



Facultad de Contaduría y
Ciencias Administrativas

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

***Proyecto de inversión para un spa, implantando sistemas de
gestión de calidad en Tlalpujahua, Michoacán.***

TESIS

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIATURA EN CONTADURÍA**

PRESENTAN:

*Mónica García Chávez
María de los Ángeles Salazar Soto*

Asesor: Dr. Julio César Sánchez Bucio

Tlalpujahua, Mich. Septiembre de 2021.

Dedicatoria

A DIOS

Por habernos permitido culminar una etapa más de nuestras vidas.

A NUESTROS PADRES

Por su apoyo y amor incondicional que día a día nos impulsaron a salir adelante a pesar de las adversidades, su palabra nos motivó, su ejemplo, su sacrificio, su actuar, y su amor día con día, fue lo que realmente nos inspiró para llegar a este momento, este logro también es de ustedes.

A NUESTROS HERMANOS

Por acompañarnos en este difícil camino, han estado con nosotros en momentos felices y a veces amargos, gracias a sus regaños y sus consejos nos dieron el impulso que necesitábamos.

A NUESTROS SOBRINOS

El alma más limpia que nos motivó a nunca rendirnos y a llegar hasta aquí.

Agradecimientos

A NUESTRO ASESOR

De manera especial agradecemos al Dr. Julio César Sánchez Bucio por ser nuestro asesor y dedicarnos tiempo para asesorarnos en este proyecto de Tesis, por su dedicación, entrega y compromiso, por aclararnos cualquier duda para esta investigación y llegar a nuestro sueño de titularnos. ¡Gracias! Dr. Por este gran apoyo.

A NUESTROS MAESTROS

Que han sido la base fundamental para nuestra formación profesional, Gracias al C.P. Juan Carlos Tapia Cerda por ser un maestro que nos acompañó con su experiencia en la mayor parte de la etapa de formación.

A NUESTRA UNIVERSIDAD

Que ha sido el gran ejemplo del saber y de la enseñanza, nuestra segunda casa que nos recibió con los brazos abiertos.

A NUESTROS COMPAÑEROS

De facultad que caminaron junto con nosotras para lograr este sueño.

¡GRACIAS!

Prefacio

El presente Proyecto de Tesis es un resumen para la Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001 para un SPA. La información que en el presente proyecto se maneja fue obtenida de diferentes fuentes de investigación bajo la supervisión del Dr. Julio César Sánchez Bucio.

ÍNDICE

Dedicatoria	2
Agradecimientos	3
Prefacio	4
ÍNDICE DE TABLAS.....	11
ÍNDICE DE FIGURAS	13
RESUMEN	14
ABSTRACT	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
<i>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....</i>	<i>17</i>
INTRODUCCIÓN	18
ANTECEDENTES	19
OBJETIVO	21
<i>OBJETIVO GENERAL</i>	<i>21</i>
<i>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</i>	<i>22</i>
JUSTIFICACIÓN METODOLOGÍA.....	22
HIPÓTESIS	25
METODOLOGÍA	25
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	26
INTRODUCCIÓN E HISTORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, NORMA ISO 9001.	26
1.1 CALIDAD	26
1.1.1 INTRODUCCIÓN HISTÓRICA	26
1.1.2 HISTORIA Y EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD	28
1.1.2.1 HISTORIA DEL CONCEPTO DE CALIDAD	28
1.1.2.2 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD.....	30
1.1.3 DEFINICIÓN DE CALIDAD.....	32
1.1.4 CONTROL DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS.....	33
1.1.5 IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS	34

	6
1.1.6 PARÁMETROS DE CALIDAD	35
1.1.7 ENFOQUES DE LA CALIDAD	35
1.1.8 PRINCIPIOS DE LA CALIDAD	38
1.2 COSTOS DE CALIDAD, CLASIFICACIÓN DE COSTOS	39
1.3 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LAS NORMAS ISO 9001:2015	43
1.3.1 HISTORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	44
1.3.2 ¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD?	46
1.3.3 ¿POR QUÉ IMPLANTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD?	47
1.3.4 BENEFICIOS DE IMPLANTAR UN SGC	50
1.3.5 VENTAJAS Y RIESGOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	52
1.4 DEFINICIÓN DE LAS NORMAS ISO	53
1.4.1 HISTORIA Y EVOLUCIÓN DE LA NORMA ISO	54
1.4.2 ¿QUÉ ES UNA NORMA ISO?	54
1.4.2.1 CARACTERÍSTICAS	54
1.4.3 PROCESO DE REVISIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015	55
1.4.4 OBJETIVOS DE LA REVISIÓN DE LAS NORMAS ISO 9001	56
1.4.5 COMO IMPLANTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001:2015	57
1.5 CERTIFICACIÓN	58
1.5.1 BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN	60
CAPÍTULO II. GESTIÓN DE CALIDAD, DOCUMENTACIÓN, PROCESOS Y AUDITORIA	62
2.1 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD	62
2.2 ESTRUCTURA	63
2.3 DOCUMENTACIÓN	65
2.3.1 LA NORMA ISO 9001:2000	66
2.3.2 ¿QUÉ ES UN "DOCUMENTO"?	66
2.3.3 REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2000	67
2.3.4 IMPORTANCIA DE LA DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	69
2.4 DESARROLLO DE PROCESOS	71
2.4.1 DEFINICIÓN DE PROCESOS	72
2.4.2 TIPOS DE PROCESOS	72
2.4.3 MAPAS DE PROCESOS	72

	7
2.4.4 IMPLEMENTACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	73
2.4.5 ANÁLISIS DEL PROCESO.....	73
2.4.6 MÉTODOS PARA EL DESARROLLO Y MEJORA DE PROCESOS	74
2.5 AUDITORÍA.....	75
2.5.1 DEFINICIÓN DE AUDITORÍA.....	75
2.5.2 PARA QUE SIRVE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD	76
2.5.3 IMPORTANCIA DE AUDITORÍAS INTERNAS	76
2.5.4 PROCESOS DE AUDITORÍA Y SUS ETAPAS.....	77
2.5.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LAS AUDITORIAS DE CALIDAD	78
2.5.6 TIPOS DE AUDITORÍA	79
2.6 NEGOCIO INMOBILIARIO	80
2.6.1 OPERACIONES BÁSICAS.....	80
2.6.2 FLUJO DE TRABAJO Y DOCUMENTO DE LA ACTIVIDAD DE COMPRA – VENTA	81
2.6.3 FLUJO DE TRABAJO EN LA ACTIVIDAD DE ARRENDAMIENTO	82
CAPÍTULO III PROYECTO DE IMPLANTACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015	84
PROYECTO Y OBJETIVOS	84
3.1 ANTECEDENTES GENERALES	84
3.1.1 INTRODUCCIÓN.....	84
3.1.2 ANTECEDENTES DE SPA, ESTRÉS Y BELLEZA.....	84
3.1.2.1 DEFINICIÓN DE SPA	84
3.1.2.2 SIGNIFICADO DE SPA.....	84
3.1.2.3 ¿QUÉ ES UN SPA?	85
3.1.2.4 HISTORIA DEL SPA	85
3.1.2.5 DEFINICIÓN DE ESTRÉS.....	86
3.1.2.6 ¿QUÉ ES EL ESTRÉS?	86
3.1.2.7 CAUSAS DEL ESTRÉS	86
3.1.2.8 TIPOS DE ESTRÉS	87
3.1.3 UBICACIÓN DE LA EMPRESA	89
3.1.4 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	90
3.1.4.1 LA IDEA O NEGOCIO	90
3.1.4.2 RAZONES	91
3.1.4.3 GESTOR DEL PROYECTO	92
3.1.4.4 VALORES CORPORATIVOS	92
3.1.4.5 MISIÓN	92
3.1.4.6 VISIÓN	92
3.1.4.7 OBJETIVOS.....	93
3.1.4.8 VISIÓN CORPORATIVA.....	93

	8
3.1.4.9 MISIÓN CORPORATIVA.....	93
3.1.4.10 POLÍTICAS	94
3.2 SECTOR Y SERVICIOS	94
3.2.1 PERSPECTIVAS DEL SECTOR.....	94
3.2.2 OPORTUNIDADES.....	95
3.2.3 EL PRODUCTO	95
3.2.4 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO	96
3.2.4.1 MASAJE RELAJANTE	96
3.2.4.2 MASAJE CON PIEDRAS CALIENTES	96
3.2.4.3 TRATAMIENTO FACIAL	97
3.2.4.4 AROMATERAPIA	98
3.2.2.5 PRODUCTOS EN VENTA.....	98
3.2.4.6 DETERMINAR COSTOS Y PRECIOS DEL PRODUCTO	99
3.2.5 VENTAJA COMPARATIVA Y VENTAJA COMPETITIVA.....	99
3.2.6 VENTAJA COMERCIAL.....	100
3.2.7 VENTAJA FINANCIERA	100
3.2.8 VENTAJA TECNOLÓGICA	101
3.2.9 PROPUESTA DE VALORES.....	101
3.2.9.1 SERVICIO	101
3.2.9.2 HONESTIDAD	101
3.2.9.3 CORDIALIDAD	102
3.2.9.4 COMPAÑERISMO	102
3.2.9.5 PACIENCIA	102
3.2.9.6 DISCIPLINA	103
4.1 ESTUDIO DE MERCADO	104
4.1.1 MERCADO OBJETIVO.....	104
4.1.2 MERCADO POTENCIAL	104
4.1.2.1 MERCADO POTENCIAL EN CIFRAS.....	104
4.1.2.2 MARKETING.....	106
4.1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA PROYECCIÓN DE VENTA	108
4.1.4 MERCADEO Y COMPETENCIA.....	109
4.1.4.1 GENERALIDADES	109
4.1.4.2 SECTOR DE ESTABLECIMIENTO	109
4.1.4.3 ESTUDIO DE MERCADO	109
4.1.4.4 SISTEMA PRODUCTIVO.....	109
4.1.5 OBJETIVOS.....	110
4.1.5.1 ANÁLISIS FODA.....	110
4.1.5.2 FORTALEZAS	111
4.1.5.3 DEBILIDADES	111
4.1.5.4 OPORTUNIDADES	111
4.1.5.5 AMENAZAS	112

4.1.6 SEGMENTACIÓN DEL MERCADO	112
4.1.7 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	112
4.1.7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	113
4.1.7.2 MUESTRA	113
4.1.7.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS.....	114
4.1.7.4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	114
4.1.7.5 VERIFICACIÓN DE ESTUDIO	126
4.1.7.6 MODELO DE LA ENCUESTA	126
CAPÍTULO V. ESTUDIO TÉCNICO.....	130
5.1 PRESUPUESTO	130
5.1.1 PRESUPUESTO GENERAL DE GASTOS DE PRODUCCIÓN	130
5.1.1.1 NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS.....	130
5.1.1.2 TECNOLOGÍA NECESARIA	130
5.1.1.3 COSTOS DIRECTOS	136
5.1.1.4 GASTOS ADMINISTRATIVOS	137
5.2 ORGANIGRAMA EMPRESARIAL	138
5.2.1 PERSONAL	138
5.2.2 ORGANIGRAMA	139
5.2.3 MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES.....	139
5.2.4 ESPECIFICACIÓN DEL PROYECTO	140
5.2.4.1 LOCALIZACIÓN Y TAMAÑO.....	140
5.2.4.2 CAPACIDAD.	141
5.2.4.3 Distribución del Local.....	141
5.2.4.4 CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA Y ASPECTOS LEGALES.....	143
5.2.4.5 INDUSTRIAL.....	144
5.3 ACTA DE CONSTITUCIÓN	144
CAPÍTULO VI LOS ASPECTOS CONTABLES Y FINANCIEROS	151
6.1 ASPECTOS CONTABLES Y FINANCIEROS	151
6.1.1 ANÁLISIS ECONÓMICO.....	151
6.1.1.1 INVERSIÓN DEL PROYECTO Y REQUERIMIENTOS DE CAPITAL	151
6.1.1.2 FINANCIAMIENTO.	151
6.1.1.3 PRESUPUESTO DE EFECTIVO	152
6.1.2 INDICADORES FINANCIEROS.....	153
6.1.2.1 CÁLCULO DEL VALOR PRESENTE NETO (VPN)	153
6.1.2.2 CÁLCULO DE LA TASA INTERNA DE RETORNO (TIR).	154
6.1.3 ESTADO DE RESULTADOS.....	154
6.1.4 EFECTIVO DE CAJA.....	156
6.1.5 CAPITAL DE TRABAJO	156
6.1.5.1 PRUEBA ÁCIDA.	157

6.1.5.2	PUNTO DE EQUILIBRIO.....	157
6.1.5.3	RAZÓN CORRIENTE.....	158
6.1.5.4	ACTIVO CORRIENTE/PASIVO CORRIENTE.....	158
6.1.5.5	RAZÓN DE ENDEUDAMIENTO.....	158
6.1.5.6	RAZONES DE RENTABILIDAD.....	158
6.1.5.7	ROTACIÓN DEL ACTIVO TOTAL.....	158
6.1.5.8	RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS.....	159
6.1.5.9	RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO.....	159
CAPÍTULO VII EVALUACIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL		160
7.1. IMPACTO ECONÓMICO		160
7.1.1. ASPECTOS A DESTACAR DE SPA NATURALIA.....		160
7.2. COMPROMISO SOCIAL.....		160
7.2.1. EFECTOS DE SPA.....		161
7.3 IMPACTO AMBIENTAL		161
7.3.1 PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL		162
7.3.1.1	ESTRATEGIAS PROACTIVAS	162
7.3.1.2	PLAN DE MITIGACIÓN DE IMPACTOS.....	163
CONCLUSIONES.....		166
RECOMENDACIONES		166
Bibliografía.....		168

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Lista de Presupuesto (Base calculada por las autoras)	106
Tabla 2.	Aplicación de género	114
Tabla 3.	Visita al SPA.....	115
Tabla 4.	Con quien asistiría al SPA.....	116
Tabla 5.	Opinión de visitar a un SPA.....	117
Tabla 6.	Solicitar un servicio de SPA	118
Tabla 7.	Visita al SPA.....	119
Tabla 8.	Servicio del SPA	120
Tabla 9.	Opinión de servicios de SPA.....	121
Tabla 10.	Servicios para asistir a un SPA.....	122
Tabla 11.	Opinión para apertura un SPA	124
Tabla 12.	Servicios ofrecidos	124
Tabla 13.	Tecnología utilizada	130
Tabla 14.	Costos directos	136
Tabla 15.	Gastos administrativos	137
Tabla 16.	OTROS GASTOS.....	137
Tabla 17.	Gastos anuales.....	138
Tabla 18.	Electrónica y muebles	141
Tabla 19.	Muebles, equipos e insumos.....	142
Tabla 20.	Muebles de tratamiento facial.....	142
Tabla 21.	Inversión.....	151
Tabla 22.	Estructura de los activos a invertir	151
Tabla 23.	Presupuesto en efectivo	152
Tabla 24.	PROGRAMA DE EGRESO.....	152

Tabla 25.	Inversión inicial.....	153
Tabla 26.	Calculo TIR	154
Tabla 27.	Estado de resultados.....	154
Tabla 28.	Balance general	155
Tabla 29.	Presupuesto de caja.....	156
Tabla 30.	Capital de trabajo	156
Tabla 31.	Estudio de costos de mitigación de impacto ambiental	164

ÍNDICE DE FIGURAS

figura 1.	Enfoques de la Calidad.....	37
figura 2.	Estructura de los costes de calidad.	41
figura 3.	Estructura de la clasificación de los costos de calidad	42
figura 4.	Estructura de los elementos de un SGC.....	47
figura 5.	Desarrollo del Proceso de un SGC.	74
figura 6.	Componentes de mercado del Municipio de Tlalpujahua.	110
figura 7.	Porcentaje de Genero	115
figura 8.	Entrevistados del Municipio de Tlalpujahua.	116
figura 9.	Asistencia al SPA.....	117
figura 10.	Visita al SPA.....	118
figura 11.	Servicio de SPA	119
figura 12.	Visita al SPA.....	119
figura 13.	Razón para asistir a un SPA.....	120
figura 14.	Opinión de los Servicios	122
figura 15.	Servicios para asistir a un SPA.....	123
figura 16.	Apertura de un SPA	124
figura 17.	Servicios a ofrecer.....	125
figura 18.	Organigrama de la empresa	139
figura 19.	Calculo valor presente neto	153

RESUMEN

El presente “Proyecto de Inversión para el SPA NATURALIA, implantando un Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001:2015 en Tlalpujahua Michoacán”, que ha sido desarrollado para utilizarlo como una herramienta para tener un servicio de calidad y satisfacer al mercado, donde cuenten con un lugar de alta calidad que les permita mejorar su salud.

Este proyecto va encaminado para hombres y mujeres de diferentes edades, religión, diferentes clases sociales, etc.

En el Municipio de Tlalpujahua la sociedad necesita un lugar adecuado para poder relajarse y elevar su rendimiento ante la alta tasa de estrés.

Por esta razón se implementaran los Sistemas de Gestión de Calidad para elevar las expectativas del cliente ofreciéndole los mejores servicios de calidad para la satisfacción de sus necesidades, por ello deberá tener un énfasis en la tecnología, métodos, proceso, equipo de trabajo, personal, etc., para estar al nivel de exigencia del cliente.

Además se pretende aplicar las Norma ISO 9001 para tener un mejor nivel en el mando integral, gestión de conocimiento, gestión de calidad, ambiente, seguridad, y más.

Este SPA contara con equipo capacitado y comprometido para lograr cada uno de los objetivos que se han trazado, brindando un servicio de calidad y así poder ser reconocido en el Municipio.

Palabras Clave: Calidad, Estrés, Estudio mercado, implantación y Normas ISO.

ABSTRACT

This "Investment Project for the SPA, implementing a Quality Management System in Tlalpujahua Michoacán", which has been developed to use it as a tool to have a quality service and satisfy the market, where they have a high-quality location that allows them to improve their health.

This project is aimed at men and women of different ages, religion, different social classes, etc.

In the Municipality of Tlalpujahua, society needs a suitable place to be able to relax and increase its performance in the face of the high stress rate.

For this reason, Quality Management Systems will be implemented to raise customer expectations, offering the best quality services to satisfy their needs, therefore, it must have an emphasis on technology, methods, process, work team, personnel, etc., to be at the level of customer demand.

In addition, it is intended to apply the ISO 9001 to have a better level of comprehensive control, knowledge management, quality management, environment, safety, and more.

This SPA will have a trained and committed team to achieve each of the objectives that have been set, providing a quality service and thus being able to be recognized in the Municipality.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según (Pharma, 2020) Todo el mundo padece estrés en algún momento de su vida y la mayoría de las veces es algo normal y de lo que no debemos preocuparnos. Sentir estrés ante una situación nueva o exigente es normal. Sin embargo, para muchas personas, acaba por convertirse en un problema cuando la situación se alarga en el tiempo. El estrés puede afectar a muchos aspectos de nuestra vida diaria y acabar derivando en una situación más difícil de controlar o incluso en enfermedad.

La vida actual nos somete a constantemente presiones, que nos provocan diversos grados de estrés, se originan por el trabajo, fatiga, ansiedad, tensión, etc., el cual se manifiesta por necesidades insatisfechas.

Múltiples estudios han demostrado que la salud, se relaciona con factores psicosociales en el trabajo, las personas que se encuentran sometidas a estrés, tienden a abandonar el empleo, lo que determina un alto índice de rotación de los miembros de la empresa, sufren cuando se sienten superadas por las demandas laborales exigentes y se tienen crecientes índices de ausentismo, baja productividad, accidentes profesionales y lo más importante, la salud mental y física de los seres humanos.

La finalidad de este proyecto es que los clientes de este mercado encuentren en un solo lugar, un SPA con servicios de alta calidad que les permita mejorar su salud.

Al realizar un sondeo a un grupo de habitantes, nos dimos cuenta que actualmente los SPAS no han brindado un servicio completo para hombres y mujeres ya que sus necesidades de relajación cada vez son mayores, El sector de la relajación tanto masculina como femenina, debería comenzar a consolidarse y dar sus primeros pasos en el Municipio de Tlalpujahua.

La anterior situación refleja circunstancias como el estrés en las personas que han aumentado en los últimos tiempos debido a sus abundantes obligaciones y responsabilidades laborales, provocando un proceso de disminución de recursos

como: atención, memoria, activación fisiológica, rendimiento, etc., que hace que esto disminuya la productividad.

Para enfrentar el estrés existen diferentes técnicas y terapias; una de ellas es el relajamiento que incluye tratamientos como: aromaterapia, masajes anti estrés, música relajante, ambiente de paz y tranquilidad, sauna entre otros.

El Municipio de Tlalpujahua no cuenta con un Centro SPA especializado en reducir el estrés en hombres y mujeres, y la salud de las personas se ven afectadas y no cuentan con un lugar de relajación para poder liberar su estrés y presión.

En la actualidad la mayoría de los SPAS solo tienen enfocado a un determinado sector del mercado como es el de las mujeres dejando de lado el sector masculino.

La creación de un SPA es la respuesta a esta necesidad, donde se ofrecerán las terapias mencionadas para ambos sexos.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Es posible la creación de un SPA donde se ofrezcan productos y servicios de salud en el Municipio de Tlalpujahua?

SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ✓ ¿De qué manera afectaría no implantar un Sistema de Gestión de Calidad en la creación de un SPA en el Municipio de Tlalpujahua?
- ✓ ¿Qué impacto puede causar el crear un SPA en el Municipio?
- ✓ ¿De qué manera afecta la poca liquidez de recursos financieros para la creación del Proyecto de Inversión?
- ✓ Cuáles serán los resultados esperados en un estudio de mercado para determinar la aceptación de un SPA?

INTRODUCCIÓN

En una sociedad tan agitada como la nuestra, es cada vez más difícil encontrar un minuto para descansar y relajarse, al contrario se incrementa la presión, el estrés y el ritmo de vida de las personas es alterado.

En éste entorno se producen cada vez más síntomas de ansiedad, irritabilidad, rigidez muscular, falta de sueño y concentración, que son factores desencadenantes del malestar en las personas, por lo cual es necesario preocuparse por la salud y cuidar de ella para responder mejor a las adversidades que se presentan diariamente, tomando las medidas necesarias que permitan tener un ambiente más confortable y así eliminar el estrés generado cotidianamente.

La solución ante la situación antes mencionada es relajarse. Relajarse es una actividad necesaria e indispensable para el bienestar físico, mental y emocional de cualquier ser humano. El relajarse consiste en tomarnos un tiempo todos los días para nosotros mismos y realizar esas actividades que tanto nos gustan y disfrutamos como leer un libro, darse un baño de burbujas, nadar, ver tu programa favorito, charlar con los amigos, etc.

La creación de un SPA es una opción muy conveniente para personas que viven bajo estas circunstancias y requieren satisfacer estas necesidades con un estilo de vida más saludable.

El SPA nació como un plan de inversión implantado sistemas de gestión de calidad con el fin de crear un lugar para donde se proporcione un espacio y consentir a nuestros habitantes donde converjan el esparcimiento, la salud y el bienestar físico y mental.

Este plan de inversión planteara diversas formas de medición, no todas necesariamente cualitativas, pero sí de gran importancia para ser observadas, con el fin de poder sacar conclusiones sobre las posibilidades económicas y el impacto que genere el SPA.

Este proyecto se adaptara a las necesidades del municipio de Tlalpujahua, ya que este es un lugar prospero que cada día va en crecimiento económico, debido a la visitas de turistas casi todo el año. Su población mantiene ritmos de vida muy acelerados y estresados, es por eso que esta investigación presenta la propuesta para crear un SPA, que además de contribuir a la generación de empleos y a un desarrollo del municipio se busca satisfacer la demanda de las personas que desean cuidar, embellecer y relajar su cuerpo con el fin de cuidar y mejorar la salud y llevar un mejor ritmo de vida.

ANTECEDENTES

Desde nuestros antepasados latinos, en tiempos del imperio romano se designaba con la expresión Salute Per Aqua a los lugares de aguas minerales y termales a los que la gente asistía con el fin de obtener resultados curativos para diversas afecciones (Alterna).

(Bohórquez, 2012) Dice que hoy en día, es innegable el hecho, que la mayoría de las personas que viven en grandes urbes, sufren de alguna patología producida, por el ajetreo constante, de la vida cosmopolita. Es así, como muchas personas, sufren de estrés u otros desordenes producidos por la angustia, la falta de tiempo o la sobrecarga laboral.

Según (Deborha, 2015) en la época actual, el asistir a un SPA como forma de relajarse es una costumbre muy difundida en casi todos los países del mundo, especialmente en las zonas urbanas.

Este Proyecto para el plan de inversión implantado sistemas de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001:2015 tendrá el fin de crear un lugar donde se proporcionara un espacio y consentirá a nuestros habitantes donde reúnan para el esparcimiento, la salud y el bienestar físico y mental.

La Calidad, la Certificación y la Mejora del día a día, son elementos que a lo largo del tiempo ha sido parte fundamental para la evolución de las empresas.

Sin embargo es evidente que si se aplican de manera adecuada serán empresas eficaces y eficientes ante la competitividad y exigencia del cliente.

(Navarro, 2015) Dice que los Sistemas de Gestión de Calidad y la importancia de estos es lograr poner en marcha un conjunto de elementos para alcanzar la máxima calidad de los productos y servicios que se ofrecen al cliente, el cual se busca la satisfacción de estos.

Contar con un Sistema de Gestión de Calidad bien implantado en las organizaciones es una meta segura para alcanzar los mejores objetivos que se trazaron y desarrollarlos eficientemente.

Iván Torres comenta que para una buena implantación de Gestión de Calidad deben aplicarse 4 elementos que son la base para lograr el objetivo y son:

- Los recursos que se tengan disponibles en la organización.
- Los procesos de trabajo.
- Las políticas de trabajo que se hayan definido.
- Y los objetivos que se hayan determinado.

Una vez que se ha planificado la estructura, las actividades se preparan para cumplir con las metas de calidad, teniendo como resultado la satisfacción del cliente.

Durante los años noventa aparecieron las normas ISO y para la calidad se utilizará la 9001.

Dentro de este proyecto las Normas ISO (Organization for Standardization) Organización Internacional para la estandarización, son fundamentales ya que se deben integrar el Sistema de Gestión de Calidad de una Organización y como deben funcionar en conjunto para asegurar la calidad de los bienes y servicios que prestara la empresa al consumidor.

La Norma ISO 9001 jugara un papel importante dentro de la implantación para el proyecto de Inversión del SPA, y se aplicara en el Sistemas de Gestión de Calidad.

Actualmente la empresa se encuentran en un entorno cambiante en los diferentes ámbitos, por lo que es necesario adaptarse a las nuevas situaciones con el fin de ser competitivas y eficientes en el mercado teniendo como base a los sistemas de Gestión de Calidad, por lo que aplicarlos en el entorno empresarial tendrán nuevas tendencias en la mejora continua, cuadro de mando integral, gestión del conocimiento, gestión de calidad, ambiente, seguridad, etc. Los modelos de gestión que las empresas asumen buscan alcanzar la excelencia. Por lo que implementar la Gestión de Calidad en las actividades de una empresa se ha convertido en una necesidad para satisfacer al cliente interno y externo.

Un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) es un conjunto de elementos relacionados entre sí y orientados en una forma de trabajar basado en procesos, con una política de trabajo para alcanzar objetivos.

Por lo tanto Iván Torres comenta que un Sistema de Gestión de Calidad es un conjunto que se relacionan entre si bajo procesos de trabajo orientados en alcanzar la calidad de un producto o servicio, los elementos que lo componen son importantes para cualquier Sistema de Gestión que se enfocan en la calidad del producto o del servicio con el que trabaje la organización.

(Torres, s.f.) Dice que para implementar un SGC se debe basar en cuatro elementos importantes que son: recursos humanos, recursos económicos, infraestructura y equipos y conocimiento y experiencia.

Además se menciona que existe una estrecha relación las normas ISO 9001 con el Sistema de Gestión de Calidad.

OBJETIVO

OBJETIVO GENERAL.

El objetivo general es elaborar un Proyecto de Inversión para crear un Spa en nuestro municipio, que lleve a cabo las necesidades planteadas en donde se presten servicios dirigidos a toda la comunidad (hombres y mujeres) del

Municipio de Tlalpujahua y turistas que quieran tener un momento para consentirse tanto de relajación como emocional, con base en la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad para esta Inversión.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar un estudio de mercado para identificar los principales factores que influyen para asistir a un SPA
- Definir la viabilidad financiera y económica del proyecto a partir del estudio de mercado.
- Estructurar los fundamentos de la Responsabilidad Social Empresarial que le competerían a SPA.
- Diseñar un plan de mercadeo y una campaña publicitaria de acercamiento a la población y de información acerca de los servicios y los precios respectivos.
- Determinar los mecanismos empresariales y legales para sentar las bases de un Desarrollo Sostenible a mediano y largo plazo.
- Diseñar un Plan de Negocios consistente en crear un SPA en el municipio de Tlalpujahua Michoacán.

JUSTIFICACIÓN METODOLOGÍA

Esta tesis académica podrá aportar material como fuente de consulta e información, así como de apoyo para otras tesis de la misma Licenciatura, debido a que los Sistemas de Gestión de Calidad son una base importante para la inversión en un proyecto nuevo de una empresa de cualquier giro, este proyecto reforzara los conocimientos de estudiantes en el futuro.

Las empresas podrán utilizar este proyecto de tesis, ya que les ayudara a conocer los Sistemas de Gestión de Calidad que se implementaran en las Inversiones de las entidades para un mejoramiento óptimo de crecimiento.

De manera personal confié en mi capacidad para poder realizar este proyecto y aportar los conocimientos que adquirí durante mi paso por la prestigiosa

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo y poderlos aplicar adecuadamente.

Por lo que se considera que es importante la aplicación de Gestión de Calidad para las actividades de organizar, planear, ejecutar y controlar las actividades que se realizaran día a día en un SPA, ya que el objetivo es que arroje resultados reales al momento de tomar decisiones en la empresa y se facilite el funcionamiento.

Para este trabajo de investigación se aplicaran las herramientas necesarias para una mejor inversión y que se tenga un proyecto de investigación productivo y provechoso para el SPA en Tlalpujahua.

En la actualidad, la población en general maneja un ritmo de vida acelerado, por estos motivos las empresas consideran la necesidad de brindar un espacio, donde se puedan incorporar en sus rutinas diarias, técnicas de relajación para ayudar a prevenir y mejorar enfermedades y tensiones disminuyendo el ausentismo laboral, las incapacidades médicas, el estrés mental y físico renovando la energía de los trabajadores, aumentado su estado de ánimo y contribuyendo a una mejor productividad.

En este SPA se quiere proyectar salud, cuidado y bienestar, no solo estar enfocados en los servicios empresariales, sino también que se generen recursos económicos para que sea un proyecto productivo y brindar un mejor espacio de relajación.

Actualmente las personas han adquirido una cultura de la salud, dicho acontecimiento ha propiciado la apertura de lugares específicos en donde se pueda satisfacer dichas necesidades.

El desarrollo de este proyecto se sustentará en las múltiples oportunidades existentes para ofrecer un servicio especializado en el mejoramiento corporal y salud mental. Consecuentemente se estudiara la viabilidad de crear un SPA de acuerdo a la demanda de los servicios.

Para el SPA la presencia en este sector es económico, pero también encuentra una necesidad en el desarrollo futuro del Municipio. Al crear esta alternativa para las distintas necesidades.

Con los antecedentes expuestos en el Planteamiento del Problema vemos que son varias las justificaciones que se tendrán en el presente trabajo. El SPA atenderá tanto a hombres y mujeres.

La investigación que se realizara corresponderá a la investigación de campo y de aplicación. Esta fase de investigación de mercado se aplicará el Sistema de Gestión de Calidad.

Tlalpujahua es un Municipio comercial activo, donde se producen acelerados cambios en los trabajadores en las indistintas áreas laborales y rutinas de trabajo, modificando el entorno laboral y aumentando la aparición y/o desarrollo de enfermedades crónicas por estrés. Con el SPA se busca satisfacer las necesidades de las personas para combatir los malos hábitos, altos niveles de estrés, cuidado personal y ofrecer una mejor calidad de vida atreves de los diferentes servicios que se ofrecerán.

Este proyecto tiene como propósito aplicar en su contenido la posibilidad de Inversión con Sistemas de Gestión de Calidad en la creación de un SPA, y por ello brindar un espacio a los habitantes y turistas tratamientos de relajación para reducir sus tenciones.

El SPA ofrecerá un servicio de calidad a precios accesibles atendiendo según las necesidades y demanda con proyecciones de rentabilidad favorables para inversionistas que deseen experimentar en un mercado con posibilidad de crecimiento y que aporte al desarrollo económico del sector.

Esta situación justifica la realización del mismo, por lo que se contara con una serie de pasos para su desarrollo y que facilitara las decisiones eficientes para la aplicación de los recursos.

HIPÓTESIS

Al analizar y realizar el diagnóstico de la empresa “SPA NATURALIA”, se podrá hacer la propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad que permitirá mejorar procesos; y por ende ofrecer productos y servicios de una calidad.

METODOLOGÍA

Para la realización del presente trabajo se ha utilizado, además de la bibliografía de las asignaturas propias del grado en administración y dirección de empresas, numerosa información obtenida de bases de datos, tesis, blogs y documentos a través de internet.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

INTRODUCCIÓN E HISTORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, NORMA ISO 9001.

1.1 CALIDAD

El concepto de calidad tiene diferentes definiciones tanto en diccionarios, literatura, como en revistas y que han tenido una evolución con el tiempo, Calidad es aquella cualidad de las cosas que son de excelente creación, fabricación o procedencia, Calidad describe lo que es bueno, por definición, todo lo que es de calidad supone un buen desempeño, según la revista (Redaccion, 2019).

La revelación del significado comienza con la definición de la palabra cliente. Un cliente es “cualquiera que se ve afectado por el servicio, el producto o el proceso”. (Maella, 2020)

(Romero, 2017) Comenta que la calidad está identificada por la frase “aptitud para el uso” o “aptitud para el empleo” o “satisfacción del cliente” o “conformidad con los requisitos”. Estas nociones no representan sino ciertas facetas de la calidad.

1.1.1 INTRODUCCIÓN HISTÓRICA

Podemos decir que la calidad es un fenómeno actual por el que las empresas se han interesado en el siglo XX, donde han adoptado acciones, medidas y soluciones orientadas a la mejora de procesos internos de la organización, cuyo objeto principal es aumentar el nivel de satisfacción de clientes.

El concepto de calidad ha sufrido constantes cambios a lo largo de décadas y que han tomado una importante evolución en el tiempo.

El concepto de Calidad es aplicado desde la antigüedad en la cultura egipcia al aplicarla en la construcción de sus pirámides.

Por otro lado el concepto de Calidad se relaciona con nuevas ideas como: Control de Calidad, Planificación de Calidad, Mejora Continua de Calidad, Calidad Total, entre otros y que lo enfoca a diferentes propósitos pero teniendo el mismo objetivo comenta (Joshwua, 2019).

La Calidad, antes que una disciplina, es una cultura que debe absorber toda la empresa (alta dirección, ejecutivos, mandos intermedios, personal especialista y restantes), se requiere conocer cómo nació, como evoluciona, como está actualmente y como se visibiliza en el futuro para las organizaciones, lo comenta Prieto Diego José.

Dentro del texto de Historia y Evolución se mencionaran los diferentes puntos de vista de los Pioneros del Concepto de Calidad según (María, 2018).

En la actualidad cualquier organización, ya sea pública o privada, independientemente de su actividad requiere proporcionar sus productos y/o servicios que compensen no solamente las necesidades del cliente y de los usuarios, sino satisfacer las expectativas de los mismos.

A su vez los clientes y/o usuarios se vuelven cada vez más exigentes al contar con una variedad infinita de productos o servicios. Con la tecnología les permite contar con la información actualizada para comparar, exigir y permitirles obtener cada vez más por lo que pagan y no se conforman con los productos o servicios que garanticen su completa satisfacción lo menciona (SGC, 2015).

En este sentido surgen las Normas ISO, como una herramienta de apoyo para las empresas con criterios que completen los requisitos de los productos y servicios. Estas Normas auxilian a la organización de cualquier tipo demostrar su capacidad para proporcionar productos o servicios que cumplan con las especificaciones y requisitos.

Las Normas ISO abordan diversos aspectos de la Gestión de Calidad y se han elaborado para asistir a las organizaciones en la implementación y operación de Sistemas de Calidad eficaces.

Por lo que se menciona que para tener un buen SGC se aplicara la Norma ISO 9001 toda en su conjunto facilitara una buena operación de la entidad.

1.1.2 HISTORIA Y EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD

1.1.2.1 HISTORIA DEL CONCEPTO DE CALIDAD

Para entender el concepto de calidad nos debemos remitir al siglo XX. Ya que el concepto de calidad ha sufrido importantes cambios a lo largo de décadas, especialmente cuando asumió un rol importante en las necesidades empresariales y ha evolucionado a través del tiempo.

Según (Romero, 2017), de la Revolución Industrial hasta nuestros días se debe tener una interpretación relacionada del mismo hasta la actualidad; se debe entender que no es un concepto estático sino dinámico y que la sociedad en su cursar histórico lo ha ido adoptando a las propias necesidades y objetivos de desarrollo.

En la Revolución Industrial del Siglo XX, el trabajo manual se reemplazó por el mecánico. En la Primera Guerra Mundial los vínculos de Producción adquieren mayor complejidad y surge el papel de inspector; que era la persona encargada de supervisar la seguridad de que los operarios realizaban (María, 2018).

Los primeros estudios sobre la calidad se realizaron en Estados Unidos en el año 1933, comenta (Gutierrez, 2003).

Según W. A. Shewhard (1933) aplico el concepto de control estadístico, con propósitos industriales, cuyo objetivo era mejorar el costo – beneficio de las líneas de producción y si elevar la productividad y la calidad (Gutierrez, 2003).

En el año de 1935 Estados Unidos ideó un Sistema de certificación de la calidad para lograr un verdadero control de la calidad. Las primeras normas norteamericanas funcionaron en la industria militar y las llamaron normas Z1. Inglaterra también aplica estas normas norteamericanas con su apoyo y las llama Sistemas de Normas 600 para participar en la guerra teniendo una clara garantía de calidad y que adoptaron la norma Z1 y posteriormente surgirían las normas Británicas 1008.

W. Edwards Deming (1940) dice que la Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles y que solo el producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio por el que el cliente pague (Gutierrez, 2003).

Joseph M. Juran (1945) (Gutierrez, 2003) comenta que para la palabra calidad tienen diferentes significados pero los más importantes para él son:

- ✓ Calidad.- Consiste en las características del producto que se basan en las necesidades del cliente y brindan la satisfacción del producto.
- ✓ Calidad.- Libertad después de las deficiencias.

Karou Ishikawa (1950) comenta que para la calidad significa la calidad del producto. Para ser más específico, la calidad es del trabajo del servicio, de la información, de procesos, de la gente, del sistema, de la compañía, de objetivo, etc.

Según Philip B. Crosby la calidad es conformidad con los requerimientos y estos deben estar claramente establecidos para que no haya malos entendidos (Gutierrez, 2003).

Armad V. Feingenbaum crea el concepto de Gestión de Calidad, el cual lo define como un sistema eficaz para integrar esfuerzos en materia de desarrollo de calidad, mantenimiento de la calidad realizados por diversos grupos de organizaciones, donde sea posible producir bienes y servicios a niveles

económicos y que sean compatibles para la satisfacción de los clientes (Gutierrez, 2003).

Entonces se puede decir que Calidad es: Cumplir con los requerimientos que necesita el cliente con un mínimo de errores y defectos.

1.1.2.2 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD

El concepto de calidad viene del latín Quálitas y está asociado al atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes o servicios.

Con el tiempo, como ya se ha referido anteriormente al abordar la evolución histórica de la calidad, el término de calidad ha venido evolucionando; anteriormente, la calidad era vista como aquella que el productor era capaz de darle al cliente, es decir, que el sentido del flujo estaba orientado en una sola dirección: productor cliente.

Bajo este concepto la calidad se expresaba como aquella que el productor es capaz de darle al cliente en conformidad con las especificaciones de su producto,

Según (Romero, 2017), la Calidad durante el presente siglo ha evolucionado y se puede apreciar a través de un análisis, considerando cinco etapas de su desarrollo.

1° Etapa. De Revolución Industrial hasta 1930

Desde el punto de vista productivo, represento la transformación del trabajo manual por el trabajo mecanizado, antes esta etapa era artesanal y se caracterizaba en que el trabajador tenía responsabilidades sobre la producción completa de un producto.

En 1900 surge el supervisor, que muchas veces era el mismo propietario, era quien asumía la responsabilidad por la calidad del trabajo. Durante la primera Guerra Mundial, los sistemas de fabricación se hicieron más complicados y

como resultado de esto aparecen los primeros inspectores de calidad de tiempo completo.

2° Etapa. 1930 – 1949

Los aportes tecnológicos a la economía de los países capitalistas desarrollados, permanecieron más o menos similares hasta la Segunda Guerra Mundial. La contribución del control estadístico de la calidad fue introducción de la inspección por muestreo, en lugar de la inspección al 100 por ciento.

El interés principal de esta época se caracteriza por el control que garantice no solo conocer y seleccionar los desperfectos o fallas de productos, sino también la toma de acción disciplinaria sobre los procesos tecnológicos.

Los inspectores de calidad seguían siendo un factor clave del resultado de la empresa, no solo tenían la responsabilidad de la inspección del producto final, sino que estaban distribuidos a lo largo de todo proceso productivo. En esta época la orientación y enfoque de la calidad pasó de la calidad que se inspecciona a la calidad que se controla.

3° Etapa. 1950 -1979

Esta etapa corresponde posterior a la Segunda Guerra Mundial y la calidad se inicia igual que en las anteriores, con la idea de recalcar la inspección, tratando de no sacar a la venta productos defectuosos.

Tiempo después se dan cuenta de que el problema de los productos defectuosos radicaba en las diferentes fases del proceso y que no bastaban con la inspección estricta para eliminarlos.

Durante esta etapa se consideró que este era el enfoque correcto y el interés principal, consistió en la coordinación de todas las áreas organizativas en función del objetivo final. En esta etapa inician los programas y se desarrollan Sistemas de Calidad para las áreas de calidad de la empresas, donde además

de la medición, se incorpora la planeación de calidad, considerándose su orientación y enfoque como la calidad se construye desde interior.

4° Etapa. Década de los 80s.

La característica principal de esta etapa se encuentra en la Dirección Estratégica de la Calidad, el logro de la calidad de toda la empresa no es producto de un Programa o Sistema de Calidad, sino que es la elaboración de una estrategia encaminada al perfeccionamiento continuo de toda entidad.

La responsabilidad de la calidad es en primer lugar la alta dirección, la cual debe liderarse y participar todos los miembros de la organización.

En esta etapa, la calidad era vista como una oportunidad competitiva, la orientación o enfoque que se concibe como la calidad se administra.

5° Etapa. 1990 hasta la fecha.

La cualidad fundamental de esta etapa es que pierde sentido la antigua distinción entre producto o servicio, lo que existe es el valor total para el cliente, esta etapa se conoce como Servicio de Calidad Total.

El cliente de los años 90 solo se dispone a pagar lo que significa el valor para él, es por eso que la calidad es apreciada por el cliente desde dos puntos de vista y que son: calidad perceptible y calidad factual.

Un servicio de calidad total es un enfoque organizacional global, hace que la calidad de los servicios según la perciba el cliente y es la principal alentadora para un buen funcionamiento de la entidad.

1.1.3 DEFINICIÓN DE CALIDAD

Según (Garvin, 1988) “Un producto de calidad es sencillamente aquel que satisface las expectativas del cliente al menor coste”.

Esta definición presenta tres conceptos claves dentro de la gestión de la calidad moderna: expectativas, cliente y menor coste.

Expectativas: Un producto de calidad es el que satisface las expectativas del cliente. Si el producto no las cumple, el cliente no estará satisfecho ya que el producto no responde tal y como él quería. De este modo, si el producto rebasa las expectativas del cliente estará realizando una serie de funciones que tampoco eran las que realmente el cliente demandaba, aunque esta hipótesis no siempre tiene porqué ser negativa.

Cliente: Es toda persona que tenga relación con nuestra empresa. Existen clientes internos y clientes externos. Los externos son aquellos que compran nuestros productos. Los internos son los propios trabajadores de la empresa, los proveedores, acreedores etc.

Menor Coste: el cliente siempre buscará el producto que cumpla sus expectativas a menor precio, aunque no se debe considerar el precio solamente al principio de la vida del producto (precio de venta) sino a lo largo de esta.

1.1.4 CONTROL DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS

Juanma Caurín (Caurin, 2018) (Ávila, 2015) dice que para el éxito y funcionamiento de la empresa se debe asegurar un buen control de calidad de cada uno de los aspectos que se relacionan con el funcionamiento de la empresa, con un objetivo claro para tener una mayor rentabilidad del negocio, pero al mismo tiempo satisfacer las necesidades del cliente y estos poseen un mayor grado de satisfacción.

Por ello podemos decir que el control de calidad es la forma de tener una competencia empresarial en el mercado.

Así mismo los controles de calidad permiten seguir perfeccionando en todos los ámbitos de la organización empresarial.

Estos controles permiten que la entidad alcance niveles altos de calidad y con los que se puede conseguir el rendimiento deseado que la organización desea. Por otro lado los controles no deben verse como modelos, sino como una forma de estudio para para seguir transformando y conseguir una mayor calidad en los diferentes procesos, para poder competir en el mercado, llenar los estándares del cliente y ofrecer productos con una buena calidad.

1.1.5 IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS

Se ha mencionado anteriormente, que la calidad es satisfacer las necesidades de los clientes, esto trae como consecuencia que surja en las organizaciones la importancia de tener calidad en todas ellas.

De acuerdo con Carlos Colunga Dávila, la importancia de la calidad se traduce como los beneficios conseguidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes, como pueden ser: la reducción de costos, presencia y permanencia en el mercado y la generación de empleos.

Pero Bitaliana León Ávila comenta que la buena calidad es una cualidad que debe tener cualquier servicio para obtener un mayor rendimiento en su funcionamiento y durabilidad, cumpliendo con normas y reglas necesarias para satisfacer las necesidades del cliente (Ávila, 2015).

La Calidad dentro de una organización es un factor importante que genera satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y provee herramientas prácticas para una gestión integral. Hoy en día es necesario cumplir con los modelos de calidad para lograr entrar a competir en un mercado cada vez más exigente; para esto se debe buscar la mejora continua, la satisfacción de los clientes y la estandarización y control de los procesos.

Como se sabe, la calidad dentro de una empresa es un factor clave que produce satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas. La importancia de la calidad

en una empresa es dotar de herramientas prácticas a la organización para una gestión integral.

1.1.6 PARÁMETROS DE CALIDAD

➤ Calidad de diseño:

La calidad de diseño engloba todas las funciones y características de un producto. Pero frecuente se piensa que la palabra calidad se refiere solo a este aspecto.

Un producto tendrá calidad de diseño elevada cuando consiga cumplir las expectativas del consumidor en los aspectos que elija.

➤ Calidad de conformidad:

La calidad de conformidad mide el grado en el que se cumplen las especificaciones del producto. Para que este tipo de calidad exista es necesario que anteriormente haya un diseño o patrón con el que medirse.

Este tipo de calidad también está relacionada con la fiabilidad o cumplimiento de las expectativas del cliente en el tiempo determinado o especificado para ello.

Por lo tanto, lo que espera el cliente influye en el grado de fiabilidad que se le va a pedir a un producto por lo que la calidad de conformidad también se tiene que adaptar a lo que el cliente espera.

Una alta calidad de conformidad es más barata para el fabricante ya que reduce los costes derivados de rechazos, desechos, inspección entre otros, por lo que los costes totales se reducen. Aunque para cumplir esto son necesarios unos gastos mayores en diseño, maquinaria etc. Según Nebrera (2016).

1.1.7 ENFOQUES DE LA CALIDAD

De acuerdo con Enfoque de gestión de calidad se refiere a un sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de

principios, prácticas y técnicas para la mejora de calidad. Los enfoques contienen entonces tres dimensiones:

Principios que asumen y guían la acción organizativa.

Prácticas (actividades) que incorporan para llevar a la práctica los principios.

Técnicas que intentan hacer efectivas estas prácticas.

(Gómez, 2015) Comenta que si estamos interesados en proporcionar valor a los clientes, debemos considerar como podemos mejorarlo, para ello hay una serie de enfoques que son fundamentales para la práctica de la Gestión de la Calidad.

- ✓ Enfoque al cliente. Crear valor para nuestros clientes tendrá que ser obsesivo y entender a nuestros clientes, sus necesidades y expectativas.
- ✓ Enfoque estratégico. La gestión de la calidad debe ser una tarea estratégica. Si las empresas quieren sobrevivir y avanzar a través de la entrega de valor a sus clientes entonces deben tratar esto como un objetivo estratégico clave, para ello se debe dar la creación de una visión estratégica y la implementación de la empresa mediante objetivos y acciones asociadas que implican un compromiso y enfoque a largo plazo.
- ✓ Liderazgo enfocado. Nada sucede, en cualquier organización, sin el compromiso de los líderes, su conducción activa de la estrategia y un compromiso positivo constante con la ampliación.
- ✓ Enfoque en procesos. Los resultados son los impulsados por la aplicación efectiva de los procesos correspondientes. El énfasis debe pasar de la evaluación del resultado al desarrollo y control de los procesos para entregar valor al cliente.
- ✓ Orientación a las personas. Trata fundamentalmente de las personas. Los procesos solo son eficaces en la entrega de valor para el cliente si se asocian con comportamientos apropiados de los individuos involucrados. Un excelente proceso puede ser dañado por un miembro de equipo desmotivado o mal entrenado.

- ✓ Enfoque científico. Se basa fundamentalmente en el método científico que es planificar, hacer, verificar y actuar. Donde se evalúan las decisiones basadas en la evidencia y los datos, dichas evaluaciones son, a su vez, utilizadas para impulsar nuevas iteraciones de acción.
- ✓ Mejora continua, innovación y aprendizaje. La mejora de procesos en una organización, no se trata simplemente de responder a problemas, se trata de buscar soluciones en forma proactiva, aprendiendo acerca de los procesos, de los clientes y de sus comportamientos para mejorar las prácticas existentes o para innovar en el desarrollo de nuevos mercados, procesos y prácticas.

Podemos gestionar o administrar la calidad y debemos entender sus enfoques antes mencionados como resultado de avance de los procesos en su totalidad. Siendo así que la Gestión es mejor vista con un enfoque holístico que implica la suma de todas las partes.

Enfoques de la Calidad



figura 1. Enfoques de la Calidad

Fuente: Elaboración propia, 2020

1.1.8 PRINCIPIOS DE LA CALIDAD

Jesús Alberto (Pérez, 2014), nos dice que la calidad se establece por 13 principios:

1. Hacer bien las cosas desde la primera vez.
2. Satisfacer las necesidades del cliente (tanto externo como interno ampliamente)
3. Buscar soluciones y no estar justificando errores.
4. Ser optimista a ultranza.
5. Tener buen trato con los demás.
6. Ser oportuno en el cumplimiento de las tareas.
7. Ser puntual.
8. Colaborar con amabilidad con sus compañeros de equipo de trabajo.
9. Aprender a reconocer nuestros errores y procurar enmendarlos.
10. Ser humilde para aprender y enseñar a otros.
11. Ser ordenado y organizado con las herramientas y equipo de trabajo.
12. Ser responsable y generar confianza en los demás.
13. Simplificar lo complicado, desburocratizando procesos.

Todo lo anterior nos lleva a un producto o servicio con calidad, al tener más calidad se puede vender más y se tiene un mejor servicio, por lo consiguiente, se genera más utilidad, que es uno de los objetivos principales de todas las empresas.

1.2 COSTOS DE CALIDAD, CLASIFICACIÓN DE COSTOS

Los costes de la calidad son los desembolsos que tiene la empresa para asegurar y garantizar la calidad de sus productos o servicios, así como las pérdidas sufridas cuando no se logra la calidad.

Según Geo (tutoriales, 2015) Haga el producto correcto, correctamente, la primera vez. Probablemente se ha escuchado dicha afirmación que deja de manifiesto que en la gestión de empresas es vital conocer los costos asociados a la calidad y su influencia en la competitividad.

Sánchez (Moreno, 2016) dice que dentro de los costes de calidad encontramos dos categorías principales:

1) Costes de conformidad: Son los costes voluntarios en los que la empresa incurre para detectar o evitar que se produzcan defectos, o lo que es lo mismo costes de no conformidad.

Estos costes pueden dividirse a su vez en:

- Costes de detección: son los costes de inspección y control.
- Costes de prevención: son los costes incurridos para evitar que se produzcan defectos.

2) Costes de no conformidad: Son los producidos como consecuencia de defectos o fallos. Estos costes pueden dividirse a su vez en:

- Costes de anomalías internas: son los costes en los que se incurre mientras el producto está dentro de la empresa o bajo su control.
- Costes de anomalías externas: son los costes producidos después de la entrega del producto.

Los principales costes respecto a las anomalías internas son:

- Rechazos y mermas: Es el coste de los productos o piezas eliminados por defectuosos y que no pueden ser servidos al cliente o utilizados en el

proceso. Pueden ser eliminados durante la producción o una vez terminados.

- Retoques y reparaciones: Es el coste de las operaciones que se realizan sobre producto no conforme para hacerlo conforme a las especificaciones y permitir su envío al cliente.
- Compras inutilizables: El coste de los productos o materias primas que no pueden utilizarse como estaba previsto debido a errores de aprovisionamiento o cambios en el diseño.
- Averías de los equipos: El coste de las paradas de máquina o averías producidas por mal uso, defecto de mantenimiento, etc.
- Desvalorización del producto: Cuando su precio de venta disminuye por defecto de fabricación o por sobreproducción (se fabrica más producto del que se puede vender).
- Rotura de stock: Se produce cuando la empresa se queda sin producto, lo que supone que tenga que parar la producción (si se queda sin materia prima o materiales) o perder ventas (si se queda sin producto terminado).
- Contaminación: Las inversiones y gastos de explotación de las instalaciones de descontaminación que tenga que hacer la empresa. También se incluyen aquellas multas que pueda tener por contaminación o vertidos ilegales.

En cuanto a las anomalías externas podemos destacar:

- Reclamaciones de clientes: Son los costes ligados al tratamiento de las reclamaciones y a sus consecuencias.
- Garantías: Es el coste de los productos entregados gratuitamente a los clientes por estar en garantía. También se incluyen los costes de funcionamiento de la parte del servicio postventa dedicado a garantías.
- Descuentos: Los descuentos realizados de forma excepcional para compensar los efectos de una entrega defectuosa.

- Campañas de sustitución de productos defectuosos: El coste del personal, las piezas y las campañas de publicidad necesarias para informar del defecto y la necesidad de sustitución.
- Indemnizaciones: El pago por daños causados a terceros debido a la mala calidad del producto o del servicio.
- Pérdida de clientes: El pago por daños causados a terceros debido a la mala calidad del producto o del servicio.

Estructura de los costes de calidad.

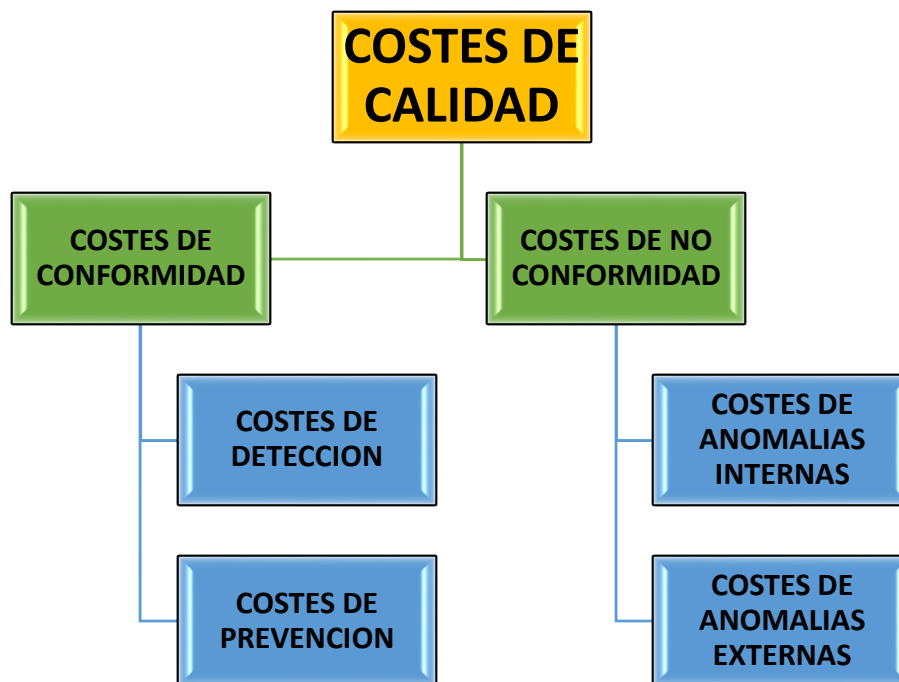


figura 2. Estructura de los costes de calidad.

Fuente: Elaboración propia, 2020

El principio básico del coste de la calidad es que, a medida que se gasta dinero en costes de conformidad, pueden realizarse ahorros superiores con la reducción de costes de no conformidad (Fácil, 2016).

Clasificación de los Costos de Calidad

Usualmente se considera la siguiente clasificación de los costos de la calidad en cuatro dimensiones:

Costos de Prevención. El objetivo es mantener a los costos de fallas (internas y externas) y evaluación al mínimo como son: capacitación focalizada, control de procesos y planificación de la inspección, etc.

Costos de Evaluación. Se incurre en ellos debido a la inspección y comprobación de las especificaciones de calidad y pueden ser inspección y prueba de procesos, Inspección final, auditoría de la calidad, etc.

Costos de fallas Internas. Son los detectados antes del que el producto llegue a manos del cliente externo y pueden ser desechos, reelaboración, análisis de defectos, etc.

Costo de fallas externas. Se incurre en ellos, aun si el cliente no los percibe y se consideran como garantías efectivas, reclamos y/o devoluciones, descuentos o por razones de calidad, etc.

Estructura de la clasificación de los costos de calidad



figura 3. Estructura de la clasificación de los costos de calidad

Fuente: Elaboración propia, 2020

Es importante detectar los problemas asociados a la mala calidad lo antes posible y tratar de evitar que estos lleguen al cliente. Cuando se incurren en costos de fallas externas, el impacto de estos puede ser insospechados.

La naturaleza de los costos de calidad difiere entre organizaciones de servicio y de manufactura. La calidad en las organizaciones de servicio depende de la interacción entre empleado y cliente, lo que significa que los costos de evaluación tienden a representar el porcentaje más elevado de los costos totales de la calidad que en la manufactura. Por otro lado los costos por fallas internas tienden a ser muchos menores para las empresas de servicio con frecuente contacto con el cliente, ya que se tiene poca oportunidad de corregir un error antes de que llegue al cliente, si se llega a ese punto, se puede decir que el error se ha convertido en una falla externa.

1.3 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LAS NORMAS ISO 9001:2015

Según la revista International Organization for Standardization (2011), son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.

(Navarro, 2015) Dice que los Sistemas de Gestión de Calidad es lograr poner en marcha un conjunto de elementos para lograr la máxima calidad de los productos y servicios que se ofrecen al cliente buscando la máxima satisfacción de estos. Por lo que son una herramienta que permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios.

De acuerdo con (Torres, s.f.) un Sistema de Gestión de Calidad es el conjunto de elementos relacionados entre sí, orientados en una forma de trabajar basados en procesos, con una política de trabajo para alcanzar objetivos.

Entonces podemos decir que los Sistemas de Gestión de Calidad fueron creados por empresas que trabajaron en conjunto creando estándares de calidad, con el fin de controlar y administrar eficazmente y de manera similar, los reglamentos de calidad requeridos por las necesidades de las organizaciones para llegar a un fin común en las operaciones.

Actualmente existen más de 640.000 empresas en el mundo que gestionan y administran sus procesos mediante un sistema de Gestión de Calidad y cuentan con la calidad de los productos ISO 9000, la certificación ISO 9001, considera la eficacia y eficiencia (mejora continua) ISO 9004 y la auditoría ISO 9011.

1.3.1 HISTORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Comenta Martínez Carla (Martínez) que un Sistema de Gestión de Calidad es un sistema formal que permite documentar procesos, procedimientos y asignaciones de responsabilidades para que sea posible lograr y alcanzar políticas y objetivos de calidad. Este tipo de sistema permite coordinar y dirigir las actividades de una organización para alcanzar los requerimientos normativos (y también los de los clientes) y mejorar así tanto su efectividad como su eficiencia.

Existen estándares internacionales que especifican los requerimientos para la gestión de calidad (el más importante es el ISO 9001:2015).

Un Sistema de Gestión de Calidad permite tener un objetivo para iniciar procesos que sirven a múltiples propósitos dentro de una organización.

El camino recorrido por los sistemas de gestión de calidad va de la influencia industrial a una priorización de la calidad y la estandarización de procesos.

Esta es una historia que inicio hace siglos, en el momento en que los artesanos empezaron a agruparse en asociaciones llamadas “asociaciones”. Con la llegada de la Revolución Industrial, los primeros proto-sistemas de gestión de calidad empezaron a utilizarse para fijar estándares para el control de productos y resultados.

A lo largo de la Segunda Guerra Mundial, el control de calidad se convirtió en un elemento cada vez más importante, sobre todo para las fuerzas armadas. En este tipo de organizaciones el control de procesos y la simplificación de los mismos son esenciales, y por ello, surgieron las técnicas de control de calidad, muestreo de inspección y publicación de estándares y pautas de entrenamiento.

A lo largo del siglo XX, la importancia de la calidad siguió avanzando, con grandes impulsos competitivos entre Japón y los Estados Unidos. Fue a finales de ese siglo que aparecieron los sistemas de gestión de calidad y a principios del siglo XXI éstos se han nutrido con ideas como la sustentabilidad y la responsabilidad social.

Toda esta historia permite llegar a un punto de la gestión de calidad en que se alcanzan diversos beneficios sistémicos importantes, como son:

1. Alcanzar los requerimientos del cliente, lo que permite crear una confianza en el consumidor e incrementar las ventas repetidas y la recomendación boca a boca.
2. Alcanzar los objetivos de la organización, lo que permite cumplir con reglamentaciones en productos y servicios, un manejo eficiente de los recursos, abrir espacios de expansión, crecimiento y ganancias.

De acuerdo con la Internacional Organization for Standardization (mayo 2011) existen varios Sistemas de Gestión de la Calidad, que dependiendo del giro de la organización, es el que se va a emplear. Todos los sistemas se encuentran normados bajo un organismo internacional no gubernamental llamado ISO,

International Organization for Standardization (Organización Internacional para la Estandarización).

Esta organización comenzó en 1926 como la organización ISA, International Federation of the National Standardizing Associations (ISA). Se enfocó principalmente a la ingeniería mecánica y posteriormente, en 1947, fue reorganizada bajo el nombre de ISO ampliando su aplicación a otros sectores empresariales.

La familia de normas ISO 9000 se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de Sistemas de Gestión de la Calidad eficaces.

Por lo tanto, los Sistemas de Gestión de la Calidad fueron creados por organismos que trabajaron en conjunto creando así estándares de calidad, con el fin de controlar y administrar eficazmente y de manera equilibrada, los reglamentos de calidad requeridos por las necesidades de las organizaciones para llegar a un fin común en sus operaciones

1.3.2 ¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD?

Un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) es un conjunto de elementos relacionados entre sí orientados en una forma de trabajar basado en procesos, con una política de trabajo para alcanzar objetivos. Estos elementos son recursos humanos, recursos económicos, infraestructura y equipos, conocimientos y experiencia, etc.

Estructura de los elementos de un SGC.

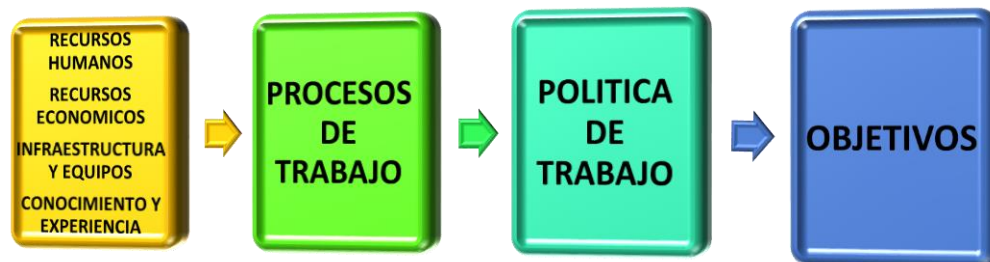


figura 4. Estructura de los elementos de un SGC.

Fuente: Elaboración propia, 2020

Un Sistema de Gestión de Calidad puede tratar una sola disciplina o varias dependiendo de los recursos utilizados y los objetivos a alcanzar.

Por lo tanto Iván Torres comenta un Sistema de Gestión de Calidad es un conjunto de elementos relacionados entre sí bajo procesos de trabajo orientados en alcanzar la calidad de un producto o servicio. Estos elementos son importantes para cualquier Sistema de Gestión de Calidad que se enfocan en la calidad del producto o del servicio con el que trabaje la organización.

1.3.3 ¿POR QUÉ IMPLANTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD?

Iván (Torres, s.f.) Dice que para implementar un SGC se debe basar en cuatro elementos importantes que son:

Recursos Humanos

Los recursos humanos son sin duda el elemento más importante a la hora de implementar tu sistema de gestión de la calidad (los trabajadores son el activo más importante que tiene la empresa).

Lo importante en los recursos humanos es identificar la formación académica que tienen y por otro lado las competencias que han adquirido, es decir, conocimientos, experiencia, habilidad y destrezas.

Para que un sistema de gestión de calidad que funcione se deberá de describir los puestos de trabajo que existen en tu organización.

A la hora de describir los puestos se debe tener en cuenta de definir:

- Las tareas que debe realizar ese puesto de trabajo
- Las competencias que ha de tener (formación académica, experiencia, habilidades y destrezas)

Si se consigue que la persona que ejecuta cada puesto de trabajo es la persona competente habrás ganado mucho en la implantación de tu sistema de gestión.

Recursos económicos

Se necesita dinero para casi todo en la vida. Para implantar un sistema de gestión necesitarás nada o muy poco dinero. Digo muy poco porque existirán determinadas actividades que se consideran necesarias dentro de tu organización pero que deberás realizar para implementar un buen sistema de gestión de la calidad como:

- El mantenimiento de tu infraestructura del cual te hablo en el siguiente apartado.
- Formación y/o capacitación que hayas detectado como necesaria para tus empleados

Respecto a la necesidad o no de trabajar con un software o aplicación web para llevar el sistema de gestión de la calidad en tu organización no es necesario que lo tengas. Todo el sistema de gestión se basara en la actuación, procedimientos

y registros de control que podrías llevar tener en documentos de texto y hojas de cálculo.

Si estás pensado en implementar un software o aplicación web que te ayude con la gestión de la calidad de tu organización será buena decisión sobre todo si facilita la identificación y trazabilidad entre los distintos procesos y registros de control que llevas a cabo.

Infraestructura y equipos

Todo sistema de gestión de la calidad debe cuidar su infraestructura ya que tanto sin trabajadores, como infraestructura, tu empresa no podrá funcionar.

La infraestructura deberá de ser proporcional a al tamaño de tu empresa. Tener una infraestructura sobredimensionada puede ser un problema económico ya que llevará aparejado, seguramente, unos costes importantes de mantenimiento. Y por el contrario, tener una infraestructura por debajo de las dimensiones necesarias te podrá atraer problemas en tu producción diaria porque igual te falta espacio o necesitas de un equipo para realizar cierta actividad para entregar tu producto o prestar tu servicio.

La correcta dimensión de tus instalaciones deberás de llevar a cabo un mantenimiento de la infraestructura y equipos que tengas actualmente en tu organización.

Mantenimiento: conjunto de operaciones y cuidados necesarios para que instalaciones, edificios, industrias, etc., puedan seguir funcionando adecuadamente.

Existen dos tipos de mantenimiento que debes de llevar a cabo en tu organización: preventivo y correctivo.

a) Mantenimiento preventivo: Se planifica y realiza para aquellos elementos cuyas posibles averías pueden significar problemas en el ciclo productivo de tu

organización afectando a la calidad del servicio que prestas y puede afectar a la continuidad de tu negocio.

b) Mantenimiento correctivo: Se realiza a aquellos elementos que han sufrido una avería y se han de reparar.

Conocimiento y experiencia

Son dos activos intangibles, no los ves en tu organización, pero importantísimos en cualquier empresa. La gestión de la calidad y la excelencia se consiguen con la especialización y esta le da van a dar los años de experiencia y conocimientos adquiridos durante la vida de tu negocio.

Durante el tiempo es que en la organización se tendrán proyectos de éxito pero errores también. Lo importante es aprender para ir haciendo las cosas cada vez mejor. Se utilizará la experiencia de los éxitos y errores para implementar un registro de lecciones aprendidas, te ayudará a gestionar cada vez mejor tu negocio.

Del conocimiento generado y experiencia en tu organización dependerá el know-how con el que se trabaja, es decir el cómo llevas a cabo tus procesos y cómo llevas un control de calidad de los mismos.

De acuerdo con Iván Torres, para la implantación de ISO 9001 en los negocios, se debe seguir una ruta eficiente y eficaz para alcanzar los objetivos propuestos.

1.3.4 BENEFICIOS DE IMPLANTAR UN SGC

Según Montes (Luna, 2012) el llevar una buena implantación de un Sistema de Gestión de Calidad le debe ser útil a toda empresa para lograr los objetivos deseados, añadir valor a los productos y servicios teniendo la satisfacción de los clientes y con esto conseguir las ventajas competitivas.

Un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), abarca un sistema de estándares internacionales y normas, para promover el cumplimiento de requisitos de

calidad de la organización. Los productos, servicios y procesos relacionados con estos cumplan con las debidas condiciones que exigen.

Los beneficios de contar con un Sistema de Gestión de Calidad son:

- ✓ Generar mayor eficiencia.- Es tener el objetivo de maximizar la eficiencia y la calidad de los procesos.
- ✓ Estimular la moral de los empleados.- Tener funciones claras y definidas, los sistemas de capacitación establecidos, una clara comprensión de como los roles afectan la calidad y el éxito del negocio y estos son sus propios enfoques.
- ✓ Ofrece reconocimiento internacional.- La ISO 9001 establece los requisitos para la implementación de un SGC, es una marca mundial de gestión de calidad.
- ✓ Mejorar la gestión de procesos.- Los directivos aprenden que mejoras son necesarias para el negocio por medio de un sistema de documentación y análisis.
- ✓ Ofrece niveles más altos de satisfacción del cliente.- ISO 9001 se basa en el principio de una mejora continua.
- ✓ Potenciar la imagen de la empresa para los clientes.- No es mejorar la imagen de la empresa, sino certificarse bajo un SGC y sino se encuentran certificadas les hace perder calidad de imagen.
- ✓ Mejorar la calidad de productos y servicios.- El sistema obliga a analizar detalladamente los procesos y procedimientos de la forma detallada Para conseguir estándares y la fabricación de un producto uniforme y estable en calidad a largo tiempo.
- ✓ Intercambio de conocimientos how-know.- Se deben exponer todos los datos de desarrollo de la actividad, incidencias que hayan podido ocurrir o cualquier otro dato relevante.

- ✓ Simplificar la interacción y comunicación entre los diferentes departamentos de la empresa.- Convocar reuniones bajo orden del día para que ayude a exponer información importante.

Estos son algunos beneficios que reflejan resultados positivos a mediano y largo plazo para la empresa, por lo que establece la importancia de implementar un SGC.

Por lo tanto este entorno se tiene una amplia competencia empresarial y que los consumidores tienen una extensa oferta de productos y servicios.

1.3.5 VENTAJAS Y RIESGOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

De acuerdo con Centanni & asociados (Asociados, 2013) el desarrollo dentro de las organizaciones del sistema integrado de gestión permite un notable ahorro de recursos y de esfuerzos dado que dado que estos sistemas tienen aspectos comunes: tanto el SGC (Sistema de Gestión de la Calidad), SGA (Sistema de Gestión Medioambiental) como el SGSST (Sistema de Gestión de Salud y Seguridad del Trabajo).

Al concebir a toda organización como un sistema, es fundamental considerar que la integración de los diversos sistemas que facilite que los miembros de la organización sean activos de la misma.

Se pueden señalar como ventajas de la integración de los Sistemas de Gestión para una organización:

- Las auditorias de implantación, seguimiento y certificación de todos los sistemas de gestión que hayan establecidos en la empresa se podrán realizar al mismo tiempo, en los plazos correspondientes, por un equipo auditor polivalente. Con ello se reducirían los costos que para una organización supone la preparación de dichas auditorias.
- Un incentivo para la innovación en las organizaciones.

- Simplifica la documentación necesaria que traerá transparencia, facilidad de manejo y reducción de costos de mantenimiento.
- Al tener a un sistema único, por lo tanto es más fácil de manejar, desarrollar y mantener, ayudara, animara y sensibilizaría a las organizaciones a mejorar su competitividad y su imagen en el mercado.
- Mejora de la comunicación interna, participación y confianza del personal.
- Eficacia del sistema de gestión, al establecer en conjunto políticas, objetivos, programas, capacitación, control, monitoreo y revisión.
- Simplificación del proceso de certificación y menor costo.
- Presenta más ventajas competitivas con respecto a cada sistema de gestión por separado a pesar de ser más costoso.
- Mejor satisfacción del cliente y otras partes interesadas.
- Desde el punto operacional, un sistema de gestión integrado cubre todos los aspectos del negocio, desde la calidad del producto y el servicio al clientes, hasta el mantenimiento de las operaciones.

También existen desventajas como:

- Mayor costo de implantación, en relación con un solo sistema particular de gestión.
- Mayor esfuerzo en materia de formación, de organización y de cambio de la cultura empresarial.
- Déficit de personal capacitado para la realización de auditorías de los sistemas de gestión existentes.
- Se requiere de mayor esfuerzo en la planificación, el control de los procesos y en la toma de decisiones.

1.4 DEFINICIÓN DE LAS NORMAS ISO

Es un organismo responsable de regular un conjunto de normas para la fabricación, comercio y comunicación en todas las industrias y comercios del mundo, este término también se le adjudica a las normas fijadas por el mismo

organismo, para homogenizar las técnicas de producción en las empresas y organizaciones internacionales.

1.4.1 HISTORIA Y EVOLUCIÓN DE LA NORMA ISO

Según ISOTools excellense las normas ISO han ido ganando popularidad desde su introducción en 1947 por la Organización Internacional de Normalización. Empresas de todo el mundo utilizan la certificación ISO para lograr una ventaja competitiva en la eficiencia, la comercialización, la rentabilidad y las relaciones comerciales internacionales. Mantener tu empresa al día sobre las normas internacionales puede dar a tu negocio la ventaja que necesita para tener éxito en los mercados globales (Excellence, 2016).

1.4.2 ¿QUÉ ES UNA NORMA ISO?

De acuerdo con PROCEM Consultores es la Organización Internacional de Normalización (ISO, por sus siglas en inglés), conocida también como Organización Internacional para la estandarización, es una organización que se encarga de la creación de estándares internacionales y normas de comunicación, fabricación y comercio a nivel mundial, además se encarga de conformar y promover un sistema que permite la normalización internacional de una gran cantidad de productos y además barca diferentes áreas.

Por otro lado se dice que es un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de una empresa en sus distintos ámbitos. La alta competencia cosmopolita acentuada por los procesos globalizadores de la economía, el mercado y el poder e importancia que ha ido tomando la figura y la opinión de los consumidores.

1.4.1.1 CARACTERÍSTICAS

En estos últimos años, cada vez más empresas han implantado sistemas de Gestión basados en la Norma ISO 9001, centrándose en empresas que implantan y certifica los Sistemas de Gestión de

Calidad con el fin de potenciar la mejora continua en la gestión y la satisfacción de los clientes.

Las características son:

- Nueva redacción para hacer la Norma más genérica y aplicable en las industrias de servicios.
- Nuevos requisitos en contexto de la Organización.
- Enfoque basado en procesos.
- Análisis de riesgos y acciones preventivas.
- Información documentada.
- Control extremo de la provisión de bienes y servicios externos.

Estas entidades son las encargadas de que los requisitos de la Norma se cumplan y están vigiladas por organismos nacionales que les dan su acreditación a las empresas certificadoras para poder conceder el sello de calidad.

1.4.3 PROCESO DE REVISIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015

En noviembre de 2012 comenzaron los trabajos del Grupo de Trabajo (Work Group, WG), perteneciente al Comité Técnico (Technical Committee, CT) de ISO, encargado de la revisión de ISO 9001.

El proyecto se inició con la revisión de todos los comentarios y propuestas de mejora- más de tres mil- que había recibido respecto de la revisión 2008 de la norma por parte de los países miembros de ISO.

Tras pasar por varias etapas de revisiones (del borrador ISO CD al ISO DIS y de ahí al ISO FDIS) finalmente la norma ha sido publicada como ISO 9001:2015 en septiembre de 2015 lo comenta Ricardo (Moreno, 2016).

1.4.4 OBJETIVOS DE LA REVISIÓN DE LAS NORMAS ISO 9001

De acuerdo con Ricardo (Moreno, 2016) algunos de los objetivos estratégicos sobre los cuales el TC (Technical Committee) basó su trabajo fueron los siguientes:

- ✓ Mayor claridad en la redacción: sin perder de vista el rigor en la descripción de los requisitos, se ha apreciado un claro esfuerzo en simplificar y clarificar su redacción.
- ✓ Aplicabilidad de la norma: Se incide en el propósito de que la norma sea aplicable a todo tipo de empresas. Para ello, se ha flexibilizado el contenido de algunos requisitos (por ejemplo, el control de los equipos de seguimiento y medición). Curiosamente desaparece el concepto de exclusión, pero es sustituido por el de no aplicabilidad.
- ✓ Enfoque basado en riesgo: Este nuevo enfoque refuerza el carácter preventivo del sistema de gestión de la calidad que de manera implícita ya estaba presente en anteriores versiones de la norma- no olvidemos que con anterioridad ya existían las acciones preventivas para combatir las no conformidades potenciales. Ahora las acciones preventivas se eliminan y se sustituyen por una herramienta más eficaz como el análisis de riesgos. Para facilitar y flexibilizar esta labor, la norma no incorpora ningún requisito sobre la metodología a aplicar para la gestión de los riesgos.
- ✓ **Flexibilidad en la documentación:** este es un objetivo común a todas las revisiones de la norma. En la revisión de 2015 se concreta en la eliminación de los conceptos documentados, procedimientos, instrucción o registro y su sustitución por el término “información documentada” y la obligación de mantener determinados documentos (como el manual de calidad, o los antiguos “procedimientos documentados obligatorios”) y dejando a criterio de la organización el tipo y el tamaño de su sistema documental.

1.4.5 COMO IMPLANTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001:2015

La norma ISO establece que es lo que figura un buen sistema de gestión de calidad, cabe resaltar la importancia de la implicación de todos los mandos intermedios de la empresa, pero, sobre todo, de la alta dirección que debe de tener un papel relevante que motive al personal, el sistema de gestión debe basarse en un método planificado y sistemático de la calidad.

Estando determinados las tareas y sus procedimientos, por otro lado, los trabajadores son conscientes del modo de desempeñar su trabajo, por lo que ya se adopta el sistema de gestión de calidad.

La actividad productiva de la empresa comienza a ser llevada a cabo siguiendo la normativa de calidad por la que se rigen.

Se deben seguir los siguientes algunos pasos:

- Información: Se debe tener conocimiento de la norma ISO 9000 e ISO 9001 para implementarla en nuestra empresa.
- Planificación: Cada proceso comienza con un plan. Se debe hacer un perfil del plan y preparar un programa de implementación.
- Desarrollo: La norma ISO 9001 requiere una documentación del sistema de gestión de calidad por lo que será necesario desarrollar un manual de calidad, así como los procedimientos requeridos para el sistema.
- Capacitación: Los empleados deberán estar capacitados para trabajar y cumplir con la norma ISO 9001 según los requerimientos del sistema implantado.
- Auditorías internas: Es necesario demostrar que el sistema es eficaz. Debemos comprar un sistema de gestión de calidad con los

requerimientos de la norma ISO 9001 mediante auditorías internas para lo que se deberá formar y capacitar un equipo auditor interno.

- Auditoría de registro: Habrá que contratar a un auditor de registro que realice una auditoría externa. Una vez realizada, el registro estará completado. Se debe solicitar ya que es muy beneficioso la certificación del Sistema de Gestión de Calidad a una empresa certificadora.

1.5 CERTIFICACIÓN

La Certificación de los Sistemas de Gestión es una tendencia al alza entre las empresas, buscan los beneficios que les aportan la certificación, los cuales son vitales para el esfuerzo de las oportunidades de comercio y gestión de la compañía.

Los certificados son documentos que admiten la veracidad de un hecho, además garantizan de forma verdadera que se cumple con una normativa ISO determinada, que los estándares están correctamente implementados.

Cuando una empresa cuenta con las certificaciones pertinentes, se diferencia de la competencia de su mismo sector. Estos certificados suponen la prueba de que estamos ante una compañía competente confiable, por lo que su volumen de negocios se verá afectados positivamente.

Contar con certificado ISO que permite a las empresas llevar a cabo estrategias más competitivas y ambiciosas.

De acuerdo con CTMA Consultores, la Certificación del sistema de gestión de la calidad según los requisitos de la norma ISO 9001 tiene como eje principal el cliente, los procesos que se lleven a cabo dentro de la compañía tienen como objetivo la satisfacción del cliente (Consultores C. 1., 2018).

Por ello debe haber una pre-auditoria y auditoria de certificación, donde el sistema de gestión de calidad se somete a una pre-auditoria por parte de un organismo externo para que la empresa se prepare para la auditoria de

certificación detectando posibles flecos sueltos. Si no se encuentran no conformidades, se solicita cita para la Auditoria de certificación, en caso de que si se hayan detectado, se introducen medidas correctoras para solventarlas antes de la auditoria final.

Si la compañía cumple con los requisitos de la norma ISO 900, al no contar con no conformidades, la empresa obtiene la certificación en la norma ISO 9001, si, por lo contrario encuentran no conformidades, en un plazo de 30 días deberán de solventarse para volver a optar con un sistema de gestión de calidad certificado.

El funcionamiento de la empresa debe ser sometido a auditorías internas periódicas de control para comprobar que no se está originando un desvío del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001.

El certificado ISO 9001 tiene una validez de tres años, antes de agotar ese plazo se debe realizar la renovación en la norma de calidad.

Luis Javier (Cerecedo) comenta que hoy en día la implementación de un sistema de gestión de calidad en las empresas cobra mayor importancia debido a que los mercados se vuelvan cada vez más competitivos, esto permite a las organizaciones posicionar su marca frente a sus competidores, logra Eficientar procesos a través de la implementación de un sistema de gestión bajo la norma ISO 9001.

Para la certificación es importante considerar lo siguiente:

- ❖ Necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad: Las exigencias de nuevos clientes o la detección de necesidades de mejora para satisfacer los clientes actuales.
- ❖ Diseñar el sistema de gestión de calidad: realizada por una consultora o por personal interno que conozca sobre metodología del proceso de certificación.

- ❖ Planificar el sistema: Debe estar debidamente planificado, identificando los procesos que desarrolla la organización, interacciones, la capacitación del personal, entre otros.
- ❖ Formación en calidad: Es sistema es propio de la organización, por lo tanto, la empresa debe contar con el personal para el desarrollo, implementación y sobre todo mantenimiento.
- ❖ Documenta el sistema: La documentación es el soporte de los procesos y permite garantizar la eficacia y repetitividad de los mismos.
- ❖ Auditoria interna: Comprobar el cumplimiento de todos los requisitos de la norma y la debida implementación del sistema de gestión de calidad.
- ❖ Auditoria de certificación: Una vez que se haya comprobado que el sistema de gestión de calidad funciona correctamente y se ha implementado de manera íntegra, un organismo de certificación, llevara a cabo el proceso de certificación.

1.5.1 BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN

Según CTMA (Consultores C. , 2017), estos beneficios derivados de contar con documentos certificados de las normas ISO se ven en distintos ámbitos como son:

- ✓ Mejora de la imagen que se proyecta al cliente y a la sociedad en conjunto.
- ✓ La productividad en su proceso productivo, va en aumento hacia una mejora continua.
- ✓ Incremento de la confianza del entorno de la empresa (clientes, proveedores, etc.)
- ✓ Simplificación de la toma de decisiones, el contenido del tiempo que se le dedica a esta tarea.
- ✓ Las compañías cuentan con certificaciones pertinentes que adquieren características de empresa fiable e independiente.

- ✓ Incremento del volumen de negocio que es derivado de todos los beneficios anteriores y del prestigio adquirido por contar con la norma ISO.

CAPÍTULO II. GESTIÓN DE CALIDAD, DOCUMENTACIÓN, PROCESOS Y AUDITORIA.

2.1 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

Según Consultores Human (Smart), el mercado actual, se caracteriza por su constante crecimiento, requiriéndose cumplir con una serie de procesos y estrategias para estar delante de la competencia. Contar con un Sistema de Gestión de Calidad, brinda valor agregado a los servicios y productos de las empresas que los implantan.

Para implantar un Sistema de Gestión de Calidad, es la definitiva a través de las normas ISO, de entre las que destacamos a los efectos las ISO 9000, constituyen un conjunto de normas sobre gestión de calidad que se pueden aplicar en cualquier tipo de empresa o actividad orientada a la producción de bienes o servicios.

La concepción de estas normas es que para tener éxito continuo en la empresa, es necesario que se dirija de manera ordenada y transparente, mejorando continuamente el desempeño de la organización.

Por lo que necesitaremos conocer los Principios Fundamentales que deben aplicarse durante la implantación del Sistema de Gestión en la organización. Para no olvidar el auténtico sentido de la norma y del Sistema de Gestión, y deben ser tenidos en cuenta en cada decisión, planificación, cambio o acción.

Estos Principios Fundamentales. Deben ser tomados como directriz del objetivo y objeto del Sistema de Gestión, y de no tenerlos en cuenta durante el proceso de implantación, podemos cometer errores de concepto importantes que hagan del Sistema de Gestión una herramienta poco útil y nada eficaz.

Los principios en que se basan estas normas son:

- Enfoque al cliente: Se ha convertido en la prioridad, rebasar las expectativas de lo que buscan nuestros clientes, reflejándose en mayor productividad.
- Liderazgo: Basado en la filosofía ganar – ganar, se obtendrán beneficios para todos los involucrados.
- Compromisos de las personas: El líder debe guiar, pero también debe saber escuchar a sus colaboradores, por ello es importante considerar a los trabajadores, ya que son ellos quienes están encargados de las áreas de trabajo, y pueden colaborar y brindar excelentes ideas.
- Enfoque basado en procesos: La empresa se subdivide en procesos por área o departamento.
- Mejora: Algo intangible, debe ser considerado como uno de los enfoques clave de la organización, mediante el compromiso y el adecuado seguimiento del sistema, buscando siempre dar un valor agregado a cada acción.
- Toma de decisiones basadas en evidencia: Cualquier decisión que tenga cualquier tipo de impacto en la calidad del producto o servicio.
- Gestión de las relaciones: Nuestros clientes esperan que lo prometido sea entregado con calidad y acuerdo a los requisitos establecidos con anticipación.

En el desarrollo de esta norma se ha tenido en cuenta los principios de gestión de calidad enunciados en las normas ISO 9000.

2.2 ESTRUCTURA

La norma ISO 9001:2015 posee una estructura de alto nivel en donde especifica las diversas formas de sistemas de gestión y afirmando que todos los sistemas sean compatibles entre sí. La estructura se encuentra conformada con los primeros tres puntos que se refieren a generalidades tales como, el campo de aplicación, las normas que pueden ser considerarse como referentes sumado de

términos y definiciones, luego del punto cuatro al diez se encuentran los elementos que un sistema de gestión de calidad debe implementar.

- ❖ **Objeto y campo de aplicación:** Cada empresa posee un alcance diferente de acuerdo con su campo y disciplina, este punto define los resultados esperados de acuerdo con la capacidad de satisfacción de los requisitos del cliente en la entrega de productos y servicios sumado a un aseguramiento de la conformidad.
- ❖ **Referencias Normativas:** Cada disciplina contendrá la normativa específica aplicable.
- ❖ **Términos y definiciones:** Incluye los conceptos y definiciones necesarios para el entendimiento y aplicación de la norma.
- ❖ **Contexto de la organización:** La organización debe determinar las cuestiones externas e internas, preguntas como ¿En dónde estamos? y ¿Para dónde vamos? serán de ayuda para la organización para definir su propósito y dirección estratégica, es necesario conocer y comprender a la organización y su contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas como clientes, accionistas, empleados y determinar el ámbito de aplicación del sistema de gestión.
- ❖ **Liderazgo:** Este punto hace énfasis al protagonismo de la alta dirección en el sistema de gestión, dando responsabilidades como informar a los miembros de la organización respecto a la importancia del sistema de gestión y fomentar la participación. Los criterios de compromiso de la gerencia con el sistema de la gestión de calidad son establecidos, así como también requisitos para hacer seguimiento a las políticas de calidad.
- ❖ **Planificación:** En este punto la organización debe prepararse para que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr los resultados previstos y prevenir efectos no deseados a través de definir la metodología de respuesta, los recursos necesarios y cuando se finalizará y evaluar resultados.

- ❖ **Apoyo:** Este punto habla sobre los recursos necesarios, competencia, toma de conciencia, competencia, información documentada, entre otros que forman parte del soporte necesario para cumplir las metas de la organización.
- ❖ **Operación:** Punto en donde la empresa debe planificar y controlar sus procesos tanto internos como externos con el fin de cumplir los requisitos para la entrega o provisión de productos o servicios.
- ❖ **Evaluación del desempeño:** Habla de seguimiento, medición, análisis y evaluación, auditoría interna y revisión por la dirección. Este punto busca definir el momento de comprobar el rendimiento y determinar cómo supervisar o medir algo. En las auditorías internas se obtiene información sobre si el sistema de gestión se adapta a los requisitos de la organización y si la norma es aplicada de manera correcta.
- ❖ **Mejora:** En este punto la empresa debe determinar y elegir las oportunidades de mejora e implementar acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción. Se deben abordar y enfrentar las no conformidades y emprender acciones correctivas. (Norma ISO 9001:2015)

2.3 DOCUMENTACIÓN

Según el comentario de Julián Andrés Ortiz, el sistema de gestión de la calidad tiene su soporte en el sistema documental, por lo que éste tiene una importancia vital en el logro de la calidad pues en ella se plasman no sólo las formas de operar de la organización sino toda la información que permite el desarrollo de todos los procesos y la toma de decisiones, que no es más que la satisfacción de las necesidades de los clientes (Otalvaro, 2010).

Dos de los objetivos más importantes en la revisión de la serie de normas ISO 9000 han sido:

- ❖ Desarrollar un conjunto simplificado de normas que sean igualmente aplicables a organizaciones pequeñas, medianas y grandes.
- ❖ Que la cantidad y detalle de la documentación requerida, sean más adecuados a los resultados deseados de las actividades del proceso de la organización.

La Norma ISO 9001:2000 Sistemas de gestión de la calidad en cuanto a requisitos, ha alcanzado estos objetivos, y el propósito de esta orientación adicional es explicar la intención de la nueva norma específicamente en lo relativo a la documentación.

2.3.1 LA NORMA ISO 9001:2000

Ha reducido significativamente los requisitos de documentación y establece menos preceptos que la versión 1994 de la misma norma. Permite mayor flexibilidad a la organización en cuanto a la forma que escoge para documentar su sistema de gestión de la calidad (SGC). Esto permite que cada organización desarrolle la mínima cantidad de documentación necesaria a fin de demostrar la planificación, operación y control eficaces de sus procesos y la implementación y mejora continua de la eficacia de su SGC, según comenta Iván (Astros, 2008).

Se debe hacer énfasis en el hecho de que la Norma ISO 9001 requiere (y siempre ha requerido) un sistema de gestión de la calidad documentado, y no un sistema de documentos.

2.3.2 ¿QUÉ ES UN "DOCUMENTO"?

Testimonio escrito digno de fe.

A continuación se indican algunos de los objetivos principales de la documentación de una organización, independientemente de que tenga o no implementado un SGC formal:

- a) Comunicación de la Información

Como una herramienta para la comunicación y la transmisión de la información. El tipo y la extensión de la documentación dependerán de la naturaleza de los productos y procesos de la organización, del grado de formalidad de los sistemas de comunicación y de la capacidad de las personas para comunicarse dentro de la organización, así como de su cultura.

b) Evidencia de la Conformidad

Aporte de evidencia de que lo planificado se ha llevado a cabo realmente.

c) Compartir Conocimientos

Con el fin de difundir y preservar las experiencias de la organización.

En el Anexo A se presenta una lista de términos comúnmente empleados en relación con la documentación (tomada de la Norma ISO 9000:2000). Se debe hacer énfasis en el hecho de que, de acuerdo con la Norma ISO 9001:2000, en los requisitos de la documentación, los documentos pueden encontrarse en cualquier forma o tipo de medio, y la definición de "documento" en la Norma ISO 9000:2000, así como también ofrece los siguientes ejemplos:

- Papel
- Disco magnético, electrónico u óptico
- Fotografía
- Muestra patrón

2.3.3 REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2000

La Norma ISO 9001:2000 Requisitos generales, requiere a la organización establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad
- Un manual de la calidad
- Los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional
- Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
- Los registros requeridos por esta Norma Internacional.

En las notas se hace evidente que siempre que la norma exija específicamente de un procedimiento documentado, el medio debe establecerse, documentarse, implementarse y mantenerse.

Además se hace énfasis en que la extensión de la documentación del SGC puede diferir de una organización a otra debido a:

- * El tamaño de la organización y el tipo de actividades;
- * La complejidad de los procesos y sus interacciones, y
- * La competencia del personal.

Todos los documentos que forman parte del SGC tienen que controlarse de acuerdo con la Norma ISO 9001.

Para toda empresa, es muy importante tener definido los tipos de documentos que deben de existir para documentar un sistema de gestión de la calidad, esto contribuye al logro de los requisitos del cliente y mejora de la calidad, a proveer la información apropiada, a la respetabilidad y trazabilidad, a proporcionar evidencias objetivas y a la evaluación y eficacia de los sistemas de gestión de la calidad.

En el Sistema de Gestión de la Calidad, el requisito sobre la Documentación tiene como propósito, establecer cómo está documentado el Sistema de Gestión

de la Calidad en la organización. La norma NTC-ISO 9001:2008, sistemas de gestión de la calidad. Requisitos, identifica dos tipos de Documentos:

✚ Documentos

✚ Procedimientos documentados

Los documentos son la forma como la empresa provee información para el desempeño de las actividades en su organización.

El Procedimiento documentado se refiere a un procedimiento escrito obligatorio, que se exige para describir cómo su organización desempeña la actividad.

2.3.4 IMPORTANCIA DE LA DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Según el comentario de (Falzatev, 2014). La documentación de una empresa representa su capital intelectual, es decir el **saber hacer** que se ha adquirido con la experiencia. Si no se preserva adecuadamente ese conocimiento difícilmente logrado, se podría perder.

Hay varias razones de importancia que tiene la documentación para un sistema de gestión de calidad, entre ellas podemos destacar:

- a) La estandarización de los procesos. Para que un proceso sea debidamente estandarizado, debe estar documentado. Al hacerlo estamos asegurando que las personas ejecuten los procesos de acuerdo a como están escritos. Recordemos que estandarizar un proceso es establecer un nivel de operación (o estándar) que se debe mantener para lograr unos resultados esperados.
- b) La planificación organizacional. En cualquier nivel de la organización, al documentar los elementos importantes, como acciones, recursos y tiempos estamos direccionando o enfocando a las personas a cargo, hacia el logro de determinados objetivos y

metas. La documentación ayuda a mantener el enfoque y la disciplina hacia los objetivos del sistema.

- c) Control de las actividades realizadas. En este caso hablamos de los registros, que son un tipo especial de documento. Básicamente es la información contenida en formatos diligenciados durante los procesos y que nos va a suministrar evidencia o soporte de la realización de determinadas actividades. Los registros nos permiten conocer y evaluar la gestión realizada.
- d) Auditorías. Las auditorías de los sistemas de gestión de una empresa se basan en los documentos que se tengan. Los documentos representan los criterios de auditoría y los registros representan las evidencias de auditoría. De la comparación de estos dos tipos de documentos se establecen los hallazgos de auditoría, que pueden ser fortalezas o debilidades del sistema.
- e) Mejoramiento de procesos. La documentación, nos permite mejorar los procesos consistentemente. La documentación debe servir a los procesos y no los procesos servir a los documentos. Con esto llamo la atención a no generar documentación que pueda entorpecer los procesos. Un proceso bien diseñado debe tener un buen flujo documental.
- f) Capital intelectual. Los documentos guardan el valor más importante de una empresa, que es su capital intelectual, el saber hacer algo bien hecho y por el cual las personas están dispuestas a pagar. El no documentar apropiadamente pone en riesgo la capacidad de atender un mercado. Documentar apropiadamente permite a la empresa generar valor del conocimiento adquirido y volverlo ingreso, por eso se le llama capital intelectual.

De acuerdo a todo lo anterior, los documentos deben presentar unas ciertas características para que sean efectivos:

- Ser aprobados por una persona idónea al proceso antes de ser emitidos.
- Estar debidamente identificados y legibles. La identificación se puede hacer mediante una codificación que no induzca a errores.
- Estar disponibles cuando se requieran.
- Deben ser revisados y actualizados periódicamente.
- Las modificaciones que se vayan a realizar deben ser identificadas al igual que el estado de su revisión.
- Estar vigentes para su utilización y así evitar documentos obsoletos en los procesos que puedan inducir a confusiones.

Además para los registros, estos deben:

- Tener un tiempo de retención (almacenamiento de la información generada).
- Estar accesibles para su consulta.
- Protegidos y seguros, para preservar la información de las condiciones ambientales y de personas no autorizadas.
- Los registros deben tener una disposición final. Una vez se haya cumplido el tiempo de retención qué se va hacer con ellos.

Por último, lo anterior debe estar documentado en procedimientos para su aplicación en el contexto de la Norma ISO 9001.

2.4 DESARROLLO DE PROCESOS

El desarrollo de procesos es la parte fundamental en la realización y aplicación de un sistema de gestión integral de la calidad. Este enfoque le permite a las organizaciones ordenar y gestionar la forma en que las actividades de trabajo van creando un valor para el cliente y otras partes interesadas (Astros, 2008).

Además los procesos permiten una rápida y sencilla identificación de los problemas. Así como la rápida resolución de los mismos e introduce la gestión horizontal, que es aquella que nos muestra todo a un mismo nivel, cruzando las barreras entre diferentes unidades funcionales y unificando sus direcciones

hacia las metas principales de la organización, y también mejora la gestión de las interfaces del proceso.

2.4.1 DEFINICIÓN DE PROCESOS

Es un conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Estas actividades requieren la asignación de recursos tales como personal y material, de acuerdo con Iván (Astros, 2008).

2.4.2 TIPOS DE PROCESOS

Para llevar a cabo este proceso se tomaran en cuenta los diferentes tipos de procesos y se mencionan los siguientes:

- ✓ Procesos para la gestión de una organización: Incluyen procesos relativos a la planificación estratégica, establecimiento de políticas, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos y revisiones por la organización.
- ✓ Procesos para la gestión de recursos: Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos para la gestión de una organización, la realización y la medición
- ✓ Proceso de realización: Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la organización.
- ✓ Proceso de medición, análisis y mejora: Incluyen procesos necesarios para medir y recopilar datos para realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia.

2.4.3 MAPAS DE PROCESOS

El mapa de procesos permite conocer y comprender mejor lo que la organización hace, su enfoque, y cómo lo hace a través de los procesos, las personas y sus relaciones. Permite visualizar la secuencia de los procesos y su interacción,

facilitando la orientación de la organización hacia sus usuarios y grupos de interés.

2.4.4 IMPLEMENTACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

Implemente los procesos y sus actividades tal como se planificó.

La organización puede desarrollar un proyecto para implementación que incluya, pero que no esté limitado a:

- Comunicación.
- Toma de conciencia.
- Formación.
- Gestión del cambio.
- Participación de la dirección.
- Actividades de revisión aplicables.

Realice las mediciones, el seguimiento y los controles como se aplicó.

2.4.5 ANÁLISIS DEL PROCESO

Evaluar los datos del proceso obtenidos del seguimiento y medición, con el objeto de cuantificar el desempeño del proceso. Cuando sea apropiado, utilice métodos estadísticos.

Comparar los resultados de las mediciones del desempeño del proceso con los requisitos definidos para confirmar la eficacia y eficiencia del proceso y la necesidad de cualquier acción correctiva.

Identificar las oportunidades de mejora del proceso basado en los datos de desempeño del proceso.

Cuando sea apropiado, informe a la alta dirección sobre el desempeño del proceso.

Desarrollo del Proceso de un SGC.



figura 5. Desarrollo del Proceso de un SGC.

Fuente: Elaboración propia, 2020

2.4.6 MÉTODOS PARA EL DESARROLLO Y MEJORA DE PROCESOS

El concepto de mejoramiento continuo tiene su origen en Japón, este pensamiento radica en que el secreto de las compañías de mayor éxito en el mundo se debe a que es necesario poseer los estándares de calidad altos tanto para productos o servicio como para el personal.

(Joshwua, 2019) Plantea que este proceso busca que el empresario sea un líder verdadero en su organización, en donde cada empleado se siente participe de los procesos en la cadena del negocio. Es necesario considerar que para realizar este proceso de mejoramiento continuo dentro de una organización se debe considerar el carácter económico que aporte beneficios acumulativos a la organización.

El punto de vista de varios autores, L.P. Sullivan define al mejoramiento continuo, como un esfuerzo para aplicar mejoras en cada área de la organización a lo que se entrega a los clientes.

Para Eduardo Deming la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, denominado mejoramiento continuo, en donde la perfección nunca se logra, pero la intención es acercarse lo mayor posible.

El concepto de mejoramiento continuo es un proceso en que se refleja la esencia de la calidad y es una muestra de lo que las empresas necesitan para ser competitivas al largo plazo.

Para este mejoramiento se contemplan las siguientes **ventajas**:

- Permite eliminar la duplicidad de documentos y procesos repetitivos
- Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad
- Consigue mejoras en un corto plazo y estas son además visibles
- Contribuye a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos
- Existe una reducción significativa en los productos defectuosos.

2.5 AUDITORÍA

Las auditorías internas son una parte integral de cualquier sistema de gestión. Por lo tanto se incluyen en los requisitos de la norma ISO 9001:2015 como parte de los criterios para la evaluación del rendimiento de un SGC.

2.5.1 DEFINICIÓN DE AUDITORÍA

Una auditoría de calidad es una evaluación en la que se comprueba que los procesos que se llevan a cabo dentro de una empresa, ya sean productivos, servicios, etc., están conforme a los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Las auditorías de calidad aportan a la empresa confianza en el manual de calidad con el que se trabaja.

Según Genaro la Auditoria es información, registros o declaraciones de hecho verificables. La evidencia de auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa, es utilizada por el auditor para determinar cuándo se cumple con el criterio de auditoria. La evidencia de auditoria se basa típicamente en entrevistas, revisión de documentos, observación de actividades y condiciones, resultados de mediciones y pruebas (Pastor, 2004).

2.5.2 PARA QUE SIRVE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD

Las auditorias sirven para reducir inconvenientes, errores, mejorar la eficacia de la empresa y acercarla a los niveles de calidad reconocibles en el mercado y ante la competencia.

Ayudan a ofrecer a nuestros clientes una imagen de calidad y de corporación exitosa, por lo que los cambios tras las auditorias no solo los notaremos dentro de la empresa en cada uno de los procesos de producción, sino también por fuera a través de clientes.

Por lo tanto Iso Tools (Excellence, 2016) comenta que, que es un examen exhaustivo, sistemático y metódico que se realiza para determinar si las actividades y resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas y que realmente se llevan a cabo. Por otro lado, también se comprueba si estas son las adecuadas para alcanzar los objetivos propuestos por la organización.

2.5.3 IMPORTANCIA DE AUDITORÍAS INTERNAS

Las auditorías internas cumplen funciones variadas dentro del desarrollo de los sistemas de calidad:

- ✓ Son la base del mejoramiento continuo. A través de ellas se pueden corregir deficiencias, construir puntos de desarrollo de mejoras tanto en el producto, procesos y procedimientos.

- ✓ Determinan si efectivamente el sistema ha sido implementado de acuerdo con lo establecido en la norma ISO respectiva.
- ✓ Antes de solicitar la visita de los certificadores, se deberá realizar una prueba piloto de auditoría que simule lo más aproximadamente posible la auditoría externa de los certificadores.
- ✓ Verificar la eficacia del sistema de calidad desarrollado.
- ✓ Los resultados de las auditorías internas forman parte integral de las actividades de revisión por la gerencia

2.5.4 PROCESOS DE AUDITORÍA Y SUS ETAPAS

De acuerdo con Angélica (Ángeles, 2019), los procedimientos de auditoría, son el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos y circunstancias relativas a los estados financieros sujetos a examen, mediante los cuales, el contador público obtiene las bases para fundamentar su opinión.

Debido a que generalmente el auditor no puede obtener el conocimiento que necesita para sustentar su opinión en una sola prueba, es necesario examinar cada partida o conjunto de hechos, mediante varias técnicas de aplicación simultánea o sucesiva. Naturaleza de los procedimientos de auditoría

Los diferentes sistemas de organización, control, contabilidad y en general los detalles de operación de los negocios, hacen imposible establecer sistemas rígidos de prueba para el examen de los estados financieros. Por esta razón el auditor deberá, aplicando su criterio profesional, decidir cuál técnica o procedimiento de auditoría o conjunto de ellos, serán aplicables en cada caso para obtener la certeza que fundamento su opinión objetiva y profesional.

2.5.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LAS AUDITORIAS DE CALIDAD

De acuerdo con Romero (Pastor, 2004) la auditoría debe estar basada en objetivos definidos por el cliente. El alcance es determinado por el auditor líder en acuerdo con el cliente para alcanzar los objetivos.

Los objetivos y el alcance deben ser comunicados al auditado antes de la auditoria.

Los siguientes objetivos que se contemplaran en la auditoria son:

- Determinar la conformidad con los criterios de auditoria del SGC del auditado.
- Determinar cuando el SGC del auditado se ha implementado y mantenido apropiadamente.
- Identificar las áreas de mejora potencial.
- Evaluar el SGC de una organización cuando existe un deseo de establecer una relación contractual, como la que se da con un proveedor potencial o un socio empresarial.

Una auditoría de calidad debe enfocarse en criterios claramente definidos y documentados.

La auditoría solamente se lleva a cabo si, luego de consultar con el cliente, es opinión del auditor líder que:

- Existe información suficiente y apropiada sobre el tema de la auditoría.
- Existen recursos adecuados que respalden y avalen el proceso de la auditoría.
- Existe una cooperación adecuada por parte del auditado.

Realizar una auditoria surge de alguna necesidad, bien sea por la falta de calidad o por los constantes errores en nuestra empresa, por esto debes tener

presente objetivos específicos para este proceso que se realiza de forma constante:

- Se centra en la observación y análisis del sistema con miras a mejorar la calidad en dichos sistemas, procesos y organización.
- Se centra en la observación de condiciones o situaciones de cualquier naturaleza, a veces dadas por errores o desperfectos, con un grado de evaluación y detalle minucioso proporcional a la importancia de la calidad de los procesos que se requiere.
- Se centra en el estudio de muestras extraídas de pruebas de producción en los procesos.
- Se realizan comparaciones de acuerdo a las referencias existentes de la producción anterior que permitan determinar diferencias, similitudes y/o mejoras

2.5.6 TIPOS DE AUDITORÍA

Una de las clasificaciones más comunes de las auditorías es la siguiente:

- Auditoría interna. Se realiza por miembros de la propia organización o por otras personas que actúan de parte de ésta, para fines internos. Básicamente, proporcionan información de interés para la dirección de la empresa para poder llevar a cabo acciones correctivas, preventivas o de mejora.
- Auditoría externa. Se realiza por una organización externa, independiente y autorizada con el objeto principal de obtener una certificación del sistema de gestión de calidad, el cual puede presentarse a los clientes potenciales y proveedores aumentando la confianza en la organización. En ocasiones, como ocurre en algunos concursos públicos, estar en posesión de una determinada certificación puede ser requisito imprescindible para poder realizar un determinado servicio.

También puede ser realizada por organizaciones competentes en el área de la certificación de calidad que interviene en los procesos de la empresa a fin de constatar la misma.

2.6 NEGOCIO INMOBILIARIO

El negocio inmobiliario se refiere a toda actividad relacionada con la compra, venta o renta de bienes inmobiliarios o bienes raíces. Los bienes inmobiliarios pueden ser viviendas ya construidas, edificios, hoteles o terrenos en proyecto de construcción, etc.

La industria inmobiliaria hace referencia a la compra, venta o renta de estos inmuebles y por tanto es necesario que exista un trámite y transacción para diferentes clientes, esto último se denomina **Servicio Inmobiliario**.

De acuerdo con (Joshwua, 2019) la industria inmobiliaria es uno de los negocios más grandes del mundo, ya que permite que los países crezcan dado a que promueven las inversiones, el desarrollo de activos tangibles y genera consumo tanto para la población particular como para las empresas del sector público y privados.

2.6.1 OPERACIONES BÁSICAS

Primordialmente la gestión del sector inmobiliario está dado en torno a dos áreas bien definidas que son la compra y el arrendamiento, pero otras áreas del negocio inmobiliario han evolucionado en forma importante, es por ello que se debe tener una formación sólida en todo lo concerniente al mercado inmobiliario, sobre todo al mantener interés de obtener fuentes o captar oportunidades de negocios.

Captación de clientes: Lo fundamental en el comienzo del proceso que realiza el negocio inmobiliario está en la captación de Clientes, proceso que se compone de una serie de acciones tendientes a la formación de una cartera de actores que se involucrarán en el futuro desarrollo de la gestión, sean estos como

oferentes o demandantes; la captación puede definirse entonces el conjunto de acciones que determinarán el éxito o fracaso de la gestión en esta área de negocio.

2.6.2 FLUJO DE TRABAJO Y DOCUMENTO DE LA ACTIVIDAD DE COMPRA – VENTA

Orden de venta: Entendido este como el mandato costoso que persigue que el mandatario encuentre un comprador para el bien del mandante se tiene que para concretar la confianza del cliente, la organización debiera formalizar sus gestiones por medio de un mandato, donde se estipulen las condiciones generales y específicas necesarias para determinar la relación servicio/ cliente. Dentro de este documento de orden de venta, se debe introducir las siguientes características:

- Individualización del Propietario y Mandante: Recolección de datos personales completos e identificación nacional, como un modo de resguardar la seguridad y seriedad del negocio.
- Individualización de la Propiedad: Dentro del documento es imprescindible registrar con exactitud la ubicación territorial de la propiedad.
- Precio: El precio de la compraventa de la propiedad debe quedar estipulado claramente dentro del documento, costo que puede ser establecido en distintas unidades monetarias. Dicho monto no será en todos los casos el definitivo en la transacción, siendo posible negociar entre las partes involucradas.
- Carpeta o Expediente Legal: Se habla de expediente legal de la propiedad a todo el conjunto de documentos concernientes y vigentes de la propiedad. Estos antecedentes serán vitales al momento de concretar la venta mediante el cierre del negocio (promesa de compraventa), por lo cual se debe revisar el contenido de ellos y su condición en la actualidad.

Por lo general se habla de los Títulos de Dominio además de los diferentes complementos legales y técnicos.

2.6.3 FLUJO DE TRABAJO EN LA ACTIVIDAD DE ARRENDAMIENTO

Al igual que en el caso de la compraventa de un inmueble en el arrendamiento de inmuebles la opción de gestionar arriendos son similares, además de administrarlos hacen que este concepto dentro del negocio inmobiliario sea atractivo.

Es importante destacar que dentro del mercado inmobiliario el arrendamiento tiene un comportamiento diferente al de compraventa de manera que en la evaluación del mercado inmobiliario debería tenerse un especial cuidado en entender acerca del arrendamiento de las propiedades, la importancia de que el administrador conozca la cabalidad el mercado que es imprescindible para el éxito de su gestión, debe por cuanto preocuparse de informarse, además también de explotar todo su potencial y particularidades, talento carácter, transparencia, esfuerzo, etc., en post de una exitosa gestión.

Orden de arriendo: Orden de arriendo o arrendamiento son los instrumentos en que consta el mandato otorgado por el comitente o interesado en arrendar inmuebles al administrador de la empresa, para que este medie en la celebración del contrato de arrendamiento, de acuerdo con las condiciones estipuladas.

Fecha de la orden: Características que indicará, en el supuesto caso de más de un orden, en el caso de las no exclusivas, cual es la primera entregada a un mismo cliente y por consiguiente es la válida. Nombre y apellidos del comitente y del corredor: Esta filiación deberá ser lo más detallada posible, pues es parte fundamental frente a una posible acción judicial. Esto quiere decir, que se

indicará además del nombre y apellidos, la nacionalidad, estado civil, profesión, cedula de identidad y domicilio habituales.

En el caso de tratarse de sociedades, se consignará la razón social, el representante legal y su afiliación, domicilio de ambos y el instrumento jurídico que indica tal representación. En el caso de comunidades se indicará la filiación de cada comunero y si uno o más de ellos actúan en representación de otros, indicaremos también el instrumento de dicha representación.

Propiedad: Se establecerá la dirección completa y su inscripción en el Conservador de Bienes raíces respectivo.

En este punto se deberá dejar claro si se trata de todo el inmueble o parte de él. En cuyo caso deberá radicarse exactamente la parte que se incluye en la orden. Es conveniente agregar en este punto el número de rol del inmueble ante el Servicio de Impuestos Internos y su avalúo fiscal (Servirá en frente al caso de inmuebles moblados).

Renta de arrendamiento: Se establecerá la renta fija para el inmueble indicando la moneda o medida en que se estipulara en el texto del contrato, su modalidad de pago (anticipado o vencido) y sus reajustes.

Sistema de exclusividad y plazo de la orden: Se dejará consignado si se trata de una orden exclusiva o no y el periodo de vigencia de esta, además de sus formas de renovación y caducidad de ella.

CAPÍTULO III PROYECTO DE IMPLANTACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015

PROYECTO Y OBJETIVOS

3.1 ANTECEDENTES GENERALES

3.1.1 INTRODUCCIÓN

Naturalia SPA tiene sus acciones y principios aplicados en la época actual y las futuras. Los procesos que desarrolla esta empresa para ofrecer a sus clientes tienen como objetivo y propósito interactuar con el equipo de la empresa y el cliente y así tener un crecimiento para cada una de las partes.

Por otro lado, también es importante el enfoque humano, ya que permite que la empresa asegure su bienestar y productividad para cumplir los fines de la misma. La empresa tiene una base ética como compromiso para el buen funcionamiento de esta; por ello la responsabilidad social de la empresa se concentra en el desarrollo de la integridad, transparencia, metas, prioridades, disciplina, compromiso con el trabajo y equipo, respeto para así brindar el mejor de los servicios.

3.1.2 ANTECEDENTES DE SPA, ESTRÉS Y BELLEZA

3.1.2.1 DEFINICIÓN DE SPA

Spa es un establecimiento de salud que ofrece tratamientos, terapias o sistemas de relajación, utilizando como base principal el agua.

3.1.2.2 SIGNIFICADO DE SPA

SPA son las iniciales de “Salutem Per Aquam”, término proveniente del latín que significa “salud a través del agua” y es por eso que muchos centros y establecimientos han adoptado este nombre, debido a los numerosos servicios que se pueden ofrecer con la ayuda del líquido vital.

3.1.2.3 ¿QUÉ ES UN SPA?

Según Martha SPA significa “salud por agua”, se trata de instalaciones basadas en la aplicación de agua con diferentes temperaturas para mejorar el estado de salud y belleza (Gamba, 2018).

3.1.2.4 HISTORIA DEL SPA

(Deborah, 2015) comenta que de los orígenes del término SPA, sostiene que este concepto proviene del pueblo de Spa, ubicado en la provincia de Lieja, en Bélgica, un lugar que era conocido durante el período de dominación del Imperio Romano por sus numerosos baños de aguas termales, los cuales se decía que tenían propiedades curativas.

Estos baños termales fueron utilizados por las oligarquías aristocráticas y la alta burguesía del período anterior a la Primera Guerra Mundial como un sitio recreativo y de descanso.

A lo largo del siglo XVII, tanto la palabra como la práctica del spa se fueron expandiendo por Europa. El término spa se volvió primero un nombre común de la lengua inglesa para designar de forma general a un balneario o a una fuente termal, desde donde comenzó a expandirse a otras lenguas.

En la época actual, el asistir a un spa como forma de relajarse es una costumbre muy difundida en casi todos los países del mundo, especialmente en las zonas urbanas.

Un spa actual, consiste en un establecimiento privado que promueve el ocio y la salud, utilizando diversas formas de terapias con agua, para lo cual se recurre a piscinas, hidromasajes, jacuzzis, hot tubs, chorros, parafangos, saunas, etc.

De manera más específica, se denomina spa a la piscina con agua caliente que está equipada con diversos artefactos, tales como boquillas de hidromasaje, sistema de difusión de fragancias aromáticas, iluminación por cromoterapia, entre otros.

3.1.2.5 DEFINICIÓN DE ESTRÉS

Según la Revista Lideres el estrés es un mal moderno que cada vez es más frecuente en los ambientes laborales, por la presión diaria, y en las ciudades, debido a factores como el tráfico, la contaminación o la temperatura.

3.1.2.6 ¿QUÉ ES EL ESTRÉS?

Todos hemos oído hablar del estrés, e incluso muchos hemos mencionado alguna vez que estamos “estresados”, pero en definitiva ¿qué es el estrés? El estrés puede definirse como un conjunto de reacciones fisiológicas que se presentan cuando una persona sufre un estado de tensión nerviosa, producto de diversas situaciones en el ámbito laboral o personal: exceso de trabajo, ansiedad, situaciones traumáticas que se hayan vivido, etc.

3.1.2.7 CAUSAS DEL ESTRÉS

Las situaciones y presiones que causan estrés son conocidas como estresores. Normalmente pensamos en los estresores como en algo negativo, como un horario laboral exhaustivo o una relación pesada. Sin embargo, cualquier cosa que suponga demandas altas o forzar a ajustar tu vida normal puede ser estresante. Esto incluye los eventos positivos como el casarse, comprar una nueva casa, ir a la universidad o recibir un ascenso, según la página Noticias (junio 2016)

No obstante, no todo el estrés es causado por factores externos. El estrés también puede ser auto-generado.

Las causas comunes del estrés externo:

- Cambios grandes en la vida
- Trabajo o escuela
- Dificultades en las relaciones
- Problemas financieros
- Estar demasiado ocupado

- Niños y familia

Causas comunes del estrés interno

- Preocupación crónica
- Pesimismo
- Auto-discurso negativo
- Expectativas surrealistas/ Perfeccionismo
- Pensamiento rígido, falta de flexibilidad
- Actitud de todo o nada

Las causas del estrés excesivo dependen, al menos en parte, de la percepción de cada uno. Algo que puede ser estresante para ti, pero puede que no lo sea para otro; incluso que disfrute con ello. Por ejemplo, tu viaje matinal puede ser para ti ansioso y tenso, porque te preocupa el tráfico que pueda haber y que llegues tarde. Otros, sin embargo, encontrarán ese viaje relajante porque les permite disfrutar de diferentes canciones mientras van conduciendo.

3.1.2.8 TIPOS DE ESTRÉS

Según la Asociación Americana de Psicología (APA), el estrés, en su fase normal, tiene dos tipos:

- ✓ Estrés agudo: es un estrés que se ocasiona en un breve periodo de tiempo y normalmente desaparece con rapidez. Es frecuente en todo el mundo, aparece cuando se vive un proceso nuevo o excitante, o cuando se pasa por situaciones complicadas, como rupturas de pareja. Dado al escaso tiempo que dura no suele ocasionar problemas importantes para la salud.
- ✓ Estrés crónico: se padece durante un periodo de tiempo más prolongado que el estrés agudo. Este tiempo puede variar desde varias semanas a meses. Las personas que padecen este tipo de estrés pueden acostumbrarse tanto a la situación de activación, que pueden llegar a no

darse cuenta de que lo viven y acaban sufriendo problemas de salud. Suele aparecer cuando las personas no ven una salida a una situación compleja y deprimente, algunas veces aparece por una experiencia vivida en la niñez que se interioriza y se mantiene latente desde entonces.

Otros tipos de estrés pueden ser:

✓ Estrés postraumático

El estrés postraumático se produce cuando el afectado ha tenido que afrontar una situación traumática en la que estaba en riesgo algo muy importante, incluso la propia vida o la de un ser querido. Ante ese problema surge una reacción de miedo intenso que actúa como mecanismo de defensa frente a las amenazas y tiende a protegernos del peligro.

Después del hecho, cuando la persona afectada ve algo que le recuerda a ese trauma, sufre una reexperimentación: recuerda la situación de forma nítida de forma que parece que la está viviendo de nuevo, entonces aparecen síntomas de miedo.

✓ Estrés laboral

La vida laboral en general tiene una serie de estresores psicosociales que, a veces, pueden ocasionar conflictos emocionales por la existencia de, por ejemplo, demandas no razonables o la incapacidad de seguir el ritmo de trabajo.

Frente a las exigencias laborales, se ponen en marcha los mecanismos de activación, se toman más rápido las decisiones, se acortan procesos de acción, se ordenan mejor los pensamientos. De esta forma se incrementa el rendimiento y de ese modo aumentar la productividad del trabajador.

Una solución es acudir a un SPA, donde los masajes y los tratamientos relajantes, descontracturantes y energizantes; ayudan a liberar la tensión. Gabriela Toledo, terapeuta de The Glam Lounge Spa, indica que hay varias opciones para quienes buscan bienestar.

3.1.3 UBICACIÓN DE LA EMPRESA

Naturalia SPA, se encuentra ubicado en el Municipio de Tlalpujahua, Michoacán (Prontuario de información geográfica Municipal de Tlalpujahua, 2009).

Este increíble Pueblo Mágico se ubica casi a la misma distancia de Morelia que de la Ciudad de México, a un poco más de una hora en coche.

INEGI comenta que las estadísticas del 2010 el Municipio de Tlalpujahua (en el Estado de Michoacán de Ocampo) cuenta con 61 localidades y 27, 587 habitantes. Tlalpujahua de Rayón está a 2595 metros de altitud. Se ubica entre los paralelos 19°41' y 19°53' de latitud norte; los meridianos 100°08' y 100°18' de longitud oeste; altitud entre 2 200 y 3 100 m.

Colinda al norte con los municipios de Maravatío y Contepec; al este con el municipio de Contepec y el estado de México; al sur con el estado de México y el municipio de Senguio; al oeste con los municipios de Senguio y Maravatío.

Ocupa el 0.32% de la superficie del estado.

Su clima es de 10 – 18°C. Templado subhúmedo con lluvias en verano, de mayor humedad (94.82).

Tlalpujahua es un Pueblo Mágico de México que es conocido en todo el país como el "Pueblo de la Eterna Navidad" por sus bellas esferas artesanales. Además de admirar sus bellas calles y viviendas de fachadas de piedra rosa, puedes visitar multitud de pequeños talleres, regentados por expertos artesanos, que fabrican las esferas que en Navidades decoran los hogares mexicanos y de otros países en las fechas navideñas.

Durante el otoño se celebra en Tlalpujahua la famosa Feria de las Esferas, en la cual se reúnen cientos de fabricantes de las famosas esferas navideñas, todas ellas realizadas de manera artesanal y a mano, y que atrae a cientos de miles de

visitantes no solo de México, sino también de otros países del mundo (Alonso, 2017).

Aunque la competencia china está haciendo peligrar la industria navideña de Tlalpujahua, muchísimos mexicanos siguen siendo fieles a la calidad artesanal de estas esferas únicas, que muestran figuras geométricas creadas con el soplete que calienta el vidrio.

En sus calles empedradas abundan las tiendas de artesanías: desde alfarería, fuentes de cantera, arte plumario y las esferas de vidrio soplado, que le han dado fama mundial a este pueblo mágico.

3.1.4 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

3.1.4.1 LA IDEA O NEGOCIO

El SPA NATURALIA nació mediante la idea de estudiante universitaria del municipio de Tlalpujahua, en el cual vi la oportunidad de negocio y el momento para desarrollar un lugar que sea único en la región. Fundado en junio de 2018 para brindar a hombres y mujeres de diferentes edades tanto para la cabecera como para sus comunidades y alrededores.

El SPA NATURALIA es un establecimiento de servicios en donde se ofrecen tratamientos, terapias o sistemas de relajación, utilizando como base principal el agua.

Los habitantes de nuestro municipio aspiran a un bienestar a través de métodos no farmacológicos buscando un cuerpo relajado, libre de dolencias y tensiones con el fin de olvidarse del estresante ritmo de la vida que llevan.

La siguiente es ficha técnica del SPA NATURALIA:

Razón social:	SPA NATURALIA
RFC:	SPA180730XXX
Dirección:	Bulevar Ignacio López Rayón #13

Fecha de apertura:	30-Julio-2020
Slogan:	Comodidad y bienestar solo en el SPA NATURALIA
WhatsApp	4471153602 y 7122297007
Reservas:	711-115-25-67
E-mail:	spanaturalia@hotmail.com
Facebook:	Spanaturalia Tlalpujagua
Calentador de camas faciales vapor portátil:	1
Cama de masaje:	2
Cama de masaje fija:	1
Sillón para faciales:	1
Cama de masaje portátil:	1
Mesas auxiliares:	2
Mesas para accesorios:	1
Escalón para cama:	2
Almacén:	venta de productos de belleza

3.1.4.2 RAZONES

Este proyecto nació atreves de ver como el estrés es el principal causante de tantas enfermedades, en base a ello surgió la idea de implementar un SPA en nuestro municipio con el motivo de que los habitantes se sientan relajados y se olviden de la rutina diaria.

Para poder llevar a cabo cualquier actividad comercial, es necesario contar con capital financiero. Para ello al momento de la creación del SPA tomamos en

cuenta todo lo que conlleva para realizar dicho proyecto desde la responsabilidad social y el desarrollo sostenible hasta el capital para la inversión.

3.1.4.3 GESTOR DEL PROYECTO

MONICA GARCIA CHAVEZ Y MARIA DE LOS ANGELES SALAZAR SOTO

3.1.4.4 VALORES CORPORATIVOS

Responsabilidad: tener el uso correcto de los recursos y respeto del entorno, por los clientes y los empleados

Originalidad: Nos encargamos de las innovaciones, cambios y creaciones tanto en los bienes y servicios.

Seguridad: Nos gusta generar un vínculo de confianza, que los clientes crean que serán satisfechos en sus necesidades y deseos.

Trabajo en equipo: Intentamos la integración de cada uno de nuestros empleados al grupo laboral, que sean promovidos mejores resultados gracias a un ambiente positivo.

Honestidad: Promovemos la verdad como una herramienta elemental para generar confianza y la credibilidad.

Comunicación: Es un valor fundamental en donde intentamos que las relaciones y conexiones de nuestros empleados con los clientes sea fluida y sincera.

3.1.4.5 MISIÓN

Nuestra misión es ofrecer un espacio medicinal para mejorar la calidad de vida de nuestros clientes.

3.1.4.6 VISIÓN

En los siguientes años, SPA Naturalia, será un sitio reconocido en nuestro municipio, por prestar un servicio especial y consentir a nuestros clientes,

basándonos en calidad, innovación y ambiente, así mismo queremos proyectar salud, cuidado, delicadeza, belleza, y bienestar.

3.1.4.7 OBJETIVOS.

3.1.4.7.1 OBJETIVO GENERAL.

El objetivo general es elaborar un Proyecto de Inversión para crear un Spa en nuestro municipio, que lleve a cabo las necesidades planteadas en donde se presten servicios dirigidos a toda la comunidad (hombres y mujeres) del Municipio de Tlalpujahua y turistas que quieran tener un momento para consentirse tanto de relajación como emocional.

3.1.4.7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar un estudio de mercado
- Definir la viabilidad financiera del proyecto a partir del estudio de mercado.
- Estructurar los fundamentos de la Responsabilidad Social Empresarial que le competerían al SPA.
- Diseñar un plan de mercadeo y una campaña publicitaria de acercamiento a la población y de información acerca de los servicios y los precios respectivos.
- Determinar los mecanismos empresariales y legales para sentar las bases de un Desarrollo Sostenible a mediano y largo plazo.
- Diseñar un Plan de Negocios consistente en crear un SPA en el municipio de Tlalpujahua Michoacán.

3.1.4.8 VISIÓN CORPORATIVA

Convertirse en un lugar distinguido para ofrecer los mejores servicios de relajación en el Municipio y satisfacer al cliente lo mejor que se pueda.

3.1.4.9 MISIÓN CORPORATIVA

Esforzarse al máximo para ofrecer los mejores productos y conocimientos para la satisfacción del cliente. Para nuestros clientes que compartan esta misión se

establecerá una plataforma segura y abierta para alcanzar los objetivos trazados para este SPA.

3.1.4.10 POLÍTICAS

- Se atenderá a menores de edad exclusivamente en compañía de una persona mayor previa autorización por escrito.
- Reservar su cita con anticipación.
- No se permite fumar dentro de las instalaciones
- No se permite el acceso a clientes intoxicados.
- Todas las tarifas están sujetas a cambios, es importante llamar y/o confirmar las tarifas y reservaciones.
- En caso de recibir un servicio hostil o que no llene sus expectativas, en la oficina general se reciben quejas y sugerencias respecto al servicio y del personal.

3.2 SECTOR Y SERVICIOS

3.2.1 PERSPECTIVAS DEL SECTOR

Para la creación del SPA Naturalia en el municipio de Tlalpujahua Michoacán, se toma en consideración todas las actividades que generen influencia económica tales como; gastronómicas, turísticas, hoteleras, sociales, comerciales etc. En nuestro municipio la creación del SPA Naturalia será un éxito y las posibilidades de expansión son alentadoras, ya que sería el primero en la región y contaremos con las mejores ofertas atractivas.

En nuestro municipio todas las actividades que se realizan son fundamentales para el desarrollo del SPA, ya que generan la afluencia de turistas, por ejemplo en Tlalpujahua casi todos los meses hay una festividad, desde el mes de febrero inicia con el Carnaval Mazahua y los festejos al Señor del Monte; en marzo las celebraciones de Semana Santa son verdaderamente interesantes; junio, es la fiesta de San Pedro Apóstol, aquí se lleva a cabo la Danza de los Voladores; en

julio, la fiesta de Nuestra Señora del Carmen y en lo que respecta de los siguientes meses comienza la feria de la espera donde nos visitan miles de turistas de todas partes ya sean nacionales e internacionales, los visitantes podrían utilizar este servicio de SPA Naturalia para consentirse con un descanso y una relajación (Alonso, 2017).

Tenemos la oportunidad de expansión en el momento de que nos demos a conocer y establezcamos conexiones con sectores económicos.

3.2.2 OPORTUNIDADES.

En nuestro municipio cada uno de nuestros habitantes se preocupa por su imagen personal, en SPA Naturalia se dirigirá a toda la comunidad (hombres y mujeres) del Municipio de Tlalpujahua y turistas que quieran tener un momento para consentirse tanto de relajación como emocional. No solo estamos enfocados en ofrecer nuestros servicios a nivel empresarial, sino que se generarían recursos para que de esta manera sea un proyecto productivo al brindar un espacio de relajación a través de las terapias de relajación que van desde los masajes hasta la salud física y emocional.

Tlalpujahua cuenta con una gran corriente de afluencia turística lo cual nos favorece, ya que cada uno de nuestros visitantes pueden venir a relajarse y a olvidarse de todos los ajetreos de la vida cotidiana. Así SPA, se proyecta a largo plazo como el único lugar de la región para consentir a los habitantes de la misma. La creación del SPA Naturalia como una actividad lucrativa y social al servicio de la comunidad, para generar empleos y hacer crecer nuestro municipio económicamente.

3.2.3 EL PRODUCTO

En el SPA se llevaran varios tipos de masajes (masaje relajante, masaje con piedras calientes y masaje reductivos), los cuales están destinados a mejorar el bienestar personal y mental de la persona.

El SPA Naturalia también realizara procedimientos tales como: tratamientos faciales y aromaterapias, además de una alta gama de productos que se tienen en venta los cuales son: limpiadores y exfoliantes faciales, mascarillas faciales, lociones modelantes y tonificantes, aceites esenciales, aromaterapias en spray, sales aromáticas, carbón activado de coco y polvo de arroz orgánica.

3.2.4 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

Se realizarán diferentes procedimientos de SPA como masajes relajantes, masajes con piedras calientes, tratamiento facial, masaje reductivo, aromaterapias además de diferentes productos de belleza. A continuación se describen:

3.2.4.1 MASAJE RELAJANTE

El Masaje Relajante es una terapia manual destinada a mejorar el bienestar de la persona ya que su máximo objetivo es aumentar la producción de endorfinas en nuestro cuerpo. El masaje es un método de valoración y tratamiento manual de aquellas partes del cuerpo humano que presentan alguna dolencia, o susceptibles de presentarla, con el objetivo de mejorar el dolor, reducir o eliminar tensiones musculares, mejorar la circulación sanguínea y linfática y conseguir un alivio del estrés, la ansiedad y las tensiones del día a día. El objetivo principal del Masaje Relajante es aliviar la tensión y conseguir un estado mental de relajación, priorizando las manipulaciones y los pases suaves por encima de los movimientos bruscos y fuertes, más reservados para el masaje terapéutico o el descontracturantes.

3.2.4.2 MASAJE CON PIEDRAS CALIENTES

Es un tratamiento que utiliza piedras, normalmente son volcánicas o de río, pues guardan por más tiempo el calor. Es un masaje que se utiliza para obtener una relajación profunda, además de descontracturar las zonas donde está bloqueada la energía. Ayuda a trabajar la parte emocional del paciente para equilibrarla. El masaje consiste en poner las piedras en distintas zonas determinadas del

cuerpo que son puntos energéticos, como la columna vertebral, el abdomen la frente manos y dedos de los pies, esto va a provocar que se dilaten los vasos sanguíneos y linfáticos y por ende se va a estimular la circulación.

3.2.4.3 TRATAMIENTO FACIAL

Es un tratamiento consistente en la aplicación de una capa de productos cosméticos sobre la cara de una persona, con el fin de limpiar, reparar, nutrir y reestructurar la piel.

Masaje reductivo

Es una modalidad de masaje que se realiza con una presión fuerte y una velocidad más rápida a la usual. El masaje reductivo busca ayudar a eliminar el acumulo de grasa localizada y a la vez, estilizar el contorno de la figura logrando una silueta más estética. Este tratamiento es ideal para deshacerse de la grasa localizada no deseada.

En este masaje se trabajan las zonas con mayor cantidad de grasa del cuerpo, provocando calor con especiales movimientos que ayudan a disolver el tejido adiposo.

Los movimientos y técnicas del masaje reductivo ayudan al intensificar la circulación y el metabolismo local, a reabsorber las grasas e incrementar el consumo de calorías debido al aumento de la actividad motora.

Ventajas

- Se pueden realizar en cualquier parte del cuerpo: cintura, caderas, piernas, abdomen, debajo de la barbilla.
- Remueve y elimina la grasa de los tejidos.
- Remueve la celulitis.
- Beneficia la circulación sanguínea y linfática.

3.2.4.4 AROMATERAPIA

La aromaterapia es un tipo de tratamiento o terapia alternativa que emplea aceites esenciales o líquidos aromáticos de plantas, cortezas, hierbas y flores los cuales se frotan en la piel, se inhalan, se ingieren (en algunos casos específicos) o se añaden al agua del baño con el fin de promover tanto el bienestar físico como psicológico. La aromaterapia ofrece diversos beneficios al tener propiedades analgésicas, antibióticas, antisépticas, astringentes, sedantes, expectorantes y diuréticas y puede tratar una amplia gama de síntomas y condiciones físicas como los malestares gastrointestinales, las condiciones de la piel, dolor menstrual y las irregularidades, las condiciones relacionadas con el estrés, trastornos del estado de ánimo, problemas circulatorios, las infecciones respiratorias entre otras.

Además de estos beneficios físicos, la aromaterapia también ofrece beneficios psicológicos, ya que la volatilidad de algunos aceites o facilidad con que se evapora en el aire tiene un efecto calmante que facilita la relajación.

3.2.2.5 PRODUCTOS EN VENTA

Mascarillas faciales

Lociones modulantes y tonificantes

Aceites esenciales

Aromaterapia en spray

Limpiadores y exfoliantes faciales

Sales aromáticas

|Carbón activado de coco

Polvo de arroz orgánico

3.2.4.6 DETERMINAR COSTOS Y PRECIOS DEL PRODUCTO

El Servicio de Spa tiene variación en cuanto a su precio, de acuerdo a los diferentes tratamientos aplicados a cada tipo de problema; por lo general van desde \$ 250.00 hasta \$ 350.00, dependiendo del número de sesiones necesarias que serán aplicadas previo al diagnóstico y con aceptación del cliente.

Mediante la investigación de mercado obtuvimos los precios promedio de los servicios de Spa y con relación a ellos, determinamos el precio de venta al público, en espera de que sea poco probable ser superado por la competencia.

La rentabilidad depende de la referencia de una demanda que reconocerá el posicionamiento, de una manera, dentro del mercado y así mismo en la mente de los clientes se mantendrá, siempre y cuando el servicio brindado haya satisfecho sus expectativas.

3.2.5 VENTAJA COMPARATIVA Y VENTAJA COMPETITIVA

Las ventajas comparativas y competitivas representan conceptos claves para mejorar la posición de una determinada empresa en el mercado, al aprovechar las que ofrece el medio donde interactúa.

En SPA Naturalia con el fin de tener éxito, se debe reinventar cada día para captar la atención de clientes potenciales y conservar los ya existentes, sobre todo por los cambios técnicos y tecnológicos que son los que están modificando las estructuras competitivas de los mercados en todos los niveles.

En lo que compete lo antes mencionado en el SPA Naturalia en cuanto a las ventajas competitivas se enfocara a los servicios ofrecidos a mediano y a largo

plazo, en lo que nos enfocaremos a diferenciar al personal que laborara en el SPA Naturalia.

En cuanto a competitiva con cualquier otro lugar, nos posicionaremos ante el consumidor como el mejor y único, lo cual trataremos de resaltar lo siguiente: tener siempre orientado al cliente, la calidad del servicio que se preste, tener buena reputación, contar con los mejores precios del mercado.

Tenemos muy en cuenta que pueden existir negocios similares que cuenten con los mismos servicios y con menor costo, alterando así las condiciones del mercado.

3.2.6 VENTAJA COMERCIAL

Las estrategias que se implementen en el SPA Naturalia serán para identificar las necesidades de los clientes que nos visitan, para lo cual las instalaciones del SPA Naturalia se han diseñado y desarrollado de forma atractiva, para que sea reconocido comercialmente como el mejor y único lugar que presta estos servicios del municipio.

Para poder llevar acabo lo antes mencionado necesitamos una extensa campaña de promoción, para que a cada rincón llegue la información de los servicios que se prestan, pero sobre todo recordando el compromiso social que se tiene.

3.2.7 VENTAJA FINANCIERA

El SPA Naturalia cuenta con ventajas financieras entre ellas encontramos; que se cuenta con un programa contable, en donde se registran todas las operaciones que se realizan, cada periodo se rinden cuentas con los estados financieros para checar la variación de la empresa desde su inicio, se cuenta

formas de pago al contado o en crédito, contamos con una gran afluencia de turistas en todo el año sobre todo en semana santa, junio, y la temporada navideña lo cual significa un crecimiento económico en ventas y prestación de servicios.

3.2.8 VENTAJA TECNOLÓGICA

En el SPA Naturalia pretendemos contar con las mejores tecnologías para lograr la innovación y divulgación de nuestro SPA. De esta forma estaremos a la vanguardia generando nuevos productos, modificando los servicios que se acoplen a las necesidades de nuestros clientes, así mismo participaremos de forma competitiva para lograr ser el mejor y único lugar en cuanto a este servicio de la región.

3.2.9 PROPUESTA DE VALORES

En el SPA Naturalia lo más importante es nuestro compromiso con los clientes de tal modo se le dará al cliente un trato cálido, amable, respetuoso y de entera confianza con los servicios que va a recibir. Además este establecimiento adopta la tecnología de la información y el uso de internet como una nueva estrategia comercial, lo cual genera un mayor valor agregado a los siguientes aspectos:

3.2.9.1 SERVICIO

El servicio se dará de forma unilateral sin discriminación a ninguna persona el SPA mantendrá una comunicación eficaz con sus clientes.

3.2.9.2 HONESTIDAD

Es la estricta honradez y lealtad en el trabajo pensando en la ética profesional en todas las actividades que se realiza, siempre es bueno dar lo mejor de sí hasta el último minuto del tiempo que corresponde al horario de trabajo. La honestidad es vital cuando de un negocio se trata ya que una empresa siempre debe

orientarse a brindar los mejores servicios cobrando el precio justo por ello, con esto no sólo se adquiere trascendencia en el mercado sino que se gana la confianza de sus consumidores, razón por la que es importante trabajar poniendo por delante la lealtad al cliente.

3.2.9.3 CORDIALIDAD

Una acción o trabajo optimista trae siempre el triunfo, la persona optimista se programa mentalmente para lograr lo que se propone, por el contrario una actitud pesimista es negativa, es como si la persona aceptara una derrota antes de iniciar la lucha. La mayor parte de la gente se deja conquistar por un trato amable y espontáneo especialmente cuando el producto que se ofrece trae consigo creatividad, buena calidad y diseños novedosos, por lo que se requiere personal que brinde un servicio personalizado a los clientes, atendiendo de forma rápida logrando que la gente sienta deseos de volver una próxima vez.

3.2.9.4 COMPAÑERISMO

Para que la empresa tenga éxito contribuye también la óptima organización que tenga el personal interno, que tengan sentido de colaboración y trabajo en equipo de forma que se ayuden unos a otros, tomando en cuenta que el objetivo final es que la empresa progrese y por consiguiente progresen sus miembros junto con ella.

3.2.9.5 PACIENCIA

Una de las cualidades que debe poseer el personal del SPA Naturalia es la tolerancia hacia los clientes. La paciencia es la aptitud que lleva a poder soportar cualquier contratiempo y dificultad que se presentare con los clientes, pues no todas las personas están de buen humor ni tienen sentido del humor. De igual manera también tener tolerancia con sus propios compañeros de trabajo.

3.2.9.6 DISCIPLINA

La rectitud es uno de los factores que contribuyen al correcto funcionamiento de una empresa, la disciplina debe reinar en todas las actividades relacionadas con el negocio, en especial en lo que se refiere a economía para tener todos los movimientos de dinero muy claros para no provocar pérdidas.

CAPITULO IV ÁREAS DE ESTUDIO

4.1 ESTUDIO DE MERCADO

En México no se acostumbra el ir frecuentemente a un spa, se ve como una práctica sólo para personas que pueden darse el lujo. Lo cierto es que la economía muchas veces no da para consentirse un par de horas, pero por eso mismo, estos negocios hacen lo posible para llamar la atención del público en general tratando de llamar su atención de distintas formas, pero vemos que es necesario ofrecer este servicio para atender el cuidado de la salud y belleza, con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población de nuestro municipio y visitantes.

Por este motivo nos dimos a la tarea de realizar esta encuesta sobre servicios de spa y saber qué opinión tienen los mexicanos sobre los mismos.

4.1.1 MERCADO OBJETIVO

Los servicios que ofrece SPA Naturalia, se dirigirán a toda la comunidad (hombres y mujeres) del Municipio de Tlalpujahua y turistas que quieran tener un momento para consentirse tanto de relajación como emocional.

4.1.2 MERCADO POTENCIAL

El mercado potencial se considera para personas que pudieran necesitar este servicio y contemplando a personas como: maestros, oficinistas, empresarios, amas de casa, estudiantes, turismo, doctores, enfermeras, etc.

4.1.2.1 MERCADO POTENCIAL EN CIFRAS

En el Municipio de Tlalpujahua declarado Pueblo Mágico por su riqueza arquitectónica, ya se sabe lo que sucede cuando dos o más culturas se encuentran. Cuando una domina la otra se doblega (en ciertas actividades se dice que por “las exigencias del mercado”), cuando hay una mezcla más o menos equilibrada, surge algo nuevo. Algo jamás antes visto; se lleva a cabo

una obra de creación propiamente dicha. Creo que en lo que hoy hacen las manos de los habitantes del municipio de Tlalpujahua se dan ambas cosas.

Esto es una parte de lo que podrás encontrar en este bello rincón Michoacano:

Esferas navideñas de vidrio soplado, Transformación de la cantera en verdaderas obras de arte, cerámica a media y alta temperatura, muebles rústicos y coloniales, tallados y decorados, Industria textil, Arte plumario, Arte en popote, alambroide, arreglos de vara, y materiales de la región para la temporada navideña y todo el año, etc.

En Tlalpujahua casi todos los meses hay una festividad, desde el mes de febrero inicia con el Carnaval Mazahua y los festejos al Señor del Monte; en marzo las celebraciones de Semana Santa son verdaderamente interesantes; junio, es la fiesta de San Pedro Apóstol, aquí se lleva a cabo la Danza de los Voladores, se dice que estos son muy anteriores a los Voladores de Papantla; en julio, la fiesta de Nuestra Señora del Carmen y otras fiestas patronales son bonitas.

El cual los visitantes podrían utilizar este servicio de SPA Naturalia para consentirse con un descanso y una relajación.

En Tlalpujahua, encontrarás diversos servicios de hospedaje, a buen precio y sitios de comida, no te puedes perder su gastronomía sobre todo en postres como: pan de pucha de Tlacotepec, frutas en conserva, pan de pulque del Real, cabeza de res y barbacoa, corundas y huchepos de cuchara.

Por otro lado, debemos mencionar que en nuestro Municipio no se cuenta con un espacio para ofrecer este servicio, para realizar este estudio de mercado se realizaron encuestas a la población y personas pertenecientes a esta cabecera, los clientes potenciales pertenecen a la clase media – baja, porque se calcula que un 90% se interesara en recibir este servicio, cabe enfatizar que de nuestra clientela sería un mayor número de mujeres el que recibiría el servicio que ofrecerá SPA.

El porcentaje se evaluará de acuerdo a los usos y costumbres de la región con nuestros clientes potenciales de la clase media-baja.

Se realizará una proyección para el SPA, para el primer año del funcionamiento del negocio con una frecuencia mensual.

Tabla 1. Lista de Presupuesto (Base calculada por las autoras)

PRESUPUESTO DE VENTAS SPA NATURALIA PARA AÑO 2020

Producto o servicio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Masaje relajante	350	360	370	380	390
Masaje con piedras calientes	250	260	270	280	290
Tratamiento facial	300	310	320	330	340
Tratamiento corporal	250	260	270	280	290
Aromaterapia	350	360	370	380	390
Venta de productos	550	560	570	580	590

Fuente. Elaboración propia

Una proyección de las ventas se ha realizado teniendo en cuenta que el negocio es nuevo y no hay competencia, se ha realizado un proceso de mercadeo y promoción para iniciar la actividad, se ha visto un gran interés en algunos de los clientes, y que se tiene la confianza que pueda ir creciendo conforme transcurran los meses, sin olvidar que puede mejorar en los días festivos feriados en México, en la que las personas pudieran consentirse y poder visitar las instalaciones.

4.1.2.2 MARKETING

SPA Naturalia es un centro que ofrece el servicio de: mejoramiento corporal y mental dirigido para mujeres y hombres, para nuestro municipio de Tlalpujahua y turistas que lleguen.

La apertura del negocio se llevará a cabo en el mes de agosto de 2021, donde estaremos ubicados en Boulevard Ignacio López Rayón, No. 13, Tlalpujahua, Michoacán.

SPA Naturalia realizara servicios de masaje relajante, masaje con piedras calientes, tratamientos faciales, masaje reductivo, tina de hidromasaje, aromaterapia y productos, una de la principal meta a largo plazo es ofrecer más servicios como sesiones completas, gimnasio, estética dentro de las instalaciones para que nuestra clientela tenga un servicio completa e innovador y que lo tenga en un solo lugar, así como dar servicio a domicilio.

El marketing moderno significa satisfacer necesidades rentablemente, por lo que primero debemos detectar esas necesidades y luego saber satisfacerlas, haciendo el negocio competitivo y rentable mediante eficiencia, productividad y un buen marketing.

Esto es utilizar el teléfono para contactar con clientes potenciales, volantes, alguna manta en la entrada del Municipio, así como un perifoneo, una página web.

Por otro lado aplicar estrategias de promoción, y que a continuación presentamos algunas:

- En la primer compra del masaje para ella, el de él es gratis. Con el fin de atraer al sector masculino, para fechas especiales.
- Por cada nuevo recomendado que adquiriera cualquiera de nuestros servicios, en tu siguiente compra obtendrás un diez por ciento de descuento.
- Al acumular cinco compras, el sexto servicio podrá ser a domicilio sin costo adicional. Buscando, además, la promoción del servicio a domicilio.
- Adicional a todo lo anterior, se creará un sistema de “cliente distinguido”.

- Promociones que se realizaran mediante paquetes y descuentos en los días feriados durante el año, así como en la afluencia de gente por las diversas fiestas tradicionales del Municipio.
- Ofrecer membresías.

4.1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA PROYECCIÓN DE VENTA

En SPA Naturalia queremos proyectar salud, cuidado, delicadeza, belleza, y bienestar. No solo estamos enfocados en ofrecer nuestros servicios a nivel empresarial, sino que se generarían recursos para que de esta manera sea un proyecto productivo al brindar un espacio de relajación a través de las terapias de relajación que van desde los masajes hasta la salud física y emocional.

Son estas nuevas formas de pensar e ideologías de bienestar y salud las que sin duda alguna refuerzan a este mercado y que aumentan la demanda. De igual manera, cabe resaltar que las actuales dinámicas sociales, así como la vida misma en sí, hacen necesario, cada vez más, de un lugar en el que podamos ser consentidos. Más allá de la imagen estilizada y de lujo que se pueda tener de un Spa, ha de conocerse que este sitio es una verdadera maravilla para escaparse, aunque sea por un momento, de todos los problemas cotidianos.

Las ventas deben ser suficientes para cubrir los gastos generados por la prestación de este servicio.

El punto de equilibrio determinara los valores monetarios.

Es decir que las ventas en dinero serán de la siguiente manera:

P.E.= Costos fijos

1 -Costos variables = \$

Ventas totales

Cifra que se pretende cubrir los costos.

4.1.4 MERCADEO Y COMPETENCIA

4.1.4.1 GENERALIDADES

La decisión de invertir en este proyecto es ponerlo en consideración con las socias y ponerlo a la atención del cliente (mercado que se tendrá), por la razón que se tendrá la confianza para abrir este centro de servicios y poder realizar la inversión. Nuestra proyección de ventas se basa en la estimación del desarrollo de nuestro proyecto de inversión.

4.1.4.2 SECTOR DE ESTABLECIMIENTO

Las instalaciones donde se establecerá este proyecto existe un permisible afluencia de gente, ya que es una calle muy transitada y con establecimientos de comercio, por lo que la belleza, relajación y salud es primordial para nuestra gente. Por lo que las personas y visitantes necesitaran el servicio de nuestro SPA, en razón de que nuestro municipio es pueblo mágico, un productor de esfera con vidrio soplado y cantera.

4.1.4.3 ESTUDIO DE MERCADO

Se realizó un estudio de mercado para analizar al consumidor y diseñar una estrategia adecuada, este propósito fue para explicar los servicios y beneficios, la especialización y la diferencia que lo sustentara, se realizaron entrevistas a los posibles clientes, ya que como se menciona es un pueblo de clase media-baja y se pudiera dar un crecimiento, ya que sería el único en la rama de prestadores de servicio en esta cabecera municipal.

4.1.4.4 SISTEMA PRODUCTIVO

Para lograr un buen servicio en SPA Naturalia, necesitamos contar con el apoyo de los empleados de este lugar, tanto de una manera como otra, ya que no se puede descuidar de ninguna manera este centro de trabajo como de servicio. Por otro lado se tiene en mente ofrecer tantos servicios como se pueda, para un esparcimiento a corto y largo plazo.

4.1.5 OBJETIVOS

Maestros, oficinistas, empresarios, amas de casa, estudiantes, turismo, doctores, enfermeras, etc., son los que integran nuestro mercado potencial en el Municipio de Tlalpujahua.

Componentes de mercado del Municipio de Tlalpujahua

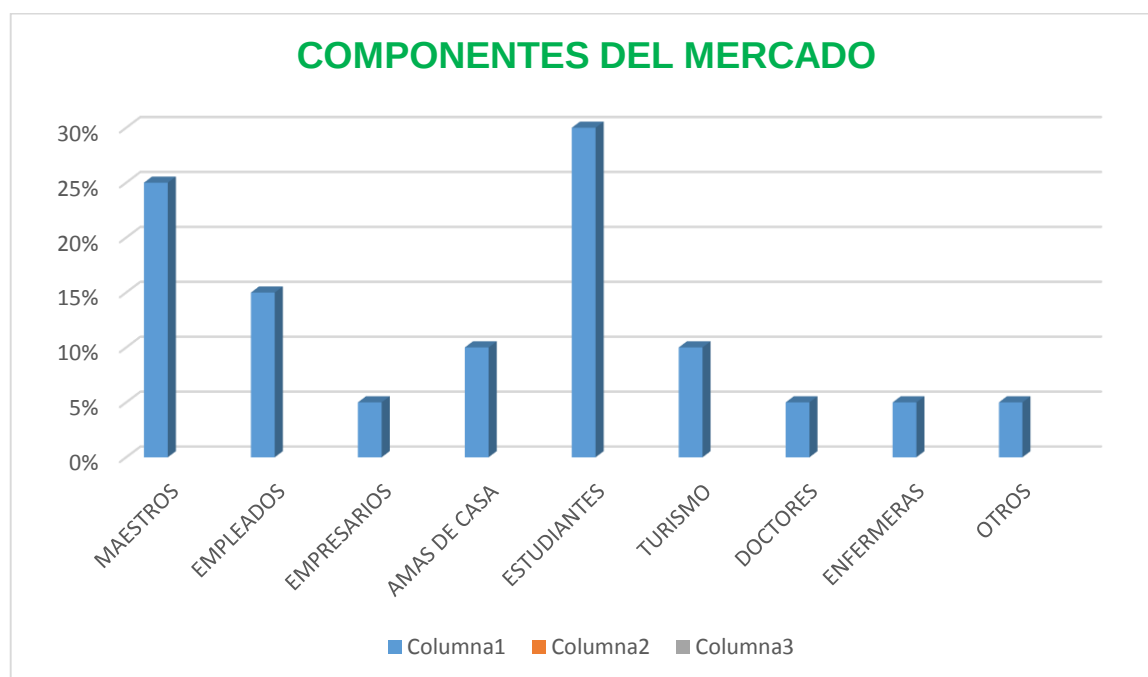


figura 6. Componentes de mercado del Municipio de Tlalpujahua.

Fuente: Elaboración propia, 2020

4.1.5.1 ANÁLISIS FODA

Siguiendo los informes que han servido de base para realizar este análisis, parece interesante elaborar una matriz **FODA** del sector para poder posicionar el negocio dentro del mismo de la manera más ventajosa posible. Así, teniendo en cuenta las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades dentro del sector, con esta herramienta se puede organizar y examinar las condiciones de crecimiento del proyecto de inversión.

De esta manera se realiza un diagnostico que dejar ver hacia donde puede ir y con qué elementos se dispone para tomar las decisiones, además es importante conocer cada una de las etapas que conforma la matriz FODA, para poder conocer las mejores oportunidades para nuestro proyecto de inversión y que se permiten identificar las oportunidades.

Se realizara una detallada elaboración de esta matriz FODA para conocer el diagnostico estratégico para conocer a conciencia cuenta las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de un proyecto de inversión.

4.1.5.2 FORTALEZAS

- ✓ Se cuenta con el equipo para ser instalado y empezar su funcionamiento
- ✓ Se diseña un mecanismo para una mejora periódica
- ✓ Que los usuarios encuentren en las actividades el bienestar físico y mental
- ✓ Dar la posibilidad al cliente de un servicio ms completo

4.1.5.3 DEBILIDADES

- ✓ El arrendamiento del edificio
- ✓ No se cuenta con un manual de calidad
- ✓ La política de salud y ambiental no estén implementadas
- ✓ No conseguir los productos lo más cercano posible y tener que desplazarse algo a ciudades lejanas y esto incrementa el costo en los servicios
- ✓ El efecto de la crisis económica

4.1.5.4 OPORTUNIDADES

- ✓ Ofrecer el servicio a clientes de entre 15 y 65 años, para hombres y mujeres
- ✓ Combatir el cansancio o agotamiento y la fatiga.
- ✓ Brindar sensación de belleza.
- ✓ Combatir el estrés.

- ✓ Evitar problemas crónicos de insomnio y otros tipos de desórdenes del sueño.
- ✓ Ayudar a reparar problemas musculares.
- ✓ Devolverle al cuerpo su armonía natural, desintoxicarse y librarse de tensiones.
- ✓ Revitalizar y tonificar la piel logrando una agradable sensación de frescura. Ideal para recuperar energía.
- ✓ Ampliar la gama de servicios
- ✓ Adaptarse en el futuro a nuevas tecnologías

4.1.5.5 AMENAZAS

- ✓ Posible aparición de un competidor
- ✓ Los proveedores no son altamente confiables
- ✓ Los costos no son estables
- ✓ El nivel adquisitivo puede deteriorarse
- ✓ Que caiga más la economía

4.1.6 SEGMENTACIÓN DEL MERCADO

El servicio de SPA que proporcionara está destinado a la población económicamente activa del Municipio de Tlalpujahua y alrededores, sin límite de edad perteneciente a la clase media – baja, y que existe la posibilidad que se integren cualquier clase.

Las clases de grupo tendrán la mayor facilidad para a estos servicios y que esto dependerá de las estrategias que se implemente para el futuro a fin de llegar a más personas que requieran de nuestros servicios para la relajación y disminuir sus tensiones y mejorar su aspecto físico.

4.1.7 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El método que se utilizó para investigar es cuantitativo (empírico), por lo que no afectó ninguna variable de hipótesis y para la recolección de datos se realizó con

diseño a través de una encuesta. Por lo que los datos recabados para la investigación de este proyecto probaran la medición numérica y el análisis estadístico.

4.1.7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para llevar a cabo este proyecto eficiente, se consideran tres puntos para un buen desarrollo, los cuales serán necesarios para llevar a cabo una buena ejecución conservando los aspectos que permiten la operatividad y posibilidad a corto, mediano y largo plazo

4.1.7.2 MUESTRA

En primer término debemos definir la “Unidad de análisis”, que en nuestro caso son los “individuos”. Seguidamente debemos determinar cuál va a ser nuestra “población” a estudiar, y serán: “Individuos mujeres y hombres de 15 a 65 años que utilicen los servicios de un SPA.

Luego la muestra va a ser un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos y deberá ser representativo de dicha población. Al existir dos tipos de muestras: las “probabilísticas” y las “no probabilísticas”, definiremos a la misma en una muestra de tipo “no probabilística” ya que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Supone un procedimiento de selección informal.

Se llevara una investigación documental, mediante la cual la información es establece en un marco teórico y se determinara el fundamento en dicha investigación.

Además se llevara una investigación descriptiva que permitirá analizar y conocer la investigación obtenida.

4.1.7.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS

En la elaboración del análisis, se realizó un estudio por medio de encuestas dirigida a clientes potenciales, para obtener información oportuna, a fin de lograr el objetivo propuesto. Dicha encuesta se formuló por medio de un cuestionario de 10 preguntas cerradas.

Las encuestas fueron desarrolladas por 2 alumnas egresadas de la Lic. En Contaduría y Ciencias Administrativas, de la modalidad a distancia de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

4.1.7.4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

ENCUESTA

Genero

Tabla 2. Aplicación de género

	FRECUENCIA RELATIVA	RELATIVO	FRECUENCIA ACUMULADA	% ACUMULADO
MASCULINO	40	40%	40	40%
FEMENINO	60	60%	60	60%
TOTAL	100	100 %	100	100%

Fuente. Elaboración propia

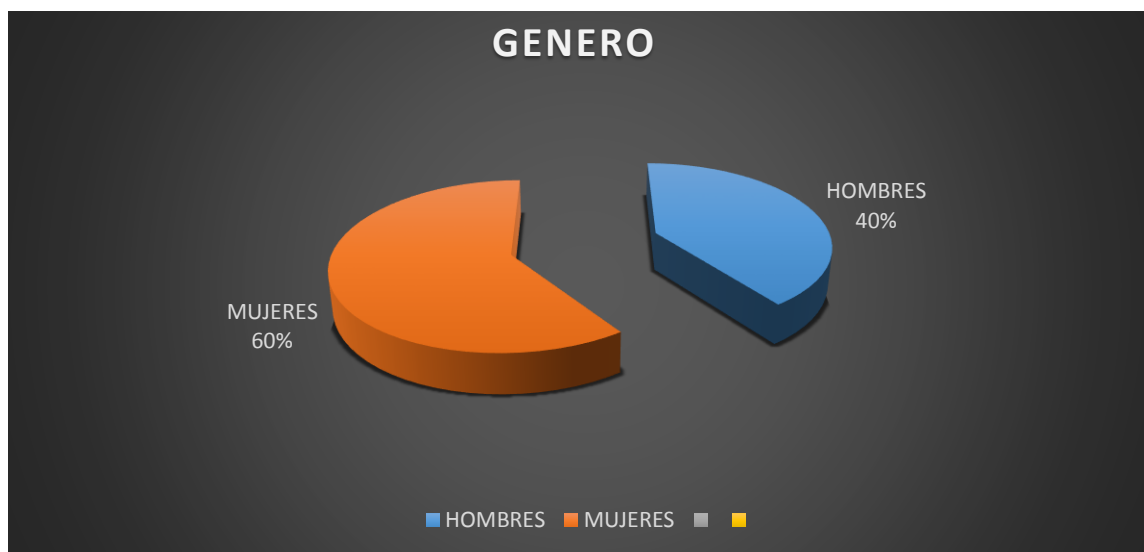


figura 7. Porcentaje de Genero

Fuente: Elaboración propia, 2020

Para la realización de la muestra se consideró un estudio de mercado para 100 personas que pertenecen a la población del Municipio de Tlalpujahua, por lo que el mayor número de personas encuestadas resultó del sexo femenino, dando como resultado el 60% de los entrevistados. Y mostrando su interés para esta encuesta y tomando su decisión para aportar su criterio.

1. ¿Asistirías a un Spa?

Tabla 3. Visita al SPA

SI	90%	NO	10%
----	-----	----	-----

Fuente. Elaboración propia

Entrevistados del Municipio de Tlalpujahua.

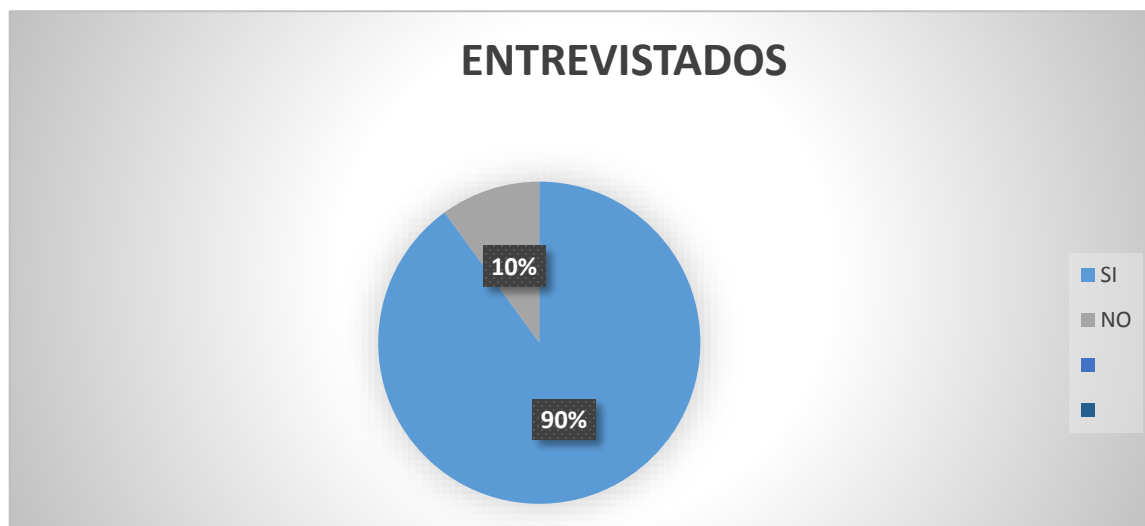


figura 8. Entrevistados del Municipio de Tlalpujahua.

Fuente: Elaboración propia, 2020

Para determinar el mercado potencial teniendo en cuenta que la población es de entre 15 a 65 años aproximadamente y que sus costumbres son tradicionalistas y que las distancias para llegar a donde se encuentra ubicado el SPA es de un tiempo considerable (30 min. aproximadamente).

El estudio fue descriptivo y la investigación fue mediante encuestas personalizadas, el cálculo para muestras fue de 100 personas, sin embargo se aplica para más.

En conclusión se puede obtener del total de entrevistados el 90% tiene la intención de asistir a un spa y el 10% restante manifestó no asistir por cuestiones económicas, por falta de tiempo y por qué simplemente no les llama la atención.

2. ¿Con quién irías al Spa?

Tabla 4. Con quien asistiría al SPA

ASISTENCIA AL	AMIGOS (AS)	MAMA	SOLO (A)	NO ASISTIRÍA
---------------	-------------	------	----------	--------------

SPA				
	70	10	10	10

Fuente. Elaboración propia

Asistencia al SPA.

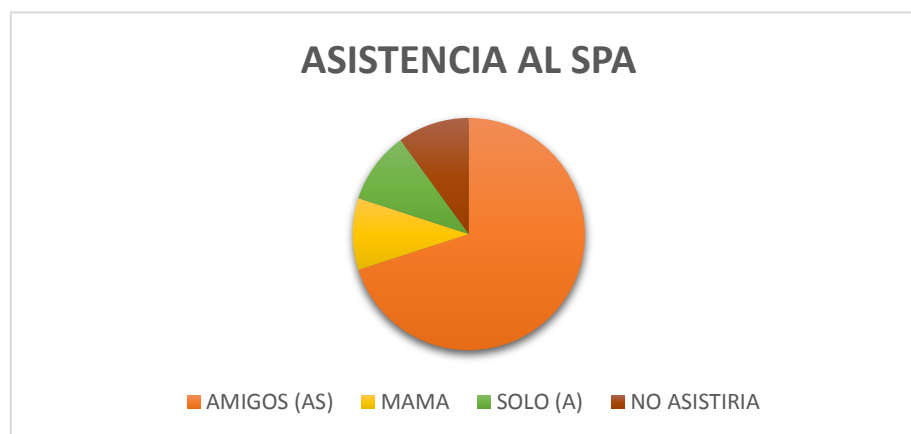


figura 9. Asistencia al SPA.

Fuente: Elaboración propia, 2020

De acuerdo a la encuesta, los entrevistados prefieren hacerse acompañar de amigos, ya que estos les darán la confianza y así poder realizar su estancia más placentera, de relajación y mental.

3. ¿La visita al Spa es un lujo muy caro?

Tabla 5. Opinión de visitar a un SPA

SI	8	NO	20
----	---	----	----

Fuente. Elaboración propia

Visita al SPA

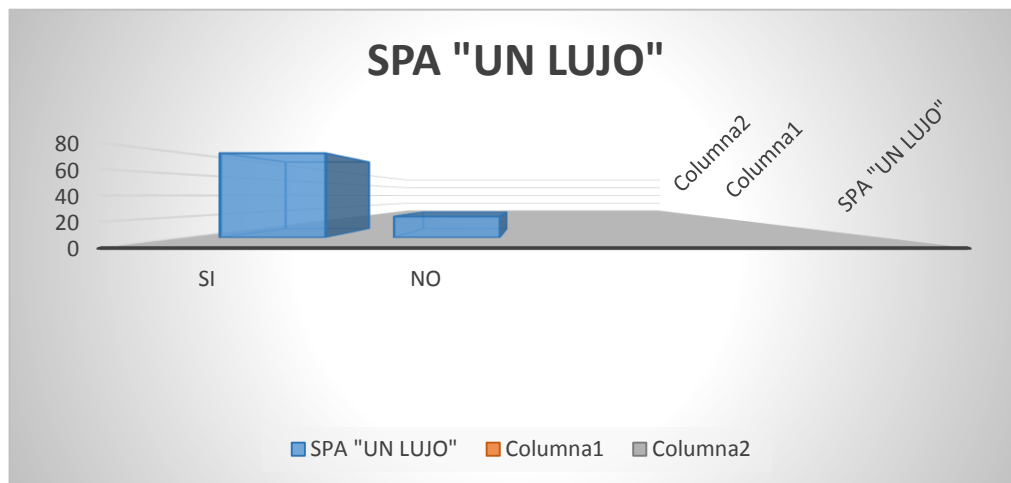


figura 10. Visita al SPA

Fuente: Elaboración propia, 2020

De acuerdo a diversos factores que inciden en la toma de decisiones, relacionadas a tomar el servicio de un Spa manifiestan que si es un lujo asistir a un centro de este tipo, ya que la economía afecta de manera considerable su bolsillo, pero si le gustaría darse la oportunidad de consentirse.

4. ¿Alguna vez has deseado usar un servicio de Spa o masaje?

Tabla 6. Solicitar un servicio de SPA

SI	8	NO	20
----	---	----	----

Fuente. Elaboración propia

Servicio de SPA



figura 11. Servicio de SPA

Fuente: Elaboración propia, 2020

Los entrevistados manifestaron en su mayoría han deseado descansar algunos minutos dentro de un SPA, y que el personal los consienta con un buen masaje de relajación, ya que debido a su rutina diaria es necesario recibir un servicio.

5. ¿Alguna vez ha visitado un Spa?

Tabla 7. Visita al SPA

SI	10	NO	90
----	----	----	----

Fuente. Elaboración propia

Visita al SPA



figura 12. Visita al SPA

Fuente: Elaboración propia, 2020

Nuestros entrevistados manifestaron que no han tenido la oportunidad de visitar un SPA, ya que en nuestro municipio no se cuenta con un lugar que brinde este servicio y asistir a otro lugar implicaría que fuera más costoso el pago, pero si les agradaría visitarlo y experimentar.

Razón para asistir a un SPA

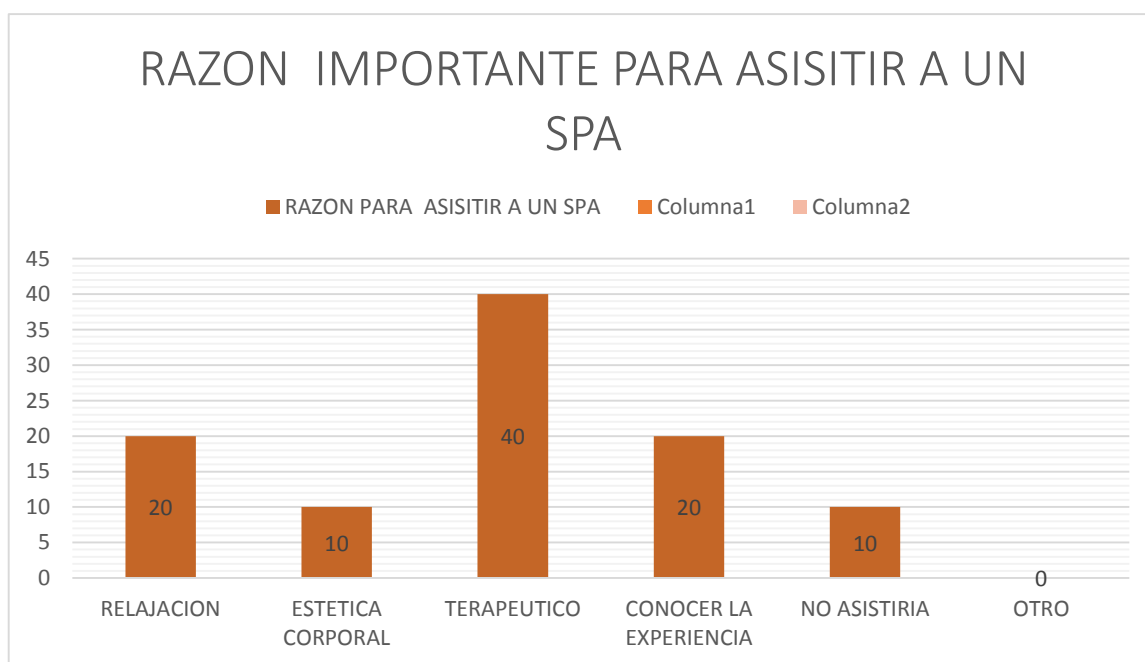


figura 13. Razón para asistir a un SPA

Fuente: Elaboración propia, 2020

6. ¿Cuál sería la razón más importante por la que visitarías un Spa?

Tabla 8. Servicio del SPA

MOTIVO PRINCIPAL	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
RELAJACIÓN	20	20%
ESTÉTICA CORPORAL	10	10%
TERAPÉUTICO	40	40%

CONOCER LA EXPERIENCIA	20	20%
NO ASISTIRÍAS	10	10%
OTRO		

Fuente. Elaboración propia

El motivo principal por el cual los encuestados, visitan un Spa es mayor porcentaje, el masaje terapéutico, representado en un 40% del total de la muestra.

El cansancio y el estrés en la rutina diaria, de modo que dicho segmento intenta combatirlo de la forma más conveniente.

7. ¿Qué piensas acerca de los servicios de un Spa?

Tabla 9. Opinión de servicios de SPA

OPINIÓN	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
NO HA ASISTIDO	30	30%
POR RELAJACIÓN Y Tensión	10	10%
ES NECESARIO	40	40%
AYUDA A LO CORPORAL Y MENTAL	10	10%
NO ASISTIRÍA	10	10%

Fuente. Elaboración propia

Opinión de los Servicios

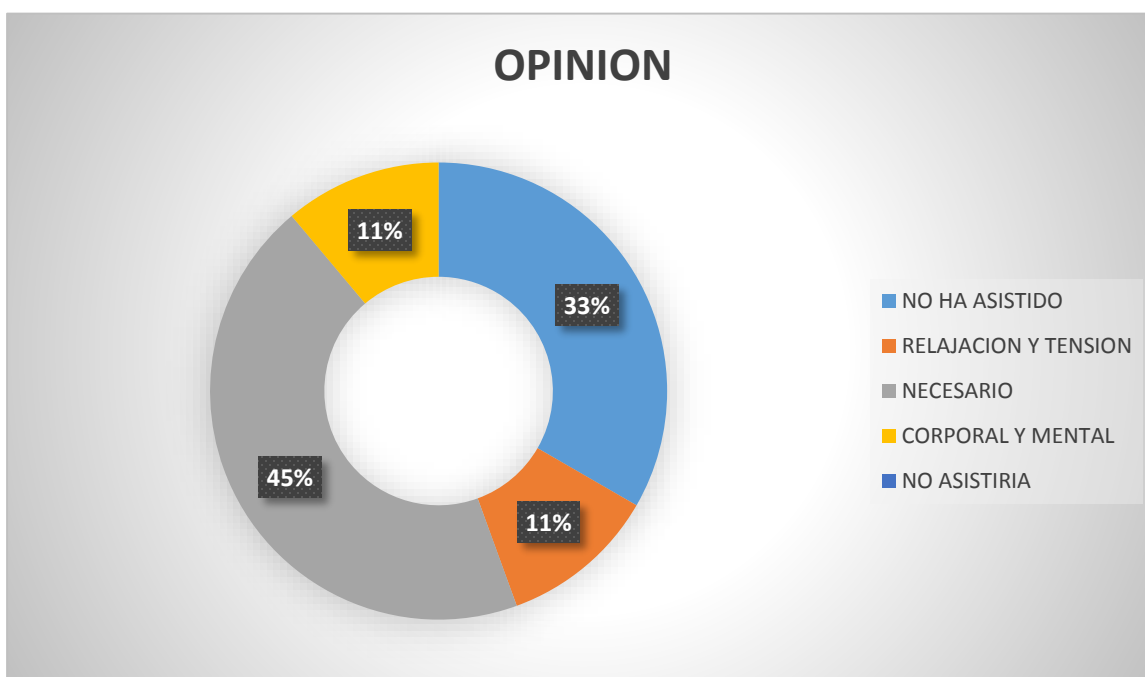


figura 14. Opinión de los Servicios

Fuente: Elaboración propia, 2020

Un alto porcentaje de los entrevistados manifiestan que son necesarios los servicios de un spa, ya que la rutina en el ser humano es dañina en la salud y porque también en el municipio no se cuenta con un lugar que ofrezca el servicio.

8. ¿Qué servicios te convencerían más para asistir a un Spa?

Tabla 10. Servicios para asistir a un SPA

SUGERENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ATENCIÓN PERSONALIZADA	70	70%
PÁG. WEB ATRACTIVA		

PROMOCIONES	Y	60	60%
DESCUENTOS			
OTRO			

Fuente. Elaboración propia

Servicios para asistir a un SPA



figura 15. Servicios para asistir a un SPA

Fuente: Elaboración propia, 2020

La atención personalizada y promociones son los medios que podrían funcionar para la promoción de ofrecer un servicio de SPA, ya que se sentirían atraídos para poder asistir y probar la experiencia de recibir uno de los servicios que se ofrecerían.

9. ¿Te gustaría que en Tlalpujahua se ofreciera un servicio de Spa?

Tabla 11. Opinión para apertura un SPA

SI	90	NO	10
----	----	----	----

Fuente. Elaboración propia

Apertura de un SPA

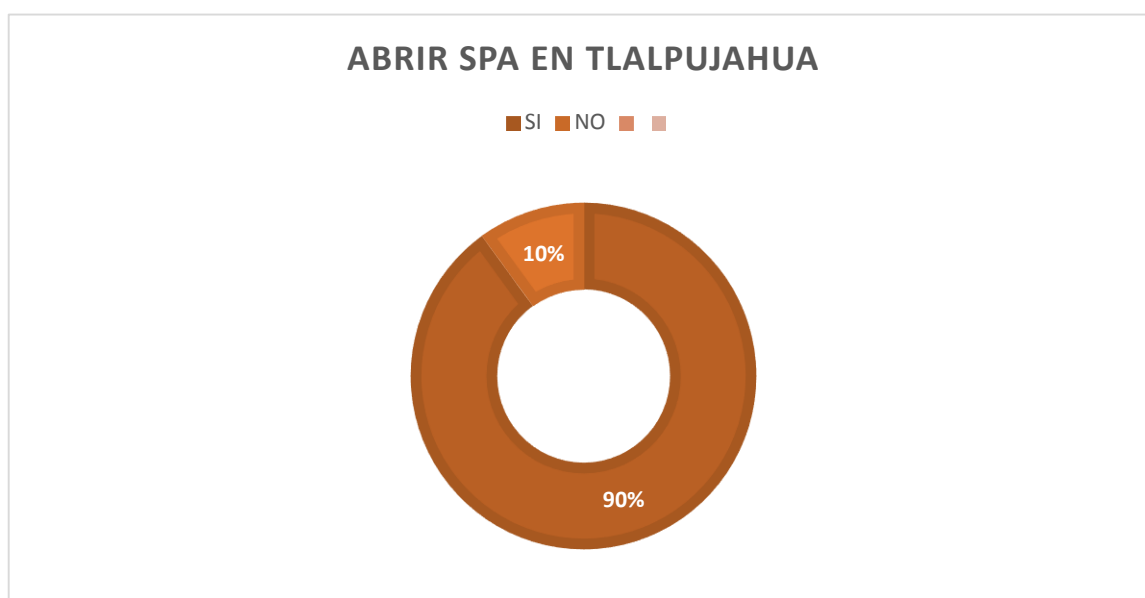


figura 16. Apertura de un SPA

Fuente: Elaboración propia, 2020

La aceptación de la población del Municipio de Tlalpujahua fue positiva, ya que por ciertas circunstancias desearían asistir a un SPA para recibir tratamientos anti estrés y relajantes que es lo que más han manifestado.

10. ¿Qué tipo de servicios te gustaría que tuviera el Spa?

Tabla 12. Servicios ofrecidos

SERVICIO	FRECUENCIA		PORCENTAJE
MASAJES	ANTI	80	80%

ESTRÉS		
AROMATERAPIA	20	20%
MUSICOTERAPIA	10	10%
TRATAMIENTOS FACIALES	50	50%
TRATAMIENTOS CORPORALES	60	60%

Fuente. Elaboración propia

Servicios a ofrecer

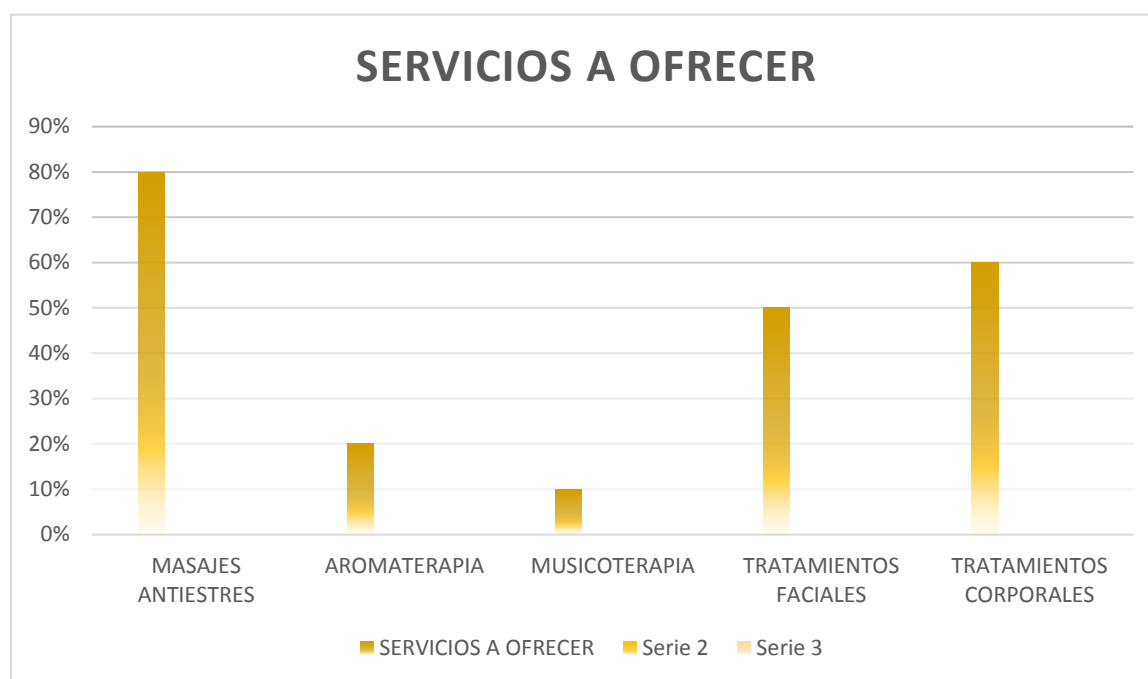


figura 17. Servicios a ofrecer

Fuente: Elaboración propia, 2020

La mayor aceptación por parte de los encuestados con relación a la preferencia de servicios, fueron los masajes Anti estrés, por su característica de relajación diseñada para atender a personas productivas, que toman de acuerdo a su estilo

de vida, sufre las enfermedades de la civilización moderna, por lo que los entrevistados escogieron más de un servicios que preferirían tomar.

Sería conveniente incentivar la cultura Spa, adhiriendo servicios a su Menú para retener a los clientes y captar aquellos que están buscando un espacio acogedor para el fortalecimiento de hábitos saludables.

4.1.7.5 VERIFICACIÓN DE ESTUDIO

Debido a los resultados obtenidos, concluimos que las hipótesis planteadas son verdaderas, porque un Spa no solo es un espacio en donde se aplican los tratamientos que se realizan con agua para lograr un mayor grado de relajamiento, vitalidad y salud, sino que también puede disponer de un momento de convivencia y relajación, manifestando que se pueden y se merecen consentirse debido al rutinario estilo de vida que llevan y que asistiendo a un SPA lograra hacer una conjunción perfecta entre la mente y el cuerpo.

El asistir a uno de los servicios de Spa, puede influir directamente en el mejoramiento de la productividad laboral de hombres y mujeres en general.

Según especialistas en Recursos Humanos y organizaciones dedicadas a la investigación del estrés, muestran que los empleados y directivos sufren de efectos derivados de este mal, por ello tomaron la decisión de asistir para experimentar un cambio radical en su vida cotidiana.

Ciertos aspectos como el precio, son determinantes para la aceptación del servicio, ya que la economía es un factor importante para darse ciertos lujos (como lo han manifestado anteriormente), pero podrían hacer el esfuerzo para tomar una sesión.

4.1.7.6 MODELO DE LA ENCUESTA

El presente cuestionario es parte de la investigación realizada por un grupo de tres estudiantes de la **UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO**, de la **modalidad a distancia** y tiene como objetivo determinar si es

viable la creación de un Spa, en el municipio de Tlalpujahua, designado pueblo mágico. Por lo tanto, solicitamos su valiosa colaboración, en el sentido de seriedad y objetividad, para la aplicación de la encuesta.

ENCUESTA



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

ENCUESTA PARA OFRECER SERVICIO DE SPA

NOMBRE: _____

EDAD: _____

1. ¿ASISTIRÍAS A UN SPA?

SI _____ NO _____

2. ¿CON QUIÉN IRÍAS AL SPA?

3. ¿LA VISITA AL SPA ES UN LUJO MUY CARO?

SI _____ NO _____

**4. ¿ALGUNA VEZ HAS DESEADO USAR UN SERVICIO DE SPA O
MASAJE?**

SI _____ NO _____

5. ¿ALGUNA VEZ HAZ VISITADO UN SPA?

SI _____ NO _____

**6. ¿CUÁL SERIA LA RAZÓN MAS IMPORTANTE POR LA QUE
VISITARÍAS UN SPA?**

RELAJACIÓN _____

ESTÉTICA CORPORAL _____

TERAPÉUTICO _____

CONOCER LA EXPERIENCIA _____

NO IRÍAS _____

OTRO _____

7. ¿QUE PIENSAS ACERCA DE LOS SERVICIOS DE UN SPA?

**8. ¿QUE SERVICIOS TE CONVENCERÍAN MAS PARA ASISTIR A UN
SPA?**

- ATENCIÓN PERSONALIZADA _____

- QUE LA PAGINA WEB SEA ATRACTIVA _____
- QUE TENGAN PROMOCIONES Y DESCUENTOS _____
- LA VERDAD NO ASISTIRÍA _____
- OTRO _____

9. ¿TE GUSTARÍA QUE EN TLALPUJAHUA SE OFRECIERA SERVICIO DE SPA?

SI _____ NO _____

10. ¿QUÉ TIPO DE SERVICIOS TE GUSTARÍA QUE TUVIERA EL SAP?

- MASAJES ANTI ESTRÉS _____
- AROMATERAPIA _____
- MUSICOTERAPIA _____
- TRATAMIENTOS FACIALES _____
- TRATAMIENTOS CORPORALES _____

CAPÍTULO V. ESTUDIO TÉCNICO

5.1 PRESUPUESTO

Uno de los grandes retos de todo emprendedor cuando va a iniciar su negocio es determinar cuánto dinero va a necesitar para hacerlo realidad. Esto es esencial, no solo para definir si puede financiarse por sí mismo, sino también para evaluar las posibilidades de acudir a los diferentes programas existentes de apoyo para las pequeñas empresas, por lo que SAP analizará cuánto dinero se va a necesitar para poder abrir el centro de servicios.

5.1.1 PRESUPUESTO GENERAL DE GASTOS DE PRODUCCIÓN

5.1.1.1 NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS

Materia prima a utilizar en SPA

- Mascarillas faciales de diferentes clases como: Mascarilla hidratante: Aguacate, arcilla y/o otras frutas, Aceite de oliva, cremas líquidas de limpieza, Avena en hojuelas, etc.
- Aceites: Aceite de Olivas aceite de naranja, miel de abejas, aceite de hamamelis (planta), chocolate, aceites relajantes esenciales etc.
- Sábanas
- Material Desechable (batas, toallas, sandalias)

5.1.1.2 TECNOLOGÍA NECESARIA

En SPA, se emplearán equipos de excelente tecnología para la realización de los diferentes procedimientos, entre los cuales tenemos:

Tabla 13. Tecnología utilizada

MAQUINARIA E INSUMOS	CANTIDAD	COSTO X U.
Principal		
Cama para faciales 3	2	\$3,199.00

posiciones		
Cama para masaje fijo	1	\$4,299.00
Sillón para faciales peeling	1	\$2,999.00
Cama de masajes portátil	1	\$2,999.00
Tina para hidromasaje	1	\$7,447.20
Calentador de toallas faciales	1	\$1,260.00
Mesa auxiliar	2	\$1,899.00
Mesa de spa para aparatos	1	\$2,899.00
Escalón para cama	2	\$ 499.00
Equipos de aparatología	3	3692
<i>Sub total</i>		\$36,789.20
Secundario		
Banca de espera (para sala de espera)	1	\$3,299.00
Exhibidor multiusos	2	\$2,899.00
Toallero	1	\$3,599.00
Estante multiusos	1	\$3,999.00
Recepción con vitrina	1	\$8,999.00
Silla de recepción	1	\$1,299.00

Equipo de computo	1	\$7,999.00
Línea telefónica	1	\$1,500.00
Blancos	10 juegos.	\$2,000.00
Toallas, batas para caballero y dama, pantuflas y diademas	12 piezas de cada art.	\$3,500.00
Aceites, esencia	15 piezas	\$3,000.00
Equipo de sonido	1	\$7,000.00
Pantalla plana	1	\$5,000.00
<i>Subtotal</i>		\$56,992.00
Otros Gastos		
Gastos de Instalación		\$10,000.00
Arrendamiento de local		\$4,000.00
Licencia Municipal		\$500.00
Publicidad, página de internet		\$400.00
Licencias para equipo de computo		\$1,500.00
Pago de servicio de agua		\$5,400.00
Estudios legales		\$15,000.00
Decoración		\$15,000.00
Sub total		\$51,800.00

Total		\$145,581.20
--------------	--	---------------------

Fuente. Elaboración propia

Descripción del mobiliario

Cama para faciales tres posiciones: Cama para faciales y masajes adaptables a tres posiciones con estructura tubular cromada, dándole soporte y durabilidad; forrada en vinil de la marca Plymouth.

Cama para masaje fijo: Estas camillas de tratamiento fueron diseñadas para el masaje y tratamiento médico

Sillón para facial peeling: este sillón es reclinable en 4 diferentes posiciones como se muestra en las imágenes, está fabricado con estructura metálica cromada y es PORTÁTIL para llevarlo donde quiera.

Cama de pasajes portátil: Se utiliza un sistema plegable que permite su transportación fácil y rápida. Por sus características es ideal para visitas a domicilio o bien para tenerlas en el consultorio.

Calentador de toallas faciales: Características: Calentador de toallas portátil y ligero, incluye 6 suaves toallas de tela, cámara con tapa con ventilación extraíble, base de acero inoxidable, luz indicadora de poder, temporizador de 60 minutos, toallas calientes listas en 15 minuto, cierre automático, reduce la necesidad de cuencos de agua y esponjas, incluido en la caja: Calentador De Toallas, 6 x Toallas

Tina para hidromasaje: Tina de acrílico Sensacryl con faldón y sin hidro, fórmula con propiedades exclusivas de Aquaspa, dimensiones: 1.51 x 76 x 32 cm., reforzado con fibra de vidrio, recubierto térmico con espuma de poliuretano, bridas de acero inoxidable, la cabecera y agarradera se venden por separado.

Mesa auxiliar: Mesa auxiliar apta para spa, cuenta con 3 repisas con barandales de protección y rodajas de plástico para su movilidad; fabricado en triplay de pino chileno importado de 15mm de grosor, forrado en formica de primera.

Mesa de spa para aparatos: Mesa con repisa reforzada adecuada para aparatos y productos de spa, cuenta con 4 cajones y llantas de bola para un mejor soporte de peso; fabricado en triplay de pino chileno importado de 15 mm de grosor, forrado en formáica de primera.

Escalón para cama: Escalón para cama con base de madera, estructura metálica cromada y superficie con plástico antiderrapante.

Equipo de aparatología:

Aparato de Masaje con Infra Beurer Mg 70: Aparato de masaje con mango para zonas de difícil acceso en la espalda y las piernas, se desprende el cabezal del mango. Alto del Empaque 44 Ancho del Empaque 50 Profundo del Empaque 33 Contenido1 pieza.

Aparato masaje calor: Masajeador para cuerpo. Alto del Empaque 44 Ancho del Empaque 50 Profundo del Empaque 33 Modelo 43917419688 Color Gris.

Aparato de Masaje con Infra Beurer Mg 70: Aparato de masaje con mango para zonas de difícil acceso en la espalda y las piernas, se desprende el cabezal del mango

Banca de espera (para sala de espera): Banca de tres lugares con detalles en respaldo y asientos, cómodos y amplios con alma de madera y dos travesaños, forrada con vinil de la marca Plymouth, con estructura tubular de gran calibre cromada y niveladores de piso.

Exhibidor multiusos: Diseño versátil por la forma en zigzag; fabricado en triplay de pino chileno importado de 12 y 3 mm de grosor y forrado con formáica de primera, cuenta con 6 entrepaños.

Toallero: Toallero, empotrable a la pared, cuenta con divisiones de vidrio para una mejor organización; fabricado en triplay de pino chileno importado y forrado con formáica de primera.

Estante multiusos: Estante multiusos de 2 puertas con entrepaños para una mejor organización de productos; fabricado en triplay de pino chileno importado y forrado con formáica de primera.

Recepción con vitrina: Recepción moderna con vitrina central integrada por 2 repisas de cristal iluminadas por luces de Leeds, cuenta con dos cajones, uno con chapa de seguridad, una puerta con entrepaño, repisa deslizable para teclado y conexiones eléctricas; fabricado en triplay de pino chileno importado de primera.

Silla de recepción: Silla neumática con respaldo y estribo tubular cromado para un mayor soporte, alma de madera y forrada con vinil de la marca Plymouth; fabricado con triplay de pino chileno importado.

Equipo de cómputo: HP 20-c206la All-in-one Desktop, 19.5", AMD A4_7210 1.8 GHz, 64 GB RAM, Disco Duro 1 TB, Windows 10, color Blanco. Procesador: Procesador AMD A4-7210(2a)

Memoria: 64 GB de memoria DDR3L-1600 SDRAM (3)

Disco duro: Disco duro de 2 TB 7200RPM SATA (4b)

Pantalla integrada: Pantalla ancha HD+ (33a) de 19, 5" de diagonal TN con luz de fondo WLED (1600 x 900)

Gráficas: Gráficas AMD Radeón R3 (16)

Blancos: Toallas, batas para caballero y dama, pantuflas y diademas, sabanas.

Aceites, esencias: Los aceites actúan relajando alma y cuerpo, hidratan y nutren la superficie, lo más importante de éstas esencias vivas son sus virtudes

relajantes, tonificantes captadas al instante por el olfato y que constituyen toda una ciencia curativa: La Aromaterapia.

Cada aceite tiene una identidad, un aroma y unas características propias. Cuando los aceites se mezclan unos con otros también se están mezclados sus beneficios; algunos aceites son calmantes y relajantes, mientras que otros son estimulantes y vigorizantes, otros pueden ser muy efectivos para aliviar síntomas de infecciones comunes como resfriados y gripes.

5.1.1.3 COSTOS DIRECTOS

Corresponden a los gastos que son principales durante la operación del SPA Naturalia, los cuales dependen de la demanda de los clientes, es decir que a mayor demanda, mayor consumo de productos lo cual es positivo para el negocio ya que se generan mayores ingresos. A continuación, se realiza la separación de los costos directos en que deberá incurrir nuestro SPA, proyectados para el año 2018.

COSTOS DIRECTOS DEL SPA NATURALIA

Tabla 14. Costos directos

CONCEPTO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
	O	RE	E	RE	E
PRODUCTOS PARA SPA	2500	2500	2700	2900	3,000
SUELDOS DE EMPLEADOS Y PROFESIONALES	18,200	18,200	18,200	18,200	18,200
TOTAL PARCIAL DE COSTOS	20,700	20,700	20,900	21,100	21,200
TOTAL GENERAL DE COSTOS PARA					\$104,600

RESTO DEL AÑO					
---------------	--	--	--	--	--

Fuente. Elaboración propia

5.1.1.4 GASTOS ADMINISTRATIVOS

Se refiere a los gastos ocasionados en la Administración del SPA, tales como sueldos de área Administrativa (repcionista, Auxiliar de contabilidad, Personal de aseo y masajistas); pago de servicios públicos (agua, luz, teléfono) arrendamientos, publicidad. Esta proyección se realiza a un año, contado desde agosto a diciembre.

Tabla 15. Gastos administrativos

CARGO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
AUXILIAR CONTABLE	4000	4000	4000	4000
MASAJISTAS (2)	8000	8000	8000	8000
SECRETARIA- RECEPCIONISTA	3600	3600	3600	3600
PERSONAL DE ASEO	2600	2600	2600	2600
	18,200	18,200	18,200	18,200
TOTAL				\$72,800.00

Fuente. Elaboración propia

Tabla 16. OTROS GASTOS

OTROS GASTOS	CANTIDAD
Gastos de Instalación	\$10,000.00

Arrendamiento de local	\$4,000.00
Licencia Municipal	\$500.00
Publicidad, página de internet	\$400.00
Licencias para equipo de computo	\$1,500.00
Pago de servicio de agua	\$5,400.00
Estudios legales	\$15,000.00
Decoración	\$15,000.00
TOTAL OTROS GASTOS	\$51,800.00
Total Gastos Administrativos	\$124,600.00

Fuente. Elaboración propia

GASTOS ANUALES DE SPA

Tabla 17. Gastos anuales

CONCEPTO	VALOR
Energía Eléctrica	600.00
Agua	1,100.00
Suministros de local	700.00
Otros	900.00
TOTAL	\$ 3,300.00

Fuente. Elaboración propia

5.2 ORGANIGRAMA EMPRESARIAL

5.2.1 PERSONAL

El Personal destinado para la contratación Profesional del SPA en el municipio de Tlalpujahua es:

- AUXILIAR CONTABLE
- MASAJISTAS
- SECRETARIA-RECEPCIONISTA

- PERSONAL DE ASEO

5.2.2 ORGANIGRAMA

Organigrama de la Empresa

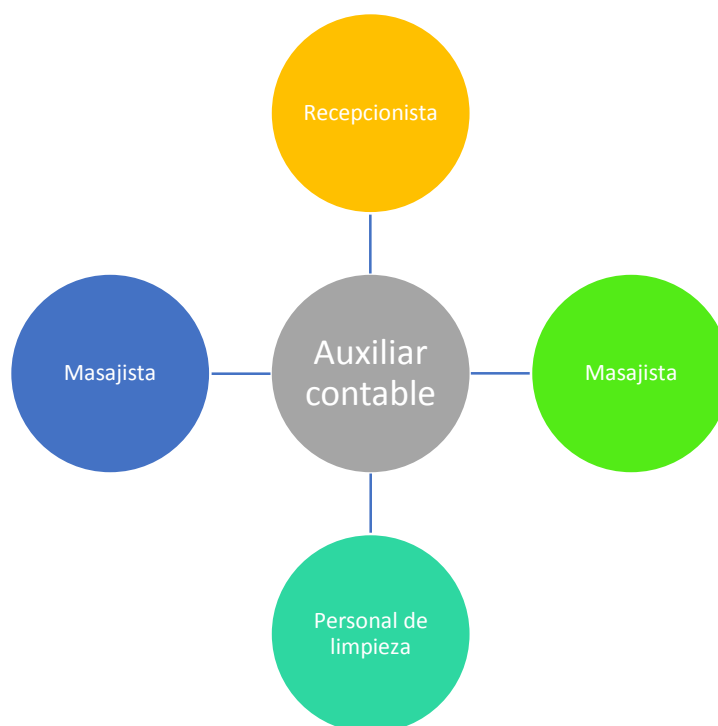


figura 18. Organigrama de la empresa

Fuente: Elaboración propia, 2020

5.2.3 MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

CARGO: Secretaria-Recepcionista.

Funciones Específicas:

- Recibir visitas de clientes y arreglar entrevistas con Empresarios y proveedores de productos y equipos estéticos.
- Manejar la Central telefónica
- Causar buena impresión de la Compañía a favor de las Relaciones Publicas.
- Manejo de herramientas de office.
- Controlar la documentación entregada y recibida por parte de otros Departamentos.
- Elaborar oficios y memorándums según los requerimientos.
- Manejar la agenda de clientes del Spa y realizar llamadas oportunas cuando se requiera para promocionar paquetes de servicios.
- Organizar la agenda y la planificación diaria de tratamientos.
- Atender y resolver las posibles reclamaciones o sugerencias de los usuarios.
- Realizar los inventarios y pedidos de materiales y cosméticos.

Requisitos.

- Memoria General, control de personalidad y manejo del stress.
- Visión clara, voz agradable y bien articulada.
- Manejo de archivo, redacción comercial o técnicas a fines.

5.2.4 ESPECIFICACIÓN DEL PROYECTO

5.2.4.1 LOCALIZACIÓN Y TAMAÑO.

El SPA estará ubicada en bulevar Ignacio López Rayón número 13 municipio de Tlalpujahua Michoacán

El tamaño del local tiene las siguientes dimensiones: 10 metros de frente por 14 de fondo.

5.2.4.2 CAPACIDAD.

La capacidad del SPA, comprende la relación entre la aparatología, los muebles y equipos de oficina, y cantidad potencial de clientes que pueden atenderse al mismo tiempo en el negocio.

La atención del cliente será personalizada, ya que se implementará el sistema de contratación mediante cita previa con el propósito de lograr una mejor planificación y optimización del tiempo, de modo que todos nuestros clientes reciban un servicio de calidad, acorde a sus expectativas, ya que estaremos comprometidos integralmente en el mejoramiento de su salud física y mental.

5.2.4.3 Distribución del Local

Recepción:

Estará ubicada en el área de ingreso del SPA. La recepcionista será la persona encargada de atender a los clientes que hayan separado previamente su cita, para acceder a los diferentes tratamientos que se comercializan, además de proporcionar información a la colectividad en general, para que conozcan las características del servicio y las ventajas de adicionarlo a su vida cotidiana.

Tabla 18. Electrónica y muebles

Equipos y Muebles
Mueble para recepción.
Banca de Espera
Silla para Recepcionista
Televisor
Laptop
Teléfono
Pantalla plana

Fuente. Elaboración propia

Áreas de masajes y Aromaterapia

En esta área estarán distribuidos todos los implementos necesarios para proporcionar los tratamientos que pone a disposición de la ciudadanía el SPA, como aparatología, muebles, insumos y equipos en general.

Tabla 19. Muebles, equipos e insumos

Muebles y Equipo
Cama para masaje fijo
Cama de masajes portátil
Tina para hidromasaje
Mesa auxiliar
Mesa de spa para aparatos
Escalón para cama
Equipos de aparatología
Aceites, esencia
Equipo de sonido
Toallas, batas para caballero y dama, pantuflas y diademas

Fuente. Elaboración propia

Áreas de tratamiento facial

En esta área se realizara todo lo relacionado con la belleza facial, el cuidado de la misma y como aprender a cuidar nuestra piel.

Tabla 20. Muebles de tratamiento facial

Equipo
Sillón para faciales peeling
Cama para faciales 3 posiciones
Equipo de sonido

Fuente. Elaboración propia

5.2.4.4 CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA Y ASPECTOS LEGALES

La organización a constituir es una Sociedad Anónima, S.A. Por medio de la Ley General de Sociedades Mercantiles, se creó en la legislación Mexicana, la denominada Sociedad Anónima, S.A. La ley citada entró en vigencia el mismo día de su promulgación (Artículo 86 al 206). La S.A. es una persona jurídica cuya naturaleza será siempre de carácter comercial, independientemente de las actividades que se encuentren previstas en su objeto social.

Constitución de una Sociedad Anónima S.A. Puede ser constituida por varias personas, bien sean físicas o jurídicas, mediante contrato o acto unilateral que conste por documento privado, debidamente inscrito en el Registro Mercantil de la Cámara de Comercio correspondiente (Artículo 1 y 5 de la Ley General de Sociedades Mercantiles).

Su constitución puede constituirse por la comparecencia ante Notario, de las personas que otorguen la escritura social, o por suscripción pública.

S.A. constituida por tres accionistas:

En los Estatutos de la sociedad deben contemplarse las funciones previstas para los accionistas, en caso contrario y teniendo en cuenta lo consagrado en el artículo 102 de la Ley General de Sociedades Mercantiles, debe entenderse que todas las funciones previstas, deberán ser ejercidas por el mismo. Valga anotar que los accionistas podrán ejercer todas las atribuciones que la ley le concede a los diversos órganos sociales, en la medida que sean compatibles, incluyendo la de la representación legal de la compañía.

Consejo de Administración de las S.A.

Salvo que la existencia del cuerpo colegiado se contemple en los Estatutos Sociales de la S.A., la misma no está obligada a tener Consejo de Administración. De no preverse la creación de dicho órgano, es preciso tener en

cuenta que el representante legal de la compañía asume en su totalidad las funciones de administración y representación legal de la misma.

Responsabilidades de los Administradores de una S.A.

A los diversos administradores de la sociedad, bien sea el representante legal o los miembros del Consejo de Administración, si lo hubiere, así como a los demás órganos sociales que llegaren a existir, en cuanto a la responsabilidad que tienen en los cargos que desempeñen se les deben aplicar las reglas atinentes a la responsabilidad aplicables a los administradores contenidas en la Ley General de Sociedades Mercantiles (artículo 152, artículo 172).

Normatividad aplicable a una S.A.

1. Estatutos Sociales.
2. La Sociedad Anónima.
3. Disposiciones generales que rigen a las sociedades comerciales.
4. Constitución de la sociedad.

5.2.4.5 INDUSTRIAL

Es la denominación que recibe la protección legal sobre toda creación del talento o del ingenio humano, dentro del ámbito científico, literario, artístico, industrial o comercial. La Propiedad Industrial por su parte, es la protección que se ejerce sobre las ideas que tienen aplicación en cualquier actividad del sector productivo o de servicios.

5.3 ACTA DE CONSTITUCIÓN

Acta constitutiva

En el municipio de Tlalpujahua, Michoacán a los 17 diez y siete días del mes de diciembre del año 2020 dos mil veinte, ante el Licenciado JOSÉ ÁNGEL VÁZQUEZ LÓPEZ, notaria público no. 245 comparecieron las señoritas:

MÓNICA GARCÍA CHÁVEZ, mexicana, mayor de edad, con domicilio en Las Canteras municipio de Tlalpujahua, MARÍA DE LOS ÁNGELES SALAZAR SOTO, mexicana, mayor de edad, domicilio en Santa María de los Ángeles.

Por su propio derecho y dijeron: - Que tienen concertada la Constitución de una Sociedad de tipo Anónima, que se denominará “SPA NATURALIA” Declaramos que establecemos esta sociedad, con naturaleza comercial, cuyo objetivo principal es el de prestar un servicio de terapias físicas de relajación a base de agua y ejercicios físicos y mentales, típicos y característicos de un centro SPA, que se regirá por los siguientes estatutos:

CLAUSULAS

CAPITULO PRIMERO. DENOMINACIÓN, DOMICILIO, DURACIÓN Y OBJETO DE LA SOCIEDAD:

PRIMERA.- La Sociedad que se instituye mediante el presente documento privado se denomina “SPA NATURALIA S.A.” de naturaleza comercial.

SEGUNDA.- La Sociedad es mexicana y tendrá su domicilio en BOULEVAR IGNACIO LÓPEZ RAYÓN NÚM. 13 en el municipio de Tlalpujahua y constituirse de acuerdo con las Leyes de los Estados Mexicanos. -

TERCERA.- Duración. La Sociedad tendrá una duración indefinida, contada a partir de la fecha de autorización del presente documento privado, pero la Asamblea de Accionistas podrá decretar su disolución, con el voto favorable de un número mayoritario de accionistas que representen.

CUARTA.- La Sociedad es de nacionalidad Mexicana, porque “Ninguna persona es extranjera, física o moral, podrá tener participación social alguna o ser propietaria de acciones de la Sociedad. Si por algún motivo, alguna de las personas mencionadas anteriormente, por cualquier evento llegar a adquirir una participación social a ser propietaria de una de las acciones contraviniendo así lo establecido en el párrafo que antecede, se conviene desde ahora en que dicha

adquisición será nula y, por tanto, cancelada sin ningún valor de participación social de que se trate y los títulos que representen, teniéndose por reducido el capital social en la cantidad igual al valor de la participación cancelada”.

QUINTA.- La Sociedad tendrá por objeto:

- 1.- ofrecer un spa de bienestar.
- 2.- Se utilizan técnicas de tratamientos naturales como masaje relajante, masaje con piedras calientes y masaje reductivo.
- 3.- El ofrecimiento al cliente de una gama de tratamientos como; facial y aromaterapias y productos personalizados otorga una amplia rentabilidad económica.
- 4.- Limpiar la piel, realizar tratamientos mascarillas ricas en vitaminas y nutrientes.

SEXTA.- La duración de la Sociedad será de 2 dos años, que principiarán a partir de la fecha de firma de esta escritura constitutiva.

CAPITULO SEGUNDO, CAPITAL SOCIAL Y ACCIONES:

SÉPTIMA.- El importe del capital social, teniendo como mínimos fijos \$160,000.00 (Ciento sesenta mil 00/100), y un máximo limitado el capital social es de \$170,000.00 (ciento setenta mil 00/100).

OCTAVA.- El capital podrá aumentarse o disminuirse sin más requisitos y sin más formalidades que un simple acuerdo de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas

Novena.- El capital mínimo fijo sin derecho a retiro, podrá ser modificado por una Asamblea General Extraordinaria de accionistas, acuerdo que se tomará en los términos de estos estatutos.

DECIMA.- El capital social será capaz de aumentarse, por aportaciones posteriores de los socios o por admisión de nuevos socios.

DECIMA PRIMERA.- El capital podrá disminuirse por retiro parcial o total de aportaciones, o por separación de socios sin más formalidades que las señaladas en la cláusula novena. Si la disminución del capital es menor del mínimo señalado en esta escritura entonces deberá ser decretado por una Asamblea General Extraordinaria.

DECIMA SEGUNDA.- La sociedad conservará en su poder los títulos de las acciones emitidas y no suscritas a fin de entregarse a medida de que vaya realizándose la suscripción.

DECIMA TERCERA.- La sociedad no podrá anunciar el capital cuyo aumento está autorizado, sin hacer al mismo tiempo. Cualesquiera persona que infrinjan en lo aquí dispuesto, serán responsables de los daños y perjuicios que se causen.

DECIMA CUARTA.- El retiro parcial o total de aportaciones de un socio, deberá notificarse a la sociedad de manera incuestionable y no surtirá efectos sino hasta el fin del ejercicio anual de que se trate, si la notificación se hace antes del último trimestre de dicho ejercicio y hasta el fin del ejercicio siguiente, si se hiciere después.

DECIMA QUINTA.- No podrá ejercitarse el derecho de separación cuando tenga como consecuencia reducir a menos del mínimo legal del capital social

DECIMA SEXTA.- Las acciones serán nominativas y las que representen el capital mínimo fijo sin derecho a retiro deberán ser integra y totalmente suscritas y totalmente pagadas en su totalidad.

DECIMA SÉPTIMA.- La sociedad deberá llevar un libro de registros de acciones nominativas, en que deberá inscribirse el nombre, la nacionalidad y el domicilio del accionista con la indicación del número de acciones que le pertenezcan,

expresando los números, series, clases y demás particularidades. En el libro deberán inscribirse las enajenaciones de acciones que se lleven a cabo por cualquier acto, y se considera como propietario de esta quien aparezca inscrito en el registro mencionado.

DECIMA OCTAVA.- Cada acción dará derecho a un voto en las Asambleas de Accionistas.-

CAPITULO TERCERO DE LA ADMINISTRACIÓN

DECIMA NOVENA.- La sociedad será regida y administrada, por un administrador único según lo decida la Asamblea de Accionistas, con un cargo de 2 dos años o hasta que haya otra elección y el nuevo elegido tome posesión de su cargo. También será la Asamblea General la que fije los honorarios o sueldo del mismo.

CAPITULO CUARTO. VIGILANCIA DE LA SOCIEDAD:

VIGÉSIMA PRIMERA.- El órgano de vigilancia de la sociedad, estará compuesto por un comisario a quién no podrá ser empleado de la Sociedad ni los parientes consanguíneos del administrador, en los términos del Artículo 165 ciento sesenta y cinco de la Ley de la materia.

CAPITULO QUINTO. DEL INFORME FINANCIERO.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- Anualmente se realizará un informe financiero que incluya por lo menos:

a).- Un informe del administrador sobre la marcha de la Sociedad en el ejercicio, así como sobre las políticas seguidas por el mismo y, en su caso, sobre los principales proyectos existentes.

CAPITULO SEXTO. DISTRIBUCIÓN DE UTILIDADES Y PÉRDIDAS.

VIGÉSIMA TERCERA.- Las utilidades netas de la Sociedad, que después de deducido el impuesto sobre la renta efectivamente arroje el informe financiero.

CAPITULO SÉPTIMO. DE LA SEPARACIÓN, RESCISIÓN Y DISOLUCIÓN DE LA SOCIEDAD

VIGÉSIMA CUARTA.- Podrá rendirse respecto a un socio, pero sin disolverse la sociedad:

- a) Porque un socio sea culpable de utilizar la firma o el capital social para negocios propios.
- b) Por actos fraudulentos o dolosamente que un socio realice en contra de la sociedad.

CLAUSULAS TRANSITORIAS

PRIMERA.- Los socios consideran la reunión que tiene para la firma de esta escritura por la primer Asamblea General Ordinaria de Accionistas en la que toman los siguientes acuerdos:

I.- El capital de la Sociedad queda distribuido y pagado íntegramente en dinero del modelo corriente, de la siguiente forma:

ACCIONES CAPITAL

MÓNICA GARCÍA CHÁVEZ. \$47,790.00

MARÍA DE LOS ÁNGELES SALAZAR SOTO. \$47,790.00

TOTAL	\$95,580.00
-------	-------------

II.- Se acuerda que la Sociedad será administrada por los dos únicos socios. Recayendo tal elección en las personas de nombre; MÓNICA GARCÍA CHÁVEZ y MARIA DE LOS ANGELES SALAZAR SOTO, quien gozará de facultades a que se refiere la cláusula DECIMA NOVENA, facultades que aquí se tienen por reproducidas como si a la letra aparecieren.

ES PRIMER TESTIMONIO QUE SACO DE SU MATRAZ Y NOTAS RESPECTIVAS, QUE OBRAN EN MI PODER EN EL PROTOCOLO Y

APÉNDICE DE MI CARGO, COMPULSADO, COTEJADO Y CORREGIDO Y CORREGIDO VA EN 7 FOJAS ÚTILES, DEBIDAMENTE SELLADAS: SE EXPIDE PARA USO DE LOS INTERESADOS, EN EL MUNICIPIO DE TLALPUJAHUA MICHOACAN, A LOS 17 DIEZ Y SIETE DÍAS DEL MES DE DICIEMBRE DEL AÑO 2020 DOS MIL VEINTE.

FIRMA DE LOS SOCIOS

MÓNICA GARCÍA CHAVEZ

MARÍA DE LOS ÁNGELES

SALAZAR SOTO.

CAPÍTULO VI LOS ASPECTOS CONTABLES Y FINANCIEROS

6.1 ASPECTOS CONTABLES Y FINANCIEROS

Se implantarán las medidas básicas de; costos, inversión e ingresos, la posible tarifa, la capacidad de trabajo y el objetivo del SPA, el posible financiamiento que se le dará a la inversión y las disminuciones de los activos.

6.1.1 ANÁLISIS ECONÓMICO

6.1.1.1 INVERSIÓN DEL PROYECTO Y REQUERIMIENTOS DE CAPITAL

Tabla 21. Inversión

Inversión	\$145,581.20
Capital aportado por los dueños de la empresa	\$95,580.20
Préstamo Bancario	\$50,000.00

Fuente. Elaboración propia

Tabla 22. Estructura de los activos a invertir

Estructura de los activos a invertir	cantidad
Adecuación de Instalaciones	\$51,800.00
Compra de Maquinaria y Equipo	\$53,992.00
Muebles y Enseres	\$36,789.20
Productos de Belleza para la venta	\$3,000.00
TOTAL DE INVERSIÓN	\$145,581.20

Fuente. Elaboración propia

6.1.1.2 FINANCIAMIENTO.

En la inversión inicial se muestra el monto pretendido para poner en marcha el proyecto que es de \$145,581.20 el cual será financiado (préstamo) que corresponde a \$50,000.00. El capital propio aportado por los dueños es de \$95,580.20

6.1.1.3 PRESUPUESTO DE EFECTIVO

Tabla 23. Presupuesto en efectivo

AÑO 2018	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ENTRADAS					
Pago del servicio	\$75,000.00	\$60,000.00	\$65,600.00	\$76,050.00	\$76,100.00
TOTAL DE ENTRADAS	\$75,000.00	\$60,000.00	\$65,600.00	\$76,050.00	\$76,100.00

Fuente. Elaboración propia

Tabla 24. PROGRAMA DE EGRESO

AÑO 2018	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
SALIDAS					
Compra de insumos para masaje		\$2,500.00	\$2,700.00	\$2,900.00	\$3,000.00
Compra de artículos de limpieza		\$2,000.00	\$2,000.00	\$2,000.00	\$2,000.00
Papelería		\$700.00	\$700.00	\$700.00	\$700.00
Sueldos	\$18,200.00	\$18,200.00	\$18,200.00	\$18,200.00	\$18,200.00
Renta		\$4,000.00	\$4,000.00	\$4,000.00	\$4,000.00
Luz		\$300.00		\$300.00	
Agua	\$220.00	\$220.00	\$220.00	\$220.00	\$220.00
Teléfono		\$300.00	\$300.00	\$300.00	\$300.00
Internet		\$400.00	\$400.00	\$400.00	\$400.00
Otros gastos	\$12,500.00	\$12,500.00	\$12,500.00	\$12,500.00	\$12,500.00
TOTAL DE SALIDAS	\$30,920.00	\$41,120.00	\$41,120.00	\$41,120.00	\$40,920.00

Fuente. Elaboración propia

6.1.2 INDICADORES FINANCIEROS

6.1.2.1 CÁLCULO DEL VALOR PRESENTE NETO (VPN)

Es un procedimiento que permite calcular el valor presente de un determinado número de flujos de caja futuros, originados por una inversión realizada, determinando si genera ganancias o pérdidas.

CALCULO DE LA VPN

Calculo valor presente neto

Forma de cálculo:

$$VPN = -S_0 + \sum_{t=1}^n \frac{St}{(1+i)^t}$$

VPN= Valor presente neto
 S₀ = Inversión Inicial
 S_t = Flujo de efectivo neto del periodo t
 n = Número de periodos de vida del proyecto
 i = Tasa de recuperación mínima atractiva (TREMA)

figura 19. Calculo valor presente neto

Tabla 25. Inversión inicial

Inversión inicial		\$95,580.20
MES	Flujo de efectivo	
Septiembre		\$ 67,960.00
Octubre		\$ 112,440.00
Noviembre		\$ 147,370.00
Diciembre		\$ 182,550.00
	VPN	
	Tasa	32%

Fuente. Elaboración propia

6.1.2.2 CÁLCULO DE LA TASA INTERNA DE RETORNO (TIR).

Es la tasa de interés o rentabilidad que ofrece una inversión, es decir, es el porcentaje de beneficio o pérdida que tendrá una inversión para las cantidades que no se han retirado del proyecto.

Esta nos da una medida relativa de la rentabilidad la cual será expresada en tanto por ciento.

La TIR se calcula en base al flujo de caja. La rentabilidad del negocio es del 38 %, que se puede considerar rentable y por tanto conviene realizar el negocio.

CÁLCULO DE LA TIR

Tabla 26. Calculo TIR

INVERSIÓN INICIAL		\$95,580.20
MES	Flujo de efectivo	
Septiembre		\$ 67,960.00
Octubre		\$ 112,440.00
Noviembre		\$ 147,370.00
Diciembre		\$ 182,550.00
	TIR	38%

Fuente. Elaboración propia

6.1.3 ESTADO DE RESULTADOS

Tabla 27. Estado de resultados

SPA NATURALIA, S.A.

ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

	1	2
Ingreso de operaciones (Por servicios)		\$352,750.00
Gastos operacionales (administración):		
Compra de insumos para masaje	\$11,100.00	
Compra de artículos para limpieza	\$8,000.00	
Nomina	\$72,800.00	
Servicios(Agua, Luz, Teléfono e Internet)	\$4,500.00	
Papelería	\$2,100.00	
Renta	\$16,000.00	
Otros gastos	\$12,500.00	\$127,000.00
Utilidad antes de impuesto		\$225,750.00
Estimación de impuesto		\$-
Utilidad neta del periodo		\$225,750.00

Fuente. Elaboración propia

Tabla 28. Balance general

SPA, S.A.

BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

ACTIVO		PASIVO		
CIRCULANTE	1	2	3	4
Caja	\$5,000.00			
Bancos	\$225,750.00			
TOTAL DE ACT. CIRCULANTE		\$230,750.00		
FIJO			CAPITAL CONTABLE	
Mobiliario y Equipo	\$82,782.20		Capital Social	\$90,781.20
Equipo de computo	\$7,999.00		Utilidad del ejercicio	\$230,750.00

TOTAL DE ACTIVO FIJO		\$90,781.20		
TOTAL DE ACTIVO		\$321,531.20	TOTAL DE PASIVO + CAPITAL	<u>\$321,531.20</u>

Fuente. Elaboración propia

6.1.4 EFECTIVO DE CAJA

Tabla 29. Presupuesto de caja

PRESUPUESTO DE CAJA DE EFECTIVO

AÑO 2018	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Ingresos	\$75,000.00	\$60,000.00	\$65,600.00	\$76,050.00	\$76,100.00
(-) Egresos	\$30,920.00	\$41,120.00	\$41,120.00	\$41,120.00	\$40,920.00
(=) Flujo de efectivo neto	\$44,080.00	\$18,880.00	\$44,480.00	\$34,930.00	\$35,180.00
(+) Efectivo inicial	\$5,000.00	\$49,080.00	\$67,960.00	\$112,440.00	\$147,370.00
(=) Flujo de efectivo final	\$49,080.00	\$67,960.00	\$112,440.00	\$147,370.00	\$182,550.00
(-) Saldo mínimo esperado	\$45,000.00	\$45,000.00	\$45,000.00	\$45,000.00	\$45,000.00
(=) Excedente de Efectivo o NEC. De Financiamiento	\$4,080.00	\$22,960.00	\$67,440.00	\$102,370.00	\$137,550.00
	\$4,080.00	\$18,880.00	\$48,560.00	\$53,810.00	\$83,740.00

Fuente. Elaboración propia

6.1.5 CAPITAL DE TRABAJO

Tabla 30. Capital de trabajo

CAPITAL DE TRABAJO		2018
Prueba Acida=(Activo corriente- inventarios)/Pasivo corriente		1.07
Razón corriente=(Activo corriente/Pasivo corriente)		1.28
Endeudamiento=Pasivo total/activo total		0.61
RAT=Ventas anuales/Activos totales		1.09
Rentabilidad del Activo=(utilidad neta/Activos)*100		7.0
Rentabilidad sobre el patrimonio=(utilidad neta/patrimonio)*100		6.76

Fuente. Elaboración propia

6.1.5.1 PRUEBA ÁCIDA.

Es uno de los indicadores financieros utilizado para medir la liquidez de la empresa y su capacidad de pago.

$PA = (\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}) / \text{Pasivo corriente}.$

6.1.5.2 PUNTO DE EQUILIBRIO

Este punto hace referencia al nivel de ventas donde los costos fijos y variables se encuentran cubiertos, es decir, la empresa logra cubrir sus costos.

6.1.5.3 RAZÓN CORRIENTE.

Esta razón permite determinar el índice de liquidez de una empresa, o su capacidad para disponer de efectivo ante un suceso o contingencia que se lo exija.

La razón corriente indica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto.

6.1.5.4 ACTIVO CORRIENTE/PASIVO CORRIENTE

Capital de trabajo neto operativo: comprende los activos que directamente intervienen en la generación de recursos, menos las cuentas por pagar.

Para esto se excluyen las partidas de efectivo e inversiones a corto plazo.

Capital de trabajo operativo neto= Inventario + Cartera-Cuentas por pagar

6.1.5.5 RAZÓN DE ENDEUDAMIENTO.

Esta razón muestra el precio de capital de terceros que se utiliza para generar utilidades.

$$RE = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$$

6.1.5.6 RAZONES DE RENTABILIDAD.

Estas razones acceden examinar y evaluar las ganancias de la empresa con relación a un nivel de ventas, de los activos o en su caso la inversión de los dueños.

6.1.5.7 ROTACIÓN DEL ACTIVO TOTAL

Muestra la eficiencia con que la empresa logra utilizar sus activos para que le dé como resultado la generación de ventas.

Las empresas que ven los aumentos continuos en parámetros de rotación están mejorando eficientemente mientras los administradores utilizan los activos de la empresa para generar ingresos.

6.1.5.8 RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS

La rentabilidad de los activos representa la rentabilidad financiera de la empresa, comparando la utilidad obtenida en la empresa en relación con la inversión realizada. Es decir, el valor en base a su actividad ordinaria.

En cierta forma es una medida de lo eficiente que es la empresa, y nos da una idea de cuánto beneficio puede generar a partir del dinero o los recursos requeridos.

$$RENTABILIDAD\ SOBRE\ ACTIVOS = \frac{Utilidad\ neta}{Activos * 100}$$

6.1.5.9 RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO.

Es un ratio de eficiencia utilizado para evaluar la capacidad de generar beneficios de una empresa a partir de la inversión realizada por los accionistas. Se obtiene dividiendo el beneficio neto de la empresa entre su patrimonio neto.

$$RENTABILIDAD\ SOBRE\ EL\ PATRIMONIO = \frac{Utilidad\ neta}{Patrimonio * 100}$$

CAPÍTULO VII EVALUACIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

7.1. IMPACTO ECONÓMICO

El presente plan de negocio brindará un impacto positivo en el desarrollo municipal, ya que ofrece una oportunidad de mejorar las condiciones de vida no sólo de las personas que tienen dificultades a causa del estrés, sino también a familias que en la actualidad no cuentan con ingresos fijos mensuales y que por ello no han logrado aportar gradualmente al desarrollo económico del municipio.

El presente proyecto cumplirá con lo necesario para alcanzar los objetivos, así mismo, será seguidor de los principios y criterios orientadores de la gestión ambiental en áreas de garantizar una unidad de propósito, Igualmente, adelantara los procesos necesarios para reciclar los materiales adecuados e ir disminuyendo gradualmente la contaminación ambiental.

7.1.1. ASPECTOS A DESTACAR DE SPA NATURALIA

- Construiremos confianza con nuestros clientes enfrentando los problemas de retrasos y malos entendidos.
- Estaremos disponibles para atender retroalimentación de nuestros clientes.
- Contaremos con redes sociales que nos darán la posibilidad de ver todo lo que nuestros clientes y futuros clientes dicen de nosotros.
- Se verán beneficiados los locales que se encuentran alrededor, ya que aumentará la afluencia de potenciales clientes, mejorando así el comercio y por ende la economía del sector.

7.2. COMPROMISO SOCIAL.

El Spa contara con un programa de compromiso social, enfocado en la utilización de productos que sean nobles con el cuerpo de los consumidores, es decir, se utilizaran cierto tipo de productos que no lleguen a afectar la salud de

los clientes, tratando de evitar desde una simple irritación en la piel, hasta una fuerte alergia.

Para hacer eficiente lo anterior, antes de aplicar cualquier tipo de servicio a clientes que involucre algún tipo de aceite, esencia, etc., se les preguntara para que estos respondan fehacientemente si se es alérgico a alguno de los productos que se utilizaran en el servicio deseado.

Además uno de los objetivos principales del Spa, es el ofrecer la mejor calidad en el servicio, para de esta manera ayudar al cliente a mejorar su calidad de vida al ayudarlo a mejorar su nivel stress, mediante la aplicación de nuestros masajes de relajación, lo cual también ayudara a que los clientes sean más productivos en sus diversas actividades diarias.

7.2.1. EFECTOS DE SPA.

- Brindará un servicio con personal capacitado, que ayuden a nuestros clientes a sentirse bien, con la finalidad de cubrir las expectativas y necesidades de nuestros usuarios.
- Se realizaran acciones que permitan dar a conocer a la ciudadanía la importancia de cuidar su salud y sentirse bien consigo mismas.
- El servicio al cliente buscara la satisfacción y mejorar continuamente.
- Una construcción de relación con los clientes, que incluya la confianza y lealtad.
- Hablar, escuchar, entender, presentar ideas, escuchar cuidadosamente, aclarar lo que se dice, mostrar honestidad y compasión

7.3 IMPACTO AMBIENTAL

Se entiende que es la consecuencia que produce una acción sobre el medio ambiente en sus distintos aspectos.

Las operaciones humanas son los principales motivos que han producido que un bien o recurso natural sufra cambios perjudiciales.

Los recursos naturales son amenazados en cuanto a; el agua, el suelo, el aire, son recursos que están siendo afectados por medidas o acciones sin antecedentes estudios que permitan aminorar tales impactos; la minimización del impacto ambiental es un factor preponderante en cualquier estudio que se quiera hacer de un proyecto o acción a ejecutar; con ello se logrará que los efectos secundarios puedan ser positivos o menos negativos.

7.3.1 PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Optimización de recursos

Ahorro de energía

El spa hará un mejor uso de los recursos naturales con los que se cuentan; se tratará de ahorrar el consumo de energía eléctrica mediante la óptima utilización de la luz natural, es decir, la luz del sol, esto se hará al mantener los cristales de las ventanas siempre limpios y despejados para que la luz pueda entrar ampliamente, iluminando todas las áreas de las instalaciones, además, la iluminación artificial estará conformada únicamente por bombillas de luz blanca, para así disminuir el consumo de esta cuando sea necesario utilizarla.

Consumo de agua.

El agua empleada para lavarse las manos y la utilizada en las regaderas de los baños por el cliente para lavarse los aceites y/o esencias utilizada en los diversos tipos de masajes, será reenviada mediante el sistema previamente instalado, hacia el área de plantas que se encontrara en la azotea de las instalaciones, y esta será usada para su riego, las plantas no se verán afectadas por esta agua, ya que los aceites y demás productos usados, son hechos a base de productos naturales, por lo que en lugar de perjudicarlas, las beneficiara como abono.

7.3.1.1 ESTRATEGIAS PROACTIVAS

Las instalaciones del Spa se encontraran con a área donde se localizan árboles que aportan la producción de oxígeno, siendo esto muy necesario en la zona

centro, siendo esta donde se encuentra ubicado el Spa. Además, todos los productos necesarios para brindar el servicio, son elaborados con productos naturales, los cuales no perjudican al medio ambiente.

7.3.1.2 PLAN DE MITIGACIÓN DE IMPACTOS.

Los objetivos no necesariamente se deberían centrar en la reducción de costos, sino fundamentalmente en disminuir el impacto ambiental que genere, la reducción del consumo de agua y de energía y el mejor reciclamiento de los residuos sólidos producidos.

Las medidas de mitigación ambiental tienen por objeto evitar o disminuir los efectos contraproducentes del proyecto o actividad, cualquiera que sea su fase de ejecución.

Se expresarán en un Plan de Medidas de Mitigación que deberá considerar, a lo menos, una de las siguientes medidas:

- ✚ Las que eviten completamente el efecto opuesto significativo, mediante la no ejecución de una obra o acción, o de alguna de sus partes.
- ✚ Las que minimicen o disminuyan el efecto contrario significativo, mediante una adecuada limitación o reducción de la magnitud o duración de la obra o acción, o de alguna de sus partes, o a través de la implementación de medidas específicas.

Como el único impacto que genera riesgos en este proyecto es el impacto ambiental, el SPA Naturalia trabajará de manera incesante para mitigar los riesgos que éste proyecto implica, entre los cuales tenemos:

- ✚ Capacitar al personal y principalmente al personal de aseo para realizar una correcta recolección y selección de basuras y darle un tratamiento

especial a las basuras reciclables en el sentido de conocer a una empresa de reciclaje y que este material sea entregado directamente a dicha empresa.

- ✚ Las basuras de carácter no reciclable sean también debidamente seleccionadas para garantizar su correcto proceso de descomposición y manejo, ya que gran cantidad será de material altamente contaminado, el cual por su naturaleza, debe ser separado de los demás residuos.
- ✚ En lo posible utilizar empaques y material ecológico para la protección del medio ambiente.

COSTOS DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL

Tabla 31. Estudio de costos de mitigación de impacto ambiental

ESTRATEGIA	OBJETIVO	COSTO	TIEMPO	RESPONSABLES
Material residual	Reciclar y reutilizar.	\$400	Un año	Todo el personal del SPA
Consumo de Energía y Agua	- Uso de focos ahorradores. - Evitar el riego de agua.	\$600	Un año	Todo el personal del SPA
Uso de Tecnología.	Efectuar el uso de copias de seguridad para evitar el uso de papel en impresiones.	\$600	Todo el tiempo	Personal administrativo

TOTAL		\$1,600.00		
-------	--	------------	--	--

Fuente. Elaboración propia

CONCLUSIONES.

SPA Naturalia es un Plan de Inversión viable, no sólo por tratarse del primero que en el municipio, integra múltiples servicios relacionados con el bienestar físico, mental y emocional de las personas, sino porque los indicadores empleados para medir su eventual rentabilidad muestran valores favorables a lo largo de los años proyectados.

Este es el aspecto esencial, es decir que sea rentable económicamente, tal como lo muestran las cifras aludidas.

- Como la propuesta en el presente estudio existe una demanda potencial que se incrementa constantemente debía a que incursiona en una temática nueva para la población.
- Al realizar el estudio de mercado se aprecia que el grupo socioeconómico al cual está dirigido el servicio existe y que es un proyecto factible desde este punto de vista.
- De acuerdo al estudio técnico se determina que el local donde funcionará SPA es óptimo para los procesos a desempeñar.
- La empresa se organizará cada año con la incorporación del personal necesario para el desarrollo de los servicios.
- En cuanto a la evaluación económica del proyecto en particular, este presenta un nivel de rentabilidad atractivo

Y en lo referente a la prestación de los servicios existe la convicción de que sólo mediante estándares de calidad y de nivel tecnológico avanzado, es posible que los aspectos anotados, es decir el económico, el social y el medio ambiente, puedan lograrse cabalmente.

RECOMENDACIONES

- Ejecutar el presente proyecto, ya que se determinó su factibilidad técnica y económica a través del estudio de mercado, técnico, organizacional y financiero.
- Monitorear permanentemente el crecimiento de la competencia para desarrollar las estrategias que den ventajas competitivas a la empresa y que mantenga a los clientes satisfechos con los servicios del SPA.
- Ser muy cuidadosos y exigentes en la selección del personal, procurando que se les dé una capacitación de altísima calidad.
- Mantener en todo momento una política de calidad, de acuerdo con estándares de reconocida aceptación.
- Utilizar progresivamente los servicios de Internet en materia publicitaria.
- Mantener un sistema de base de datos computarizada, tanto para los controles internos, como para las diversas novedades con los clientes.
- En la medida que sea posible, actualizar el estudio de mercado, de modo que adquiriera un carácter sistemático.
- Enfatizar en los aspectos ambientales como forma de integración y respeto con la comunidad y el planeta.
- Evaluar el desempeño de los empleados periódicamente y conocer cómo se sienten en la empresa.
- Realizar evaluaciones periódicas tanto de los ingresos como de los gastos a través del flujo de caja. Esto permitirá conocer cuál es el presupuesto real y conocer si se está cumpliendo con el presupuesto proyectado y evaluar el negocio.

Bibliografía

- Alonso, J. (18 de Septiembre de 2017). *Lugares para visitar en Tlalpujahua*.
- Alterna, V. (s.f.). *Vida Alterna*.
- Ángeles, A. S. (diciembre de 2019). *procedimientos de Auditoría*. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/zimapan/contaduria/2019/objeto-de-aprendizaje-fa.pdf
- Asociados, C. y. (01 de Octubre de 2013). *Ventajas y desventajas de implementar un SGC*.
- Astros, I. J. (Junio de 2008). *Documentación del SGC: enfoque basado en procesos / requisitos para la documentación de un sistema de calidad según ISO*.
- Ávila, B. L. (25 de Diciembre de 2015). *La importancia de la calidad en las empresas*.
- Bohórquez, M. A. (2012). *Celestial Spa LTDA*. Obtenido de <file:///F:/TESIS/SPA/EJEMPLOS%20DE%20TESIS%20PARA%20UN%20PROYECTO%20DE%20UN%20SPA/Torresmaira2012.pdf>
- Caurin, J. (16 de Enero de 2018). *Emprende Pyme*. Recuperado el 2020, de control de Calidad en las Empresas: <https://www.emprendepyme.net/control-de-calidad-en-las-empresa>
- Cerecedo, L. J. (s.f.). Los 7 pasos para conseguir la certificación de la calidad ISO 9001.
- Consultores, C. 1. (2018). ¿Cómo se consigue la certificación del SGC?
- Consultores, C. (11 de Agosto de 2017). *ISO 9000, La certificación de calidad que todo negocio necesita*.
- Deborah. (25 de noviembre de 2015). *Significado de Spa*.
- Deborha. (5 de Junio de 2015). *Significado de Spa*. Obtenido de <https://significado.net/spa/>
- Excellence, I. T. (30 de Enero de 2016). *Calidad y Excelencia*.
- Fácil, A. (2016).
- Falzatev. (Abril de 2014). *Importancia de la documentación de un sistema de calidad*.
- Gamba, M. (22 de Junio de 2018). *TimeSpa: una historia de éxito, belleza y bienestar*.
- Garvin, D. (1988). *Definición de calidad*.
- Gómez, A. V. (16 de julio de 2015). *Enfoques de Gestión de Calidad*.
- Gutierrez, M. (2003). *"Administrar para la calidad, conceptos administrativos del control total de calidad"*. México: LIMUSA 2da. Edición.
- Joshwua, G. B. (2019). *Propuesta de Sistema de Implementacion de un Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa*.
- Luna, M. M. (02 de Febrero de 2012). *Beneficios de un SGC*.
- Maella, F. F. (12 de Marzo de 2020). *Introduccion a la calidad*. Obtenido de <https://prezi.com/p/zvbomlcgtgmq/unidad-n1/>
- María, R. A. (2018). *HISTORIA Y EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE GESTIÓN DE CALIDAD*. Obtenido de <https://www.sutori.com/story/historia-y-evolucion-del-concepto-de-gestion-de-calidad--VMb6P4wrEX1F3M7fgKtHtjRr>
- Martínez, C. (s.f.). ¿Cuál es el origen y la utilidad de un SGC?

- Moreno, R. S. (21 de Septiembre de 2016). *Proyecto de implantación de un SGC ISO 9001:2015 en la empresa*.
- Navarro, X. (09 de Septiembre de 2015). *¿Que es un sistema de Gestion de Calidad?*
- Otalvaro, J. Á. (2010). *Documentación del SGC de la empresa Montevital LTDA según NTC-ISO 9001*.
- Pastor, j. R. (11 de Mayo de 2004). *Auditoría del sistema de gestión de calidad*.
- Pérez, J. A. (04 de Mayo de 2014). *Club Ensayos*. Obtenido de Principios de Calidad: <https://www.clubensayos.com/Ciencia/Principios-De-Calidad/1676101.html>
- Pharma, K. (23 de 12 de 2020). *Kern Pharma*. Obtenido de <https://www.kernpharma.com/es/blog/conoce-el-estres-controlalo-y-no-dejes-que-condicione-tu-vida#:~:text=Todo%20el%20mundo%20padece%20estr%C3%A9s,se%20alarga%20en%20el%20tiempo>.
- Prontuario de información geográfica Municipal de tlalpujahua, d. l. (2009).
- Redaccion. (2019). Definicion de calidad. *Redaccion, ultima edicion*.
- Romero, L. A. (2017). *Evolucion de Calidad, ISO 9000 y otros conceptos de calidad*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/evolucion-de-la-calidad-iso-9000-y-otros-conceptos-de-calidad/>
- Rosey, J. C. (10 de Mayo de 2013). *Calidad, conceptos y filosofías de la calidad*.
- SGC, G. T. (2015).
- Smart, H. (s.f.). 7 principios de GC ISO 9000:2015.
- Torres, I. (s.f.). *¿Que es un Sistema de Gestion de Calidad?*
- tutoriales, G. (23 de 04 de 2015). *Gestión de Calidad 1*.