

Estrategias administrativas, comerciales y contables, para una microempresa de servicios de SPA: Estudio de caso

Martha Landeros, María Lira, Nora Rayas y Marcos Urbina

M.Landeros, M.Lira, N.Rayas & M. Urbina
Universidad Tecnológica del Norte de Guanajuato.
marthalanderos@utng.edu.mx

M. Ramos.,V.Aguilera.,(eds.). Ciencias Multidisciplinarias, Proceeding -©ECORFAN- Valle de Santiago, Guanajuato, 2014.

Abstract

Effective management of resources of a company, is a result of efficiency in administrative, accounting and business management of any organization. Not enough to implement strategies, but must be correct, each company will need to suit your needs, to achieve its objectives and goals that lead to growth and development of the organization.

The result of a successful strategy will always be reflected in the profitability of the company. In large companies have the necessary strategic framework to design them and carry them out. However, in the implement microenterprise is complex because there may be different factors such as ignorance, lack of organization, capital structure, qualified personnel, among others. This case study was carried out on micro SPA Dolores. Where strategic analysis of all areas was performed, in order to implement accounting, administrative and commercial strategies

Introducción

Las MIPYMES tienen un desempeño importante en el crecimiento y desarrollo de las economías. En México, las MIPYMES representan 99.8% de las unidades económicas, aportan 34.7% de la Producción Bruta Total y generan 73.8% de los empleos, lo que representa 21.7 millones de puestos laborales, el sector comercio y servicios representa 62% del PIB e igual porcentaje del empleo nacional. (DOF, 2013).

Actualmente en Mexico existen cerca de diez estados que cuentan infraestructura y capital de trabajo para proveer servicios de turismo medico a sí como los spas de destino, boutique, retiros para cambio de estilo de vida, clínicas de belleza entre otros.

El término SPA se deriva del latín “Salutem Per Acqua”, es decir, “salud por medio del agua”. El objetivo principal es que las personas que visiten estos centros tengan la oportunidad de aprovechar tales elementos para liberar las presiones acumuladas durante la jornada, también se ofrecen muchos otros tratamientos y curaciones, así como también actividades lúdicas para liberar a la gente del estrés que se realizan en la piscina. (Reverter Masià, Joaquín; Barbany Cairó, Joan Ramon, 2007). La percepción de falta de tiempo, en relación a la cantidad de actividades y funciones a desempeñar en el rol de cada persona, forma parte de un estilo de vida que se lleva en la sociedad en la que vivimos, en donde a menudo resulta agobiante y estresante el ajetreo del ir y venir para cumplir con las actividades laborales y/o familiares. Factores que originan el uso de los servicios de SPA, vistos como centros de salud, que se basan en terapias, mediante la utilización del agua.

En el presente caso, el SPA Dolores ofrece clases de deportes, gimnasio, áreas para desarrollar actividades atléticas, clases de meditación y de yoga, a así como un pequeño restaurante donde se sirve alimentación sana, sin embargo, la estructura organizacional con la que cuenta, no genera la adecuada rentabilidad, puesto que la Administración que se tiene presenta flatas como la de una descripción de puestos, desconocen sus actividades y/o responsabilidad los empleados, descuidos en los recursos Materiales y el cuidado de su cliente. De ahí radica la inquietud de implementar estrategias administrativas, contables y comerciales, que apoyen a logro de objetivos organizacionales. Para tal efecto, es necesaria la estrategia administrativa, en donde se lleva a cabo la estructura funcional, que permita la definición de actividades y tareas del recurso humano en la empresa; de una comunicación clara y oportuna, que lleve al cumplimiento de objetivos de cada una de las áreas de la organización. En la estrategia comercial, es necesario llevar a cabo una investigación exploratorio-descriptiva, con la finalidad de identificar y analizar perfiles del consumidor, para adecuar la promoción y publicidad de los servicios a las necesidades del cliente.

Finalmente en el área contable, la estrategia debe estar enfocada a determinar de manera oportuna y veraz la información financiera que ayude a la correcta toma de decisiones, dentro de la información financiera podemos encontrar los flujos de efectivo, determinación de inventarios y la integración del activo fijo.

8.Método

Se llevó a cabo una investigación exploratoria cualitativa y cuantitativa, utilizando el método no probabilístico por juicio, las técnicas utilizadas fueron la observación, la entrevista y el cuestionario.

- Observación. Se lleva a cabo la observación, mediante la técnica mystery shopper, con la finalidad de identificar áreas de oportunidad en los servicios, personal, infraestructura, administración de clientes, precios, entre otros.
- Entrevista. Se procedió a realizar entrevistas personales. Para ello se seleccionó una muestra de los clientes que asisten al SPA. Se tomó una muestra con algunos clientes, con la finalidad de evaluar el nivel de satisfacción y expectativas que demandan éstos.
- Cuestionario. Un tercer instrumento fue el cuestionario, con 10 reactivos de preguntas cerradas y abiertas, que conllevaron a identificar el perfil de los clientes y las necesidades que demandan éstos, se aplicó al personal, clientes y población en general.

8.1.Resultados y discusión

8.1.1.Área Administrativa

El área administrativa es de gran importancia dentro de una empresa, ya que de ahí emanan los procesos que la empresa debe de seguir para lograr sus objetivos generales y poder optimizar los recursos con los que cuenta, como los son los recursos humanos, financieros y materiales. A continuación se describe el análisis FODA realizado para la empresa estudiada. Tabla 8 matriz "FODA"

Tabla 8.1 Matriz FODA

INTERNO EXTERNO	AMENAZAS -visita de SHCP -Nivel socioeconómico medio de la población -Lugar de ubicación malo -Publicidad inadecuada	OPORTUNIDADES -Espacios vacíos en las instalaciones -Recursos para capacitar al personal
FORTALEZAS: - Excelentes instalaciones - Diversos servicios complementarios (Hidroterapia, Yoga, Gimnasio, Masaje, Cafetería) - Filial club de fútbol León - Amabilidad con el cliente	FA	FO
DEBILIDADES: - No cuenta con un contrato laboral - Ventas bajas -Nivel socioeconómico alto - Vapores individuales - Mala administración - No cuenta con la Capacitación Adecuada para brindar un buen servicio al cliente - Empleados no tienen conocimiento de los productos que ofrece el Spa - No saben manejar los instrumentos del	DA	DO

FO: Aumentar servicios.

Al contar con espacios vacíos y recursos financieros en la empresa se podría aumentar la gama de servicios, por ejemplo poner un salón para fiestas infantiles.

DA: Regularización de trabajadores.

Para evitar cualquier problema legal, es necesario realizar contratos para todos los trabajadores de la empresa, donde se especifique claramente sueldo, horario de trabajo, prestaciones y tiempo de trabajo que la empresa les ofrece.

FA: Publicidad oportuna

Las instalaciones de la empresa son de excelencia, es necesario cambiar los medios de divulgación, modificando a métodos más eficientes como publicidad en la radio local, panfletos en la calle, entre otros a emplear.

DO: Espacio en vapores.

Aprovechando el espacio de las instalaciones se recomienda realizar paquetes de uso grupal, para lograr una mayor ocupación y generar más ingresos, puesto que por el momento son utilizados de forma individual.

Capacitación a nuestros trabajadores. Se cuenta con recursos económicos para financiar una buena capacitación a los empleados, sobre el manejo de la instrumentación y los diferentes productos que se utilizan, para así poder ofrecer un mejor trato y servicio a nuestros clientes.

8.1.2. Área Comercial

En el área comercial no se trata solo de vender, hay que saber realizar investigaciones de campo, teóricas, encuestas, de población, etcétera, también en el área se debe tener conocimiento técnico con lo que cuenta la empresa, no basta con saber el precio de venta de los servicios o productos que vende la empresa. Si no además estudiar consumidores, competencia y mercado. A continuación se presentan resultados de los estudios realizados.

Algunos Resultados del cuestionario

- Los clientes solicitan al Spa vapores generales, con duración mayor a una hora y a un menor costo.
- Cuando los clientes acuden hacer uso del servicio y llegan alrededor de las 7:00 p.m. en la mayoría de las ocasiones el servicio, ya no se les brinda.
- Los clientes potenciales desconocen la existencia del Spa en la ciudad.
- La mayoría de los consumidores son hombres mayores de 30 años.
- Las personas que hacen uso del servicio de vapor, son personas que desde su infancia tienen el hábito y la cultura de entrar a un vapor.

Mystery shopper en la misma empresa.

- El personal con el que se cuenta en el Spa, no tiene la capacitación adecuada para brindar un buen servicio al cliente, mas sin embargo son amables y generan un ambiente de confianza. Las dos empleadas desconocen cuáles son los beneficios de utilizar los servicios que ofrece Spa.

- La propietaria no aprovecha las oportunidades que se le presentan para informar a los clientes potenciales acerca de los servicios y promociones que oferta en el negocio.
- Los clientes manifiestan sus inconformidades con las empleadas o propietaria, sin embargo no se le da seguimiento o atención a estas peticiones para mejorar el servicio de acuerdo a lo que al consumidor demanda.

Financieramente los resultados los emite el área contable, sin embargo si los demás áreas proporcionan su información fuera de formato, fuera de tiempo y/o incompleta todo el trabajo que realice el área contable no servirá ya que para realmente sea de utilidad la información debe de ser proporcionada en tiempo y de manera correcta, tan importante es que área de contable emita su información como lo es que las demás áreas también lo hagan.

Durante el desarrollo de este estudio de caso se observó concluyendo lo siguiente:

El diagnóstico de la situación actual permitió conocer las necesidades del Área de Contabilidad en el Spa, como el de no contar con un sistema y/o control electrónico que le permita la identificación oportuna de sus ingresos y egresos, razón por la cual se diseñó de manera electrónica cédulas analíticas de ingresos y egresos las cuales permitirán una eficaz administración en el manejo del área Contable.

El efectivo recibido en el Spa, producto de ingresos por las diversas actividades (Sports, Spa y Lounge) y la administración de la caja chica, no son supervisados a través de arqueos de caja, ni tienen establecidos saldos mínimos de efectivo.

El Spa dentro del área-Sports no cuenta con un reglamento que establezca lineamientos para el funcionamiento y pago de las mensualidades.

Área Administrativa

- Requiere elaboración de planes de trabajo para las distintas áreas ventas, administración y finanzas y objetivos claros, comunicados de forma oportuna para que cada uno de los empleados. Es necesaria la elaboración de programas de trabajo, reglamento de trabajo y de uso de áreas de trabajo y servicio, designar un presupuesto para cada área.
- La Estructura de la organización delimitando las funciones y tareas que debe desarrollar el personal que integra la empresa, se desarrolle de forma oportuna y eficaz dentro de la organización.

Área Comercial

- El momento económico y de posicionamiento que tiene la empresa en Dolores Hidalgo, requiere de fortalecimiento apoyado en estrategias de promoción dirigida al mercado meta que se tiene.
- Concluir el plan de negocios con la finalidad de tener un panorama más preciso sobre: su inversión (área financiera e ingeniería del proyecto), forma de trabajar (estrategias) y lo que requiere para lograr sus objetivos, visión y metas; así mismo le servirá como guía para tomar decisiones o bien, para solicitar algún apoyo financiero alguna instituciones gubernamental o no gubernamental (Presidencias municipal, Incubadoras de empresas, etc.)

Área Contable

- Inscribirse al Registro Federal de Contribuyentes.

- Implementar el registro de la información de los ingresos y egresos de manera electrónica.
- Apertura una cuenta bancaria exclusiva para los movimientos del complejo.
- Se deben de registrar de manera correcta y oportuna en la contabilidad todos los movimientos (ingresos y egresos) que realice el complejo, para que se puedan tomar las decisiones de manera acertada y a tiempo.
- Separar en la contabilidad los ingresos y egresos por tipo de actividad, con esto el complejo podrá identificar de manera detallada y oportuna de que actividad provienen las entradas y salidas de efectivo y así saber cuánta utilidad genera cada actividad.

8.2.Conclusiones

Las Acciones más significativas dentro de la empresa se ven directamente en el liderazgo que se ejerce dentro de la empresa, sin embargo es importante afirmar que si las decisiones no son tomadas con el vigor que es necesario, no habrá análisis ni estrategia que apoye al crecimiento y desarrollo de la micro empresa. El líder “debe”; en un compromiso con su negocio, impulsar y apoyar las estrategias que se sugieren.

8.3.Agradecimientos

El presente diagnostico fue desarrollado con el apoyo de los alumnos de la UTNG, y de empresario de ALPHA SPA

8.4.Referencias

DOF. (16 de Diciembre de 2013). PROGRAMA DE DESARROLLO INNOVADOR 2013 – 2018. .
Diario Oficial de la Federación, págs. 1-57.

Reverter Masià, Joaquín; Barbany Cairó, Joan Ramon. (2007). el gimnasio al ocio-salud Centros de Fitness, Fitness Center, Fitness & Wellness, Spa, Balnearios, Centros de Talasoterapia, Curhotel.

Institut Nacional d'Educació Física de Catalunya, Apunts. Educación física y deportes, 2007, núm. 90, p. 59-68.