.

4.7 Estudio Financiero.

El estudio financiero es clave porque a través de éste podemos analizar la viabilidad de un proyecto. Para ello se deben tomar como base el análisis de los recursos con los que se cuentan y los costos totales para poder llevar a cabo la prestación del servicio o la realización del producto. Éste se presenta como un elemento clave que nos permitirá tomar la decisión de seguir adelante o no con la realización de algún proyecto, también es de suma utilidad para encontrar deficiencias en el proyecto como lo pueden ser sobre costos o fugas de capital, las cuales se pueden presentar de distinta manera en un proyecto de inversión.

Los aspectos clave a analizar para realizar el estudio financiero de manera eficiente y correcta se sugiere que sean los siguientes:

- Ingresos.
- Costos.
- Gastos de administración.
- Gastos de ventas.
- Gastos financieros.
- Depreciaciones.

Estos son los principales indicadores para calcular, analizar y ajustar para lograr conseguir una imagen clara sobre si es rentable seguir con un proyecto o no.

CAPITULO V CASO PRÁCTICO

5.1 Metodología de la investigación.

5.1.1 Objetivo general:

- ✓ Determinar la factibilidad y viabilidad económica de establecer una consultora para el asesoramiento de bodas.

5.1.2 Objetivos específicos:

- ✓ Determinar el tamaño de la demanda a satisfacer en la región de Uruapan.
- ✓ Determinar el monto de inversión necesario, para el desarrollo e implementación del servicio y el tiempo en el que se recuperara la inversión.
- ✓ Analizar la factibilidad y viabilidad financiera de llevar a cabo el proyecto.

5.1.3 Justificación:

Este proyecto nace para cubrir aquellas necesidades de un segmento específico, de mercado, que no cuenta con un producto completo que satisfaga sus exigencias cuando se trata de realizar eventos especiales para matrimonio, lo cual crea una importante demanda.

Así mismo la idea de negocio es establecer lineamientos concisos para la implementación de un local de organización de bodas, que sea capaz de satisfacer las necesidades de los clientes y que se cuente con los recursos técnicos, humanos, económicos y tecnológicos para llevar a cabo la operación tanto en los procesos de diseño y planificación, como en los de producción y seguimiento.

Por lo tanto, en un determinado evento se ofrecerá una cobertura total o completa en lo que se refiere a diseño y cotización, producción, contratación de proveedores, coordinación y el montaje, ejecución, desmontaje, evaluación de resultados.

Dentro del mercado actual, la oferta de servicios para realizar eventos sociales es extensa, sin embargo, para organizar bodas es limitada por esta razón es importante establecer un negocio de este tipo, que, operando de forma efectiva y eficiente, se convertirá en un proyecto rentable.

5.1.4 Método de recolección de datos.

Una vez obtenido el indicador de los elementos teóricos y definido el diseño de mi investigación es necesario recurrir a técnicas de recolección de datos para construir los instrumentos que me permitan obtenerlos de la realidad.

Es por eso por lo que aplicaré:

- ✓ El método cuantitativo dentro de la investigación de campo.

Método cuantitativo:

Lo que pretende la investigación cuantitativa es determinar y explicar el procedimiento de la recolección de grandes cantidades de datos, que permitan fundamentar sólida y objetivamente una hipótesis.

Fuentes primarias:

Se tomará como fuentes primarias de información las encuestas para obtener de manera directa toda la información que se requiere del cliente, las tendencias, gustos y preferencias de estos en cuanto al servicio que se brindará.

Fuentes secundarias de información:

- INEGI
- Banco de México
- Registro civil Uruapan
- Libros y revistas
- Internet.

Técnicas de investigación:

- Investigación bibliográfica,
- Bibliotecas
- Consultas en internet.

Investigación de campo:

Esta investigación permitirá obtener datos contundentes de lo que quiere nuestro cliente meta así mismo se podrá observar si tenemos competencia y así hacer una comparación con otras empresas similares.

La encuesta

Las encuestas tienen por objetivo obtener información estadística indefinida, mientras que los censos y registros de población son de mayor alcance y extensión.

Para el proyecto las encuestas estarán dirigidas a clientes potenciales de la ciudad de Uruapan.

Las encuestas diseñadas para este proyecto estarán

Redactadas de una forma clara para una fácil comprensión y no muy extensa, de manera que permita obtener información relevante establecida en los objetivos del estudio de mercado.

Segmento objetivo

Para este proyecto, el segmento al que se enfocara la investigación obedece a las siguientes variables:

<i>critérios de segmentación</i>	<i>segmentos típicos de mercado</i>
	Geográficos
<i>Región</i>	Uruapan
<i>Urbano- rural</i>	Urbano
<i>Clima</i>	Templado
	Demográficos
<i>Población</i>	27500
<i>Genero</i>	Mujeres
<i>Ingresos</i>	\$2,500.00
<i>Ciclo de vida</i>	solteros divorciados
<i>Clase social</i>	medio alto o alto
<i>Escolaridad u ocupación</i>	ejerger profesión o en su defecto cursar carrera
<i>Edad</i>	24- 36
	Psicológicos
<i>Personalidad</i>	elegante, buenas relaciones sociales, seguros.
<i>Estilo de vida</i>	trabajadoras, creativas extrovertidas.
	Conductuales
<i>Beneficios deseados</i>	servicio personalizado, calidad en el servicio.

Fuente: INEGI elaboración propia.

El segmento de mercado escogido se caracteriza por mujeres que desean hacer de su boda un momento inolvidable y que por sus actividades diarias no poseen el tiempo necesario para planificarlo.

Tamaño del universo

El universo que se tomara en cuenta de la población de Uruapan son mujeres económicamente activas con un empleo o que cursan una carrera profesional según datos del INEGI en Uruapan se encuentran 27500 mujeres entre 15 y 29 años.

Tamaño de la muestra

Prueba piloto

Para determinar la probabilidad de ocurrencia y no ocurrencia de este proyecto se realizó una prueba piloto la cual estará dirigida a 20 mujeres, las cuales respondieron a una única pregunta:

¿Contrataría usted los servicios de un wedding planner que le brinde toda la asesoría necesaria para lograr su evento soñado?

Las cuales 15 mujeres respondieron que **sí**, y 2 respondieron que **no lo habían pensado**, y 3 que **no**.

Por lo tanto, para el cálculo de la muestra se tiene una **P** del 90 % y una **Q** del 10%.

Población económicamente activa Uruapan: **233.77619**

Población de mujeres de Uruapan: **275.567**

Porcentaje de población según estatus social:

Clase media: **40%**

Clase media a alta **10%**

Total, de población por estatus: 50% de población urbana.

Población **237.7619**
total de
mujeres
Uruapan

Población	275.567
de mujeres	
de 24 a 36	
Estatus	137.7835
sociales	
M7MA/A	
Total,	137.7835
universo	

Fuente: datos tomados del INEGI CENSO 2010-2015 (Proyectados)

Elaboración propia.

Cálculo de la muestra:

$$N * Z^2 * (p * q)$$

n =

$$E^2 * (N - 1) + Z^2 * (p * q)$$

$$N = 137.7835$$

$$Z^2 = 1.962$$

$$p = 0.9$$

$$q = 0.1$$

$$e^2 = 0.05$$

$$n = 138 \text{ mujeres a encuestar}$$

Elaboración del cuestionario

Esta es una encuesta hecha para saber el gusto y preferencia del público a un determinado servicio.

INFORMACION PERSONAL

SEXO:

EDAD:

OCUPACION:

INGRESO PROMEDIO

CUESTIONARIO

¿contrataría usted una consultoría que le brinde el servicio de wedding planner para su boda?

Sí _____ No _____

(Si responde que si continúa la encuesta caso contrario termina).

¿Usted sabía que existe este tipo de servicio exclusivamente?

Sí _____ No _____

(si responde que no pase a la pregunta 4)

¿Cómo califica el servicio proporcionado de lo que actualmente se encuentra en el mercado?

Excelente _____ bueno _____ regular _____ malo _____

¿Qué es más importante para usted al momento de prestarle el servicio? (ordene del 1 al 5; siendo 1 más importante y 5 menos importante).

Que tenga experiencia en el mercado

Que se dé un servicio de calidad

Que tenga precios accesibles

Que tenga ideas innovadoras y cumpla con sus expectativas.

Que este cerca donde se va a realizar el evento.

¿Se dejaría usted guiar en su boda por un wedding planner?

Sí _____ No _____

¿Qué tipo de expectativas debería cumplir el wedding planner?

¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por los servicios de un wedding planner?

\$2500 _____ \$3000 _____ \$ 4000 _____ \$4500 _____

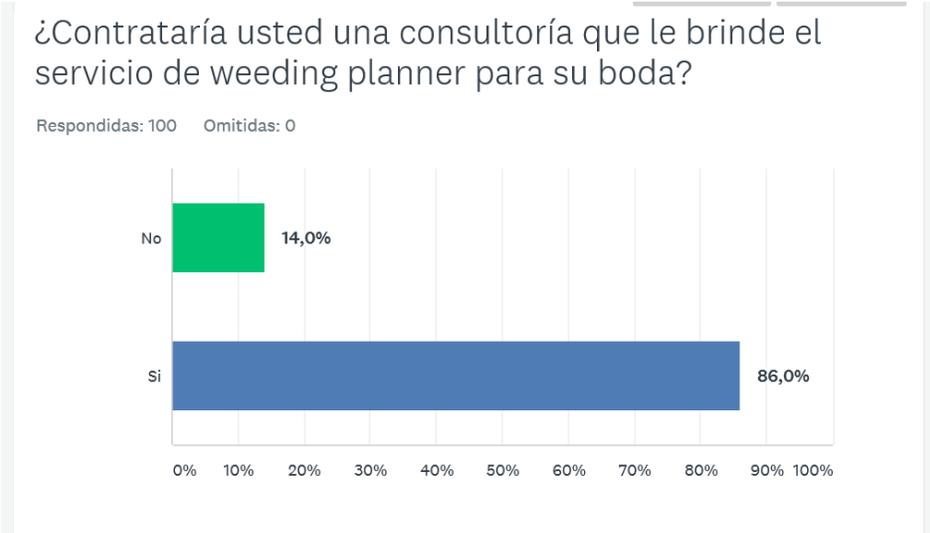
¿Le interesa que exista en el mercado de Uruapan una nueva consultoría de planeación de bodas que represente nuevas ideas y variadas opciones que se ajusten a sus necesidades?

Sí _____ No _____

¿Qué le gustaría que esta consultoría ofrezca a diferencia de la competencia que ya existe en el mercado?

5.2 Estudio de mercado.

A continuación, se presenta el vaciado de los datos obtenidos en nuestra encuesta dándonos un parámetro más amplio de lo que esperan los cuidados de este nuevo proyecto.

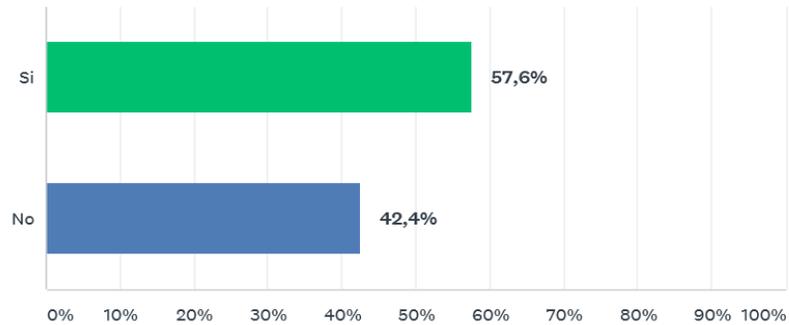


Fuente: Encuesta directa 2017.

De las mujeres encuestadas el 86 % respondió que si le gustaría contratar el servicio el otro 14 % comento que no porque no conocían el servicio al que nos referíamos en esta encuesta

¿Usted sabía que existe este tipo de servicio exclusivamente?

Respondidas: 92 Omitidas: 8

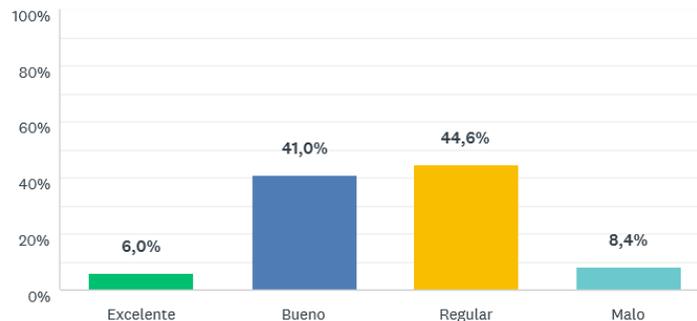


Fuente: Encuesta Directa 2017.

El 57 % de las encuestas respondió que conocen este servicio, porque lo han escuchado en la televisión o fuera de la ciudad o incluso porque han asistido alguna boda donde han contratado el servicio de wedding planner el otro 42 % lo desconoce lo confunde con un servicio que ofrecen algunos salones de fiestas de la ciudad.

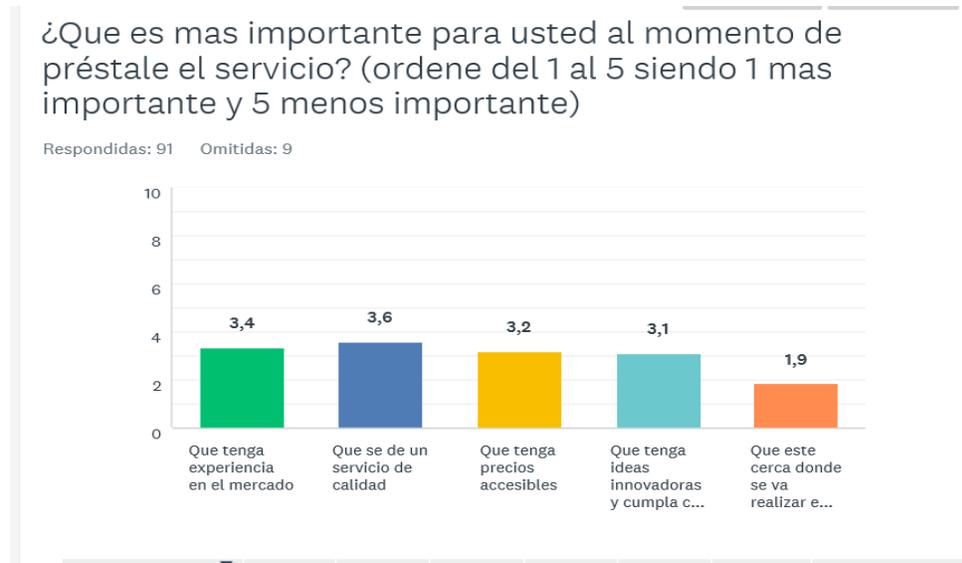
¿Cómo califica el servicio proporcionado de lo que actualmente se encuentra en el mercado?

Respondidas: 83 Omitidas: 17



Fuente: Encuesta Directa 2017

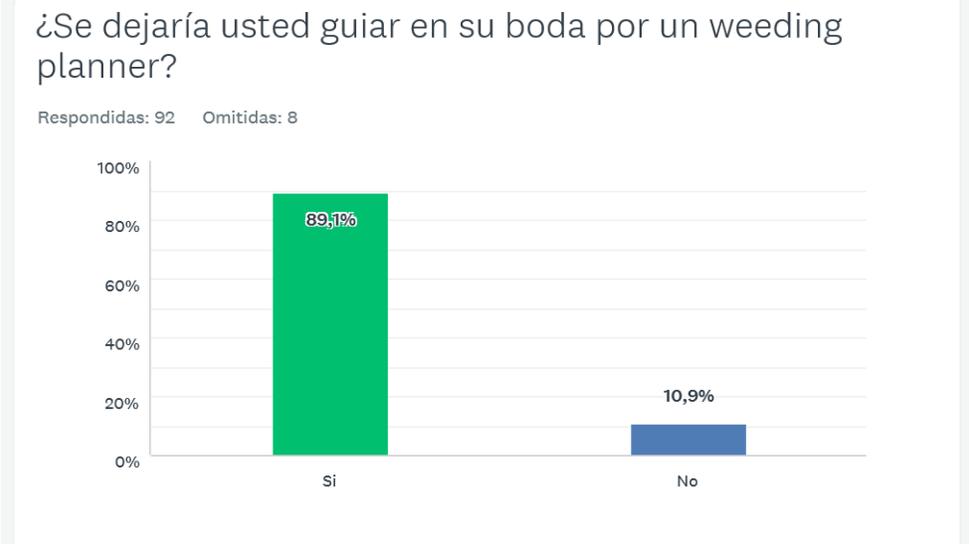
Aquí se puede observar de los que contestaron que si conocian el servicio lo calificaron como excelente un 6% , como bueno un 41 % regular un 44 % y malo un 8% pero haciendo énfasis en que varias encuestadas se referian al servicio de catering que ofrecen algunos salones de uruapan.



	1	2	3	4	5	TOTAL	PUNTUACIÓN
Que tenga experiencia en el mercado	31,8% 27	12,9% 11	25,9% 22	18,8% 16	10,6% 9	85	3,36
Que se de un servicio de calidad	22,1% 19	34,9% 30	29,1% 25	9,3% 8	4,7% 4	86	3,60
Que tenga precios accesibles	17,4% 15	25,6% 22	20,9% 18	30,2% 26	5,8% 5	86	3,19
Que tenga ideas innovadoras y cumpla con sus expectativas	23,3% 20	19,8% 17	19,8% 17	19,8% 17	17,4% 15	86	3,12
Que este cerca donde se va realizar el evento	7,8% 7	7,8% 7	5,6% 5	21,1% 19	57,8% 52	90	1,87

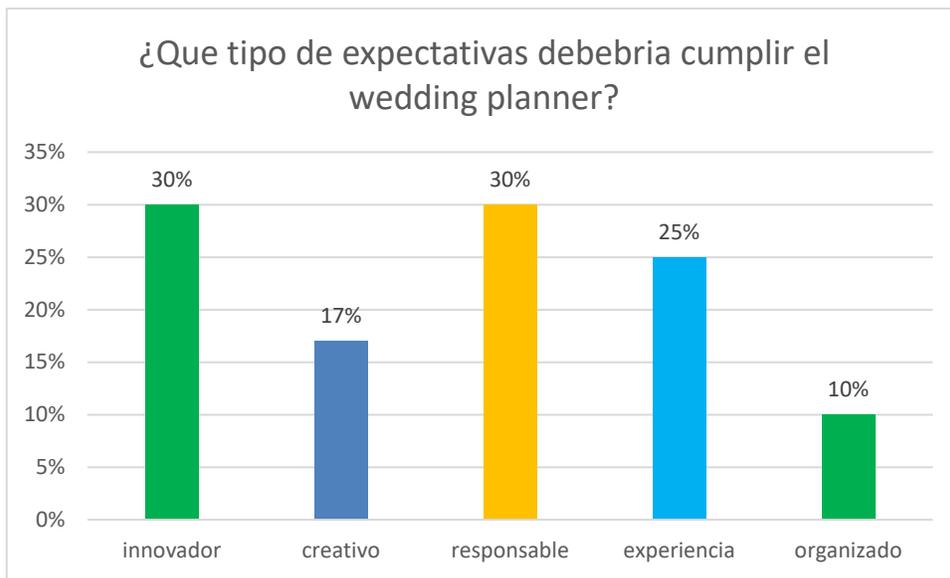
Fuente: Encuesta Directa 2017

En esta pregunta se les hizo con el fin de saber más a detalle en que tenemos que tomar como prioridad para nuestra consultoría ya que bien en Uruapan hay muchos locales que ofrecen ciertos servicios pero nada completo, lo cual muchas veces genera descontento el 3.6 % dijo que prefiere un servicio de calidad ante cualquier otra circunstancia el 3.4 % dijo que si es importante que el wedding planner tenga experiencia en el mercado un 3.2 % dijo que aunque no es lo principal si es importante que se manejen precios justos y que sean competitivos con el mercado un 3.1 contesto que el wedding planner debe mostrar creatividad en sus ideas, que sean innovadoras a lo que ya ofertan en el mercado de Uruapan o la competencia, y el 1.9 % menciona que es importante que el wedding planner este cerca de donde se va organizar la boda para poder contratar sus servicios.



Fuente: Encuesta directa 2017

El 89.1 % de las mujeres encuestadas dijo que si les gustaría ya que el tema de organizar una boda a veces es un poco abrumador ya que tienen muchas ideas, pero no saben cómo aterrizarlas o con quien dirigirse para que las apoyen el otro 10.9 % comentaron que no porque creen que es mejor que ellas la organicen y tengan el control de todo en ese día importante en sus vidas.

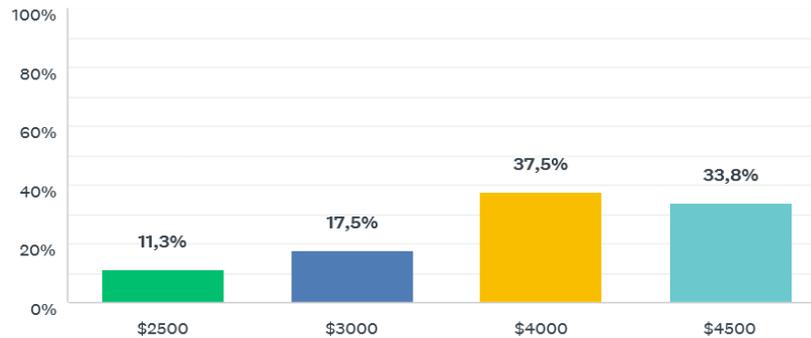


Fuente: Encuesta directa 2017.

De las mujeres encuestas hay un empate en cuanto a las expectativas que debe cumplir el wedding planner con el 30 % debe cumplir con que sea innovador en sus ideas así mismo que sea responsable ya que les preocupa que no pueda cumplir con todo lo que se le encomiende así mismo con un 25 % que cuente con experiencia en la planificación de bodas un 17 % que sea creativo y un 10 % organizado todos son importantes porque son la base para hacer una diferencia a lo que se oferta actualmente en el mercado.

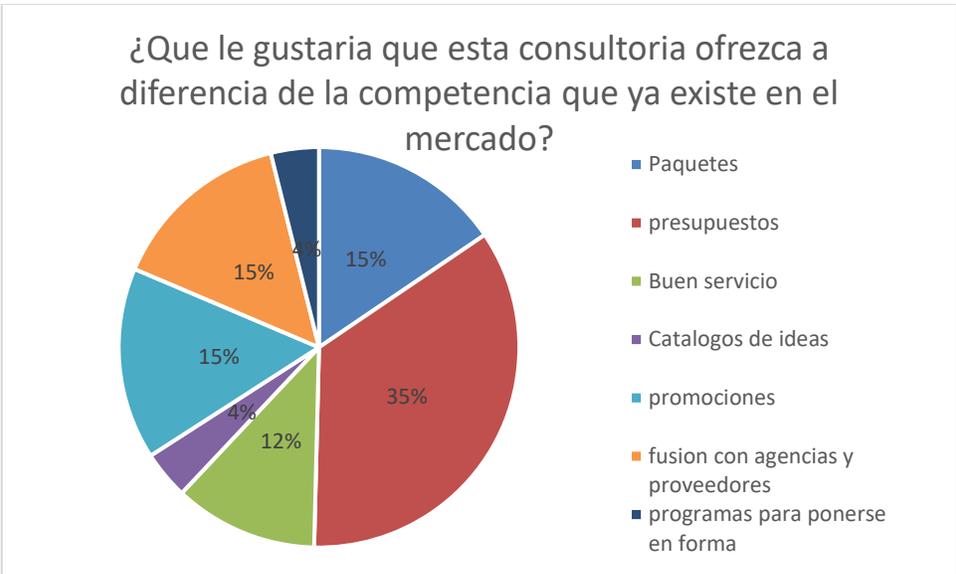
¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por los servicios de un wedding planner?

Respondidas: 80 Omitidas: 20



Fuente: Encuesta directa 2017.

Esta pregunta va enfocada más hacia el pago de honorarios del wedding planner, y aquí nos respondieron el 33.8 % pagaría \$ 4500 porque les gustaría un servicio de calidad y totalmente personalizado, un 37.5 % dijo que \$ 4000 pesos un 17.5 % contestó que \$ 3000 y un 11.3 % dijo que \$ 2500.

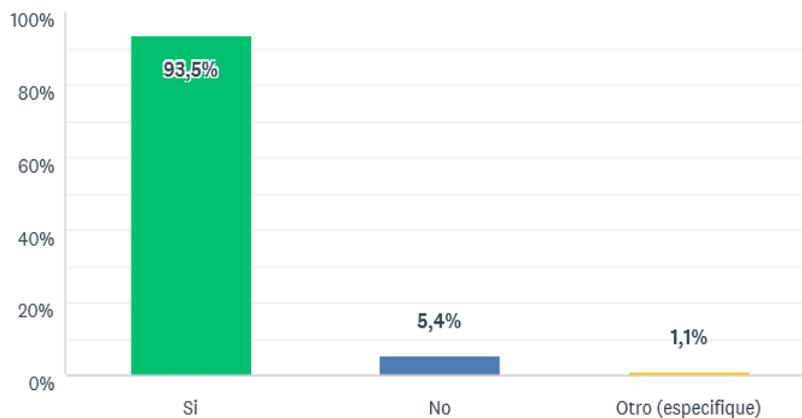


Fuente: Encuesta Directa 2017.

De las encuestadas el 35% contestó que les gustaría que la consultoría ofrezca un plan donde puedan llegar con un presupuesto y que el wedding planner se base en eso para organizar su boda habiendo un empate del 15 % que ofrezcan paquetes así mismo que cuenten con promociones y que se hagan fusión con agencias de viajes y proveedores al mismo tiempo con un empate de 4% que se encuentre con un catálogo de ideas con fotos reales y proyectadas y algo que llamo la atención es que contestaron que la consultoría cuente con un programa para ponerse en forma física para la boda.

¿Le interesa que exista en el mercado de Uruapan una nueva consultoria de planeación de bodas que represente nuevas ideas y variadas opciones que se ajusten a sus necesidades?

Respondidas: 92 Omitidas: 8



Fuente: Encuesta Directa 2017.

Esta es una de las preguntas más importantes para nosotros ya que a partir de aquí podemos ver que tan viable sería poner una consultoría el 93.3 % comentó que si le gustaría que hubiera un negocio de este tipo ya que muchas mujeres hoy en día laboran y no tienen el tiempo necesario para organizar dicho evento que es importante o que hay lugares pero que no cuentan con todo con lo que tal vez para ese día necesitarían, un 5.4 % contestó que no porque creen que es muy pequeño y que no pagaría y el otro 1.1 % dijo que no creen conveniente que alguien externo se involucre en la organización de su boda.

Objetivos del estudio de mercado

Para mi proyecto de investigación, los objetivos de mercado son:

- desarrollar un estudio que permita establecer si hay una demanda real de personas insatisfechas en la ciudad de Uruapan Michoacán.
- Determinar el nivel de ingresos de los potenciales clientes para definir qué precio estarían dispuestos a pagar por el servicio que se ofrecerá.
- Identificar las costumbres los hábitos y gustos de la población para brindar un servicio, personalizado y capaz de satisfacer todas las necesidades y expectativas de los potenciales clientes.
- Crear una imagen de marca para la consultoría de wedding planner con la finalidad de ganar mercado frente a la competencia.

1.1.1 características del servicio

La realización de una boda está a cargo de un profesional que ayuda a la planificación y organización exclusivamente de estos eventos dentro del grupo de programas sociales.

Las bodas son sucesos importantes en la vida de las personas y los involucrados están dispuestos a gastar una cantidad considerable de dinero para asegurarse de que la organización sea totalmente satisfactoria y cumpla con cada una de sus expectativas.

Se brindará un servicio totalmente personalizado, es decir cada cliente tiene necesidades y requerimientos diferentes, por lo que el servicio a establecer en este proyecto se adaptará a las preferencias y gustos específicos de cada cliente.

Eficiencia al momento de ofrecer al cliente todo lo necesario para llevar a cabo la boda.

Siempre con responsabilidad y ética al momento de planificar y prepara los productos necesarios para brindar el servicio, escogiendo la mejor materia prima e insumos y contralando siempre un manejo higiénico de los mismos.

La seguridad puntualidad y seriedad al momento de prestar el servicio, el cliente tendrá el servicio que espera, en el momento y el lugar que lo solicito.

Entre los servicios que un planificador de bodas puede prestar se encuentran:

- Entrevista a la pareja para conocer sus necesidades y posibilidades.
- Preparación del presupuesto.
- Lista de planificación detallada.
- Preparación de la lista de asistentes.
- Pedida de mano de la novia.
- Identificación y contratación de profesionales y proveedores de servicios (fotógrafo, catering, estilistas floristas etc.).
- Identificación de espacios para eventos (salones hoteles jardines iglesia, etc.).
- Preparación y ejecución de contratos.
- Planes alternativos.
- Documentación legal.
- Regalos recuerdos
- Trajes de los novios
- Luna de miel.
- Servicios complementarios entre otros.

5.3 Estudio técnico.

Tamaño del proyecto

El tamaño de un proyecto se dice que es la capacidad instalada, y se expresa en unidades de producción anual. La importancia de definir el tamaño se manifiesta principalmente en su incidencia sobre el nivel de las inversiones y costos que se calculen por tanto sobre, la estimación de la rentabilidad que podría generar su implementación. Y así sobre la decisión que se tome respecto al tamaño, determinara el nivel de operación que posteriormente explicaría la estimación de los ingresos por venta.

La consultoría contara con un local que se rentara en el primer año de vida de la empresa con espacio suficiente para la atención del cliente así mismo contar con espacio para mobiliario y presentación de trabajo a nuestros clientes.

- Factores determinantes del tamaño:

El mercado:

Para una consultoría enfocada o especializada en organización de bodas es significativo. Por el hecho que las mujeres (grupo objetivo) han adquirido mayor participación dentro del mercado laboral y, por lo tanto, el tiempo disponible para planificar esta clase de evento es limitado y requieren de un profesional que las asesore de acuerdo con sus necesidades y sobre todo sus posibilidades.

- Disponibilidad de recursos financieros:

En este apartado se hace un análisis de todas las opciones que el mercado financiero ofrece, lo cual permitirá elegir la mejor opción, considerando los pros y los contras del presente proyecto.

La inversión para este proyecto saldrá de 2 fuentes, capital propio, y financiamiento de alguna institución privada es decir banco.

- Disponibilidad de mano de obra:

Dentro del mercado en el cual el negocio se va a desarrollar, se puede encontrar personas con la capacidad para incorporarse a la consultoría para eventos.

Se estima que el capital humano necesario para que la consultoría pueda prestar sus servicios de manera eficiente sea de 5 personas.

5.4 Estudio organizacional.

Misión:

Planear y ejecutar todos los detalles que requiere una boda de ensueño, mediante la coordinación de elementos de alta calidad y la contratación de proveedores calificados a la completa demanda y satisfacción de los novios y sus invitados.

Visión:

Ser una consultoría proveedora del servicio de wedding planner, reconocida por la personalización de los requerimientos de cada cliente para su evento y la excelencia de este.

Objetivo principal:

Cuidar cada detalle durante y después de la boda con el fin de crear una experiencia inolvidable en el cliente y un sentido de total complacencia.

Valores:

Los valores empresariales son aquellos que determinan la conducta dentro de la consultoría y, por lo tanto, guiarán el trabajo de los miembros de esta y garantizarán su proceder, entre los valores más importantes están:

➤ Responsabilidad:

Tener y responder a las exigencias que nuestros clientes, de acuerdo con nuestras capacidades y cumpliendo con aquellos contratos que la empresa tenga.

➤ Honestidad:

Llevar a un trabajo bueno en todo sentido tomando

Decisiones justas y razonables, obrando con integridad.

➤ Respeto:

Basado principalmente en el cumplimiento la eficiencia y el compromiso del trabajo.

➤ Creatividad: cuidado y personalizando cada detalle dentro de la organización de la boda.

Políticas empresariales

Estas encierran procesos, en base a los cuales se estandarizan las operaciones de la consultoría y por lo

Tanto tienen que estar fundamentadas en aquellos aspectos relevantes de la hospitalidad las cuales son:

➤ Ventas:

Las tarifas y precios establecidos en los servicios deberán estar de acuerdo con el tipo y volumen de cada boda.

➤ Servicio:

El personal deberá mostrar creatividad predisposición calidad y personalización en su trabajo.

➤ Capital humano:

El profesionalismo de los empleados será un aspecto relevante dentro de la evaluación de su desempeño.

Principios gerenciales

Entre las actitudes y valores combinados que pueden ser practicados por cada uno de los miembros que formaran parte de la estructura organización, ejerciendo la función de gerente en cada uno de sus puestos de trabajo está el cumplimiento de los siguientes principios:

➤ Promover el trabajo en equipo activamente:

Fomentar la unidad y el trabajo en grupo constituye una ventaja, ya que combinan diferentes competencias de los miembros, y esto se ve reflejado en la organización para el cumplimiento de sus objetivos.

➤ Buscar y brindar oportunidades de capacitación:

Brindar capacitación de manera permanente a tu capital de trabajo es importante y beneficioso para la organización ya que de esta forma pueden afianzar sus conocimientos, complementar sus capacidades, implementar nuevas técnicas, estar al tanto de las últimas tendencias y ser más eficientes a favor de la satisfacción del cliente.

➤ Tratar con dignidad, delicadeza y respeto:

Tener comprensión ya que el sector de servicios se basa en la capacidad de relacionarse con los demás, por lo tanto, es fundamental iniciar prácticas de buen trato desde el interior de la organización hacia el exterior, se debe recordar que se estará al servicio de damas y caballeros a quienes se debe tener paciencia y cordialidad.

- Maximizar la eficiencia en el uso de los recursos:

Evitar el desperdicio de materiales, tiempo, dinero, trabajo, con el fin de aprovechar al máximo los recursos disponibles sin reducir beneficios y sobre todo la calidad del servicio y aplicar las ventajas que nos puedan ofrecer los proveedores de los diferentes servicios.

- Reforzar positivamente conductas deseadas

Animar e incentivar a todos a ejercer un trabajo entusiasta reconocer esfuerzos y premiar logros de tal manera que se sienta motivación y apoyo por las acciones acertadas todo esto con el fin que exista un ambiente de armonía.

ESTRUCTURA LEGAL

En México como en cualquier parte del mundo la creación de una microempresa que se encargue de la planificación y coordinación de bodas al igual que otras organizaciones que realicen actividad comercial requieren cumplir procedimientos legales y tributarios, para que las operaciones sean reconocidas por las autoridades y especialmente por los clientes.

Dentro de lo que respecta a la constitución de la consultora al ser considerada como microempresa por las características físicas en cuanto a infraestructura y desempeño en el mercado se establece que esta modalidad de empresa es más favorable para el desarrollo del proyecto.

Por lo tanto existen diversas estructuras jurídicas, con las cuales uno puede optar para darle un marco legal a la empresa, dependiendo el giro, tamaño y constitución de capital en cuanto a la estructura legal de la consultoría, se optara por una sociedad anónima de capital variable (S.A DE C.V), ya que como regulación nos pide un mínimo

2 socios y el capital a invertir es de 50000.00 los cuales el 20 % debe suscribir en efectivo.

Mismo que la responsabilidad de los socios está limitada en función de sus aportaciones.

Importancia

La importancia de constituir una microempresa es porque se considera como una de las principales fuentes de empleo, permite iniciar el funcionamiento con una inversión inicial pequeña, además conforme exista un aumento en las ventas y utilidades la microempresa puede transformarse en una pequeña o mediana empresa.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Para identificar de forma visual los puestos de trabajo de la consultoría se emplea un organigrama de estructura simple esta estructura se caracteriza por ser flexible, económica y establece actividades claras, se ha escogido este tipo de organización puesto que va con las necesidades al ser una microempresa prestadora de servicios.

Organigrama Estructural



Fuente: Elaboración propia

DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS

Wedding Planner:

Descripción

Se encarga de acoger, planificar, organizar sugerir y vender espacios, productos, servicios y administrar los recursos de una boda, es quien entrega la información material y equipos necesarios para la realización del evento, así mismo ayuda a la coordinación del evento de acuerdo con las características y requerimientos del cliente.

Perfil de puesto

- Educación universitaria ya sea administrador de empresas internacionales finanzas o hotelera.
- Preferible que sea bilingüe un 80%.
- Manejo de programas office y CRM
- Conocimiento de las leyes tributarias y código laboral del país.

Funciones del Puesto

El wedding planner debería ser como a continuación lo describo esto con el fin de dar un servicio de calidad y totalmente diferente a lo que se pudiera conocer en la ciudad de Uruapan y la región:

- Administrar una empresa, identificando clientes potenciales.
- Mantener contacto con los clientes.
- Elaborar propuestas.
- Definir las políticas de la empresa, determinado las responsabilidades, negociar precios y formas de pago con proveedores
- Contralando la agenda, recibir pagos.

- Identificar productos y servicios convenientes.
- Analizar la competencia en el mercado.
- Analizar flujo de venta.
- Captar recursos.
- Analizar las tendencias.
- Realizar estudios de factibilidad.
- Identificar las características del evento y el perfil del cliente.
- Establecer cronogramas y calendario, programar actividades técnicas.
- Definir servicios adicionales
- Coordinar pre- evento.
- Definir estrategias y logística escogiendo proveedores y prestadores de servicio
- Controlar gastos, gestionando recursos
- Cuidar los procedimientos legales.
- Mantener contacto con su equipo de trabajo y áreas.
- Respalda al equipo durante la realización de la boda.
- Coordinar todas las áreas involucradas sonido, iluminación
- Recibir al cliente y los invitados.
- Distribuir mesas
- Entregar material dispuesto por los novios.
- Atender solicitudes especiales no programadas.
- Prevenir servicios que puedan ser requeridos.
- Acompañar en la apertura y cierre del evento.
- Velar por la seguridad y reserva del cliente garantizando la privacidad del cliente.
- Controlar el acceso de personas al evento.
- Asegura la satisfacción del cliente.
- Atender a clientes importantes o con necesidades especiales.
- Coordinar post- evento elaborando y enviando cartas de agradecimiento a clientes.
- Coordinar pago a proveedores contratados.
- Elaborar con su equipo de trabajo informes financieros.
- Realizar un contacto post- evento con el cliente.

- Cuidar la apariencia personal y postura profesional
- Asegurar la rentabilidad, impulsar a nuevos eventos
- Mantenerse al tanto de nuevas tecnologías
- Establecer una red de contactos
- Trabajar con una alianza de empresas.
- Incentivar el compromiso del equipo.
- Analizar resultados frente a los estándares de calidad definidos.

En cuanto sus conocimientos o competencias para cumplir con el perfil son las siguientes:

- Procedimientos administrativos y operacionales.
- Investigación de mercado.
- Técnicas de ventas y procesos de comercio.
- Técnicas de negociación
- Métodos de elaboración de presupuestos, análisis financiero y elaboración de informes.
- Arreglos y decoración.
- Técnicas de atención.
- Reglas de etiqueta y protocolo.

En cuanto a habilidades que un wedding planner debe demostrar:

- Planificación a corto plazo.
- Comunicación oral y escrita clara y expresiva.
- Trabajo en equipo y toma de decisiones.
- Interpretación del lenguaje corporal.
- Trabajo bajo presión.
- Interpretación de los requerimientos del cliente.

Y finalmente en cuanto a sus actitudes que de esta se desglosa para que todo lo anterior se de en armonía y pueda funcionar son las siguientes:

- **Innovador:** aportar nuevas ideas y plantear sugerencias.
- **Atento:** siendo cordial con el cliente y ayudar en todo lo que se posible.
- **Detallista:** siendo ordenado, metódico y preciso.
- **Persuasivo:** siendo buen vendedor, y negociador de ideas a los demás y cambiando las opiniones de otros.
- **Previsor:** programar, fijar objetivos, y proyectando tendencias.
- **Equilibrado** emocionalmente: siendo reservado en sus sentimientos, controlar explosiones temperamentales.
- **Confiable:** estableciendo relaciones fácilmente, saber cómo actuar y que decir, haciendo que otros se sientan cómodos.
- **Analista:** trabajar con datos en descripción.

Asistente:**Descripción**

La asistente colabora con el wedding planner en el área administrativa, es la encargada de la documentación de la consultoría y de la recepción a los clientes.

Perfil del puesto:

- Educación preparatoria o carrera en administración o a fin.
- Manejo completo de programas office o algún CRM
- Excelente relación con personas.
- Experiencia laboral no necesaria o 6 meses como mínimo.
- Genero sexo indistinto
- Edad 23 en adelante
- Buena presentación
- Que tenga ingles básico a intermedio.

Funciones del puesto

- Asistir al wedding planner y ejecutar los trabajos que este le asigne
- Enviar cotizaciones y dar seguimiento
- Realizar informes y reportes.
- Organizar reuniones con clientes, proveedores y personal de la agencia
- Se encarga del archivo, orden y actualización de datos.
- Atender el teléfono.
- Llevar un control diario de las llamadas efectuadas y recibidas.
- Entregar correspondencia.
- Mantener en orden los archivos de la consultoría
- Mantener en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.

Cualidades

- Espiritu extrovertido
- Aptitud para las relaciones públicas
- Sentido u orientación de negociación.
- Honestidad
- Responsabilidad

Coordinador eventos

Descripción

El coordinador es el encargado de brindar y apoyar en todo lo que le diga el wedding planner al momento de asesorar y ayudar con el diseño y planificación y la gestión en cada uno de los detalles conformes los requerimientos del cliente es decir apoya en todo al wedding planner.

Perfil del puesto

- Título universitario en hotelería o gastronomía de preferencia.
- Cursos o especialidades en wedding planning de preferencia.
- Bilingüe un 60 %
- Manejo de programas office o crm.
- Sexo indistinto.
- Edad de 25 años en adelante
- Experiencia 6 a un 1 año

Funciones del puesto

- Planificar menús.
- Orientar, asistir, supervisar al personal de cocina.
- Preparar, diseñar, montar y presentar platillos diversos.
- Sugerir platos a los clientes.
- Montar servicio de banquete, autoservicio y similar.
- Operar equipos y maquinaria.
- Cuidar la higiene y seguridad alimentaria.
- Planificar, distribuir y coordinar tareas, entre otras.
- Orientar en la contratación de los servicios.
- Realizar pagos.

Cualidades

- Capacidad de persuasión.
- Creatividad e imaginación.
- Aptitud para las relaciones publicas
- Sentido de negociación y de la rentabilidad.
- Aptitud para toma de decisiones.
- Honestidad.
- Responsabilidad.
- Organizado.

Es importante mencionar que para el correcto funcionamiento de la agencia se requiere contar con personal adicional el mismo será contratado bajo concepto de prestación de servicios profesionales siendo el caso de:

Encargado de limpieza

Descripción

El encargado de limpieza debe mantener limpias las instalaciones de la consultoría procurando el confort para los clientes y compañeros de trabajo.

Perfil del puesto

- Sexo indistinto.
- 1 a 2 años de experiencia.

Funciones del Puesto

- Limpiar diariamente las instalaciones.
- Desinfectar los servicios sanitarios
- Solicitar los implementos de limpieza cuando sea necesario.

Cualidades

- Honestidad.
- Limpio.
- Responsable.
- Amable.

REGLAS Y PAUTAS GENERALES

Las reglas definen la manera en que los empleados deben tratar a los clientes, proveedores y otros grupos con los que se tenga relación directa en la consultoría, estas pautas permitirán mantener una guía en las actividades y marcar los límites que no se debe traspasar.

Abandono del establecimiento durante horas de trabajo

Se admitirá, en determinadas circunstancias que un empleado se vea obligado a abandonar la consultoría durante el horario de trabajo para atender asuntos personales, por lo tanto, cuando se vea obligado a salir del establecimiento deber:

- Obtener permiso del wedding planner antes de abandonar las instalaciones.
- Marcar la hora de salida y de regreso en el reloj checador.
- Presentarse con el wedding planner una vez que regrese.

- Visitas

No se admiten visitas en el establecimiento a menos que se trate de una emergencia o tenga autorización previa.

- Fumar

Solo está permitido fumar en exteriores de la consultoría.

Políticas de asistencia

El correcto funcionamiento de la consultoría depende de que cada miembro del equipo llegue a trabajar a tiempo por ello se consideraría como:

- **Tardanza:** Cuando el empleado llegue 10 minutos después de la hora de entrada establecida en el horario de trabajo.
- **Absentismo:** Es cuando está ausente del puesto de trabajo ya sea por motivos de enfermedad en los cuales se informará con anticipación.

Horarios de comidas

Todas las comidas tendrán lugar ya sea afuera o dentro de la oficina de 2-3 se acondicionará un comedor donde puedan comer ya sea el caso que no puedan salir.

Normas generales de aseo, aspecto personal y vestimenta

Normas de aspecto personal y aseo.

Hombres

- El cabello debe estar cortado, no cubrir ojos y tener largo por encima del cuello de la camisa.
- Evitar cortes y colores exagerados.
- No es adecuado el uso excesivo de gel, lociones y estilos de rasurados excéntricos.

Mujeres

- El maquillaje debe ser discreto y en tonos suaves.
- Se debe evitar los peinados y cortes exagerados.

Normas de vestimenta

- Todos los empleados deberán usar ropa formal o semi formal de acuerdo con la ocasión.
- No se admite el uso de ropa deportiva, minifaldas, ni camisetas.

Política de disciplina

El abuso o el consumo de alcohol, drogas o sustancias controladas pueden influir negativamente sobre el entorno de trabajo, el desempeño laboral y la seguridad de todos los empleados y clientes.

Por ello queda prohibido el uso o la posesión de fármacos sin una receta médica válida, la posesión o la intención de vender drogas ilegales y el consumo no autorizado de alcohol, al presentarse al trabajo o ejecutar actividades bajo los efectos de dichas sustancias.

Evaluación de desempeño

Periódicamente el wedding planner realizará una evaluación de desempeño formal, la misma que será archivada con los registros del personal.

PROCESO DEL SERVICIO

La calidad del servicio está basada en el manejo correcto de procesos es por ello por lo que se debe integrar a todos los elementos para que estén totalmente alineados hacia un solo objetivo y se actúe bajo las mismas políticas dentro del proceso de planificación de bodas cada una de las etapas son importantes y trascendentes para poder plasmar los sueños de los novios y así satisfacer totalmente a los clientes.

Los procesos están representados gráficamente por diagramas esto con el objetivo de entender mejor el funcionamiento de la consultoría.

Cada diagrama explica claramente los responsables del cumplimiento del proceso y como inicia la actividad.

En estos diagramas se utilizan los siguientes símbolos para definir los procesos.

SIMBOLO	ACTIVIDAD
	Documento
	Inicio/ Fin
	Decisión
	Base de Datos
	Operación

Fuente: Elaboración propia.

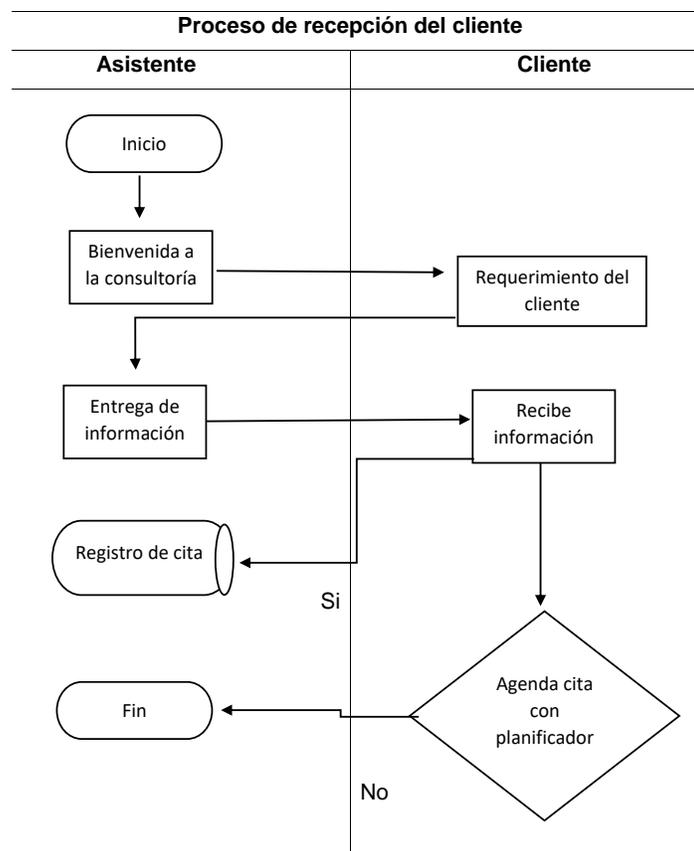
Los principales procesos que manejaría la consultoría serian:

- Recepción del cliente.
- Entrevista con el cliente.
- Tipo de servicio contratado
- Contratación de proveedores.

A continuación, se detalla cada uno de los diagramas:

Recepción del cliente:

Aquí aplica los pasos de hospitalidad, los clientes pueden llegar a la consultoría de manera inesperada o planificar una cita mediante una llamada por teléfono o vía email, para cada caso aplica el siguiente diagrama



Fuente: Elaboración propia.

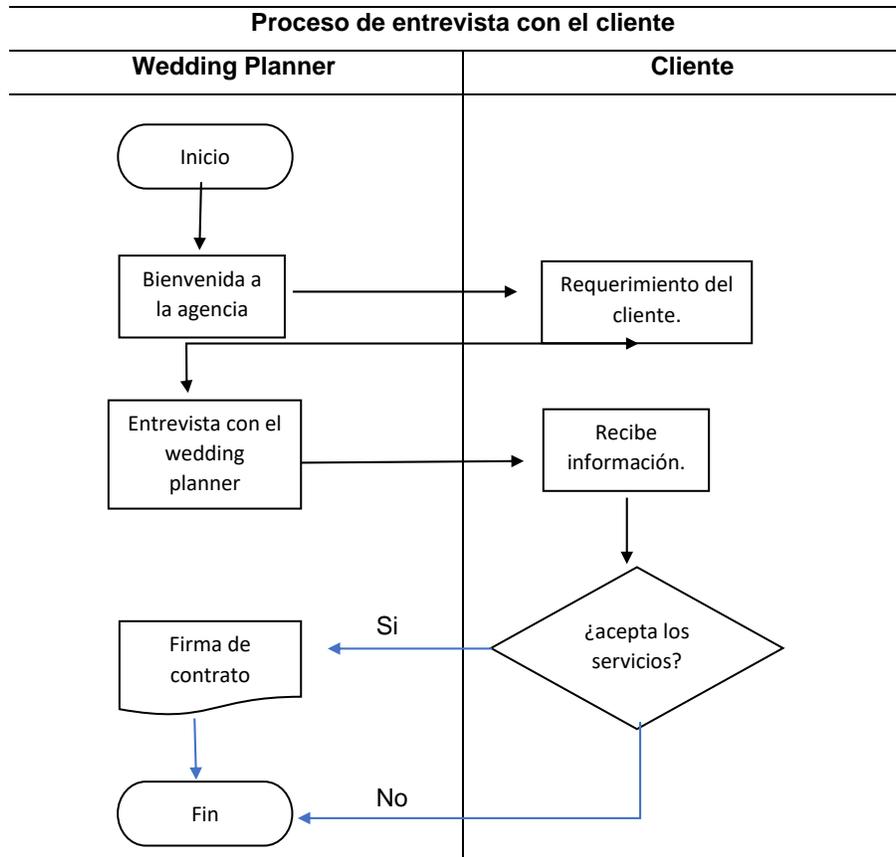
Entrevista con el cliente

El wedding planner es la persona con quien el cliente se comunicará acerca de la boda que desea y sus especificaciones.

En este proceso se encarga de explicar los tipos de servicio ofertados acercándose a las necesidades de la pareja dado el caso que el proceso sea favorable concluye con la firma de un contrato por prestación de servicios profesionales.

Tipos de servicios

- **Organización completa:** Se trabaja desde elaborar el presupuesto, buscar locaciones, diseñar el tema de la boda, entrega de invitaciones y confirmación de invitados, contratación de proveedores.
- **Organización parcial:** Aquí este tipo de planificación se trabaja en base a los contactos y contratos que hayan realizado los novios.
- **Organización especial:** Se refiere o caracteriza por perfeccionar cada uno de los contratos que la pareja realizo anticipadamente, además se encarga de crear un cronograma final. Coordinar el protocolo de la iglesia y ultimar detalles para el día de la boda.



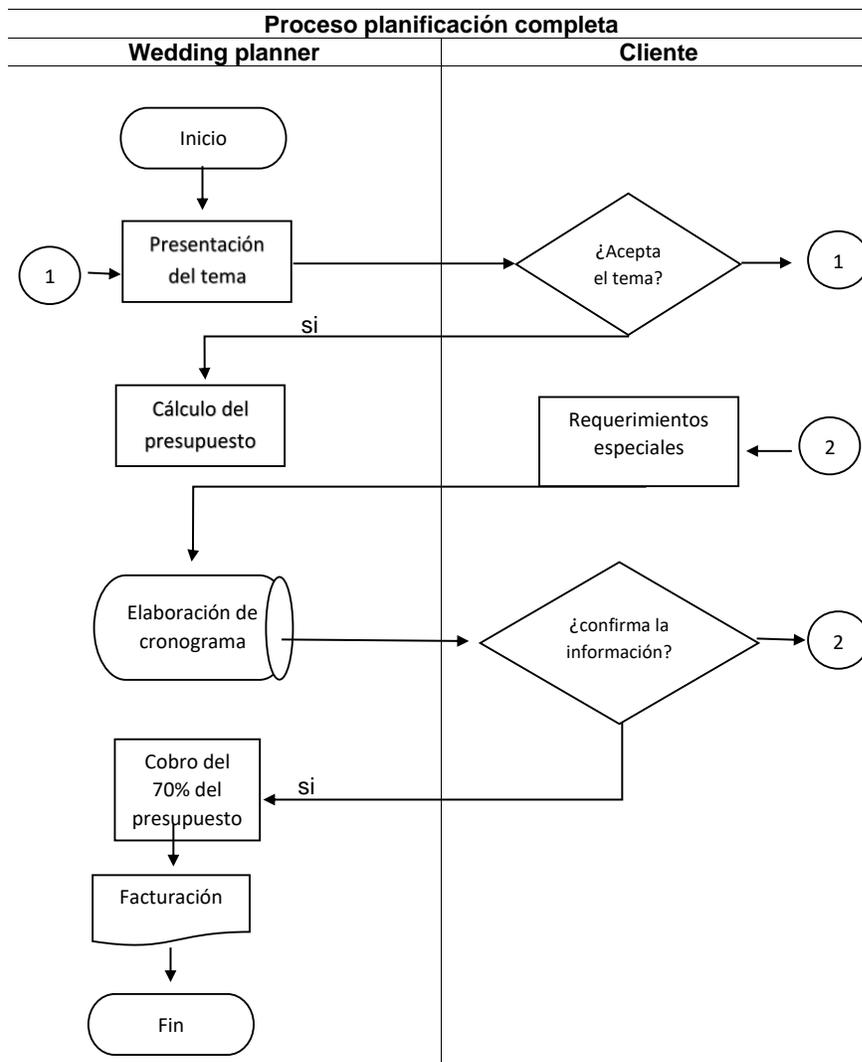
Fuente: Elaboración Propia.

Proceso de planificación completa

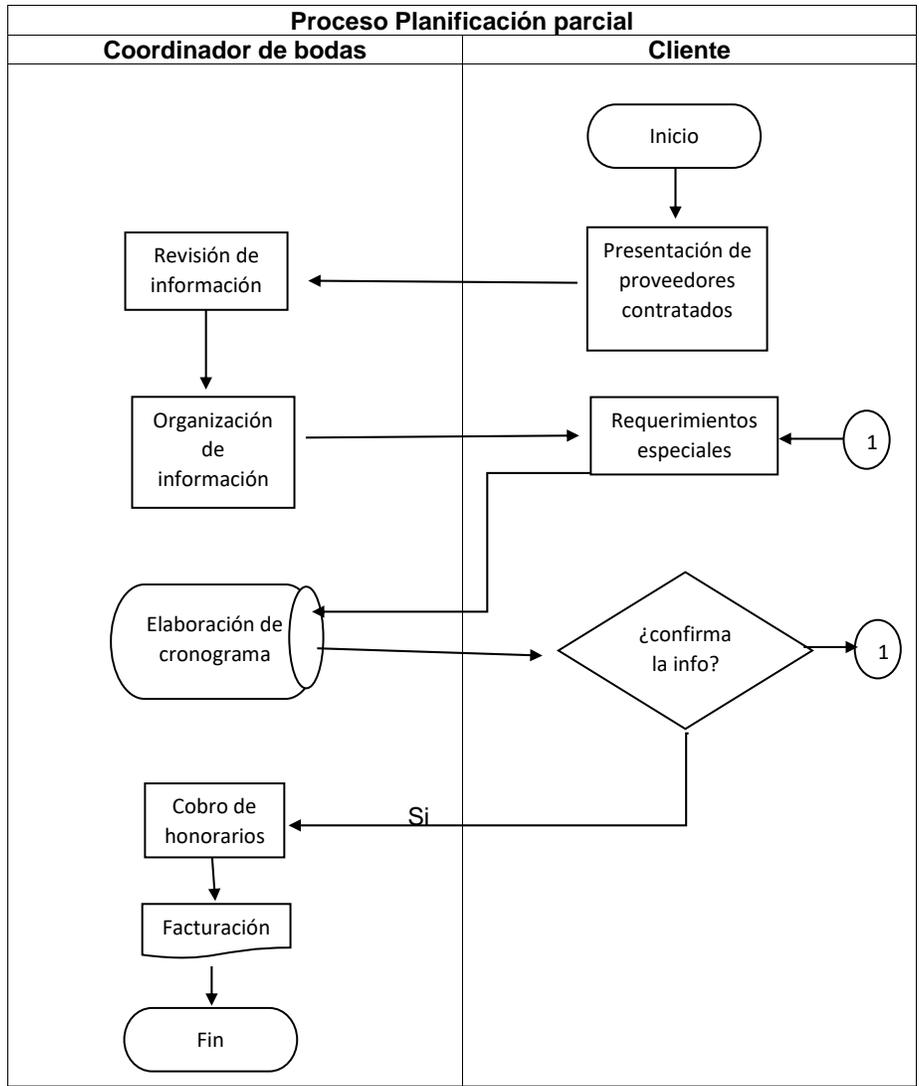
Este proceso se caracteriza por la interacción continua entre novios y el wedding planner puesto que las operaciones a realizar van de acuerdo con las necesidades y requerimientos presentadas por los novios.

Dentro de las especificaciones necesarias para cumplir este proceso son:

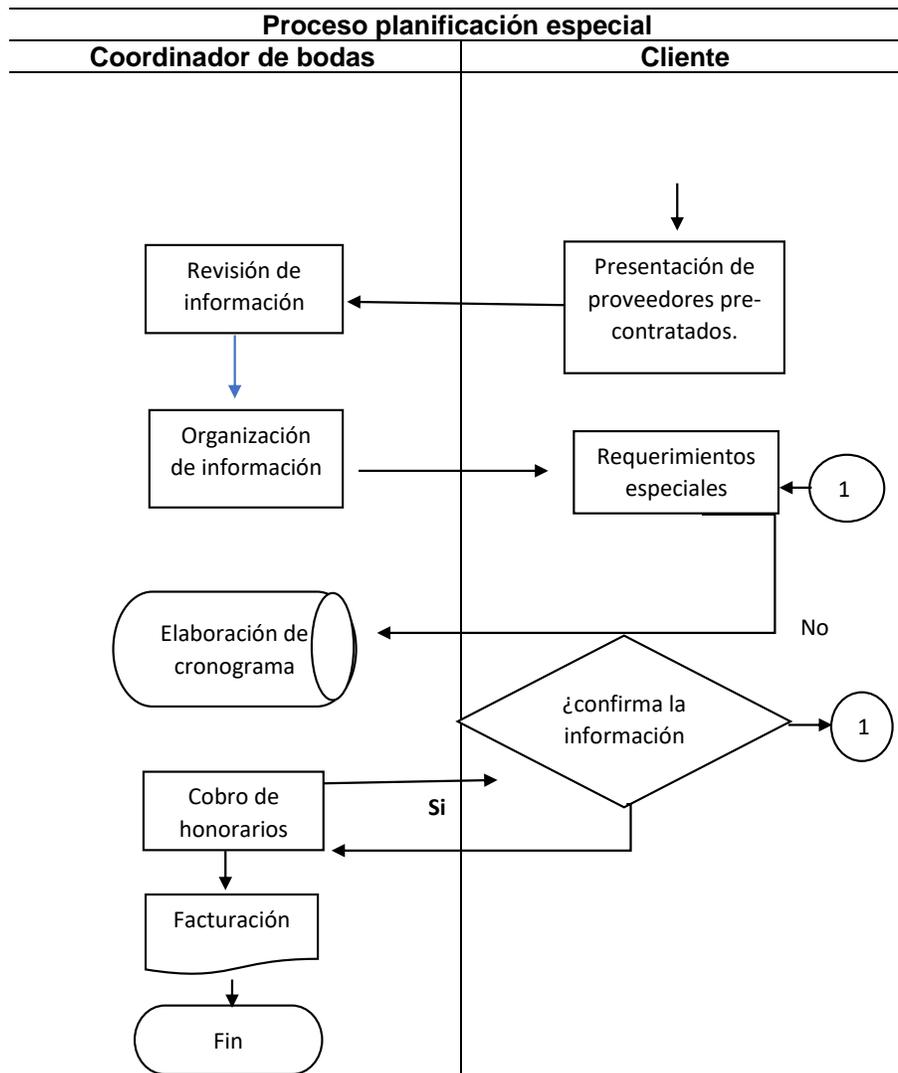
- Elección del tema de la boda.
- Especificaciones del presupuesto asignado a la boda.
- Identificación de la locación y fecha de la boda.



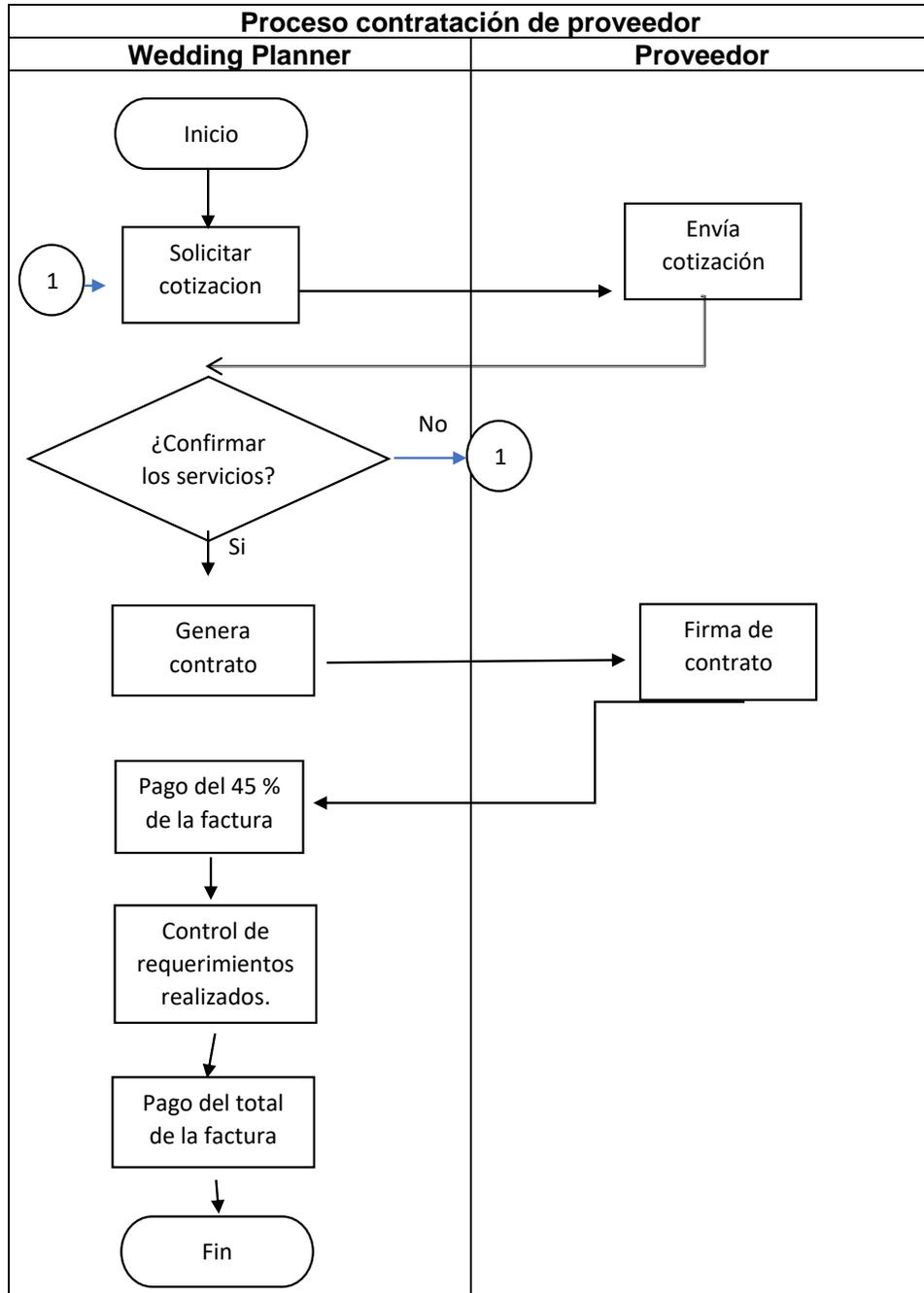
Fuente: Elaboración Propia.



Fuente: Elaboración Propia.



Fuente: Elaboración Propia.



Fuente: Elaboración Propia.

Análisis de la situación

FODA

Es un análisis de la situación en la que se encuentra la empresa en el momento actual, por medio de este análisis no solo se revisan, los procesos y factores internos que pueden ser influidos por el negocio, sino también los factores de influencia externa que el negocio no puede cambiar directamente. La meta principal del análisis FODA es la identificación de la ventaja de diferenciación del negocio sobre sus competidores, la cual es uno de los aspectos más importantes que debe ser perfeccionado y utilizado al máximo en cualquier estrategia de planeación y ejecución.

<p>FORTALEZAS</p> <p>F1: Capacidad de organizar y trabajar en equipo por el número reducido de personas que integraran la agencia.</p> <p>F2: Estudios de planeación y experiencia orientada al negocio.</p> <p>F3: Requerimiento de inversión para iniciar la operación.</p> <p>F4: Precios accesibles.</p> <p>F5: Servicio totalmente personalizado y original.</p>	<p><u>DEBILIDADES</u></p> <p>D1: Diversidad de funciones realizadas por una misma persona.</p> <p>D2: Dificultad para conseguir proveedores de último momento en la ciudad.</p> <p>D3: carencia de bienes propios, ya que los servicios serán contratados con proveedores externos.</p> <p>D4: Nuevos en el mercado.</p>
<p><u>OPORTUNIDADES</u></p> <p>O1: Facilidad de acceso a créditos para nuevos emprendedores.</p> <p>O2: Crecimiento en la tasa de matrimonios en la región.</p> <p>O3: Disponibilidad limitada de tiempo del mercado objetivo.</p> <p>O4: Facilidad de cursos en línea ofrecidos por escuelas profesionales planificadores de bodas tanto en México como estados unidos</p>	<p><u>AMENAZAS</u></p> <p>A1: Poco conocimiento del servicio dentro de la ciudad.</p> <p>A2: Precios competitivos dentro del mercado en el que se desarrollara la consultoría.</p> <p>A3: Existencia de gran cantidad de casas de banquetes y de organizaciones de eventos en general</p> <p>A4: Tendencia creciente de la unión libre.</p> <p>A5: Falta de seriedad en cumplimiento de contratos por parte de los proveedores.</p>

Fuente: Elaboración Propia.

Estrategias.

Por medio del FODA se obtiene información que permite a la empresa crear estrategias de acción para aprovechar las oportunidades externas, explotar las fortalezas, mejorar debilidades internas y neutralizar las amenazas que pudieran presentar.

Ofensivas: MAXI – MAXI= Fortalezas vs, Oportunidades

- F2&O1/O2
 - Aprovechar el crecimiento de matrimonios, la facilidad de créditos y las características del mercado para desarrollar un negocio rentable.

- F1 &O4/F6
 - Se mantendrá en constante capacitación a las personas que integran, la agencia en sus distintas áreas usando los cursos y línea con los profesionales ya sea en México o Estados Unidos, para estar a la vanguardia y marcando tendencias.

- F4&O3
 - Los precios accesibles posibilitan el alcance de un mayor número de clientes para explora esta ventaja se debe hacer uso de estrategias de fidelización.

Reorientación: MINI- MAXI= Debilidades vs Oportunidades

- D1&O2
 - La falta de personal es una de las razones por las cuales, ciertas oportunidades no puedan ser atacadas, aunque la empresa valla comenzando se tiene que adaptar a las necesidades emergentes que el mercado valla ofreciendo, aunque implique utilizar más recurso monetario.

- D3&O1
 - La carencia de bienes propios nos lleva con una desventaja a la competencia ya que muchos de ellos cuentan con su propio mobiliario y lo que puede llegar hacer que la planeación y organización se torne complicada por eso es necesario al siguiente año de vida de la empresa ir comprando mobiliario este se puede comprar, solicitando algún crédito a una institución bancaria.

- D2&O3
 - Hacer alianzas estratégicas con proveedores que tengan experiencia en el mercado.

- D4&O5
 - Conseguir integración, en el mercado mediante la penetración en el mismo a través de la participación en ferias o llevando a cabo un showroom de lanzamiento al mercado.

Defensivas: MAXI-MINI= Fortalezas vs Amenazas

- F5&A5
 - Contar con varios proveedores en cada línea de un mismo servicio para evitar demoras y que en un determinado momento nos vallan a quedar mal.
- F2&A3
 - Capacitación del personal mediante cursos en línea ofrecidos por profesionales certificados para estar a la vanguardia y la competencia se minorice.
- F1&A1
 - Mediante certificaciones, se ofrecerá al cliente entera garantía de un servicio profesional en planificación de bodas.

- F4&A4
- Con precios accesibles se captar más la atención de un cliente siempre y cuando estos precios no minoricen la calidad del servicio que se pretende ofrecer.

Supervivencia: MINI- MINI= Amenazas vs Debilidades

- A1&D1
- El poco conocimiento del servicio en la ciudad al principio por parte del cliente objetivo puede generar desconfianza, por lo tanto, se debe usar publicidad desde antes que se abra el negocio para que lo vallan conociendo.
- A5&D2
- La falta de seriedad por parte de algún proveedor nos generaría problemas al momento de concretar los tiempos y los servicios o productos que se van a utilizar, es por eso para minimizar el problema se harán contrato por ambas partes y el cliente no tenga problemas y nosotros hagamos el trabajo en tiempo y forma y con la calidad que la espera.

Plan de mercadotecnia

Producto

Una vez analizada la competencia, se describen a continuación los productos y servicios que la consultoría ofrecerá a sus clientes:

Organización completa

Este servicio se le recomienda contratar a partir de 8 meses antes de la fecha de la boda.

La organización completa consta de:

- Elaboración cronograma de boda
- Cronograma de proveedores.
- Manejo de presupuesto
- Reuniones programadas con los novios.
- Asesoría del diseño y temática de la boda.
- Coordinación de la boda civil, religiosa.

Organización parcial

En este tipo de planificación se trabaja en base a los contactos y contratos que hayan realizado los novios, esta organización es recomendable para contratarlo dos a cuatro meses de anterioridad a la boda

El objetivo principal del servicio es el brindar apoyo a la pareja en la organización de la boda, pues la planificación está ya en proceso, pero faltan algunos detalles.

El wedding planner se encarga de:

- Coordinación de la boda civil, religiosa o recepción.
- Elaboración del cronograma final
- Coordinar el día del evento.
- Supervisar montajes, ceremonias, protocolo, control de tiempos, atención a invitados.
- Ensayo de protocolo de la ceremonia religiosa.
- Negociación y gestión con los proveedores que les falte contactar.
- Peticiones especiales de los novios para la programación en el día de la boda.
- Confirmación de la asistencia de los invitados.

Organización especial

Este servicio se recomienda contratarlo al menos con 2 meses de anticipación a la boda. La organización especial se caracteriza por pulir cada uno de los contratos que la pareja realizo con tiempo, además de supervisar y coordinar cada detalle solicitado es importante destacar que en este servicio la pareja ya tiene completa la planificación de su boda.

El wedding planner se encarga de:

- Coordinar la ceremonia religiosa y recepción.
- Ensayo del protocolo para ceremonia religiosa
- Cronograma de actividades del día de la boda.

Plaza

La plaza corresponde directamente a identificar la ubicación física de la empresa aquí se analizará lo siguiente:

- Macro localización
- Micro localización

Dentro del micro localización se identificará:

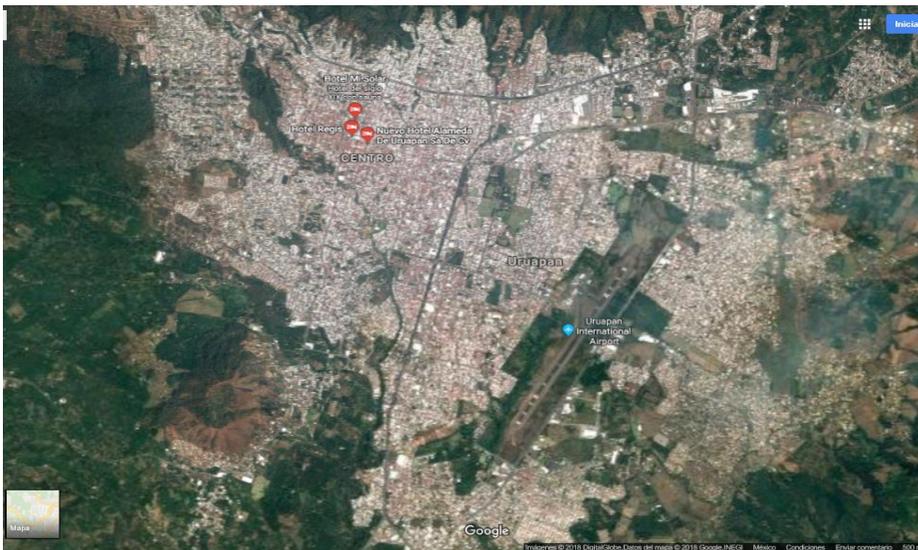
- Infraestructura
- Mobiliario
- Equipo de oficina
- Disposición del local

Macro localización

La macro localización identifica la zona general en que se ubicará la empresa, es decir el estado, ciudad y zona.

La consultoría planner wedding design se ubicará en el estado de Michoacán en la ciudad de Uruapan.

En el siguiente mapa se identifica claramente la macro localización de la empresa.



Fuente: Google maps

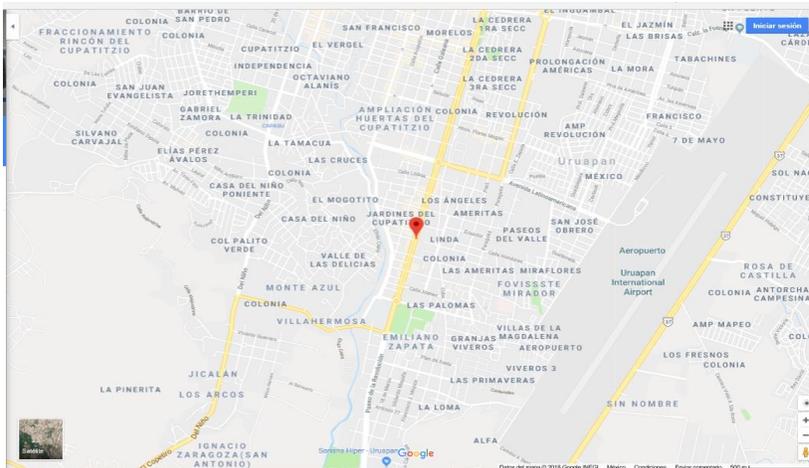
Micro localización

Evaluación para establecer la localización

Se hicieron varias visitas sobre paseo Lázaro Cárdenas, av. Latinoamericana y colonia los Ángeles en ambos se encuentran 1 local disponible en los que se podría poner en operación la consultoría.

Los locales se encuentran ubicados de la siguiente manera:

- Avenida latinoamericana plaza atara local 3 planta baja Uruapan
- Calle Paraguay 15 col los ángeles 60160 Uruapan
- Madrid 5B col Jardines del Cupatitzio 60080 Uruapan



Fuente: Google maps

Al fin de establecer la mejor ubicación para la agencia se evalúa cada una de las alternativas, en base a las siguientes calificaciones:

1er. Evaluación interna para la ubicación de la agencia

<i>Factores</i>	<i>Local</i>	<i>Local</i>	<i>Local</i>
	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
	2	3	4
<i>Estructura física</i>			
<i>Seguridad</i>	3	2	2
<i>Desarrollo económico del área</i>	3	4	2
<i>Visibilidad del local</i>	2	3	3
<i>Facilidad de acceso</i>	3	3	3
<i>Parqueadero</i>	3	1	2
<i>Poder adquisitivo de la población</i>	3	4	3
	19	20	19
<i>Total</i>			

Fuente: Evaluación interna 2017

Descripción de calificación

1. Desventaja mayor
2. Desventaja menor
3. Ventaja menor
4. Ventaja mayor

Como se puede observar el local 2 tiene mayores ventajas para una adecuada localización, esto debido que se encuentra dentro de una de las zonas comerciales más importantes de Uruapan y que está en total desarrollo en estos momentos.

El local en que funcionará la consultora Luxer wedding Planner se establecerá sobre la calle Paraguay 15 colonia los Ángeles 60160 Uruapan

Infraestructura

El local en que llevará las operaciones la consultoría Luxer Wedding Planner será rentado por la cantidad de \$4500.00 a partir del presente año.

Es un espacio de 5 x 10 metros ubicado sobre la calle Paraguay este local se caracteriza por encontrarse en una de las zonas de mayor desarrollo de Uruapan lo cual genera mayor interés de vista.

El local cuenta con lo siguiente:

- Instalaciones eléctricas.
- Línea telefónica
- Piso de baldosa
- Una puerta de vidrio templado

Mobiliario

El mobiliario necesario para el uso del personal y de los clientes se identifica a continuación:

Sillas ejecutivas

Sillas normales

Sofás

Escritorios

Mesas de centro

Mesa para juntas

Equipos de oficina

Se requiere para la consultoría lo siguiente:

- Computadoras de escritorio.

- Impresoras multiusos
- Teléfonos inalámbricos
- Laptop
- Tablet

Competencia directa e indirecta

En la ciudad de Uruapan y la región las agencias de bodas pertenecen a un nicho nuevo de mercador por decir que no hay un establecimiento como tal donde puedas ir y te briden un wedding planner el servicio.

Sin embargo, hay empresas de catering que se han encargado de esta actividad por varios años, pero entre las más destacadas son:

- **Centauro eventos: Ofrece;**
- Banquete
- Fotografía
- Decoración
- Loza
- barra de postres.
- La gran cabaña: Ofrece;
- Banquete
- Música
- Mobiliario
- Mantelería
- Cristalería
- decoración y fotografía.

- **Villa cantera: Ofrece;**
- banquete,
- decoración,

- iluminación
- personal.
- Real de los Ángeles: Ofrece,
- Decoración
- Mobiliario
- Alquiler de menaje
- Mesas de postres
- Banquetes
- Personal
- **Turística san pedro: Ofrece;**
- Servicios de montaje y decoración del banquete con mesas redondas o cuadradas y con sillas Tiffany.
- El montaje lleva incluido todos los artículos de menaje como cuchillería, cristalería, loza, mantelería.
- Personal.
- Servicio de cocina.
- Valet parking.

Redacción Bodas.com.mx. (n/a). Salón los Telares. 2020, de Bodas.com.mx Sitio web:
<https://www.bodas.com.mx/salones-para-bodas/salon-los-telares--e52405>

De igual manera los hoteles de cuatro estrellas brindan servicios enfocados directamente a la decoración del salón y preparación de los platillos y en ocasiones brindan servicios adicionales como sesión de fotos y decoración de la iglesia.

Otro grupo relacionado a la planificación de bodas son las haciendas o quintas que se encuentran a las afuera de Uruapan las cuales representan las mismas responsabilidades que los hoteles.

Y enfocándose en el sector de recreo existen algunos establecimientos y proveedores que se encargan de la recepción y catering para este tipo de eventos, sin embargo, se descarta la presencia de consultoras instaladas con personal capacitado para brindar el servicio de asesoría a los novios en cuanto a proveedores, presupuesto y cómo manejar los tiempos de planificación y cuidar cada detalle.

Precio

Para establecer la política de precios, se toma como referencia dos datos muy importantes los precios de la competencia y el porcentaje que se espera tener de utilidad.

Analizando los datos recolectados mediante la encuesta se establece que el 30% de las mujeres toman en cuenta el precio de los servicios para contratarlo

Además, el presupuesto que el 53 % de encuestadas asignaría preferencialmente es de 4500 a 8000 pesos por ello que los precios serán los siguientes, de acuerdo con el tipo de organización.

Tipo de organización	Precio	Descripción
Completa	10 % del total del presupuesto	<p>Asesoría del diseño y temática de la boda.</p> <p>Asesoría en elección de locación.</p> <p>Coordinación de la ceremonia religiosa y civil</p> <p>Ensayo de protocolo en la ceremonia religiosa</p> <p>Confirmación de invitados.</p> <p>Movilización de invitados.</p>
Parcial	8% del total del presupuesto	<p>Elaboración del cronograma final</p> <p>Coordinación de la boda civil y religiosa o recepción.</p> <p>Coordinar el día del evento</p> <p>Supervisar montajes, ceremonias, protocolo control de tiempos, atención a invitados.</p>
Especial	3450 pesos	<p>Coordinación de la ceremonia religiosa o civil y recepción</p> <p>Ensayo del protocolo para ceremonia religiosa</p> <p>Cronograma de actividades del día de la boda</p>

Fuente: Elaboración propia.

Es importante destacar que llamadas telefónicas para confirmar invitados movilización de los asistentes, mensajería, entrega de pases, son valores adicionales al precio establecido en las organizaciones parcial y especial.

Los servicios adicionales sin costo son:

- Organización de la petición de mano.
- Asesoramiento para la selección de los trajes de novios y damas.
- Visita y contratación del lugar de la ceremonia.
- Visita y contratación del lugar de la recepción.
- Prueba de montaje
- Disponibilidad de modelos de bodas.
- Alternativas para luna de miel
- Confirmación de asistencia de invitados
- Degustación de platillos.

Promoción:

Es el componente que se utiliza para persuadir e informar al mercado sobre los productos de una empresa, por lo que la promoción permitiría crear credibilidad sobre el servicio de wedding planner mediante mensajes claros y comprensibles publicados en medios publicitarios.

Luxur Wedding Planner, maneja la promoción mediante publicaciones de anuncios en algunas pantallas de la ciudad de Uruapan esto se manejará durante un mes antes de la inauguración para que se vaya dando a conocer.

Otro medio de promoción es vía internet mediante una página diseñada en la cual se especificará la dirección de la consultoría, números de contacto, logotipo y fotos de eventos, así como los servicios.

Logotipo

El logotipo que representara a LUXUR WEDDING PLANNER



Publicación en página web

Luxur Wedding Planner, contará con 3 páginas en redes sociales tanto en Facebook, Instagram, Pinterest, en las cuales se especificará la dirección de la agencia y teléfonos de contacto, además se publicará constantemente artículos de interés para las futuras novias y novio incluyendo imágenes de bodas planificadas por nosotros.

Adicionalmente a esta herramienta Luxur Wedding Planner, tendrá una página web diseñada en la cual se informará a las parejas interesadas en nuestro servicio.

Es importante destacar que la página web es un medio fundamental para difundir el servicio que oferta Luxur Wedding Planner puesto que de esta forma se busca facilitar la información a las parejas.

Evidencias físicas

Aquí se incluye todas las representaciones tangibles del servicio como folletos, tarjetas de presentación, informes, señalización y equipo. En la consultoría Luxur Wedding Planner se consideran algunos factores importantes que determinarían la imagen a proyectar.

Atributos físicos

Aquí son los aspectos del diseño y arquitectura, además de la estructura física del local, su atractivo comparativo con relación a las demás oficinas que se encuentran en la ciudad es fundamental para generar una ventaja frente a la competencia es por lo que se ha tomado en cuenta la facilidad de estacionamiento y acceso.

Atmosfera

Es el diseño del espacio que influye en los compradores, los empleados y otras personas que se ponen en contacto con la consultoría. Es por ello por lo que para generar buenas condiciones de trabajo se capacitara constantemente con programa de atención al cliente, ética profesional y tendencias en bodas para influir de manera positiva en la venta del servicio.

Otros aspectos importantes en la consultoría son:

- Tener una correcta iluminación, orden y limpieza en el local pues parte de la comercialización es visual.
- Tener cuidado en la apariencia y vestido de los empleados esto influye mucho sobre la preferencia de los clientes al ser la imagen de la consultoría.
- Prestar atención al buen estado de los muebles, pues son elementos fundamentales para la comodidad de los clientes.
- La música debe ir acorde.

Proceso

La forma en que opera la consultoría al brindar el servicio está dada por el tipo de proceso que se establezca para entregar lo prometido. Es por eso por lo que nos tenemos que asegurar que el sistema de servicio funcione eficiente y efectivamente.

Es por eso por lo que el proceso más adecuado con el que se maneja la agencia es:
Proceso de operaciones intermitentes

Se dice que las operaciones intermitentes son los proyectos de servicios que son una vez o infrecuentemente repetidos.

Es por eso se considera que aplica este proceso dentro de la agencia al identificar cada boda se realiza de manera individual, personalizada y una sola vez.

Es por ello por lo que basándose en el estudio de mercado se estableció que el 60% de mujeres encuestadas preferirían una boda personalizada es por esto por lo que este proceso permite tener cierta flexibilidad frente a las necesidades del cliente.

Un punto fundamental dentro del proceso es cuidar la calidad del servicio de wedding planner ya que al planificar bodas personalizadas requiere de mayor énfasis en los detalles para lograr la satisfacción el día del evento pues con frecuencia los clientes juzgan la calidad de un servicio o quedan satisfechos con él a través de la relación con la wedding planner.

Entonces para conocer el grado de satisfacción con relación a la organización y planificación se realizará una encuesta a los novios. Información que será de apoyo al momento de evaluar y mejorar el procedimiento. Así mismo esta encuesta será enviada a los clientes mediante correo electrónico.

Encuesta de satisfacción del cliente

Esta encuesta pretende conocer el grado de satisfacción frente a nuestros servicios. Le agradecemos contestar estas preguntas, serán de gran ayuda para mejorar y servirle oportunamente.

1. ¿La wedding planner atendió sus dudas a tiempo?

Sí No

2. ¿Cómo califica la atención de nuestro personal?

Muy Amables

Sin mucho interés

Amables

No fueron amables

3. Antes de contar con nosotros ¿Cuál fue su expectativa con respecto a nuestros servicios?

Excelente Bueno Desconocía

4. ¿Ahora cuál es su apreciación de Wedding Planner Design?

Excelente Bueno no cumplieron

5. ¿recomendaría nuestros servicios?

Sí No

6. ¿Cuál es su sugerencia para nuestra consultoría?

El personal de servicios es importante en todas las organizaciones, pero especialmente en aquellas circunstancias en que, no existiendo las evidencias de los productos tangibles, el cliente se forma la impresión de la empresa con base en el comportamiento y actitudes de su personal (HERNANDEZ; 2011: 22)

Tomando en cuenta este concepto se establece que el comportamiento de la wedding planner es muy importante pues puede influir en la calidad del servicio percibida por los novios y sus familias.

La wedding planner es un ente principal en el proceso de organización de la boda debe manejar un perfil profesional en el área técnica y funcional, para brindar asesoramiento oportuno al momento de realizar la ejecución del proceso.

Además, la wedding planner influye en la naturaleza de las relaciones entre los novios y proveedores, lo que finalmente reflejará la imagen de la agencia proyectada al mercado.

De esta manera para conseguir la satisfacción de los novios se debe mantener y mejorar la calidad del servicio mediante capacitación y evaluación a todo el personal de la agencia, siempre buscando superar las brechas que podrían existir.

Es importantes destacar que para iniciar las operaciones de la consultoría únicamente se requerirá de 3 personas la wedding planner le coordinador y la asistente esto se debe que a medida como el mercado vaya creciendo el servicio se necesitará mayor número de personal.

Evaluación de Desempeño

La evaluación se realizará semestralmente para conocer el nivel de compromiso por parte del personal con la consultoría y reforzar los puntos débiles de su desempeño y así evitar la rotación de personal.

Evaluación

El rango de calificación es:

Desempeño excelente	A
Desempeño competente	B
Desempeño suficiente competente	AA
Desempeño muy incompetente	BB
Desempeño incompetente	C

Foda

FORTALEZAS	<u>DEBILIDADES</u>
F1: Capacidad de organizar y trabajar en equipo por el número reducido de personas que integraran la agencia.	D1: Diversidad de funciones realizadas por una misma persona.
F2: Estudios de planeación y experiencia orientada al negocio.	D2: Dificultad para conseguir proveedores de último momento en la ciudad.
F3: Requerimiento de inversión para iniciar la operación.	D3: carencia de bienes propios, ya que los servicios serán contratados con proveedores externos.
F4: Precios accesibles.	D4: Nuevos en el mercado.
F5: Servicio totalmente personalizado y original.	
<u>OPORTUNIDADES</u>	<u>AMENAZAS</u>
O1: Facilidad de acceso a créditos para nuevos emprendedores.	A1: Poco conocimiento del servicio dentro de la ciudad.
O2: Crecimiento en la tasa de matrimonios en la región.	A2: Precios competitivos dentro del mercado en el que se desarrollara la consultoría.
O3: Disponibilidad limitada de tiempo del mercado objetivo.	A3: Existencia de gran cantidad de casas de banquetes y de organizaciones de eventos en general
O4: Facilidad de cursos en línea ofrecidos por escuelas profesionales planificadores de bodas tanto en México como estados unidos	A4: Tendencia creciente de la unión libre.
	A5: Falta de seriedad en cumplimiento de contratos por parte de los proveedores.

Fuente Elaboración propia

Dentro del proceso de capacitación se cuenta con dos herramientas fundamentales que permiten mantener un modelo sistemático a seguir al momento de recibir a un cliente o frente a cualquier imprevisto que se pueda presentar.

Proceso de bienvenida

Esta herramienta está pensada en el cliente y en como blindarle una excelente bienvenida desde el momento en que llega a la consultoría, los pasos son:

- Saludar de pie al cliente dando la bienvenida.
- Escuchar y establecer los requerimientos y necesidades.
- Agradecer al cliente por la preferencia en nuestros servicios.

Proceso resolutivo

Si se ejecuta correctamente los pasos de este proceso, donde se busca solucionar oportunamente los problemas tanto de clientes como proveedores.

- Escuchar: Con atención la posición del cliente o proveedor y mantener un correcto lenguaje corporal para lograr un perfecto entendimiento.
- Comprensión: demostrar interés hacia el cliente o proveedor y prestar atención a sus requerimientos o quejas para identificar el motivo del inconveniente.
- Corregir: ofrecer una disculpa por el inconveniente presentado, corregir procesos, haciendo más de lo esperado siempre y cuando sea posible para conseguir la satisfacción total y que los clientes y proveedores se sientan especiales.
- Comunicación fluida: Para evitar futuros inconvenientes es importante registrar el problema o queja en un formulario esta información servirá de guía para capacitaciones al personal con el fin de minimizar el nivel de insatisfacción del cliente.

El formulario que a continuación muestro deberá ser llenado con los datos necesarios con el objetivo de registrar cada detalle y dar solución rápida y oportuna a los inconvenientes presentados.

Día Mes Año

Nombre del cliente/proveedor

Empleado que reporta

Detalle del incidente

Demora Equivocación

Calidad Servicio

Comentarios

Acción tomada

Tiempo de solución

Satisfacción del cliente con la solución

Muy satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

5.5 ESTUDIO FINANCIERO

La última etapa del análisis de la viabilidad financiera de un proyecto es el estudio financiero. Los objetivos de esta etapa son ordenar y sistematizar la información de carácter monetario que proporcionaron las etapas anteriores, elaborar los cuadros analíticos y antecedentes para determinar su rentabilidad (SAPAG: 2007; 23)

Para llevar a cabo este estudio es preciso determinar la tasa interna de retorno el valor actual neto, la relación costo/ beneficio o índice de rentabilidad y el periodo de recuperación de la inversión.

Objetivos

- Determinar los activos fijos y diferentes para iniciar las operaciones de la consultoría Luxer Wedding Planner.
- Identificar la cantidad de inversión requerida para la creación de la consultoría con la finalidad de determinar las fuentes de financiamiento y conocer el tiempo estimado en el que se podrá recuperar la inversión.
- Determinar la utilidad generada por la consultoría y proyectarla a 3 años.

Presupuesto

Es el plan detallado y cuantificado que muestra cómo serán adquiridos y usados los recursos de una empresa con el objeto de lograr éxito en sus operaciones (RODRIGUEZ; 2007:24)

Es por lo que a continuación se especificará el presupuesto estimado para la creación de la consultoría, Luxer Wedding Planner, así como el capital de trabajo.

Activos fijos

Son todos los bienes tangibles como equipo, mobiliario, que necesitara la consultoría para brindar el servicio. Se indican los activos en que se deberá invertir a partir del primer año de operaciones de la consultoría:

ACTIVOS FIJOS	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
MUEBLES			
escritorios	3	\$ 7,999.00	\$ 23,997.00
Librero	1	\$ 3,999.00	\$ 3,999.00
Archivador	1	\$ 2,500.00	\$ 2,500.00
sillón entorno contemporáneo.	4	\$ 5,199.00	\$ 20,796.00
silla ejecutiva contemporánea	3	\$ 4,399.00	\$ 13,197.00
silla contemporánea Wood tredy	2	\$ 1,599.00	\$ 3,198.00
mesa de centro	1	\$ 1,680.00	\$ 1,680.00
Total, de muebles	15	\$ 27,375.00	\$ 69,367.00
DECORACIÓN			
Plantas ornamentales	4	\$ 100.00	\$ 400.00
alfombra rectangular	1	\$ 1,099.00	\$ 1,099.00
diseño en vinilo	1	\$ 311.00	\$ 311.00
Lamparas	2	\$ 680.00	\$ 1,360.00
Cojines	4	\$ 230.00	\$ 920.00
cuadros	5	\$ 399.00	\$ 1,995.00
Total, decoración	17	\$ 2,819.00	\$ 6,085.00
EQUIPO AUDIOVISUAL			
DVD	1	\$ 519.00	\$ 519.00
Pantalla HP 43	1	\$ 9,827.00	\$ 9,827.00
Total, equipo	2	\$ 10,346.00	\$ 10,346.00
EQUIPO EXTRA			
Dispensador para agua	1	\$ 4,283.00	\$ 4,283.00
frigo bar	1	\$ 2,600.00	\$ 2,600.00
microondas	1	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00
Total, equipo extra	3	\$ 8,383.00	\$ 8,383.00
EQUIPOS DE COMPU			
computadora de escritorio	1	\$ 15,999.00	\$ 15,999.00
laptop	2	\$ 9,680.00	\$ 19,360.00
Tablet	2	\$ 3,590.00	\$ 7,180.00
Total, equipo de computación	5	\$ 29,269.00	\$ 42,539.00
EQUIPO DE OFICINA			
Impresora multifunción	1	\$ 5,999.00	\$ 5,999.00
teléfonos set de 3	1	\$ 1,457.00	\$ 1,457.00
Total, equipo de oficina	2	\$ 7,456.00	\$ 7,456.00

Fuente: Elaboración Propia.

DEPRECIACION

Es la pérdida de valor en promedio anual para todos aquellos activos fijos

Este valor se calcula mediante la siguiente formula.

- Valor activo fijo x % depreciado

A continuación, se indican las depreciaciones fijadas para este estudio.

DEPRECIACION DE MUEBLES

VALOR TOTAL	\$ 69367.00
% DEPRECIACION	10%
AÑOS DE VIDA UTIL	10

Años	Depreciación Anual	Depreciación Acumulada	Valor en Libros
0			\$ 69,367.00
1	\$ 6,936.70	\$6,936.70	\$ 62,430.30
2	\$ 6,936.70	\$13,873.40	\$ 55,493.60
3	\$ 6,936.70	\$20,810.10	\$ 48,556.90
4	\$ 6,936.70	\$27,746.80	\$ 41,620.20
5	\$ 6,936.70	\$34,683.50	\$ 34,683.50
6	\$ 6,936.70	\$41,620.20	\$ 27,746.80
7	\$ 6,936.70	\$48,556.90	\$ 20,810.10
8	\$ 6,936.70	\$55,493.60	\$ 13,873.40
9	\$ 6,936.70	\$62,430.30	\$ 6,936.70
10	\$ 6,936.70	\$69,367.00	\$ 0.00

DEPRECIACION DE EQUIPO DE CÓMPUTO

VALOR TOTAL	\$ 42539.00
% DEPRECIACION	30%
AÑOS DE VIDA UTIL	3

Años	Depreciación Anual	Depreciación Acumulada	Valor en Libros
0			\$ 42,539.00
1	\$ 14,179.67	\$ 14,179.67	\$ 28,359.33
2	\$ 14,179.67	\$ 28,359.33	\$ 14,179.67
3	\$ 14,179.67	\$ 38,285.10	\$ -

Fuente: Elaboración propia.

DEPRECIACION DE EQUIPO DE OFICINA

VALOR TOTAL	\$ 144176
% DEPRECIACION	10%
AÑOS DE VIDA UTIL	10

Años	Depreciación Anual	Depreciación Acumulada	Valor en Libros
0			\$144,176.00
1	\$ 14,417.60	\$ 14,417.60	\$129,758.40
2	\$ 14,417.60	\$ 28,835.20	\$115,340.80
3	\$ 14,417.60	\$ 43,252.80	\$100,923.20
4	\$ 14,417.60	\$ 57,670.40	\$ 86,505.60
5	\$ 14,417.60	\$ 72,088.00	\$ 72,088.00
6	\$ 14,417.60	\$ 86,505.60	\$ 57,670.40
7	\$ 14,417.60	\$ 100,923.20	\$ 43,252.80
8	\$ 14,417.60	\$ 115,340.80	\$ 28,835.20
9	\$ 14,417.60	\$ 129,758.40	\$ 14,417.60
10	\$ 14,417.60	\$ 144,176.00	-\$ 0.00

Fuente: Elaboración propia.

DEPRECIACIONES DE EQUIPO DE AUDIOVISUAL

VALOR TOTAL	\$ 10346
% DEPRECIACION	30%
AÑOS DE VIDA UTIL	3

Años	Depreciación Anual	Depreciación Acumulada	Valor en Libros
0			\$10,346.00
1	\$ 3,448.67	\$ 3,448.67	\$ 6,897.33
2	\$ 3,448.67	\$ 6,897.33	\$ 3,448.67
3	\$ 3,448.67	\$ 9,311.40	\$ -

Fuente: Elaboración Propia.

DEPRECIACION

DEPRECIACIONES			
Concepto	Años Vida Útil	Precio	Depreciación Anual
Muebles	10	\$ 69,367.00	\$ 6,936.70
Equipo de computo	3	\$ 42,539.00	\$ 14,179.67
Equipo de audiovisual	3	\$ 10,346.00	\$ 3,448.67
Equipo de Oficina	10	\$144,176.00	\$ 14,417.60
Total, Depreciaciones			\$ 38,982.64

Fuente: Elaboración Propia.

Capital de trabajo

Constituye el conjunto de recursos monetarios necesarios para la operación normal del proyecto durante un ciclo productivo, pero para este proyecto en específico serán los tres primeros meses hasta generar utilidad.

En el presente estudio de factibilidad se presentan dos análisis sobre el capital de trabajo necesario para la operación de la consultoría

En una tabla se identificará el capital de trabajo para el primer año de operaciones, mientras que en otra tabla se va a establecer el capital de trabajo necesario para el segundo año de vida.

Los siguientes datos presentan el capital de trabajo requerido por la consultoría para su funcionamiento durante el primer año.

Capital de trabajo 1er año.

Rubro	Cantidad	Cantidad
	Mensual	Trimestral
Gastos operativos		
Servicios Básicos	\$300	\$900
Material de oficina	\$1000	\$3000
Total, Gastos operativos	\$1300	\$3900

Rubro	Cantidad	Cantidad
	Mensual	Trimestral
Gastos Administrativos		
Sueldo wedding planner	\$6500	\$19500
Total, Gastos Administrativos	\$6500	\$19500

Fuente: Elaboración propia.

Rubro	Cantidad Mensual	Cantidad Trimestral
Gastos de Publicidad		
Página Web	\$200	\$600
Publicidad en pantalla	\$3500	\$10500
Total, Gastos de publicidad	\$3700	\$11100
TOTAL, CAPITAL DE TRABAJO	\$11500	\$34500

Fuente: Elaboración propia

En el segundo año de funcionamiento de la consultoría

Se arrendará el local en colonia los ángeles y se contratara a la asistente esto es que a medida como el mercado valla identificando a la microempresa se incrementaran las ventas y con ello la contratación de mayor personal, a continuación, se detallan cada uno de los rubros.

Rubro	Cantidad	Cantidad
	Mensual	Trimestral
Gastos operativos		
Servicios básicos	\$300	\$900
Renta	\$4500	\$13500
Material de oficina	\$1000	\$3000
Mantenimiento de oficina	\$2000	\$6000

Fuente: Elaboracion propia.

Rubro	Cantidad Mensual	Cantidad Trimestral
Gastos de Administración		
Sueldo wedding planner	\$6500	\$19500
Sueldo asistente	\$4200	\$12600
Total, Gastos de administración	\$10700	\$32100

Rubro	Cantidad mensual	Cantidad trimestral
Gastos de publicidad		
Página web	\$200	\$600
Total, gastos de publicidad	\$200	\$600
total, capital de trabajo	\$27298	\$81894

Fuente: Elaboración Propia.

Inversión total

Es todo gasto que se lleva acabo para mantener en funcionamiento o ampliar el equipo productivo de la empresa. Además, la inversión consiste en el empleo de una suma de dinero en compra de bienes, títulos entre otros.

Una vez que se analizan los recursos humanos, tecnológicos y físicos necesarios para la apertura de la consultoría se establece el siguiente cuadro en el cual se detalla el monto requerido para la inversión que se realizará a partir del segundo año de funcionamiento de la agencia.

Inversión total

Capital para la inversión

Capital para la inversión	
Capital propio	\$245,639.01
Utilidad primer año	\$8,950.10
Capital total	\$254,589.11

Fuente: Elaboración propia.

El capital propio que se invertirá a partir del segundo año de operación de la consultoría proviene de ahorros personales de Zuleima Denisse Oseguera Arias.

Inversión total	Cantidad
Activos fijos	\$144176
Activos intangibles	\$21413.79
Capital de trabajo	\$81894
Total, de la inversión	\$247483.79

Fuente:Elaboracion Propia.

Cronograma de ejecución del proyecto

El cronograma de actividades para poner en ejecución el proyecto se desarrollará durante cinco meses, para empezar a operar la consultoría, estas actividades necesitarán un capital de inversión el mismo que se describe a continuación;

Fuente: Elaboración propia

Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Constitución lega Obtener razón social. Inscripción del RFC. Inscripción del IMSS. Registro para el pago del ISN. Notificación de apertura.						
Diseño del local						
Busca y compra de Mobiliario						
Adecuación del local						
Reclutamiento y selección del personal						
Contratación del personal						
Publicidad						
Prueba Piloto.						
Modificaciones						
Inauguración						
Funcionamiento						

Fuente: Elaboración propia.

Estas actividades están estratégicamente programadas y planeadas de la siguiente manera:

- **Constitución legal:**

- **Descripción:** Todos los tramites que legales pertinentes para establecer una consultoría.
- **Tiempo:** 1 meses

- **Busca y compra de mobiliario:**

- **Descripción:** Buscar y adquirir con diferentes proveedores el equipamiento necesario para la operación.
- **Tiempo:** 1 mes

- **Adecuación del local:**

- **Descripción:** Determinación del espacio interior y exterior del local y su ambiente.
- **Tiempo:** 2 meses

- **Reclutamiento y selección del personal:**

- **Descripción:** Búsqueda del personal capacitado para las distintas áreas de la consultoría
- **Tiempo:** Un mes

- **Contratación del personal:**

- Descripción: Una vez analizado los diferentes perfiles de las personas entrevistadas se toma la decisión de contratar ya sea por tiempo indeterminado o completo.

- Tiempo: Un mes

- **Publicidad:**

- Descripción: Medios de propagación adecuados a la consultoría

- Tiempo: 6 meses

- **Prueba Piloto:**

- Descripción: Ensayo de la operación futura para detectar errores

- Tiempo: 1 mes

- **Modificaciones:**

- Descripción: Cambios pertinentes encaminados a la mejora de la consultoría

- Tiempo: 1 mes

- **Inauguración:**

- Descripción: Apertura oficial de la agencia y oferta de servicios.

- Tiempo: 1 sema

- **Funcionamiento:**

- Descripción: Puesta en marcha de operaciones y actividades

- Tiempo: N/A

Presupuesto de operación:

El presupuesto de operación permite estimar los ingresos y egresos que la consultoría adquirirá en el futuro.

Presupuesto de ingresos:

Aquí se detalla los precios y número de bodas organizadas en un periodo de cinco años. Es importante considerar el 4% de crecimiento en la demanda con relación al primer año y con un crecimiento continuo de 2% con relación al año anterior a partir del segundo año.

Para realizar los siguientes cálculos se ha considerado bodas con un presupuesto de 50000 pesos, basándonos en los datos obtenidos mediante el estudio de mercado del presente documento.

Mediante una investigación de campo se estable que el número de bodas a realizarse desde el primer año son de 24 a partir de este dato se genera la proyección de ventas.

Numero de bodas planificadas

Tipo de organización	1er año	2do año	3er año	4to año	5to año
Organización completa	10	13	17	22	29
Organización parcial	9	10	14	18	23
Organización especial	7	8	10	13	17

Fuente: Elaboración propia

Precios

Tipo de organización	1er año	2do año	3er año	4to año	5to año
Organización completa	10000	10100	10202	10306	10412
Organización parcial	6000	6180	6300	6500	6934
Organización especial	4450	4519	4589	4660	4733

Fuente: Elaboracion Propia.

Ingresos anuales

Tipo de organización	1er año	2do año	3er año	4to año	5to año
Organización completa	100000	131300	173434	226732	301948
Organización parcial	54000	61800	88200	117000	159482
Organización especial	31150	36152	45890	60580	80461
TOTAL, INGRESOS	185150	229252	307524	404312	541891

Fuente: Elaboración propia

Dentro de este presupuesto es preciso indicar que se Manejará un margen de ingresos adicionales, ya que mediante negociaciones previas con proveedores se asignará un porcentaje del total de contrato a la consultoría.

Porcentajes negociables

<i>Proveedor</i>	<i>% negociado</i>
<i>Catering</i>	5%
<i>Local</i>	5%
<i>Fotógrafo</i>	4%
<i>Decoración</i>	8%
<i>Maquillador</i>	6%
<i>Transporte adicional de invitados</i>	4%
<i>Bebidas alcohólicas</i>	10%
<i>Música (mariachi, grupos o dj)</i>	10%

Fuente: Elaboración Propia.

Dentro de cada uno de los rubros necesarios en la planificación de una boda se ha considerado de dos a tres proveedores para conformar la lista de contactos.

Esto con el objetivo de ofertar a las parejas diversas alternativas.

Para la selección de los proveedores se ha considerado su reputación dentro del mercado y la calidad de servicios ofrecidos.

A continuación, se hace un listado con los datos del proveedor.

INVITACIONES

- PÍXEL

Es una empresa creativa dedicada al diseño y producción de invitaciones de boda que hará que su evento luzca desde un comienzo, especialistas en el diseño gráfico les ayudara con todos los detalles de su gran día para que cada cosa este en perfecta armonía.

Se encuentra en la ciudad de Morelia y está abierta a recibir solicitudes de todo el estado de Michoacán y alrededores.

- INVITACIONES AZUTE

Ya sean participaciones o menús, ellos se encargan de cada uno de los detalles de su fiesta, así los invitados reciben la nueva noticia de su boda de la mejor manera posible

Se encuentra en batalla de casamata #342-1 Col. Chapultepec sur 58260 Morelia Michoacán.

- ARALÁ SWEET DESING

Es una empresa que se encargará del diseño de las invitaciones de boda que siempre quisieron sus modelos destacan por su originalidad y creatividad y por ser diseños modernos y vanguardistas.

Se encuentra en ganadería la laguna jardines del toreo 58049 Morelia Michoacán.

- INSPIRA DISEÑO

Para ese momento tan especial que esta por vivir, la primera impresión es muy importante, ya que dará a sus invitados una idea del estilo y temática de la celebración, les brinda un servicio completamente personalizado para que sus invitaciones sean un fiel reflejo de su personalidad.

Se encuentra en Paraguay 1735 60160 Uruapan Michoacán.

BANQUETES

- **BANQUETES ROSS**

Son una empresa que se adaptará totalmente a sus necesidades, con el objetivo de cumplir con sus expectativas, todo con la mejor calidad.

Se encuentra en Querétaro, 41 Col, Ramon Farías 60050 Uruapan Michoacán.

- **BANQUETES D´ JOSE**

Ofrece su deliciosa cocina, con una extensa variedad de platillos dulces y salados para dar a sus invitados el banquete de sus vidas.

Se encuentra en Calle 3A de Riva palacio 15B Col. Pueblita Pátzcuaro Michoacán.

- **BANQUETES BETY'S**

Se encuentra en Noche 3 Col. Sol Naciente Uruapan Michoacán

- **LA MARRAQUETA**

Es una empresa especializada en catering para eventos que les ofrece una opción única de cocina fusión para su boda con una interesante mezcla de cocina francesa y mexicana en sus recetas de autor.

Se encuentra en centro 60130 Uruapan Michoacán

SALONES

- Presidente
- Villa cantera
- Mansión del Cupatitzio
- Hotel campestre hacienda caracha
- Fábrica de san pedro.
- Real de los ángeles
- Jardín gobernador.
- Hotel Barceló Ixtapa
- Hotel las brisas Ixtapa

PASTELES Y POSTRES

- PANQUE DE JANIEL

Cuenta con un sinfín de productos de alta calidad y de sabores para la elaboración de pasteles realmente exquisitos además cuenta con trabajo personalizado se podrá adaptar a la perfección a sus gustos y preferencias para que tengan el pastel de sus sueños.

- **DULCE TENTACIÓN**

Empresa de repostería artesanal donde podrá conseguir el pastel de boda más rico y creativo para que cierren con broche de oro su gran día y a la par de pasteles este proveedor ofrece auténticas mesas de postres para que deleiten a sus invitados.

Se encuentra en París 44 col Jardines del Cupatitzio 60080 Uruapan

- **PASTELERIA D ALTIVER**

Brinda un servicio personalizado y los profesionales crearán junto a ustedes un pastel. Ellos pondrán al alcance de ustedes los siguientes productos para la celebración de su boda, pastel postres chocolates.

Se encuentra en Morelos norte 3877 col ampliación de la soledad 58188 Morelia.

Para motivo de estudio se realizará un cálculo considerando el 50 % por ciento adicional al total de los ingresos anuales. Esta operación indicará los ingresos extras para la agencia.

Otros ingresos

Tipo de organización	1er año	2do año	3er año	4to año	5to año
Organización completa	25000	33150	44217	58366	78474
Organización parcial	16000	20400	29127	38196	49783
Organización especial	10350	14076	17945	23790	31730
TOTAL, OTROS INGRESOS	51350	67626	91289	120352	59987

Fuente: Elaboración Propia.

El total de presupuesto de ingresos está dado por la suma del total de otros ingresos.

Presupuestos de egresos

Este corresponde a los montos monetarios que intervienen en los costos de producción, gastos de operación, administrativos y de promoción necesarios para ofertar los servicios de planificación de bodas.

Los egresos de la consultoría tendrán el 4 % de incremento con relación al primer año.

Presupuesto de ingresos	1er año	2do año	3er año	4to año	5to año
Total, ingresos por ventas	102700	135252	182578	240704	319976
Total, otros ingresos	51350	67628	91289	120352	159987
Total, presupuesto de ingresos	154050	202880	273867	361056	479963

Fuente: Elaboración Propia.

Con los egresos asociados con la labor administrativa y pago de salarios dentro de estos se consideran los siguientes rubros:

- Personal de administración: son los sueldos del personal que realiza actividades gerenciales, administrativas y planificadoras de (nombre de la empresa)
- Para el primer año de operación se considera como gasto administrativo el sueldo del wedding planner

Gastos administrativos

Gastos administrativos	
RUBRO	AÑO
Sueldo Wedding Planner	6500
Total	6500

Fuente: Elaboración Propia.

Pero para el segundo año en adelante los gastos administrativos serán los indicados en la siguiente tabla

Se indica que al momento de calcular los sueldos se tomará en cuenta la evaluación de desempeño para su incremento de sueldo el mismo que será un 4% con relación al año anterior.

Gastos Administrativos				
RUBRO	AÑO			
	2do año	3er año	4to año	5to año
Sueldo Wedding planner	6500	6500	6500	6825
Sueldo Asistente	4200	4410	4498.2	4678.13
Total	10700	10910	10998.2	11503.13

Fuente: Elaboración Propia

Gastos operativos

Son aquellos egresos asociados con el pago de elementos necesarios para el correcto funcionamiento de la consultoría.

- Servicio de internet y teléfono.
- Servicios básicos.
- La renta del local.
- Material de oficina.
- Mantenimiento de oficina.

Dentro del primer año de operaciones de la consultoría los gastos operativos serán los siguientes:

Gastos operativos

Gastos operativos	
Rubro	AÑO
	1
Servicios básicos	900
Material de oficina	3000
Servicios de teléfono e internet	1197
Total, gastos operativos	5097

Fuente: Elaboración Propia.

A partir del segundo año los rubros para gastos operativos se incrementan en la siguiente tabla:

Gastos operativos				
Rubro	Año			
	2	3	4	5
Servicios básicos	3600	3744	3893.76	4049.51
Renta	54000	56160	58406.4	60742.66
Material de oficina	12000	12000	12000	12000
Mantenimiento de oficina	24000	24960	25958.4	26996.74
Servicio de teléfono e internet	4788	4788	4788	4788
Total, gastos operativos	98388	101652	105046.56	108576.91

Fuente: Elaboración Propia

Gastos de venta

Son aquellos egresos asociados con el pago de elementos necesarios para dar a conocer al mercado sobre la consultoría dentro de este rubro son considerados.

- Anuncio publicitario en pantalla de edificio latino
- Página web

Gastos de ventas					
Rubro	Año				
	1er año	2do año	3er año	4to año	5to año
Anuncio publicitario en pantalla	42000	43680	45427.2	47244.29	49134.05
Página web	2400	2496	2595.84	2699.67	2807.66
Total, gastos de ventas	44400	46176	48023.04	49943.96	51941.71

Fuente: Elaboración Propia.

Gastos de amortización y depreciación

Estos corresponden a los rubros calculados para los activos fijos y activos intangibles

Son considerados a partir del segundo año de funcionamiento de la consultoría puesto que es un período en que se realiza la adecuación del local físico.

La siguiente tabla detalla los gastos de amortización y depreciación de la consultoría.

Gastos de amortización y depreciación				
Rubro	Año			
	2do año	3er año	4to año	5to año
Depreciación	31029.84	31029.84	31029.84	15514.92
Amortización	2141.38	2141.38	2141.38	2141.38
Total	33171.22	33171.22	33171.22	17656.3

Fuente: Elaboración Propia.

Una vez identificado los gastos en que incurrirá la agencia para su correcto funcionamiento se establecen los valores anualmente.

Los egresos del primer año son detallados a continuación en la tabla

Total, egresos	
Rubro	AÑO
	1
Gastos de administración	6500
Gastos operativos	5097
Total, gastos de venta	44400
Total, egresos	55997

Fuente: Elaboración Propia.

Estados financieros

Los estados financieros son informes que permiten conocer la situación económica de una empresa los recursos con los que cuenta, los resultados que ha obtenido, la rentabilidad que ha generado, las entradas y salidas de efectivo que ha tenido.

En toda entidad de servicios o industrial se debe preparar por lo menos los siguientes informes básicos:

- ✓ Estado de pérdidas y ganancias
- ✓ Balance general
- ✓ Estado de flujo de efectivo

Wedding Planer	
Estado de Resultados del 1ro de Enero al 31 de Diciembre de 2019	
Ventas	\$ 185,150.00
Costos de Ventas	\$ 2,400.00
Utilidad Bruta	\$ 182,750.00
Gastos de Operación	
Venta	\$ 44,400.00
Admon.	\$ 128,400.00
Utilidad Operación	\$ 9,950.00
Gastos Financieros	\$ -
Utilidad Antes de Imptos.	\$ 9,950.00
Impuestos	\$ -
Utilidad Neta	\$ 9,950.00

Fuente: Elaboración Propia

Wedding Planer		PROYECCIONES				
Estado de flujo de efectivo al 31 de Diciembre 2019		200	3RO	4TO	5TO	
Efectivo generado por actividades de operación						
Ingresos	\$ 185,150.00	\$ 229,252.00	\$ 307,524.00	\$ 404,312.00	\$ 541,891.00	
gastos adimon y venta total desembolsos	-\$ 172,800.00 -\$ 172,800.00	-\$ 190,080.00 -\$ 190,080.00	-\$ 209,088.00 -\$ 209,088.00	-\$ 229,996.80 -\$ 229,996.80	-\$ 252,996.48 -\$ 252,996.48	
Total efectivo generado	\$ 12,350.00	\$ 39,172.00	\$ 98,436.00	\$ 174,315.20	\$ 288,894.52	
Efectivo generado por actividades de inversión						
Ventas activos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
Compra activos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
Total efectivo	\$ -					
Efectivo proporcionado por actividades de financiamiento						
Pagos bancarios	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
Aportaciones de capital	\$ 254,639.01	\$ 254,639.01	\$ 254,639.01	\$ 254,639.01	\$ 254,639.01	
Total proporcionado	\$ 254,639.01					
Amuento en efectivo	\$ 254,639.01	\$ 293,811.01	\$ 353,075.01	\$ 428,954.21	\$ 543,533.53	

Fuente: Elaboración Propia

5.6 Interpretación del proyecto de inversión

Evaluación Financiera

Con el fin de mostrar la viabilidad del proyecto se presenta a continuación la evaluación del mismo mediante herramientas financieras como lo son:

- Tasa Interna de Retorno (TIR)
- Valor Presente

Tasa Interna de Retorno TIR

Ésta sirve para evaluar si es que el proyecto obtiene rendimientos superiores a los que otorgan activos financieros que se consideran libre de riesgo, en México tal activo son los certificados de tesorería de la federación o mejor conocidos como "CETES". A continuación, se muestra el resultado obtenido:

Ingresos Anuales	
0	\$ 185,150
1	\$ 229,252
2	\$ 307,524
3	\$ 404,312
4	\$ 541,891

Gastos Anuales	
Operativos	\$ 113,988.00
Administrativos	\$ 128,400.00
Publicitarios	\$ 44,400.00
Total	\$ 286,788.00

Año	Flujo de caja
0	-\$ 101,638.0
1	-\$ 71,875.4
2	\$ 6,396.6
3	\$ 103,184.6
4	\$ 240,763.6
TIR	24.12%

Fuente: Elaboración Propia.

Nota: crecimiento en costos estimados en un 5% anual = 286,788*1.05 = TIR (C4:C8)

El resultado muestra una TIR de un 24.12% para el quinto año de operación del servicio lo cual nos muestra que se espera que el proyecto tenga una rentabilidad superior a la que el instrumento libre de deuda puede otorgarnos.

Valor Presente

Inversión Inicial	\$245,639.01
Tasa de Descuento	4.50%

Ingresos Anuales	
0	-\$ 50,038.0
1	-\$ 17,695.4
2	\$ 60,576.6
3	\$157,364.6
4	\$294,943.6

VAN	\$ 111,994.27
------------	----------------------

<p>*Valor Presente Neto "VAN"</p> <p>*Tasa de descuento hace referencia al costo de oportunidad de invertir el dinero en otro tipo de instrumento financiero con riesgo cero, como lo es en México los Certificados de Tesorería "CETES"</p> <p>*Formula de calculo de VAN $-C5+(F5/(1+C6))+(F6/(1+C6)^2)+(F7/(1+C6)^3)+(F8/(1+C6)^4)+(F9/(1+C6)^5)$</p>

Gracias al cálculo del Valor Presente Neto, contamos con otra herramienta de evaluación financiera donde constatamos que de realizar el proyecto tendríamos un retorno positivo sobre el costo de oportunidad que se está tomando al elegir la opción del proyecto wedding planner, sobre el uso de instrumentos financieros como lo son los certificados de tesorería "CETES".

5.7 CONCLUSION

Se, expone los diferentes aspectos principales de la idea del negocio, así como las conclusiones que se obtienen.

El plan de empresa para un wedding planner nace de la carencia de este tipo de figura en la ciudad de Uruapan, los servicios que ofrecen en la ciudad, fundamentalmente a personas que se van a casar y no disponen de tiempo suficiente para encargarse de todo lo que conlleva una boda. Para poder llevar el negocio y ofrecer este servicio, el asesoramiento se podrá realizar de forma online si los clientes se encuentran, alejados o un asesoramiento presencial en el establecimiento perfectamente acondicionado, con las instalaciones y medios necesarios ubicados en calle Paraguay colonia los ángeles 60160 Uruapan. También existe una página creada en la red social Facebook para dar a conocer el servicio y poder ver muestras de anteriores trabajos realizados. El asesoramiento a los clientes se hace en función de sus gustos, necesidades y deseos. Para llevar a cabo la organización el día del evento, la empresa contratara una camioneta para poder realizar el desplazamiento de todo lo necesario.

Referente al número de competidores actuales en este sector no es muy elevado en la ciudad de Uruapan y sería un negocio nuevo, en la actualidad no se conoce una consultoría que quiera entrar a competir en este mismo sector. Sería un negocio que tendría gran aceptación, porque es un servicio que está entrando en tendencia en los últimos años y carece de existencia en la zona.

Al tratarse de una empresa de nueva creación se encuentra en una etapa emergente de su ciclo de vida. Teniendo en cuenta su cifra de negocios, el activo que posee y el número de personas que trabajan en el negocio, se considera una microempresa, si el negocio funciona según lo previsto, en un futuro se contrataría más personal ya que se espera un mayor número de bodas, y el ámbito aumentara a otras ciudades cercanas como pueden ser clientes de los Reyes, Apatzingán, Morelia.

La empresa cuenta con una serie de puntos fuertes como son el excelente servicio de atención al cliente adaptándose siempre a sus necesidades cuenta con un plan de marketing adecuado, personal calificado para llevarlos a cabo, excelentes instalaciones y una adecuada organización, además se obtienen diferentes oportunidades del entorno que contribuyen al éxito del negocio como son la posibilidad de solicitar ayudas del sector del gobierno, poca competencia en la ciudad cambios favorables en el estilo de vida, si bien al inicio de la actividad hay que realizar un importante trabajo para darse a conocer y poder así conseguir los primeros clientes, que serán el motor para que el negocio funcione según lo previsto.

Mientras en la parte del análisis financiero se puede afirmar que la empresa es tanto financieramente como económicamente viable ya que presenta una utilidad neta positiva a lo largo de los 5 años.

Así mismo se puede observar que debido al bajo endeudamiento gracias a que se financia en mayor medida con recursos propios, esto genera poco riesgo y alta capacidad de crecimiento. Estas conclusiones se sustentan con el uso de herramientas financieras como lo fueron "TIR" y Valor Presente Neto, las cuales comprueban una viabilidad dentro del proyecto de inversión.

BIBLIOGRAFIA

- Don Hellriegel, Susan E. Jackson, John W. Slocum. (2002). Administración: un enfoque basado en competencias. N/A: Thomson Learning.
- FERNANDEZ Arena, José Antonio, Introducción a la administración. México, UNAM, 1973.
- HERNANDEZ Hernández Abraham HERNANDEZ Villalobos Abraham, formulación y evaluación de proyectos de inversión para principiantes. MEXICO 2003.
- HERNANDEZ Sergio, RODRIGUEZ Jorge, Introducción a la administración teoría general administrativa, origen, evaluación y vanguardia (5ª. Ed) MEXICO 2011.
- HANGRENI Charles, contabilidad administrativa (4ª Ed) MEXICO 2013
- KOTLER Philip y GARY ARMSTRONG, fundamentos de marketing. México, 2008.
- MÜNCH Galindo, Lourdes, Fundamentos de administración, Trillas, 5ª edición, México, 1990 (reimp. 1999).
- PEREZ F. Juan - Veiga Carballo. (2013). El efecto de la financiación del proyecto. En El análisis de inversiones en la empresa (161). España: ESIC EDITORIAL.
- RUSSELL Edward, fundamentos de marketing, Singapur, 2010.
- RODRIGUEZ Valencia, Joaquín, Administración de pequeñas y medianas empresas, Cenace Learning, sexta edición.
- Sergio Hernández y Rodríguez. (2008). Administración: teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad. México: McGraw-Hill .

- Thomas S. Bateman, Scott A. Snell. (2001). Administración: una ventaja competitiva. N/A: McGraw-Hill Interamericana.

Richard L. Daft. (2004). Administration. N/A: Thomson.

- Thomas S. Bateman, Scott A. Snell. (2005). Administración: un nuevo panorama competitivo. N/A: McGraw-Hill .
- URBINA baca, Gabriel, evaluación de proyectos sexta edición, México, 2013

INTERNET

- <http://contenidosabiertos.academica.mx/jspui/handle/987654321/122>
- http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/Agosto_2011/CORREA%20SILVA_FCA/MarcoTeorico.pdf
- <https://books.google.com.mx/books?id=m7-nLoRSyl0C&printsec=frontcover&dq=consultoria&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi-2afhnMjKAhXKm4MKHaGFBqsQ6AEIGjAA#v=onepage&q=consultoria&f=false>
- <http://revistaconsultoria.com.mx/edicion-especial-las-50-empresas-de-consultoria-mas-importantes-en-mexico/>
- <http://www.economia.unam.mx/secss/docs/tesisfe/GomezAM/cap2a.pdf>
- <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mexicocifras/default.aspx?e=16>

- <https://www.nupciasmagazine.com/tipos-de-silla-para-tu-boda.html>
- http://www.manteleriarimar.com/?gclid=EAlaIqobChMlirTQl5fb2AIVgTqBCh3lCQ9JE AAYASAAEgLIUPD_BwE
- <http://banqueteevento.blogspot.mx/2014/06/tipos-de-mesa-para-eventos.html>
- <http://www.manteleriarimar.com/telas>
- https://www.options.es/table/alquiler-de-platos/lineas-de-platos.html?options_univers=254
- <http://site.ebrary.com.millennium.itesm.mx/lib/itesmmhe/reader.action?docID=10747885&ppg=>
- <https://www.liverpool.com.mx/tienda/reproductor-blu-ray-dvd/cat480053>
- <https://www.gob.mx/tramites/ficha/solicitud-de-registro-de-marca-ante-el-imp/IMPI88>