



UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO

DIVISIÓN DE CIENCIAS ECONÓMICO - ADMINISTRATIVAS.

**IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE VENTAS, MONTAJE,
DÍA DEL EVENTO Y DESMONTAJE DE LOS EVENTOS DE LA
EMPRESA SIKLIK SOLUCIONES.**

**PARA OBTENER EL GRADO EN:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD Y
PRODUCTIVIDAD.**

**MODALIDAD DE TITULACIÓN:
EJERCICIO PROFESIONAL**

**TRABAJO PRESENTADO POR:
TANIA HERNÁNDEZ MARTÍNEZ**

**ASESOR:
DRA. CLAUDIA GEORIGINA VILLEGAS MARTÍNEZ.**

Guanajuato, Gto.

Septiembre 2020.

Agradecimientos:

Este ejercicio profesional que presento, lo ofrezco con todo mi cariño y esfuerzo al creador del cosmos, universo del cielo y de la tierra.

Agradezco por estar aquí con vida, por la oportunidad de tener la experiencia vivencial de ponerme a prueba año con año, después de haber concluido mis estudios profesionales de emprender con la gran aventura de iniciar con nuestro propio negocio, meta que tenía desde muy pequeña, visualizándome como dueña de mi empresa.

No ha sido una tarea fácil, hemos trabajado mucho en equipo aprendiendo juntos y lo seguimos haciendo.

Gracias al impulso de mi familia, mis padres, Alicia de Jesús Martínez Acevedo, Juvenal Hernández González, por que sentí su apoyo toda mi vida, a mis hermanos **Iván y Edgar**, que en diferentes ocasiones han sido como dos pilares, mis ejemplos a seguir (“Valor y nunca miedo”), a mi cuñada Katy Gutiérrez por ser parte de este proyecto **Siklik Soluciones**, por escucharme y por su cariño fraternal, a mis sobrinos Rodrigo, Natalia e Ivansin mi ahijado que amo.

Dedicado también a mi directora de tesis Claudia Georgina Villegas Martínez que quiero, siempre creyó en mi y nunca me soltó.

A toda mi familia que somos más de 100 personas por que cada uno me da y me sigue dando mucho de que aprender y me hacen ser la persona que soy hasta a hora.

A todas las personas que se atravesaron en mi camino y compartimos tanto, dejándome siempre algo positivo.

Gracias a todos y cada uno de ellos, por que he aprendido caminando juntos en este pasaje de mi vida, por el esfuerzo y la experiencia laboral que plasmo en este trabajo profesional.

Con mucho Amor a todos ellos.

Introducción.....	5
Capítulo 1.....	6
1.1 Objetivo General:.....	7
1.2 Objetivos particulares.....	7
Capítulo 2.....	8
MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 Definición de Manual.....	8
2.2 Clasificación de los Manuales Administrativos.....	12
2.3 Razones que justifican el uso de los Manuales administrativos:.....	14
2.4 Cómo elaborar un Manual Administrativo.....	16
2.5 Contenido del Manual de Organización.....	18
2.5.1 Introducción del Manual de Organización.....	18
Capítulo 3.....	18
DESARROLLO METODOLOGÍA.....	18
3.1 Que es Siklik Soluciones.....	18
3.2 Análisis FODA.....	19
3.3 Objetivo del análisis FODA.....	19
3.4 Diagnóstico FODA de la empresa Siklik Soluciones.....	20
Esquema de la herramienta del Análisis FODA.....	20
3.5 Propósitos de Mejora.....	21
3.6 Resultados del FODA.....	24
Capítulo 4.....	25
PROPUESTAS DE MANUALES.....	25
4.1. Planes de Calidad.....	25
4.2 Identificación de los Manuales de Gestión de Calidad.....	27
4.2.1. ¿Qué es un macro proceso? y ¿Cuál es su importancia?.....	27
Capítulo 5.....	29
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	29
5.1. Índice del Manual.....	30
5.1.1. Objetivo del Manual.....	30
5.1.2. Misión, Visión y Valores de la empresa Siklik Soluciones.....	30

5.1.3. Objetivo de la empresa.....	31
5.1.4. A Normas para el personal interno.....	31
5.1.4.B Normas de Operación del Manual de procedimientos.....	31
5.1.5. Descripción narrativa del procedimiento de la realización de una venta.	32
5.1.6. A Propuesta del Organigrama.....	36
5.1.6. B Esquema de la relación entre áreas para la realización de un evento.	37
5.1.7. A. Macro proceso para la producción de un evento, objetivo.....	38
5.1.7. B. Macro proceso.....	39
.....	40
.....	41
5.1.8. Proceso de ventas, esquema y descripción.....	42
Proceso de ventas.....	44
5.1.9. Proceso de montaje, día del evento y desmontaje, esquema y descripción.....	45
Proceso de montaje, día del evento y desmontaje.....	47
5.1.10. Anexos de cada proceso.....	48
6. HALLAZGOS Y CONCLUSIONES.....	62
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64

Introducción.

Una cualidad valorada y apreciada en las organizaciones y en cualquier persona que se encuentre trabajando en cualquier área es: “la experiencia” ya que una persona con experiencia resuelve problemas y soluciona adversidades para alcanzar los objetivos del negocio, dándole una buena posición competitiva en el mercado (Álvarez Torres, 2008).

En el ámbito de los negocios, el éxito de las organizaciones depende de la efectividad del conjunto de técnicas que emplea cotidianamente para alcanzar sus resultados de negocio. La planeación estratégica se combina con la planeación fiscal, el plan de mercadotecnia, el desarrollo de competencias laborales, la automatización de procesos, el desarrollo de franquicias y con todas las demás herramientas y disciplinas humanas y empresariales para asegurar el crecimiento económico y el desarrollo organizacional (Álvarez Torres, 2008).

Es por esta razón que es importante documentar toda la información de la experiencia adquirida a lo largo de los años que se han trabajado en la empresa para lograr la sistematización de la misma y poder ver la secuencia del desarrollo y crecimiento de la organización. Haciendo la ejecución de los manuales para no empezar de cero con los colaboradores de nuevo ingreso, para que las organizaciones puedan trabajar de manera independiente y después mejorar los sistemas que sean ejecutados logrando evolucionar los procesos al ritmo del crecimiento de la tecnología y de los avances en el mercado.

Siklik Soluciones empresa dedicada al diseño, organización y logística de eventos corporativos, comienza desde la iniciativa de un equipo de personas altamente entusiastas y emprendedoras, tiene un posicionamiento en el mercado de nueve años de práctica, el cual nos da la oportunidad de analizar bajo prueba y error cada una de las experiencias vividas dentro de estas actividades laborales notamos la importancia de documentar cada una de ellas para el crecimiento y mejoramiento de la organización.

Una organización solamente puede ser competitiva cuando se mantiene actualizada, cuando se mantiene a la vanguardia, en tecnología directiva y, sobre todo, cuando sus resultados de negocio así lo demuestran. (Álvarez Torres, 2008)

Capítulo 1 **ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA:**

Todo el mundo quiere y necesita estar organizado, en todo momento para cualquier situación la organización es primordial.

Dentro de cada asociación es importante implementar mejores métodos para elaborar procedimientos y ofrecer un servicio eficaz además eficiente.

Esta época de intensa competitividad en los negocios, los clientes buscan a los mejores proveedores, demandan aquellas organizaciones que cumplan cabalmente con sus exigencias, reclaman en pocas palabras alguien en quien confiar. Hoy la calidad ya no es un lujo, es una exigencia natural de los clientes y del mercado. Por ello, todo el mundo perseguimos al mejor, al más preparado y experimentado. Solicitamos aquellos en quien podamos confiar plenamente ya sean estos empleados, proveedores; requerimos a los expertos, especialistas para cumplir los objetivos.

Las empresas, fabricas, corporativos y asociaciones buscan implementar un sistema de gestión de calidad, para el mejor entendimiento de la organización y su contexto. Advirtiendo esta necesidad no solamente es necesario documentar la información de las empresas, se requiere fundamentar y sistematizar los procedimientos de forma organizada, legible y entendible para continuar con el crecimiento de las mismas.

Alrededor de 1942, debido a la Segunda Guerra Mundial, después de una reunión en Londres en 1946, los delegados de 25 países deciden crear una nueva organización" *objeto del cual podría facilitar la coordinación y unificación*

internacional de estándares industriales". La nueva organización, ISO, empezó a funcionar oficialmente el 23 de febrero de 1947. Logrando con el ISO tener procesos organizados, bajo un mismo formato y comprensible para muchas empresas y asociaciones (<http://iso5av.blogspot.com/2017/11/historia-de-la-iso.html>).

1.1 Objetivo General:

Bajo la premisa de estandarizar e implementar un sistema de gestión de calidad el objetivo de este proyecto es elaborar un Manual de los procesos de venta y elaboración de un evento de la empresa Siklik Soluciones, a partir de la experiencia laboral de sus colaboradores para que tengan un crecimiento efectivo, evolucionar, mejorar como empresa y obtener los conductos necesarios en el progreso y perfeccionamiento de la misma.

1.2 Objetivos particulares.

- Conocer cuáles son las actividades que se realizan en la organización, para llevar a cabo un evento.
- Sistematizar la información para la elaboración de un macroproceso de un evento, que fungirá como manual en la producción de un evento.
- Elaborar un manual de procedimientos de dos áreas de la empresa.

1.3 Justificación del Proyecto

Debido a la gran competencia del mercado, se tiene la necesidad de gestionar una estrategia que aumente las ventas de Siklik Soluciones.

Este proyecto busca ofrecer un proceso de elaboración de un Manual de Procesos que favorezca y fortalezca a Siklik Soluciones en la sistematización de la información para crear un evento por medio de la aplicación de la herramienta FODA (instrumento que sugiere la ISO abreviatura de varios vocablos en inglés que hace

referencia a la **International Organization for Standardization**¹, El sistema de gestión internacional, en el cual se basan las empresas para poder estandarizar la información de las organizaciones). Esta herramienta FODA ayudó a la obtención de información para conocer el estado en el que se encontraba la empresa, la eficacia y eficiencia con la que se contaba para la realización de un evento, además de apoyar en la mejora de las ventas de Siklik Soluciones y al mismo tiempo proporcionar al consumidor los formatos del proceso de montaje, día del evento y desmontaje, para consolidar sus eventos.

Es un trabajo explicativo ya que se aplica en el negocio como una estrategia de mejora en los servicios que brinda a la cartera de clientes que se manejan, además de apoyarse para el progreso del propio negocio.

Se considera que realizar el análisis FODA y obtener los resultados apoyarán al implemento de una mejora continua dentro del proceso de elaboración de un evento, generando rapidez, eficacia y eficiencia en el desarrollo de una reunión.

Capítulo 2 MARCO TEÓRICO.

2.1 Definición de Manual.

Manual es un instrumento administrativo que comprende en forma explícita, descriptiva, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución que contiene lo más sustancial de un tema, así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal (Álvarez Torres, 2010), en este sentido, los manuales son trascendentes para incrementar y

¹ <https://www.significados.com/iso/>

aprovechar el cúmulo de conocimientos, experiencias de personas y organizaciones teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.

De aquí que, los manuales son una de las mejores herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias administrativas por que le permiten a cualquier organización normalizar su operación. La normalización es, la plataforma sobre la que se sustenta el crecimiento y el desarrollo de una organización dándole estabilidad y solidez (Álvarez Torres, 2010).

El Manual de Organización y Funciones (MOF) es un instrumento normativo de gestión institucional que describe las funciones básicas a nivel de puestos de trabajo o cargos contenidos en el cuadro de asignación de personal (CAP), formula los requisitos esenciales exigibles y establece las relaciones internas del cargo.

Lo que se pretende con un Manual de organización es:

- A. Proporcionar información de todas las funciones específicas, requisitos, responsabilidades comprendidas y las condiciones que el puesto exige para poder desempeñarlo adecuadamente.
- B. Definir las competencias básicas y transversales necesarias para cada puesto.

(<http://recursoshumanosperu.blogspot.com/2007/09/manual-de-organizacin-y-funciones.html>)

Los principales manuales con los que debe contar una organización son:

- El Manual de Calidad.
- El Manual de Organización.
- El Manual de Políticas y procedimientos.
- Los Manuales de Métodos y otros.

2.1.1 Manual de Organización: Es un breviario que documenta la cultura y estructura de la organización. Se utiliza principalmente para hacer la inducción del personal de nuevo ingreso. El Manual de organización podría desarrollarse con los

procedimientos especialmente diseñados para ello y que incluyan principalmente los procedimientos para elaborar, actualizar organigramas y restablecer descripciones de puestos. Es conveniente que cada área autorizada tenga su propio manual de organización; aun que cabe señalar que los manuales por sí solos tal vez no ayuden a generar el proceso que se requiere por sí mismo lo que implica que se debe documentar las técnicas y métodos específicos que usa la organización para incrementar su desarrollo (Álvarez Torres, 2010, Rodríguez Valencia 2011.)

Se llevará a cabo a través del siguiente programa para la elaboración de manuales:

Un Manual de Organización: es para crecer y desarrollarse como una gran compañía, además de que es la radiografía, por así decirlo, de la empresa con la cual es más fácil ver cómo es la estructura de la organización, en cuántas áreas está dividida, cómo está su organigrama, cómo se deslindan las responsabilidades y las operaciones que se tienen que llevar a cabo para lograr la realización de los servicios y finalmente cumplir, es decir, con las normas y reglas de calidad que tiene cualquier empresa nacional e internacional.

Es preciso reconocer que un manual es un documento que te dice paso a paso cómo realizar una actividad, en la administración se señala que "...son registros escritos de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa" (Terry, 1993), advirtiendo lo que menciona el autor, son instrumentos que apoyan el funcionamiento de la institución; concentran información amplia y detallada acerca de las bases jurídicas, atribuciones, estructura orgánica, objetivos, políticas, grado de autoridad, responsabilidad, funciones y actividades que reflejan a la empresa de manera general.

Los primeros intentos de manuales administrativos fueron en forma de circulares, memorándums, instrucciones internas, etc., mediante los cuales se establecían las formas de operar un procedimiento, es decir, la serie o secuencia de pasos requeridos para completar una tarea en particular, dicha tarea podría ser de

diferente naturaleza y pertenecer a distintos campos, por ello el número de pasos a seguir variaría dependiendo de la complejidad de este; sin embargo, estos intentos carecían de un perfil técnico, no contaban con un formato preestablecido, simplemente, indicaban las estrategias a realizarse en un combate, pero establecieron la base para los mismos. Dichos modelos contenían una cantidad de defectos técnicos, pero sin duda alguna, fueron de gran utilidad para el adiestramiento del personal de nuevo ingreso. Con el paso de los años, los manuales se adaptaron a las necesidades de cada empresa para ser más concisos, claros, prácticos y con mejores argumentos que pudieran orientar al nuevo trabajador sin caer en redundancias e ineficiencias en sus labores.

De aquí la importancia del Manual de procedimientos, entendiendo de forma sencilla lo que es un proceso, el manual es un documento en el que se compilan o agrupan los diferentes caminos necesarios para completar una tarea, teniendo como fin establecer una adecuada comunicación a los actores involucrados que les permita realizar sus tareas en forma ordenada y sistemática.

Entonces, el Manual de Procedimientos les da a los ordenamientos realizados planeados por parte de la empresa (que no necesariamente establecidos), un carácter formal u oficial para una determinada tarea o conjunto de tareas, convirtiéndose en una guía orientadora en la consecución de un resultado eficaz y eficiente.

Por lo anterior, la elaboración de Manuales de Procedimientos dentro de la institución o empresa es una función de los directores, gerentes y demás personas con autoridad para la toma de decisiones, conducentes a mantener bien informados a los colaboradores sobre la forma de realizar las tareas de su competencia y evitar así, confusiones a la hora de llevar a cabo sus funciones, pero sirven, a la vez, como un instrumento de rendición de cuentas acerca de *qué, cómo, cuándo y dónde* se ejecutan las labores que son responsabilidad de cada funcionario.

2.2 Clasificación de los Manuales Administrativos.

Un Manual de procedimientos es el documento administrativo integrado por un conjunto de métodos interrelacionados que pueden corresponder a un área o a la totalidad de una dependencia. Sirve de guía (de cómo hacer las cosas) de trabajo al personal y es muy valiosa para orientarlo en caso de que sea de nuevo ingreso. Su implementación aumenta la certeza de que el personal utiliza los sistemas y técnicas prescritas al realizar su trabajo.

Los lineamientos que deben contener los manuales de procedimientos son:

1. Carátula del manual.
2. Contenido del manual.
3. Documentación de aprobación técnica y registro del manual.
4. Documento de actualización.
5. Introducción del manual.
6. Objetivo del manual.
7. Portada.
8. Índice del procedimiento.
9. Objetivo del procedimiento.
10. Normas de operación.
11. Descripción narrativa del procedimiento.
12. Diagramas del macroproceso, diagramas de flujo.
13. Anexos (Formatos o instructivos de llenado).
14. Glosario.
15. Participantes en la elaboración del manual.
16. Directorio.

2.2.1 Los manuales de procedimientos pueden ser de los siguientes tipos:

- **Manual general de procedimientos** menciona los conductos de todas las unidades orgánicas que conforman en un organismo social, a fin de generar

una línea de acción uniforme, y el Manual específico de procedimientos que consiste en elaborar las técnicas en el orden de importancia de un área específica, a fin de capitalizar las oportunidades naturales de secuencia de pasos en el trabajo.

- **Manual de contenido múltiple** consiste en combinar dos o más categorías que se interrelacionan en la práctica administrativa. En organismos pequeños, un manual de este tipo puede interrelacionar dichos conceptos, debiéndose separar en secciones.
- **Manual de producción** abarca la necesidad de interpretar las instrucciones en base a los problemas cotidianos para lograr su mejor y pronta solución.
- **Manual de compras** define el alcance de las compras y los métodos a utilizar que afectan sus actividades.
- **Manual de personal** abarca:
 - **General de Personal** que contiene una serie de consideraciones para ayudar a comunicar las actividades y políticas de la dirección superior en lo que se refiere al personal, menciona aspectos como el reclutamiento y selección de personal.
 - **Manual específico de reclutamiento y selección** se refiere a una parte de un área específica (el personal) y contiene toda la información respecto al reclutamiento y selección personal en una organización.
 - **Manual específico de auditoría interna** agrupa los lineamientos, instrucciones de aplicación específica a determinados tipos de actividad, (auditoría interna en forma particular).

Además de la existencia de diversos manuales de los cuales se encuentran los que están acorde a su contenido como:

- **Manual de Historia:** tiene como propósito proporcionar información histórica sobre el organismo: sus comienzos, crecimiento, logros, administración y posición actual.

- **Manual de Organización:** es un documento normativo que permite conocer la estructura orgánica de la empresa en su conjunto o parte de ella, además define concretamente las funciones de cada una de las áreas que integran la institución. Éstos a su vez se desglosan en dos tipos:
 - a. **Manual General de Organización** Refleja la estructura orgánica a partir del primer nivel,
 - b. **Manual Específico de la Organización** Comprende las funciones y responsabilidades de un área específica. Los apartados que debe contener este manual son:
 - i. Portada
 - ii. Índice
 - iii. Presentación
 - iv. Antecedentes
 - v. Marco Jurídico
 - vi. Atribuciones
 - vii. Estructura Orgánica
 - viii. Descripción de Puestos
 - ix. Directorio
 - x. Firmas de autorización
- **Manual de políticas** contiene una descripción detallada de los lineamientos a seguir en la toma de decisiones para el logro de los objetivos.

2.3 Razones que justifican el uso de los Manuales administrativos:

- Asegurarse de que es constantemente respetada la estructura orgánica de la empresa.
- Asegurarse de que se apliquen los procedimientos de manera correcta.
- Percatarse de que se apliquen las políticas fijadas en la empresa.

- Reducir los errores operativos.
- Facilitar el proceso de inducción de los nuevos empleados.
- Apoyar la capacitación del personal.
- Evitar que los cambios del sistema estructural sean resultado de decisiones apresuradas.
- Facilitar un sostenido y correcto nivel de organización.
- Proporcionar al usuario un marco de referencia general y estandarizado.
- Servir como un medio de archivo portátil y fácil de usar.
- Ahorrar tiempo y asegurar respuestas exactas.
- Servir como instrumento de capacitación para nuevos empleados.
- Tienen una nueva influencia definitiva en la actitud de los empleados.

Además de las razones anteriores la Coordinación General de Estudios Administrativos de la Presidencia de la Republica de México² indica que los manuales administrativos proporcionan en forma ordenada la información necesaria a las entidades públicas y/o a las unidades que las integran, para el mejor desarrollo de las tareas administrativas de esta manera los manuales permiten lograr los objetivos generales siguientes:

- Presentar una visión de conjunto de la entidad.
- Precisar las funciones encomendadas a cada unidad administrativa, para deslindar responsabilidades.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y proporcionar uniformidad.
- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, evitando a la repetición de instrucciones.
- Facilitar el reclutamiento y la selección de empleados.
- Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos.
- Proporcionar información al público para su orientación.

² Secretaría de la Presidencia, El Reglamento Interior y el Manual de Organización, Dirección General de Estudios Administrativos, México, 1977.

De lo antes expuesto se puede derivar que el objetivo principal de los manuales administrativos es: especificar en términos claros y concisos el por qué de las decisiones de la dirección superior y el cómo se deben llevar a la práctica, en un organismo social.

2.4 Cómo elaborar un Manual Administrativo.

Como se ha mencionado, contar con manuales es fundamental, ya que sirven de apoyo y brindan soporte a la estructura de la organización.

Para elaborarlos es necesario ejecutar etapas que permitirán obtener de manera óptima un manual administrativo; entre esas etapas se encuentra el estudio preliminar que permitirá enfocarnos a conocer en forma global las funciones y actividades que se realizan en el área o áreas donde se va a actuar.

Sin perjuicio de la descripción del estudio antecedente de los Manuales de Procedimientos, estos deben cumplir con los siguientes propósitos para el buen desarrollo de la gestión administrativa, y obtener el resultado que se desea, entre los cuáles podemos mencionar:

- 1.- Dar a conocer a todo el personal involucrado los objetivos, relaciones de dependencia, responsabilidades y políticas institucionales.
- 2.- Propiciar la uniformidad del trabajo, permitiendo que diferentes colaboradores puedan realizar distintas tareas sin ningún inconveniente.
- 3.- Evitar duplicidad de funciones y, a la vez, servir como indicador para detectar omisiones.
- 4.- Propiciar mejoras en los procedimientos vigentes en procura de una mayor eficiencia administrativa.
- 5.- Facilitan la inducción de los nuevos colaboradores de la institución.

6.- Permite la integración de todos los colaboradores, así como la funcionalidad integral del personal.

7.- Propicia el ahorro de esfuerzos y recursos.

8.- Es un instrumento útil para los evaluadores y auditores del Control Interno.

Aunado a los propósitos anteriores se requiere de la recopilación de información, lo cual consiste en obtener una descripción detallada y exacta de cómo se desarrollan las operaciones que integrará el procedimiento, para reunir dicha información se hace uso de diversas técnicas, como: la investigación documental que es la revisión de los archivos de la institución, la observación directa que es ver de manera presencial cómo se ejecutan las actividades en la empresa, la encuesta que es un cuestionario aplicado a los empleados y por último la entrevista, la cual nos permite interactuar a través de una serie de preguntas con los altos directivos de la organización.

Una vez concluida la etapa de recopilación detallada de información se procede a la siguiente fase que es registrarla, aquí es importante señalar los hechos que den cumplimiento al objetivo de la empresa para ello es recomendable aplicar un criterio de discriminación sobre las revelaciones que se obtuvieron al estar en contacto con el proceso y los trabajadores; dicha integración de la información consiste en el orden y sistematización de los datos a efecto de poder verificar su análisis y que no falte nada por documentar.

La última etapa es propiamente el análisis de la información, es decir, el estudio, observación y cotejo de cada uno de los elementos que se integraron en las fases anteriores, para obtener el diagnóstico que reflejará la realidad de la empresa, entonces, se procede a solicitar la publicación del contenido, para dar a conocer los objetivos y funciones de manera general a la organización, así como las bondades que resultan al elaborar manuales administrativos para una empresa.

2.5 Contenido del Manual de Organización.

2.5.1 Introducción del Manual de Organización

Con la finalidad de conocer cómo está conformada una empresa es de primera instancia tener una guía o mapa estructural de la empresa u organización; ya que es importante tener físicamente un manual de la organización de la empresa cualquiera que esta sea, e independientemente de los productos o servicios que ofrezca, este documento tiene que ser una copia de forma ordenada y minuciosa para el mejor entendimiento de cualquier persona de la empresa y poder trabajar exactamente como lo estipula el manual, y tener una organización bien planificada.

El propósito de este ejercicio es documentar el proceso que Siklik Soluciones tiene para la elaboración de eventos y con ello generar innovaciones a la empresa; darlo a conocer a los empleados con los que se cuenta, además de que si se integra un miembro más al equipo sepa cuáles son las funciones, responsabilidades y procedimientos dentro del trabajo que se realiza en Siklik Soluciones, pretendiendo un mejor entendimiento de la estructura organizacional que ayude a lograr llevar a cabo una filosofía de mejoramiento constante, alcanzar de una forma bien definida los objetivos y las metas de Siklik Soluciones.

Capítulo 3

DESARROLLO METODOLOGÍA.

3.1 Que es Siklik Soluciones.

Siklik Soluciones es una empresa que analiza, crea, transforma, innova y ejecuta diferentes proyectos, de diseño, publicidad, mercadotecnia, de organización y logística en eventos, es un concepto integral que ofrece a sus clientes para facilitar los servicios publicitarios de la misma, así como reuniones sociales de una empresa con todos los trabajadores.

La empresa ha crecido y evolucionado a través de la experiencia que se ha tenido durante estos nueve años, comenzó con una idea e inquietud por emprender con un negocio personal dedicado a la realización de eventos sociales y recreativos en el año 2011 a la fecha (2020), siendo una empresa familiar fue mejorando e implementándose formatos y procesos facilitando el trabajo para ejecutar los proyectos con la calidad que requieren los clientes.

3.2 Análisis FODA.

Proviene del acrónimo en inglés SWOT, en español las siglas son FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa; es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. Thompson (1998) establece que el análisis FODA estima el hecho que una estrategia tiene que lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación de carácter externo; es decir, las oportunidades y amenazas. (Recuperado de: <http://www.eumed.net/ce/2006/hpt-FODA.htm> [consultado el 15, noviembre del 2016]).

3.3 Objetivo del análisis FODA

El objetivo es realizar el análisis organizacional utilizando la matriz FODA como instrumento viable coordinando los factores que determinan el éxito en el cumplimiento de metas, como una alternativa que motiva para su difusión y divulgación dentro de la empresa.

Para dicho trabajo se implemento como herramienta básica para conocer las fortalezas y debilidades que se tienen en cuanto la elaboración de un evento.

3.4 Diagnóstico FODA de la empresa Siklik Soluciones.

La empresa Siklik Soluciones en la medida que ha ido creciendo, y por interés de competir y estar a la vanguardia fue necesario autoanalizar el rendimiento de la misma ya que carecía de diferentes formatos, organización y como se ha mencionado la elaboración de un manual de procedimientos es parte fundamental de toda organización ya que es el instructivo de la empresa para poder realizar cada una de las actividades que se tienen y que no sea difícil integrarse a las labores el personal de nuevo ingreso y así se podrá deslindar las responsabilidades para conseguir el crecimiento deseado de la compañía.

En dicho manual las operaciones se redactan paso a paso cada una de las actividades para poder realizar un evento dependiendo del formato y requerimientos del cliente.

Diagnostico FODA de la empresa Siklik Soluciones.

Esquema de la herramienta del Análisis FODA.

FODA	POSITIVAS	NEGATIVAS
EXTERIOR	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	Sistematización del servicio. Tendencia favorable del mercado. Posibilidades de establecer alianzas estratégicas Utilización de nuevos canales de venta. Posibilidades de hacer una franquicia.	Inseguridad No se conocen sus actividades por completo. No están bien definidas las actividades. Se pueden ir a trabajar fácilmente con la competencia, los colaboradores. Competencia actual agresiva, plajeando nombres, para robarle clientes. Situación actual económica del entorno y de las empresas para hacer la inversión de algún proyecto en específico.
INTERIOR	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	Nueve años en el mercado. Ambiente estable y jovial dentro del equipo de trabajo. Alta capacidad para trabajar bajo presión Capacidad de adaptarse a los cambios. Capacidad de sobre ponerse a las dificultades. Alta fidelización de nuestros clientes. Posicionamiento en el estado de Guanajuato. Publicidad de boca en boca. Especialistas en el servicio.	Distracciones entre el equipo de trabajo. Distracciones por platicar dentro de las redes sociales y variantes del internet. Confusiones de actividades. No tienen conocimiento de las responsabilidades de cada área. Trabajan un poco de todo, deben especializarse en una sola área. Falta de manuales. Falta de documentación de los procesos que se elaboran.

Se realizó el análisis FODA dentro de Siklik Soluciones y se observó en primera instancia que no existía ningún diagrama ni la descripción detallada para llevar a cabo desde principio a fin la elaboración de un evento y estar al tanto de la importancia de este. Se implementó el diagnóstico para lograr una organización bien estructurada y mejorar la conformación del negocio para tener un crecimiento consolidado.

En la sistematización de la información obtenida por el FODA se dedujo que Siklik Soluciones no tenía el proceso para la elaboración de un evento, por lo cual se retomaron las partes de amenazas y debilidades para fortalecer la elaboración del manual de procedimientos, ya que se tenían grandes oportunidades y fortalezas que servían de guía; al reflexionar cómo describir las actividades del trabajo al personal nos dimos cuenta de que como ya se mencionó faltaban implementos para orientar al colaborador en realizar las actividades necesarias que se requieren para lograr un evento en tiempo y forma tal como lo piden las empresas.

Implementar el FODA apoyo para tener la certeza de que el personal no omitiera los pasos que sigue para realizar su trabajo, de aquí la importancia de conocer las debilidades así como las amenazas para fortalecer las decisiones estratégicas oportunas y mejorar la elaboración del Manual Específico de Procedimientos, revisando los resultados partimos de la elaboración de las técnicas en el orden de un área específica, que en este se inició en el Área de Mercadotecnia, siguiendo el área administrativa para llegar finalmente al área de producción, a fin de capitalizar las oportunidades naturales de secuencia de pasos en el trabajo, además de asegurar que para el mejor desarrollo del cualquier evento ninguno de los pasos se puede omitir.

3.5 Propósitos de Mejora.

Chapman, A. (2004 citado en Codina, A. 2009) citando a Albert Humphrey afirma lo siguiente: la matriz de: amenazas, oportunidades, debilidades y fortalezas mejor conocida como matriz (DOFA), es un instrumento de ajuste importante que ayuda a

los líderes a desarrollar cuatro tipos de estrategias: estrategias de fortalezas y debilidades, estrategias de debilidades y oportunidades, estrategias de fortalezas y amenazas, estrategias de debilidades y amenazas. Observar los factores internos y externos clave es la parte más exigente para desarrollar una matriz DOFA o FODA y requiere juicios sólidos, además de que no existe una serie mejor de adaptaciones.

Esta herramienta se aplicó en Siklik Soluciones para conocer la situación real en que se encuentra la empresa, así como el riesgo y oportunidades que le brinda el mercado; a partir de esta experiencia guía a generar nuevas estrategias de planificación y en definitiva adoptar nuevos programas que impliquen cambios en la cultura organizacional, como la creación de procesos, procedimientos, la reasignación de responsabilidades, cambio de incentivos, cambios de normas y políticas entre otros.

Para complementar el FODA se puede aplicar el ciclo Shewart al cual se le denominó "Círculo de Deming" que consiste en un proceso metodológico básico para asegurar las actividades fundamentales de mejoramiento y mantenimiento. Planear, hacer, verificar y actuar. Lo cual ha sido importante identificar con el análisis FODA los puntos a atacar o fortalecer y con ello aplicar el círculo de Deming.

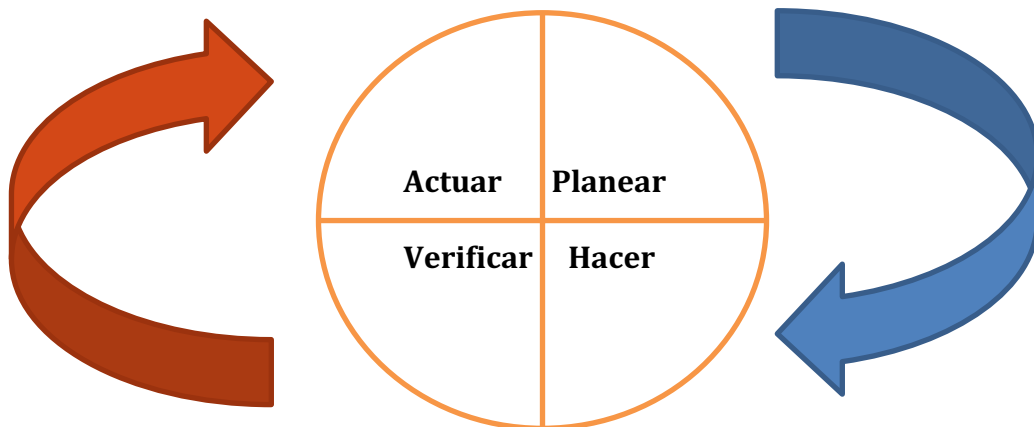


Figura 1. Deming ,1994

El círculo de Deming, lleva a cabo los puntos que nos propone se consolidan las fortalezas y se aprovechan las oportunidades; es decir las debilidades y fortalezas pertenecen al ámbito interno de la empresa, al realizar el análisis de los recursos y capacidades; este análisis debe considerar una gran diversidad de factores relativos a aspectos de producción, marketing, financiación, generales de organización, entre otros.

Las amenazas y oportunidades pertenecen siempre al entorno externo de la empresa, debiendo esta superarlas o aprovecharlas, anticipándose a las mismas. Aquí entra en juego la flexibilidad y la dinámica de la empresa.

Considerando el primer punto de Deming (1989) que dice "adoptar la nueva filosofía", así como dar seguimiento con los puntos para alcanzar la calidad que se está buscando logrando las metas, después de realizar el análisis DAFO o FODA es importante analizar las diferentes variables y plantear conclusiones a partir de un análisis CAME³ donde buscaremos Corregir las debilidades, Afrontar las amenazas, Mantener las fortalezas y Explotar las oportunidades. Este análisis puede ser interpretado como una ampliación del Análisis FODA, para hacer un diagnóstico inicial de situación, y el análisis CAME sirve para definir las acciones a tomar a partir de los resultados.

Para el crecimiento de la empresa y crear constancia en el propósito de mejorar a través del tiempo es importante tener en cuenta lo siguiente:

1. Adoptar la nueva filosofía.
2. Dejar de depender de la inspección para lograr la calidad.
3. Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio.
4. Mejorar siempre el sistema de producción y servicio.
5. Implantar la formación.
6. Adoptar e implementar el liderazgo.

³ El nombre del análisis CAME viene de las iniciales "Corregir, Afrontar, Mantener y Explorar" (en Ingles Correct, Adapt, Mantain,

7. Desechar el miedo.
8. Superar los problemas de departamentos.
9. Eliminar el eslogan, exhortaciones y metas para la mano de obra.
10. Eliminar las normas de trabajo que prescriban cuotas numéricas.
11. Superar los obstáculos que impiden que la gente se enorgullezca de su trabajo.
12. Estimular la educación y la autoestima.
13. Actuar para lograr la transformación.

Como ya se menciona al entender los resultados que nos arroja el análisis FODA es importante destacar las fortalezas y oportunidades que tiene la organización y continuar trabajando en ellas; atacar las debilidades y amenazas por las que atraviesa, así como observar y analizar el mercado para pronosticar cualquier adversidad.

3.6 Resultados del FODA.

Al analizar los resultados que nos arroja el análisis FODA dentro de la empresa de Siklik Soluciones, podemos contemplar que es una pequeña, mediana empresa y para lograr los cambios del crecimiento que requiere, se observó que es importante documentar cómo se encuentra exactamente la empresa para aminorar las debilidades, atacando las deficiencias y contrarrestar las amenazas de la competencia. Una vez que se conoce perfectamente la situación de la empresa se pudo trabajar los cambios por áreas o departamentos, para lograr los objetivos y metas que la empresa está buscando.

Deming (1989) sugiere los siguientes dos puntos obligatorios:

Tener conciencia de crear una constancia de mejora y adoptar una nueva filosofía, asumir esos dos puntos principales se propone llevar un procedimiento administrativo de nivel ejecutivo que se exponga concienzudamente y lograr una guía para la empresa, que no es otra cosa sino de expresar gráficamente una organización incluyendo un organigrama y diagramas de flujo que son elementos,

esquemas que representan las líneas de autoridad entre funciones y las acciones requeridas para continuar con los procesos y procedimientos necesarios para obtener sinergia y adquirir el proceso completo de las actividades a realizar, inclusive en la Norma ISO 9000 (International Organization for Standardization) que es un sistema de gestión de calidad que se ha utilizado como base de formato para muchas empresas nacionales e internacionales propone tener una homogeneidad para poder trabajar en equipo, y una descripción clara de la empresa, así como sus programas y funciones bien definidos dentro y fuera de la organización . Es por esta razón, que se sugiere implementar manual de procesos y procedimientos, para a manera de mapa o guía se puede observar a detalle las actividades de la empresa y como está organizada; dicha recomendación se realizó gracias al análisis FODA que se implemento en Siklik Soluciones.

Capítulo 4

PROPUESTAS DE MANUALES.

4.1. Planes de Calidad.

Planear la calidad implica establecer con precisión los medios para alcanzar los objetivos fijados en la política de la calidad. Esto nos conduce a la asignación de todos los recursos necesarios, en forma estructurada y secuencial.

Los planes de Calidad forman parte del Manual de Calidad o constituir un documento separado, esto último siempre y cuando en el manual de la calidad haga referencia expresa a la identificación del plan.

Revisando la Norma ISO 9001 versión 2015, en la cláusula ocho afirma que los registros mínimos obligatorios de las organizaciones deben estar relacionados con los siguientes puntos:

- Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto.
- Los procesos, documentos y recursos específicos para la realización del producto o servicio.

- Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo específicas para el producto o servicio.
- Los registros necesarios, que evidencien que tanto los procesos como los productos cumplen los requisitos establecidos.

Cláusula 8.1 Planificación y control operacional de la Norma ISO 9001 versión 2015.

La empresa tiene que realizar una planificación, implantación y control de todos los procesos necesarios para cumplir con los requisitos que establece la provisión de servicios y productos, además de implantar las acciones determinadas en el apartado 6, mediante:

a) La determinación de todos los requisitos de los servicios y productos de la empresa.

b) Establecer los diferentes criterios para:

- Los procesos
- Que se acepten los servicios y los productos

c) Se determinan todos los recursos necesarios para conseguir la conformidad de los requisitos de los servicios y los productos.

d) Se determina y almacena la información documentada en la extensión oportuna:

- Ofrecer confianza sobre los procesos que se han llevado a cabo según lo que se ha planificado.
- Para demostrar la conformidad de los productos y los servicios que ofrece.

Al realizar la inspección de la Norma ISO 9001 V. 2015, la empresa Siklik Soluciones trabaja la implementación del manual de procesos, gracias a los resultados que arroja el análisis FODA, sugerencia de la misma norma, puesto que te propone

diferentes herramientas para la planeación estratégica y tener un sistema de gestión de calidad para identificar las necesidades y debilidades de la organización. De esta manera logramos observar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se tienen en la institución.

4.2 Identificación de los Manuales de Gestión de Calidad.

Es importante para continuar con un mejor crecimiento con la empresa realizar la implementación de un Manual donde tengan especificados los perfiles de puestos, un organigrama, las áreas en las cuales tengan que estar coordinados para llevar un mejor seguimiento de cada uno de los servicios, tener un esquema global de las actividades mostrándolo en un **macro proceso** para entender de forma general las acciones y movimientos que se realizan en el corporativo, así como la relación entre áreas, y los procesos que se deben realizar, ya que los socios del negocio llevan una buena estructura pero no la tienen documentada y esto limita el crecimiento de la misma sin poder deslindar las responsabilidades a nuevos integrantes al negocio. Cabe señalar que Siklik Soluciones tiene claro su misión, su visión y los valores con los que trabaja, cuenta con página web oficial, y presencia en las redes sociales, para publicitar las actividades de la empresa con toda la gama de servicios que ofrece.

La empresa Siklik Soluciones demuestra el interés por ser una empresa estable con miras de desarrollo, pero para lograrlo se requiere los manuales específicos, que muestre a detalle las actividades que se realizan.

4.2.1. ¿Qué es un macro proceso? y ¿Cuál es su importancia?

Macro proceso es el conjunto de la secuencia de actividades estratégicas para la realización de una tarea en específico, de la manufactura de algún material, o de un proyecto o servicio en particular, para poder dar un mapa global de cómo se

interrelacionan y fusionan las diferentes áreas de las organizaciones, para lograr un fin común.

La importancia es porque el diseño del MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS se inicia con la identificación de los **Macro procesos**, que constituyen un primer nivel del conjunto de acciones encadenadas que la institución debe realizar, a fin de cumplir con su función constitucional y legal, la Misión fijada y la Visión proyectada.

Con el fin de especificar sus objetivos, en términos de los resultados requeridos para la satisfacción de los clientes y/o grupos de interés, los Macroprocesos se derivan en Procesos/Subprocesos. De allí que el Modelo de Gestión por Procesos establece la identificación de los macroprocesos de la institución, sus respectivas interacciones y la realización de actividades que los operativizan, en una secuencia que agregue valor al cumplimiento de los objetivos de la institución. A su vez, cada actividad utiliza recursos y se gestiona con el fin de permitir que sus insumos se transformen en resultados, contribuyendo al cumplimiento del objetivo del proceso.

Capítulo 5

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

- Proceso de ventas.
- Proceso de montaje, día del evento y desmontaje.

Caratula del Manual.



5.1. Índice del Manual.

INDICE

1. Objetivo del manual.
2. Misión, Visión y Valores de la empresa.
3. Objetivo de la empresa.
4. Normas para el personal interno.
5. Descripción narrativa del procedimiento.
6. Esquema de la relación entre áreas para la realización de un evento, Organigrama.
7. Macro proceso para la producción de un evento.
8. Proceso de ventas.
9. Proceso de montaje, itinerario del evento, desmontaje.
10. Anexos de cada proceso.
11. Participantes.

5.1.1. Objetivo del Manual.

El objetivo del manual de procedimientos para la empresa Siklik soluciones, es con la finalidad de que cada miembro de la empresa identifique cada una de las áreas que la conforman y sus actividades para conducirlas hacia la meta de la empresa, obtener las ventas necesarias y el crecimiento de la misma.

5.1.2. Misión, Visión y Valores de la empresa Siklik Soluciones.

- Misión: Lograr la entera satisfacción de nuestros clientes, fusionándonos con sus necesidades para lograr un objetivo común.
- Visión: Diseñar y producir eventos integrales, logrando un posicionamiento constante siendo los mejores en el mercado.
- Valores:

- Honestidad.
- Responsabilidad.
- Compromiso.
- Cultura de servicio.

5.1.3. Objetivo de la empresa.

El objetivo de la empresa Siklik Soluciones es garantizar a sus clientes la realización, cumplimiento óptimo (con el material, mobiliario, en tiempo y forma, con todo los requerimientos del cliente y con lo que puede implicar este) de la organización y logística de un evento de pequeño, mediano o gran formato, para la plena satisfacción del cliente cumpliendo sus necesidades y expectativas.

5.1.4. A Normas para el personal interno.

Políticas:

- En Siklik el objetivo primordial es **cumplir con las expectativas del cliente** y es por ello que el compromiso que existe tiende a centrarse en la calidad total del evento que se realiza.
- Los **empleados** están **capacitados y concientizados** para que vean a su **cliente** como el eje principal del proceso, es por ello que los colaboradores tienen la oportunidad de desarrollarse dentro de la organización para que vayan ascendiendo en la estructura organizacional de Siklik.
- La elaboración de **servicios** se realiza **con altos estándares de puntualidad y calidad**.
- El servicio se hace durante el período establecido y con las condiciones optimas para satisfacción del cliente, así como la tolerancia del tiempo, ya que se maneja un **pago anticipado para garantizar** los servicios completos durante el proceso de elaboración del evento.

5.1.4.B Normas de Operación del Manual de procedimientos.

Con base a la Norma internacional ISO 9001 Quinta edición, 2015 - 09 - 15.; el sistema de gestión de calidad nos marca, como elaborar un manual de procedimientos, del cual se esta fundamentando.

5.1.5. Descripción narrativa del procedimiento de la realización de una venta.
Pasos a seguir: (Previo se debe enviar promoción vía correo electrónico y se hacen llamadas para concertar citas, para lograr la primera reunión)

1. Reunión con el cliente, primera entrevista.

En la primera entrevista que se tiene con el cliente es trascendental tener una reunión con el cliente físicamente para saber las necesidades y requerimientos del cliente.

En la entrevista se realizan las preguntas clave para poder cotizar el evento.

- 1.1. ¿Para cuándo es el evento? (Verificar fecha con la agenda, para no empatar con ningún otro compromiso)
- 1.2. ¿Para cuantas personas? (dimensionar el evento con la cantidad de personas del evento)
- 1.3. ¿En qué horario se prefiere el evento? (Verificar horario en la agenda, para no empatar con otro)
- 1.4. ¿Quieren el evento en exterior? (jardín, terraza, playa, algún espacio en específico) ó en interior? (salón, hacienda, casa particular, restaurante, algún espacio en específico)
- 1.5. ¿Qué concepto es el evento? (Aniversario, Inauguración, Family day, ó evento social)
- 1.6. ¿Quieren el evento temático? (Premiaciones, de etiqueta, con un protocolo en particular, o conceptos de temporada como de primavera, día de muertos, deportivo, por mencionar algunos, ya que existe una diversa cantidad de temas y conceptos para realizar)
- 1.7. En cuanto a los alimentos y bebidas ¿Qué prefiere el cliente? (banquete 3 tiempos, bufete, coffe break, por mencionar algunos)
- 1.8. ¿Requieren diseño del evento?
- 1.9. ¿Necesitan las invitaciones?
- 1.10. ¿Qué estilo de música prefieren? (big band, grupo versatil, grupo de jazz, audio D.J.).⁴

⁴ D.j. Disc Jockey; persona que mezcla música grabada

Apreciando con respecto a la experiencia son las diez preguntas claves que se deben realizar en la primera entrevista, entre más se pregunte al cliente qué es lo que requiere, nos proporcionará más especificaciones, dudas respecto a la planeación del evento, de igual manera pueden surgir diferentes ideas en esta primera reunión que es lo óptimo para proporcionar la información que requiere el cliente a detalle dependiendo lo que el interesado nos especifique para su evento.

1. Una vez que se llevo a cabo la primera reunión, entonces se comienza con el equipo administrativo y de mercadotecnia a generar la primera cotización que se presentará al usuario.
2. Para realizar la cotización para el cliente, se consideran las respuestas de la entrevista y se realiza un scouting⁵ del lugar en específico para el desarrollo del evento; en el que se elaboran las siguientes actividades:
 - a. Se ejecuta una sesión de toma de fotografías.
 - b. Se familiariza el espacio, para preguntar costos acordes a las características de los requerimientos del espacio y del cliente, además de medir para conocer las dimensiones del lugar y si estas cumplen o no con lo especificado por los datos otorgados por nuestros usuarios.
 - c. Si se lleva a cabo el contrato de los servicios presentados se genera una propuesta en plano arquitectónico.
3. Realizar la primera cotización. Si el cliente está interesado, se efectúan las cotizaciones necesarias para conciliar el costo total del evento y cerrar la venta.
4. Decidido el monto total del evento, se transcribe lo convenido en un contrato, evaluando la parte jurídica de ambas partes (empresa-cliente) para quedar en común acuerdo.

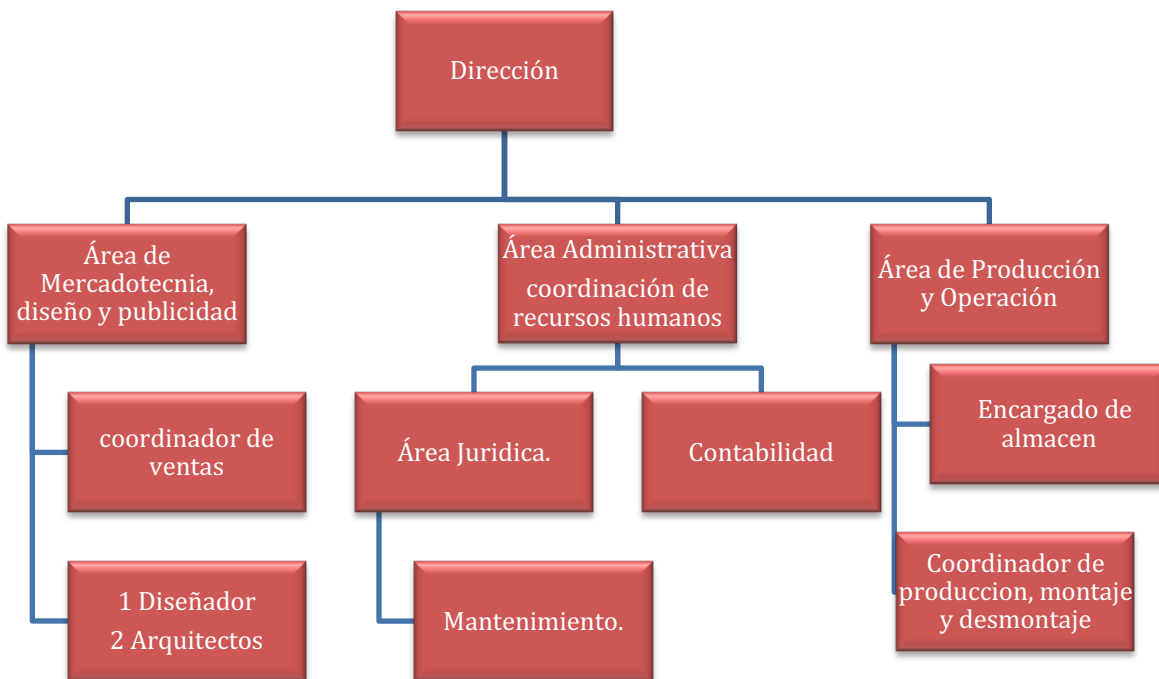
⁵ Scouting: explorar, supervisar.

5. Se estipula el pago del anticipo, así como los porcentajes y fechas de los pagos que se realizarán.
6. La segunda reunión es la firma de contrato de los interesados.
7. Teniendo el contrato firmado, se trabaja un cronograma de tiempos y movimientos para llevar a cabo el proyecto, (el evento a realizar). Este cronograma lo propone la agencia, para que la valore el cliente y se empate con sus actividades y su agenda.
8. Tercera reunión, la muestra del cronograma, diseños, planos, render, fotografías de: espacio, mobiliario, decoración, ambientación, alimentos y bebidas, se presenta el audio y video de la música en propuesta (videos del grupo musical para escuchar y evidenciar la calidad del mismo)
9. Se realizan los cambios necesarios dependiendo de las observaciones del interesado; se modifica el cronograma para poder ajustar y empatar con la agenda del cliente donde se puntualizan las actividades a realizar y el tiempo estimado para trabajarlo.
10. Se debe realizar el primer pago como anticipo para bloquear fecha del espacio, y /o mobiliario requerido, así como la carpa si se solicito.
11. Se piden los logotipos oficiales y diseños específicos que requiera la empresa para el diseño de su evento.
12. Se pide la validación de todos los diseños (Render, planos, diseño de las invitaciones, banner, ciclorama, pendones, pulseras, dependiendo de lo que solicito el cliente se le muestra todo para su validación)
13. Se realiza el segundo pago.
14. Ya validados los diseños se imprimen, para tener todo lo necesario listo para colocar y hacer la decoración del recinto del evento.
15. Se hace reunión con todos los involucrados para el evento:
 - a. Diseñadores.
 - b. Arquitectos.
 - c. Ing. Industrial.
 - d. Chef, cocineros y meseros.
 - e. Decoradores
 - f. Floristas

- g. Personal de montaje.
 - h. Equipo de montajes de carpa.
 - i. Equipo de montajes de mobiliario.
 - j. Equipo de audio.
 - k. Equipo de DJ.
 - l. Grupo Musical.
16. Realizamos la prueba de menú, muestra de mobiliario (mesas, sillas) mantelería y centro de mesa.
 17. Se realiza un segundo scouting (supervisión del recinto o del espacio donde se realizará el evento)
 18. Se entregan las invitaciones, pulseras y gafetes al cliente, para que el cliente entregue en tiempo y forma a sus invitados.
 19. Trabajamos minuto a minuto los programas del evento, los cuales son: programa del montaje, itinerario del evento y programa del desmontaje.
 20. Se estipula el último pago del evento.
 21. Se validan los programas e itinerario del evento.
 22. Se realiza, primer montaje la colocación de la carpa o carpas. Y se toman fotografías para evidenciar la colocación de todo.
 23. Segundo montaje, los elementos altos como los pendones, decoración dependiendo del evento.
 24. Tercer montaje, colocación de mobiliario, se arma el esqueleto del evento.
 25. Cuarto montaje, colocación de audio (todo lo necesario para el DJ, grupo musical, templetas, bocinas, grand soport si es necesario, pista de baile)
 26. Por último, se instala cocina con sus requerimientos, se coloca mantelería, loza, cubierto, vasos y copas.
 27. Se hace prueba de audio y video, antes de comenzar el evento.
 28. Se hace prueba de radios de todo el staff.
 29. Se hace un pequeño simulacro de todo el evento antes de empezar.
 30. Se solicita estar todo el staff en sus puestos, para comenzar el evento.
 31. Se lleva a cabo el evento conforme al itinerario, y protocolo que el cliente solicito.

32. Se toman fotografías de todo para hacer la entrega de evidencias y justificar cada rubro de la cotización.
33. Se lleva a cabo el desmontaje.
34. Se convoca una última reunión para entregar el proyecto con las evidencias e información del mismo evento.
35. Se archiva en la oficina la carpeta del cliente.

5.1.6. A Propuesta del Organigrama.



5.1.6. B Esquema de la relación entre áreas para la realización de un evento.

Considerando el esquema que en la norma ISO 9001 V. 2015 nos muestra, se elaboró un diseño similar para comprender la interrelación entre las áreas de la empresa Siklik Soluciones para la realización de sus actividades.

ISO 9001:2015 (traducción oficial)

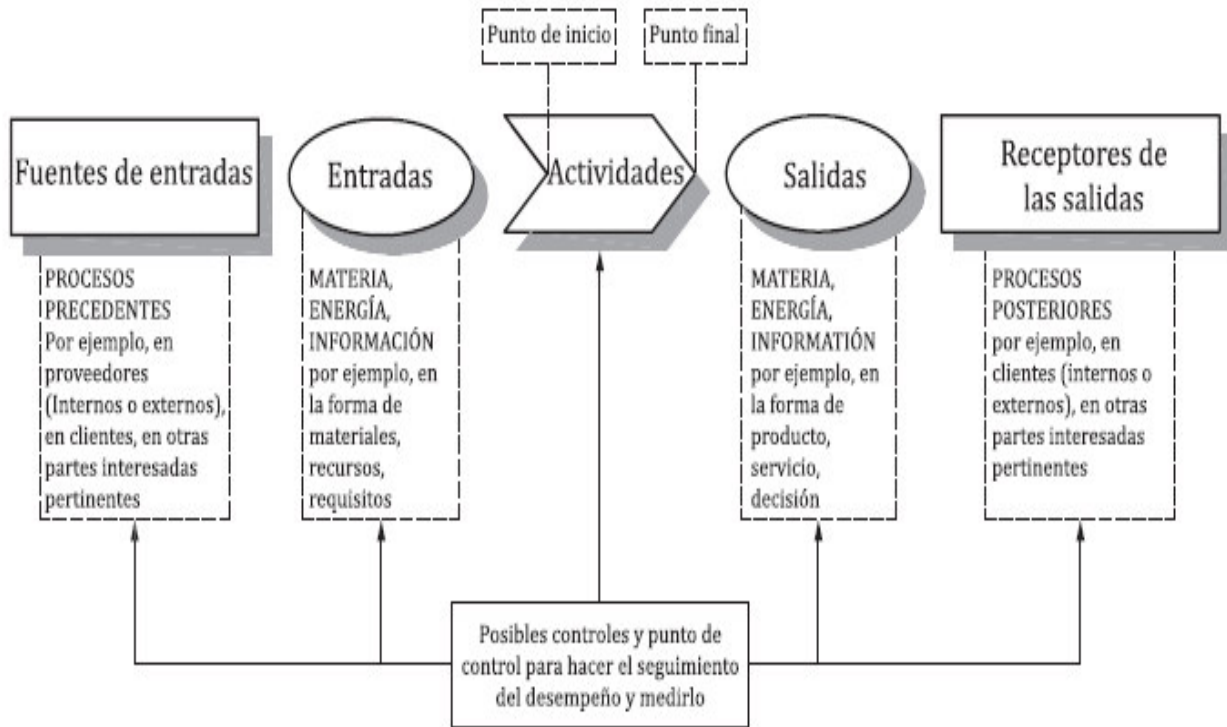
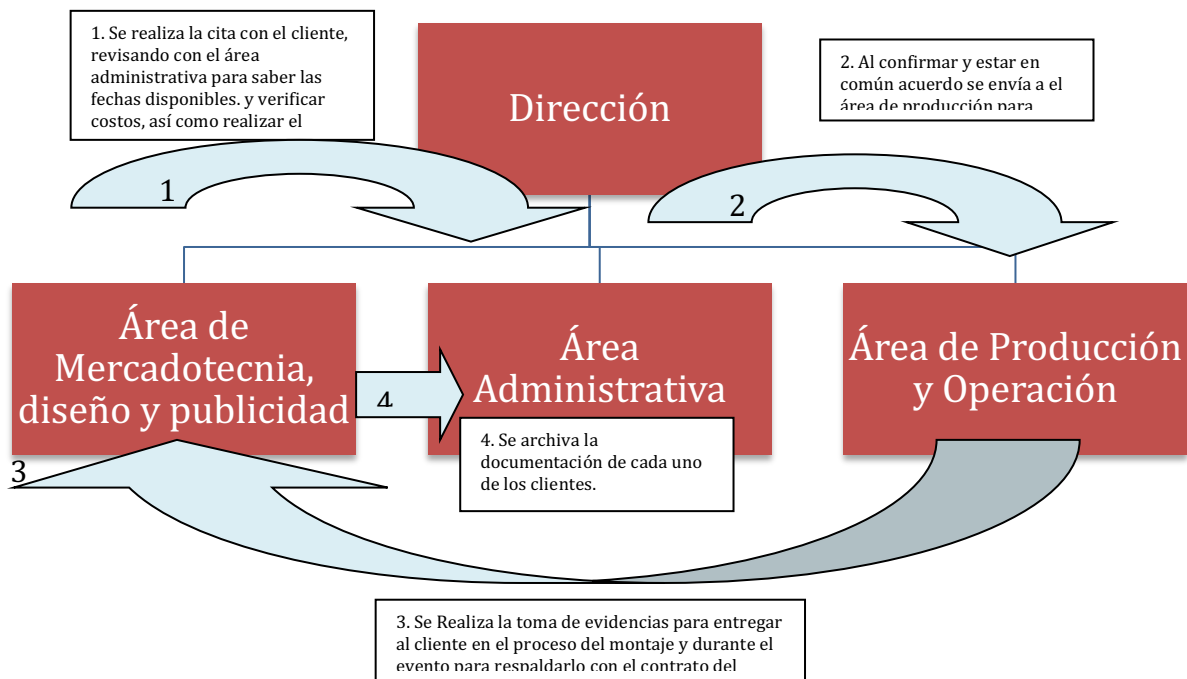


Figura 1 — Representación esquemática de los elementos de un proceso



5.1.7. A. Macro proceso para la producción de un evento, objetivo.

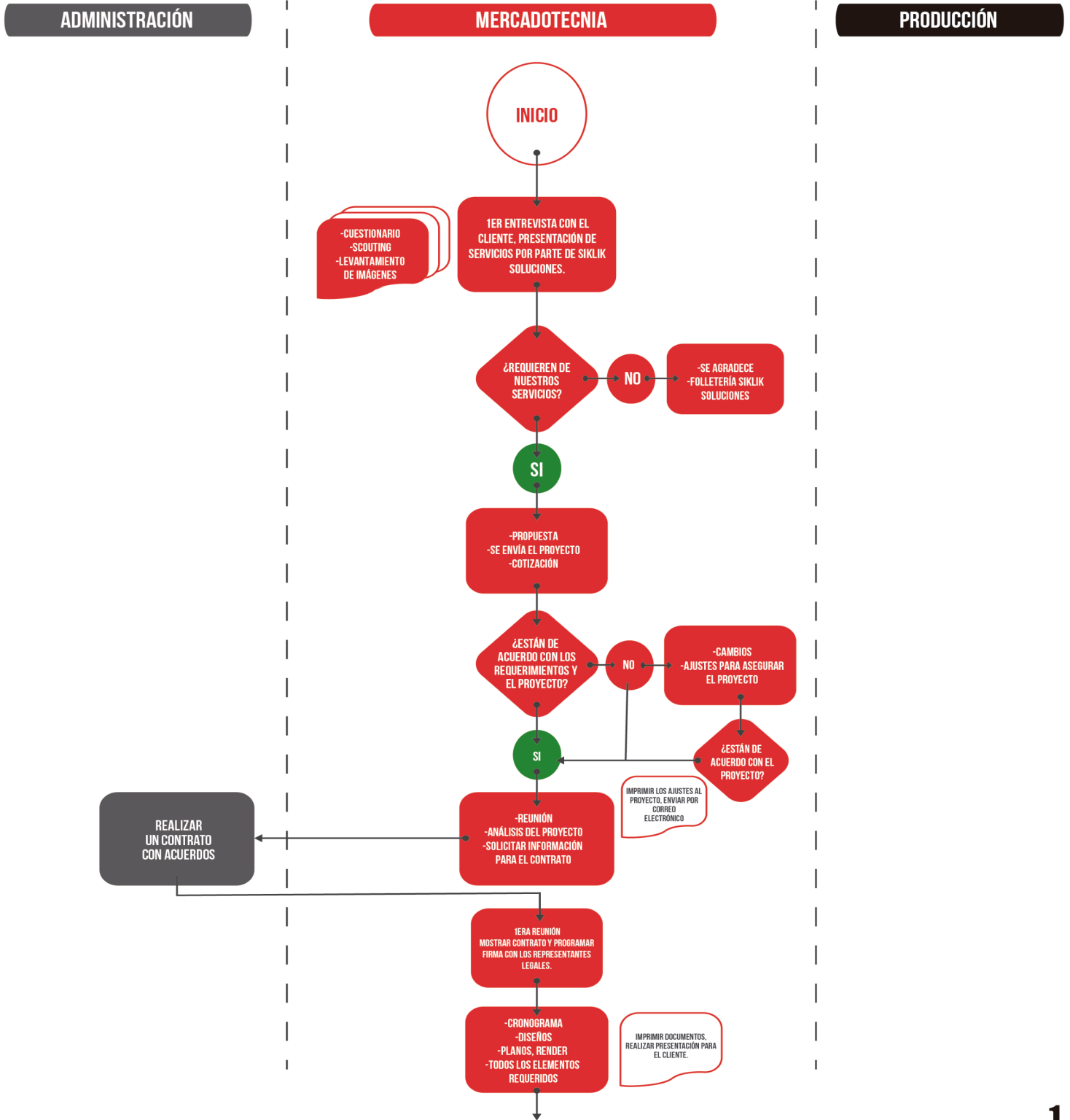
Objetivo del macro proceso para llevar a cabo un evento.

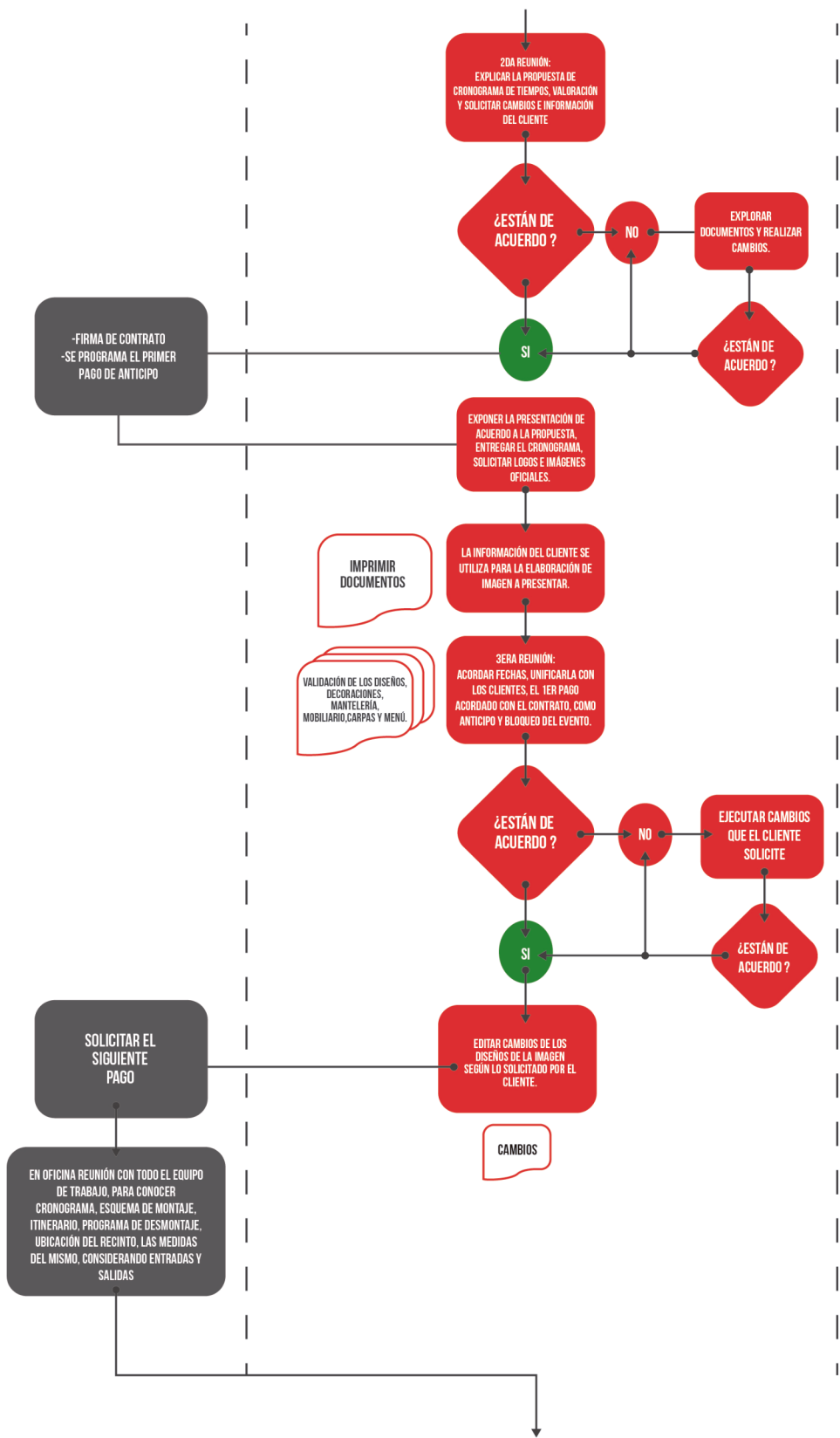
Determinar las actividades que se deben realizar de manera sistematizada por parte de la empresa Siklik Soluciones para la elaboración de un evento.

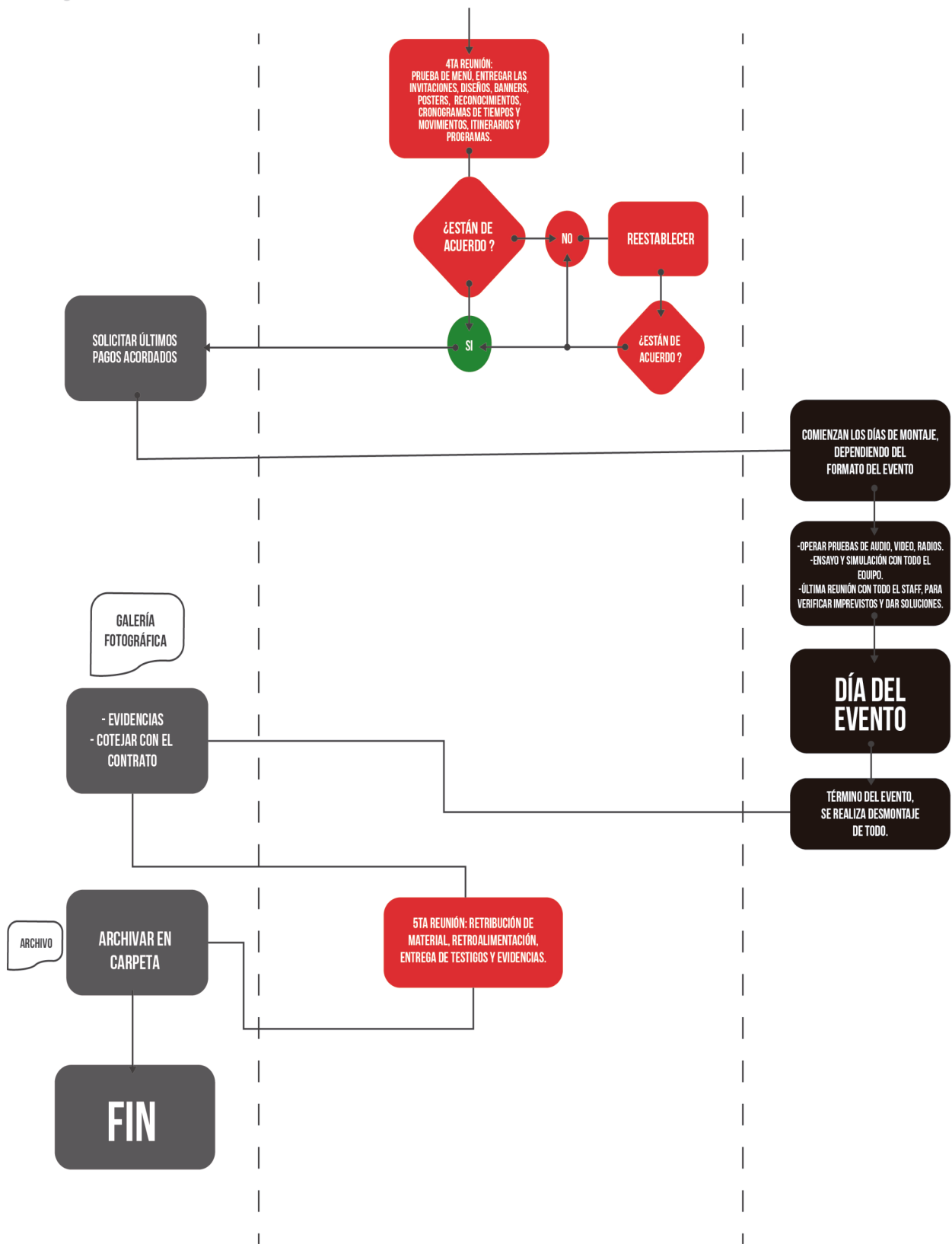
Silklik Soluciones es una empresa que siempre está a la vanguardia, por lo que su organización y producción de eventos se basa en la norma ISO-20121, ya que tal como lo indica dicha norma se busca el fortalecimiento de los mismos; fundamentándose en el principio de Mejora continua de los procesos de la organización, desde la concepción de las ideas y el diseño, hasta su materialización e incluyendo las actividades posteriores a la ejecución (ISO-20121).

5.1.7. B. Macro proceso.

MACROPROCESO








5.1.8. Proceso de ventas, esquema y descripción.

Para llevar a cabo el proceso de ventas se realizan 9 actividades, las que podemos ver en el siguiente esquema:



Se detallará de manera concreta cada una de ellas en el proceso de ventas revisando cada una de las tareas a realizar por el responsable del proceso.

	PROCESO DE LA VENTA DE UN EVENTO	VERSIÓN 1 FECHA: 09/03/2020 PAGINA: 1 DE 2
	PROCESO GESTIÓN DE VENTA	
ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
ADMINISTRACIÓN SIKLIK SOLUCIONES	DIRECCIÓN SIKLIK SOLUCIONES	DIRECCIÓN SIKLIK SOLUCIONES

1. OBJETIVO.

Gestionar la venta de los servicios integrales de siklik soluciones con la finalidad de tener desarrollo e ingresos para el crecimiento y evolución de la empresa.

2. ALCANCE.

El procedimiento se inicia con la prospección del cliente y termina con el contrato de la venta de los servicios integrales y despues con el servicio post venta.

3. DEFINICIONES.

Venta del servicio: Asistencia del área jurídica, arquitectos y diseñadores.

4. ACTIVIDADES.

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Prospección	Coordinador de ventas	
	1.1. Para prospectar clientes es necesario que el agente de ventas trabaje y/o busque una base de datos con los datos particulares de las empresas, organismos o personas que tengan el perfil que interesa para poder vender los servicios de Siklik Soluciones.	Coordinador de ventas	Base de datos
	1.2. El agente de ventas realiza las llamadas, para poder contactar con los posibles consumidores (Se Anexa el dialogo, speech para contactar al interesado, en el cual se confirman datos, y se solicita un correo electrónico para enviar información).	Agente de ventas	Dialogo (Speech)
	1.3. El vendedor envía la información de la empresa para dar a conocer los servicios que se ofrecen. (Se anexa catalogo de servicios)	Agente de ventas	Catalogo de servicios
	1.4. Al enviar la información, el agente regresa la llamada para verificar la información remitida.	Agente de ventas	correo electrónico, llamada
	1.5. Solicita una cita la persona de ventas, para entrevistar al posible comprador.	Agente de ventas	agendar cita
2	Planeación		
	2.1. Cuando el cliente responde que está interesado y otorga la reunión, el agente de ventas solicita a el diseñador que comience la planeación y preparación (Anexo formato de solicitud) El diseñador debe ir actualizando la información con las personas, empresas u organizaciones que se suman a la lista de clientes; se prepara todo el material a demostrar, para hacer la presentación de la empresa, (Se anexa presentación de la empresa, así como los servicios que se trabajan en ella).	Agente de ventas y diseñador	solicitud al diseñador del catalogo de servicios,
	2.2. El diseñador le entrega el material a mostrar al vendedor para que lleve el material a exponer.	Diseñador y agente de ventas	catalogo de servicios.
3	Acercamiento	Agente de ventas	N/A
	3.1. El vendedor llega con el cliente a la reunión, se presenta, entrega tarjeta de presentación (Anexo tarjeta de presentación) y realiza la demostración de la empresa, los servicios, pagina web, la presencia que se tiene en las redes sociales.	Agente de ventas	tarjeta de presentación, pagina web, redes sociales
4	Detección de necesidades	Agente de ventas	
	4.1. Cuando se termina la presentación de la organización y los servicios por parte del vendedor, continua preguntando ¿Cuáles son las necesidades del cliente? y es importante escuchar con atención al posible consumidor.	Agente de ventas	registro de necesidades adicionales
	4.2. Después de percibir con atención y tomar nota, el vendedor, debe continuar realizando un cuestionario (Anexo cuestionario). Se pide también ver el espacio donde se pretenda realizar el evento, para el scouting, toma de medidas y fotografías, para identificar , dimensionar lo que necesita el cliente. (anexo formato de supervisión y croquis)	Agente de ventas	cuestionario, formato de supervisión y croquis
	4.3. Al terminar la entrevista el agente de ventas ofrece realizar la cotización de los servicios y plasmar una idea general en un plano arquitectónico el montaje de mobiliario; que requiere el cliente, y pide una reunión adicional para mostrar los costos a detalle ajustando la fecha y hora para entregar la cotización, se despide agradeciendo las atenciones y se retira.	Agente de ventas	N/A

Proceso de ventas.

5 Preparación de la solución.	Agente de ventas	
5.1. El vendedor al llegar a la oficina, debe aterrizar todas las ideas y respuestas de su prospecto, para continuar con la lista de costos de los servicios, mobiliario y adicionales que piden para armar la cotización (Anexo machote. de cotización). Se le entrega al arquitecto el formato del croquis, medidas y supervisión del espacio para que trabaje el plano.	Agente de ventas	cotización
5.2 Al armar todos los servicios con el costo final, y teniendo el plano arquitectónico,(Anexo ejemplo de un plano, previo) el vendedor habla por teléfono para asegurar la reunión previamente agendada para confirmar que se tiene la información completa, y asegurar su visita. (No se envía ninguna información por correo electrónico).	Agente de ventas	plano arquitectónico
6 Entrevista de cierre	Agente de ventas	N/A
6.1. El encargado del cierre de ventas en la reunión, muestra primero los planos arquitectónicos, y da una breve explicación de ellos del como es la primer propuesta del montaje del evento.	Agente de ventas	plano arquitectónico. y/o render.
7 Manejo de objeciones y cierre de venta, contrato.	Agente de ventas	N/A
7.1. El vendedor espera a escuchar los comentarios y observaciones del consumidor, dependiendo de la respuesta del plano arquitectónico, será la pauta para mostrar la cotización y hacer la labor de cierre de venta, mostrando los números y protegiéndolos para poder asegurar una buena venta.	Agente de ventas	N/A
7.2. A. Si el área de compras no está convencido con la primera propuesta (que por lo regular siempre sucede) el agente de venta, escucha al cliente para poder renegociar cada rubro de la cotización y proponer una segunda cotización, para ajustarnos al presupuesto asignado, y esta segunda propuesta se envía por correo electrónico, el vendedor se despide, con el compromiso de enviar la siguiente propuesta y no se deja nada ni la cotización, ni los planos. B. Si el área de compras sí está convencido con la primera propuesta, el agente de venta, escucha al cliente los detalles que quiera incluir y solicita una tercera cita para hacer la entrega del contrato y tener las firmas del área jurídica, y tener los compromisos de pago. No se dejan lo planos, solo la cotización. El vendedor pregunta ¿Cuál es la documentación para que la empresa se de alta como proveedor? para entregar la documentación junto con el contrato para firmar con los representantes legales.	Agente de ventas	Segunda cotización
7.3. Si el área de compras pidió una segunda propuesta, esta propuesta se envía por correo electrónico, el vendedor habla por teléfono para saber que tienen la información, sin más preámbulo el vendedor debe esperar la respuesta del cliente.	Agente de ventas	correo electrónico, llamada
8 Cierre de venta.	Agente de ventas	N/A
8.1. Si el consumidor regresa la llamada, porque está convencido se agenda la siguiente cita, el vendedor pregunta ¿Cual es la documentación requerida para ser proveedor? y ¿Cuáles son los nombres de los representantes legales? para trabajar el contrato.	Agente de ventas	agendar cita
8.2. El vendedor debe:	Agente de ventas	N/A
a. Solicitar el contrato al área jurídica, (Anexo machote de contrato) dando los nombres del cliente al abogado para que ellos se encarguen de hacer las estipulaciones correctas protegiendo ambas partes, y lograr los pagos del primer anticipo,	Agente de ventas, área jurídica	Contrato
b. Solicita también al área de mercadotecnia, a los diseñadores y arquitectos los planos y render (Anexo ejemplo de planos y render) para poder mostrar la idea general del diseño del evento.	Agente de ventas	planos y render
c. Trabaja un cronograma de tiempos y movimientos, también llamado time line, para fijar las fechas para dar seguimiento del proyecto. (Anexo formato).	Agente de ventas	cronograma de tiempos y movimientos
8.3. El agente de ventas teniendo el contrato con las firmas, los planos y los Render y cronograma, debe llegar a la reunión y solicitar primero las firmas, antes de mostrar o dejar los planos, diseños y cronograma, al tener el contrato con las firmas, se dejan los planos y diseños que se trabajaron previamente.	Agente de ventas	planos, render, cronograma
9 Servicio post venta.	Agente de ventas	N/A
9.1. El vendedor al pasar el evento y/o servicio que se trabajo satisfactoriamente, deja pasar un periodo de tiempo, para después hablar con el cliente preguntar ¿Como les pareció el servicio? (11. Anexo Cuestionario) para seguir vigentes con los consumidores, y ofrecer nuevamente los servicios.	Agente de ventas	Cuestionario, entregables.
FIN DEL PROCEDIMIENTO.		

5.1.9. Proceso de montaje, día del evento y desmontaje, esquema y descripción.

Para llevar a cabo el proceso de montaje, día del evento y desmontaje, se realizan 8 actividades, las que podemos ver en el siguiente esquema:



Se detallará de manera concreta cada una de ellas en el proceso de montaje, día del evento y desmontaje revisando cada una de las tareas a realizar por el responsable del proceso

PROCESO MONTAJE, DÍA DEL EVENTO, DESMONTAJE.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
ADMINISTRACIÓN SIKLIK SOLUCIONES	DIRECCIÓN SIKLIK SOLUCIONES	DIRECCIÓN SIKLIK SOLUCIONES

1. OBJETIVO.

Producir, elaborar, colocar, las estructuras, carpas, pendones, diseños, adornos, mobiliario, loza y requerimientos del cliente o levantar las estructuras para un stand dependiendo del evento a realizar

2. ALCANCE.

El procedimiento se inicia con el montaje de los elementos que el cliente solicita, se da mantenimiento, supervisión el día o días del evento y el desmontaje de todo.

3. DEFINICIONES.

Montaje del servicio y desmontaje: Asistencia del administrativa con el área de producción y área de mercadotecnia (arquitectos y diseñadores).

4. ACTIVIDADES.

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Solicitud del evento.	Coordinador de producción.	
	1.1. El área administrativa hace la solicitud al coordinador de producción de la realización del montaje (anexo formato de solicitud). En el formato de petición debe especificar y tener:	Coordinador de producción.	
	a. La dirección del recinto. b. El croquis para llegar al lugar específico. c. El plano arquitectónico del espacio a utilizar para dicho evento. d. Si se elaboró plano render, también se entrega. e. El tipo de montaje, la posición de todo el mobiliario. f. Lista de todo el equipo con que estará laborando, (incluyendo proveedores externos, a los cuales también se les dará la misma información) g. Formato de programa de montaje, para verificar tiempos de instalación. h. Check list del mobiliario, decoraciones, audio, o carpas que se vayan a instalar, remolques de sanitarios, escenarios, si es que así lo solicito y autorizo el cliente. i. Baners, pendones, decoraciones adicionales para instalar. j. Formato del itinerario del evento. Para verificar minuto a minuto los tiempos del día del evento. k. Formato del programa del desmontaje. (Anexo de los formatos y ejemplos de los planos y diseños de la decoración)	Coordinador de producción.	Formatos específicos: a, b,c, d, e, f, g, h, i, j, k.
2	Verificación de la solicitud	Coordinador de producción y proveedores.	
	2.1. El coordinador recibe los formatos y planos para verificar cada uno de ellos percatarse que todos estén autorizados por el cliente.	Coordinador de producción.	Formatos específicos: a, b,c, d, e, f, g, h, i, j, k.
	2.2. El coordinador debe confirmar que los proveedores que tengan toda la documentación, así como el material requerido.	Coordinador de producción.	
3	Verrificación de los espacios y materiales	Coordinador de producción.	visitar espacios
	3.1. Realizar una supervisión del espacio antes de hacer cualquier instalación.	Coordinador de producción.	supervisar espacios
	3.2. Hablar con los proveedores que están involucrados para que todos vayan a la dirección del recinto antes de realizar el montaje del evento, comprobar que las instalaciones estén en óptimas condiciones para realizar la construcción del evento y verificar si se necesita algún material adicional.	Coordinador de producción y proveedores externos.	revisar dirección, y dimensiones del lugar.
	3.3. Realizar reunión con todo el equipo de montaje (incluyendo proveedores) para verificar los programas e itinerario, puntar los tiempos y movimientos para la realización del montaje.	Coordinador de producción y proveedores externos.	Junta con todo el equipo, de producción incluyendo proveedores.

Proceso de montaje, día del evento y desmontaje.

4	Montaje	Coordinador de producción.	Revisar planos y render
	4.1. El día o días de montaje, se realiza la construcción del evento conforme al plano, dependiendo de los requerimientos del cliente y lo más acercado al siguiente orden:	Coordinador de producción.	
	4.2. En caso de tener un espacio cerrado.	Coordinador de producción.	
	a) Decoraciones, (elementos altos) puede ser pendorones, lámparas, adornos en las partes altas, en los techos. b) Alfombras, pistas de baile, templete, escenarios. c) Baners, cicloramas, estructuras como mamparas. d) Mesas, sillas, salas. e) Mantelerías, fundas, telas. f) Adornos en Mesas, diseños florales. g) Plantas de ornato, grandes macetones, jardineras. h) Loza, cubiertos, copas.	Coordinador de producción.	Material, planos, diseños, carpas, mobiliario, decoración
	4.3. En caso de tener un espacio abierto al intemperie.	Coordinador de producción.	
	a) Instalación de carpas b) Instalación de remolques como sanitarios, o camerinos. c) Decoraciones, (elementos altos) puede ser pendorones, lámparas, adornos en las partes altas, en los techos. d) Alfombras, pistas de baile, templete, escenarios. e) Baners, cicloramas, estructuras como mamparas. f) Mesas, sillas, salas. g) Mantelerías, fundas, telas. h) Adornos en Mesas, diseños florales. i) Plantas de ornato, grandes macetones, jardineras. j) Loza, cubiertos, copas.	Coordinador de producción.	Material, planos, diseños, carpas, mobiliario, decoración
5	Ensayos, pruebas de audio, iluminación, grupos musicales	Coordinador de producción.	Supervisión.
	5.1. El coordinador del evento debe confirmar que todo el equipo este en sus posiciones, de las áreas que les corresponde.	Coordinador de producción.	Supervisión.
	5.2. Se realiza ensayo de todo el equipo. (audio, iluminación, grupos musicales)	Coordinador de producción.	Supervisión.
	5.3. Se realiza reunión con los involucrados para el día del evento (chefs, cocineros, meseros, ingenieros de audio, Dj's, bandas, grupos musicales, performans, personajes, seguridad, enfermeros, protección civil entre otros) se puntúa todos los requisitos del cliente para que no falte nada, así como el itinerario del mismo evento.	Coordinador de producción.	Reunion con chef, meseros, grupo musical, y todos los involucrados.
6	En caso de contingencias.	Coordinador de producción.	supervisión
	6.1. Si existiera alguna contingencia, cambios climatológicos, repentinos, o algún accidente, se analiza el caso que sucediera, se trabaja plan B del evento, se hace uso de la garantía del evento, que es un seguro por contingencias y casos de emergencia, así como realizar lo que se puntualizó en la junta previa con todo el equipo de seguridad y protección civil, para en primer lugar salvaguardar la seguridad e integridad de todos los seres humanos. (invitados, anfitriones y trabajadores).	Coordinador de producción.	Seguro de contingencias.
7	Día del evento.	Coordinador de producción.	Supervisión.
	7.1. El coordinador de producción, supervisa a todo el equipo que se encuentre en su zona de trabajo (chefs, meseros, audio y todos los involucrados)	Coordinador de producción.	Supervisión.
	7.2. Revisando el itinerario para que fluyan las actividades minuto a minuto del evento. Y solucionar si sale un cambio repentino.	Coordinador de producción.	Supervisión, improvisación para solucionar.
	7.3. Levantamiento de imágenes de todo el evento y de todos los elementos que se colocaron, del personal involucrado, para evidenciar y mostrar al cliente en la reunión de retroalimentación.	Coordinador de producción.	Fotografías.
	7.4. Al terminar el evento se realiza supervisión de todo el material para ver si no hubo alguna pérdida, faltante o excedente, tomar nota del caso que haya sucedido y resguardar lo que sobro en caso que haya sucedido de esta manera.	Coordinador de producción.	Supervisión.
8	Desmontaje.	Coordinador de producción.	Supervisión.
	8.1. El coordinador de producción supervisa el programa de desmontaje con todos los que trabajaron en el evento, para comenzar la desinstalación de todo, carpas, mobiliario, materiales adicionales así como toda la decoración, y basura.	Coordinador de producción y proveedores externos.	Supervisión.
	8.2. En caso de que haya faltado algo, o alguna falla se toma nota para entregarlo al área administrativa, junto con la galería de fotos que se tomaron de todo el proceso, montaje, día del evento y desmontaje.	Coordinador de producción y proveedores externos.	Registros de los faltantes.
	8.3. El coordinador entrega el espacio limpio, así como lo recibió.	Coordinador de producción y proveedores externos.	registro del espacio impecable.
	8.4. El coordinador de producción del evento, entrega las notas de los faltantes o excedentes del evento, alguna nota adicional que haya sucedido, y las fotografías para cotejar con la cotización del cliente, lo recibe el área administrativa, para trabajar los entregables, con la galería fotográfica, y cotejar con la cotización y contrato.	Coordinador de producción y proveedores externos.	Registros de los faltantes, o excedentes y fotografías.
FIN DEL PROCEDIMIENTO.			

Imagen del formato de catalogo de servicios, para venta.



Imagen de tarjeta de presentación, para venta.



Imagen de presentación, para venta.



Imagen de presentación, para venta.

CARTERA DE CLIENTES

CARTERA DE CLIENTES

NUESTROS SERVICIOS

NUESTROS SERVICIOS

- Activaciones
- Asesoría en cambio de imagen
- Bendiciones
- Diseño, elaboración y colocación de Señalética
- Diseño y elaboración de Stands

NUESTROS SERVICIOS

- Eventos protocolarios, magnos, corporativos y sociales
- Estudio de Mercado
- Fam Trip (Viajes de Familiarización)
- Family Day

NUESTROS SERVICIOS

- Impresión y Colocación de Lona Gran Formato
- Inauguraciones
- Open House
- Parrilladas
- Pasarelas
- Primeras Piedras



- Premiaciones
- Reuniones ejecutivas
- Renders
- Show Rooms
- SiKLIK Kids (pinta caritas, disfraces, salón de belleza y spa para niñas, caballetes para dibujar)
- Videos Institucionales

NUESTROS SERVICIOS



GALERÍA FOTOGRÁFICA



2018





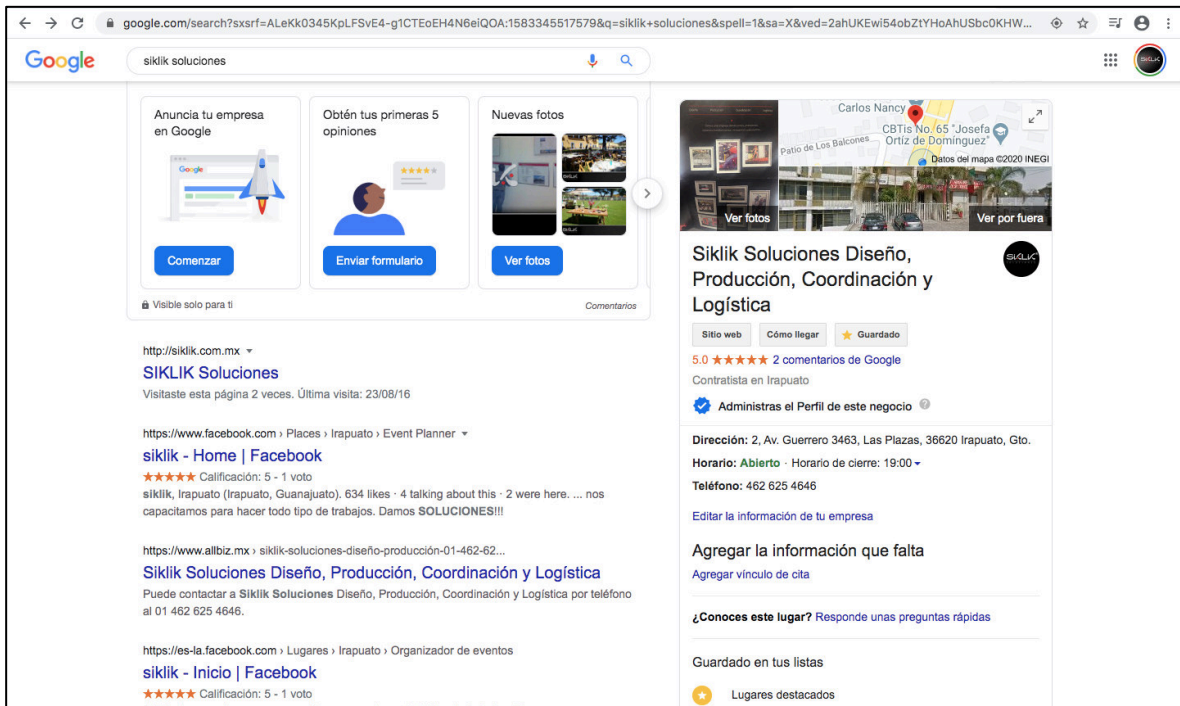
2018



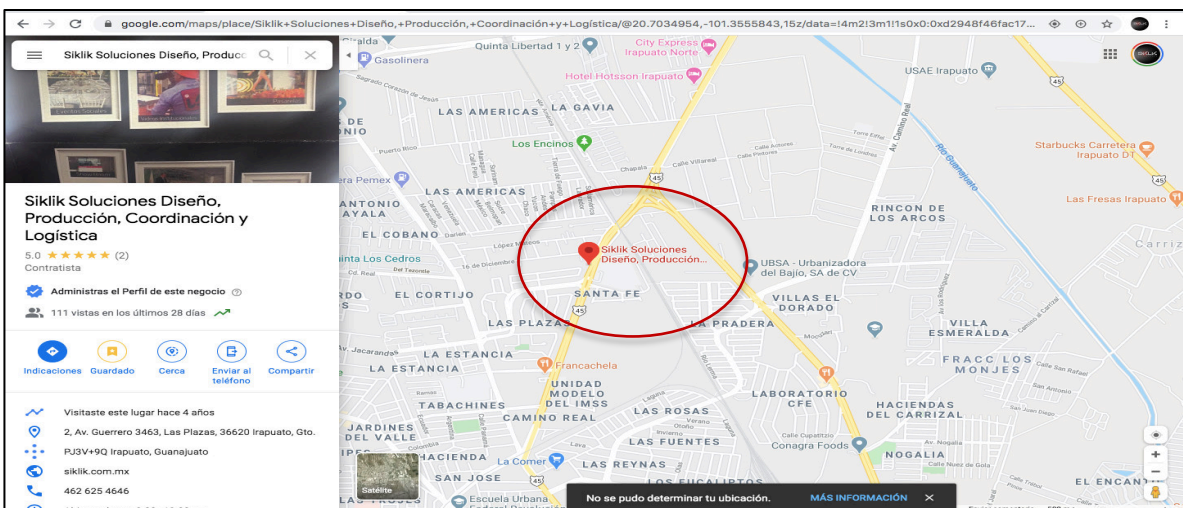
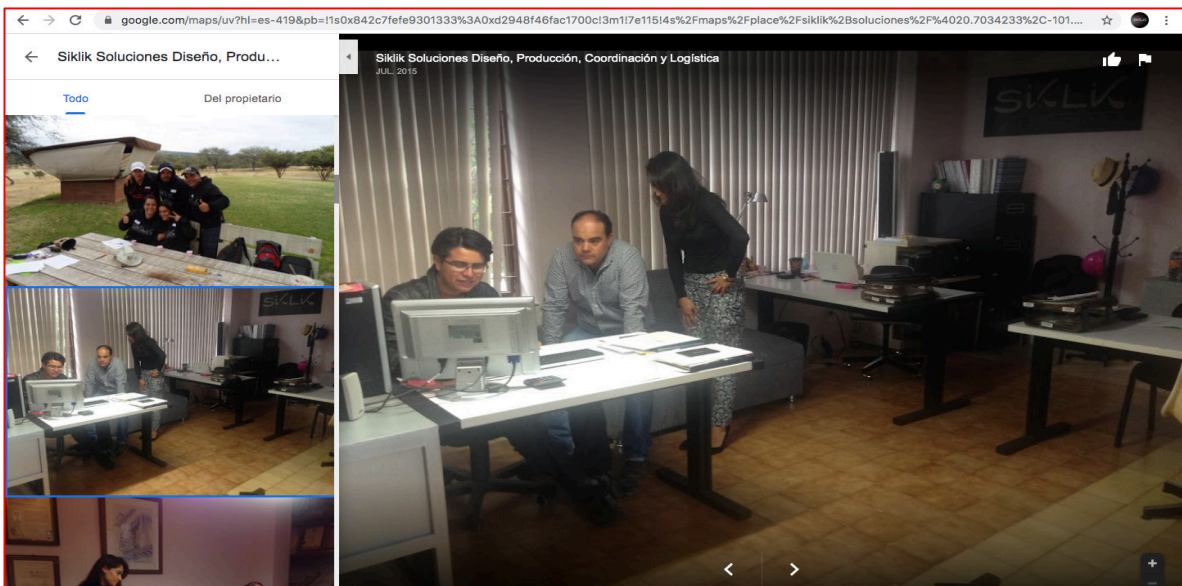
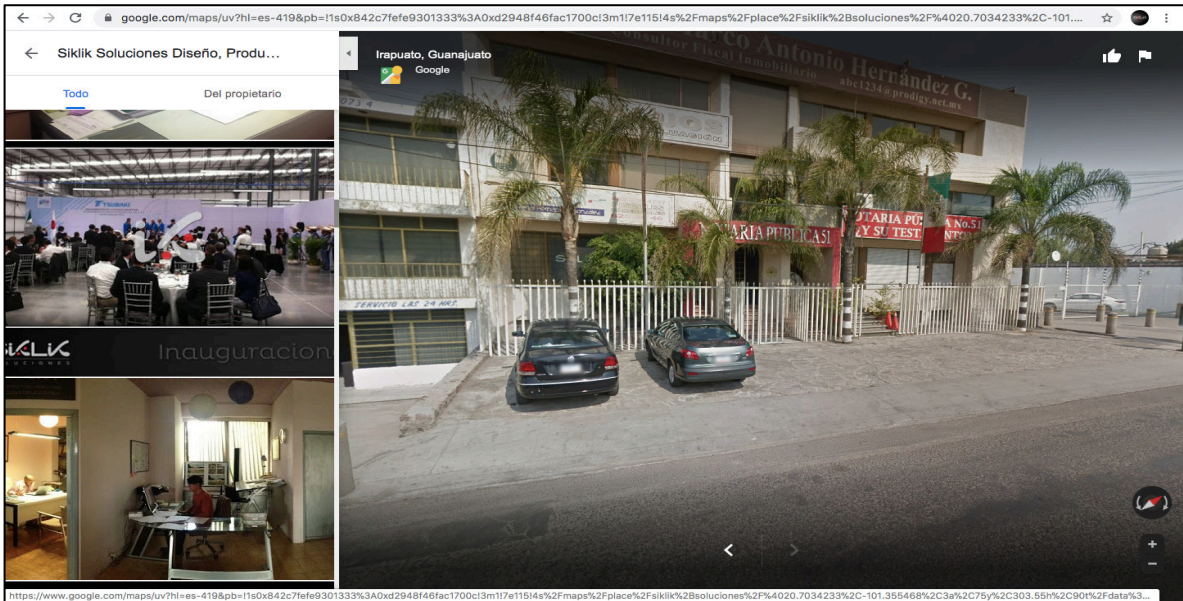
Imagen de la pagina web oficial.

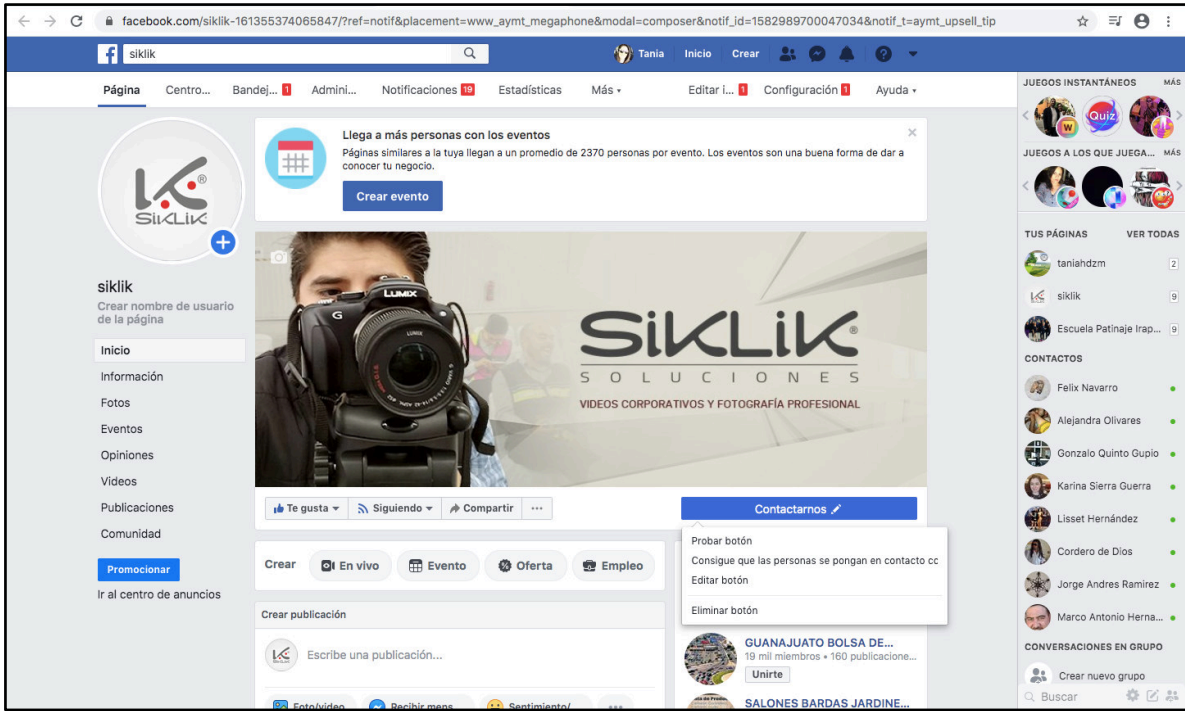


Imagen de la plataforma en Google y redes sociales.



Presencia en Google, Google maps y ubicación de las oficinas.





1.- DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE:

EMPRESA: _____ FECHA DE SOLICITUD: _____

NOMBRE DEL SOLICITANTE _____

TELÉFONO DE OFICINA _____ CELULAR _____

E-MAIL: _____ CIUDAD _____ C.P. _____

DIRECCIÓN DE LA EMPRESA _____

CALLE: _____ COLONIA _____

PAGINA WEB DE LA EMPRESA _____

NOMBRE DEL RESPONSABLE DEL EVENTO _____

NOMBRE DEL SUPLENTE _____ CELULAR: _____

NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA SEGURIDAD Y DEL SERVICIO MÉDICO _____ CELULAR _____

2.- INFORMACIÓN DEL EVENTO:

NOMBRE DEL EVENTO _____

FECHA DEL EVENTO _____

PÚBLICO AL QUE VA DIRIGIDO A: _____

DIRECCIÓN DEL EVENTO _____

TIPO DE EVENTO:

CONGRESO	CONVENCIÓN	EXPOSICIÓN	CORPORATIVO
SOCIAL	GUBERNAMENTAL	ESPECTÁCULO	OTRO

ASISTENTES DEL EVENTO:

LOCALES	NACIONALES	INTERNACIONALES	TOTAL:
---------	------------	-----------------	--------

CANTIDADES DE STANDS

3 X 3 MTS	3 X 6 MTS	OTRAS MEDIDAS	TOTAL DE STANDS
-----------	-----------	---------------	-----------------

TEMA DEL EVENTO: _____

TIPO DE MONTAJE

ESCUELA	HERRADURA	BANQUETE	IMPERIAL
AUDITORIO	RUSA	COCKTAIL	OTRO

MONTAJE DE SALONES

VERIFICACIÓN DE MEDIDAS DEL ESPACIO

CROQUIS:

EQUIPO DE AUDIO VISUAL

GRUPO VERSATIL	DJ	GRUPOMUSICAL BANDA
MARIACHI	GRUPO DE JAZZ	OTRO

RENTA DE EQUIPO

UNIFILAS	BOCINAS	GRAND SOPORT	OTRO
PROYECTOR	MICROFONOS	PODIUM	ESTRADO
	PANTALLAS	ILUMINACIÓN	ROTAFOLIO

SERVICIO DE ALIMENTOS

TIPO DE ALIMENTOS	COFFEE BREAK	DESAYUNO	CÓMIDA
CENA	COCTEL	BRUNCH	OTRO

MOBILIARIO SILLAS

M MEDIO TABLÓN	MESAS REDONDAS	M TABLÓN
COLOR DE MANTELERÍA	OTRO	

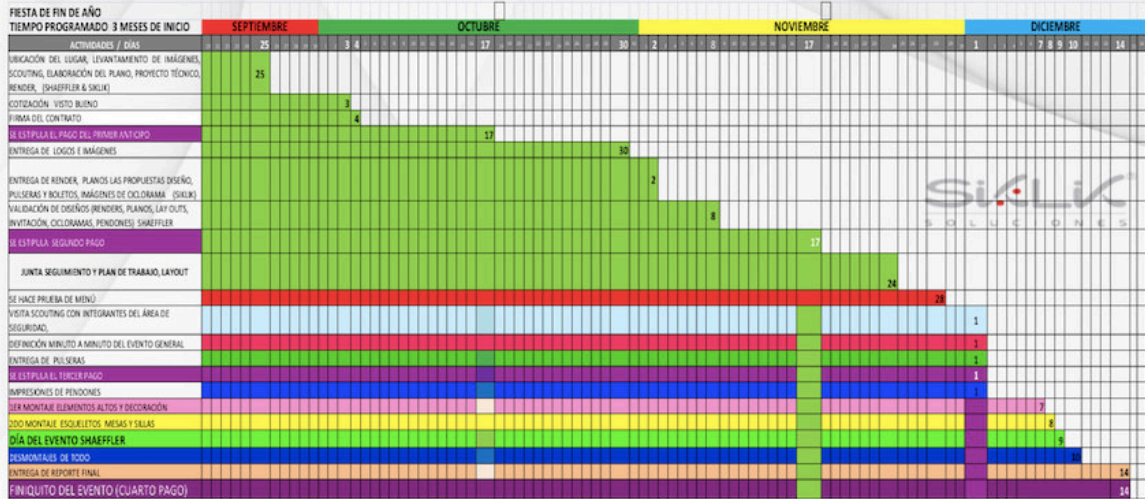
DECORACIÓN

VINILES	CICLORAMA	PENDONES	DISPLAYS
	ELEMENTOS DE ORNATO		PLANTAS DE ORNATO

REQUISITOS PARA LA CONTRATACIÓN Y BLOQUEO DE FECHA:

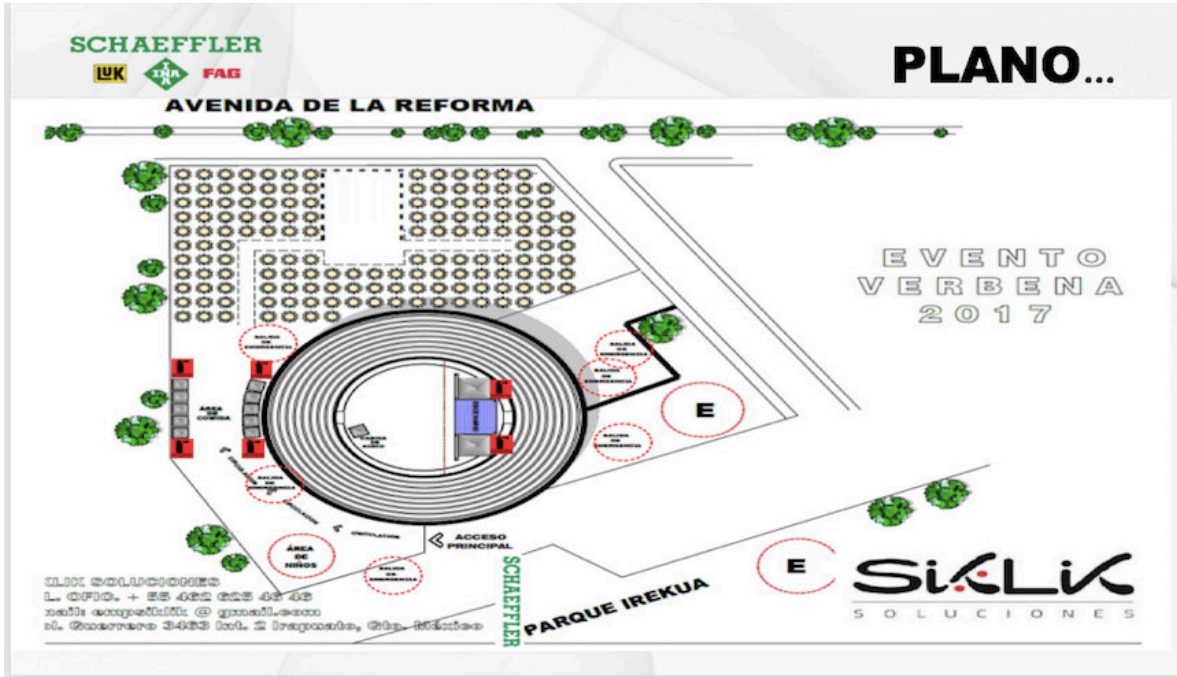
- SOLICITUD DEL EVENTO CON FECHA DEFINIDO
- AUTORIZACIÓN DE LA COTIZACIÓN
- REGlamento de OPERACIONES
- REVISIÓN DEL ITINERARIO Y CHECK LIST


CRONOGRAMA...



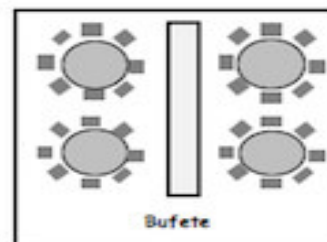
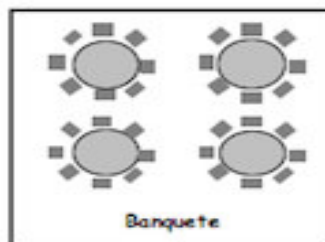
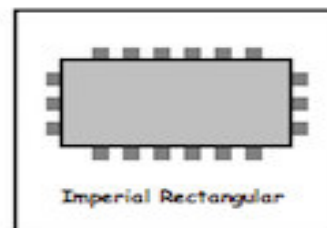
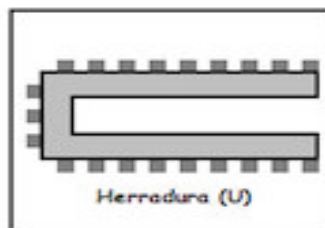
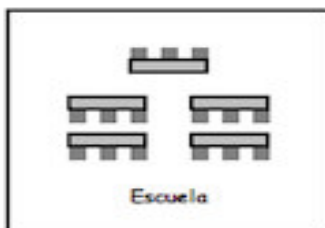
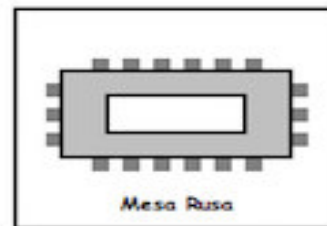
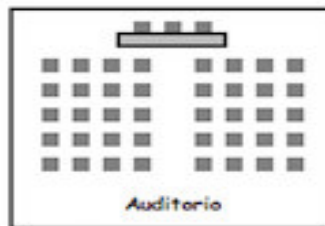
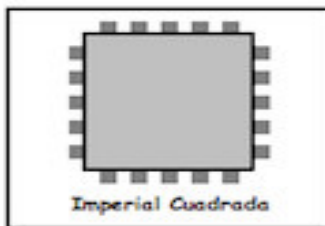
PROGRAMA...

FECHA	HORARIO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
09/12/2017	13:00 - 14:00	RECEPCIÓN, RECIBIMIENTO DE LOS INVITADOS, EN EL ÁREA DE COMEDOR, (INSTALACIÓN DE CARPAS ÁREA DE ESTACIONAMIENTO)	EMPRESA
	14:00 - 15:00	COMIDA (INSTALACIÓN DE CARPAS ÁREA DE ESTACIONAMIENTO)	SIKLIK
	15:00 - 16:00	PALABRAS, RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS (INSTALACIÓN DE CARPAS ÁREA DE ESTACIONAMIENTO)	EMPRESA
	16:00 - 16:15	LOS INVITADOS SE DESPLAZAN HACIA EL RUEDO DE LA PLAZA DE TOROS, CON BANDA, MOJIGANGAS, SANQUEROS Y BURRITO TEQUILERO.	EMPRESA
	16:15 - 16:35	FOTOGRAFIA PANORAMICA	
	16:35 - 17:35	DEMOSTRACIÓN, ESPECTÁCULO CHARRO, DENTRO DEL RUEDO DE LA PLAZA DE TOROS.	ASOCIACIÓN DE CHARROS
	17:35 - 18:30	IMITADOR, DENTRO DEL RUEDO DE LA PLAZA DE TOROS.	EMPRESA
	18:30 - 20:30	BAILE CON BANDA, DENTRO DEL RUEDO DE LA PLAZA DE TOROS.	SIKLIK
	20:30 - 21:00	SE RETIRAN LOS INVITADOS	EMPRESA



FECHA	HORARIO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
09/12/2017	10:00 p. m.	REUNIÓN CON TODO EL EQUIPO DE SIKLIK PUNTOS ESTRATÉGICOS (MESEROS, COCINEROS, BAR TENDER, SEGURIDAD, PROTECCIÓN CIVIL, BOMBEROS, SERVICIO MÉDICO AMBULANCIA, CHARROS, MOJIGANGAS, SANQUEROS, TAMBORADA, BANDA, TÉCNICOS DE AUDIO, FOTÓGRAFOS, COORDINADORES DE ÁREA DE NIÑOS E INVOLUCRADOS DEL EVENTO)	SIKLIK
09/12/2017	12:30 p. m.	REUNIÓN CON LOS ANFITRIONES DE LA EMPRESA SHAEFFLER, PARA RECIBIR A SUS INVITADOS (RECEPCIÓN ÁREA DE ENTRADA CON SUS MESAS EN SU LUGAR Y ENTREGA DE PULSERAS)	SHAEFFLER
09/12/2017	12:30 p. m.	REUNIÓN PARA REVISAR LA DISTRIBUCIÓN DE LAS MESAS PARA SUS INVITADOS (ANFITRIONES INVITANDO A LAS MESAS ASIGNADAS CORRESPONDIENTES, CHECANDO LAYOUT) REVISAR GRUPOS PARA TOMA DE FOTOGRAFÍA, Y VERIFICACIÓN RECONOCIMIENTOS Y PREMIACIONES DE SU EQUIPO DE TRABAJO	
FECHA	HORARIO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
09/12/2017	13:30 - 14:00	RECEPCIÓN, RECIBIMIENTO DE INVITADOS	SHAEFFLER
09/12/2017	14:00 - 16:00	COMIDA (PEQUEÑO BRINDIS)	SIKLIK
09/12/2017	16:00 - 16:15	LOS INVITADOS SE DESPLAZAN HACIA LA PLAZA DE TOROS POR GRUPOS QUE LOS ANFITRIONES ASIGNEN	SHAEFFLER
09/12/2017	16:15 - 16:30	TOMA DE FOTOGRAFÍA GRUPAL	SHAEFFLER
09/12/2017	16:30 - 17:00	PALABRAS Y RECONOCIMIENTOS	SHAEFFLER
09/12/2017	17:00 - 18:00	DEMOSTRACIÓN DE ESCARAMUSAS Y CHARROS	ASOCIACIÓN DE CHARROS
09/12/2017	18:00 - 19:00	ESPECTÁCULO DE UN IMITADOR	SIKLIK
09/12/2017	19:00 - 21:00	BAILLE CON GRUPO MUSICAL	SIKLIK
09/12/2017	21:00 - 22:00	FIN DEL EVENTO	SIKLIK

MONTAJE DE SALONES



Contrato de prestación de servicios.



Contrato de prestación de servicios.

Contrato de prestación de servicios que celebra por una parte Tania Hernández Martínez que en lo sucesivo se denominará "El Organizador" y por otra parte _____ que en lo sucesivo y para efectos de este contrato se le denominará "El representante" y quedarán sujetos a las siguientes declaraciones y clausulas:

DECLARACIONES

1.- La C. Tania Hernández Martínez manifiesta ser "EL ORGANIZADOR" que su número de credencial de identificación del Instituto Nacional Electoral (INE) es 0933060995490

y declara como su domicilio legal en:

Profr. Guerrero N°3463 Int. 2 C.P. 36620 Col. las Plazas Irapuato Gto.

con sus números telefónicos para cualquier requerimiento necesario es 01 462 62 5 46 46

organizando el evento de fin de año que se celebrará el día 17 de Diciembre del 2016 en el Parque Guanajuato Bicentenario en la ciudad de Silao Gto.

Considerando que los días 15 y 16 de Diciembre, días antes del evento se realizará el montaje del mobiliario necesario para garantizar el evento al cual se condiciona en este contrato.

2.- El o la _____ manifiesta ser "El Representante" que su número de credencial de identificación del Instituto Nacional Electoral (INE) es _____

(con copia a color entregada)

señala como su domicilio legal ubicado en _____

(con copia de comprobante de domicilio a color entregada)

con sus números telefónicos para cualquier requerimiento necesario es _____

y manifiesta que se dedican a la actividad de alimentos y banquetes y que cuenta con los recursos humanos, materiales y financieros para realizar los servicios en materia del presente contrato y con la calidad e higiene que se exige para dicho evento.

Declaran las partes, otorgan su voluntad libre de vicios al tenor de las siguientes:

CLAUSULAS

1.- "EL ORGANIZADOR Y EL REPRESENTANTE" Reconocen expresamente, que el objeto del presente contrato es la contratación de un servicio de comida en el concepto de "Food Truck" para un evento el día 17 de Diciembre del 2016 denominado fiesta de fin de año en adelante "El evento", teniendo en cuenta que los días de montaje serán los días 15 y 16 del mismo mes.

2.- "EL ORGANIZADOR" Se compromete a pagar la cantidad de \$ _____

como contraprestación por los servicios.

Tania Hernández Martínez | HEMT801116FU3
Profr. Au. Guerrero 3463-2, Irapuato Gto. | c.p. 36620
tel 011 477 724 66 41 | 473 729 72 78
empsilik@gmail.com | www.silik.com.mx



Que en lo sucesivo el pago de los servicios contratados los cuales estos se realizarán en tres partes en diferentes porcentajes del monto total a pagar.

Como primer pago (1) Por la cantidad de \$ _____ como anticipo.

Como segundo pago (2) Por la cantidad de \$ _____

Y un tercer pago (3) Por la cantidad de \$ _____

como finiquito del evento, cinco días después del evento.

"EL REPRESENTANTE" del servicio del _____ se compromete a presentarse con puntualidad en el lugar señalado con todo su equipo de trabajo. En caso de suspensión del evento por cualquier causa del "ORGANIZADOR" Este deberá de avisar por lo menos 30 días antes de la fecha fijada, quedándose "EL REPRESENTANTE" con la garantía del primer pago del anticipo como penalización.

En caso de suspensión del evento por cualquier causa del "REPRESENTANTE" Este deberá de avisar al "ORGANIZADOR" por lo menos con 30 días de anticipación de la fecha fijada, y pagara el 50% del presente contrato como penalización, de no ser así, deberá entonces cubrir con la cantidad total convenida o de lo contrario el "organizador" exigirá ante los tribunales competentes la indemnización por daños y perjuicios ocasionados, de igual forma en caso de no presentarse el día del evento "EL REPRESENTANTE", este pagará al "ORGANIZADOR" el cien por ciento del total de lo convenido más una penalización del cien por ciento extra por incumplimiento del contrato incluyendo los costos por daños y perjuicios que pudieran surgir por esta situación.

Lo no previsto en este contrato se sujetará a lo dispuesto por los artículos, 50, 304, 305, 306, 307, 308, 309, 310.

Cuando por causas ajenas al representante del servicio (falta de energía eléctrica, lluvia, mala organización, etc.) en la que deba suspenderse el evento el presente contrato deberá ser liquidado al 100 % por parte del organizador.

Una vez firmado el presente contrato cualquier cambio de hora o fecha exclusivamente estará sujeto a disposición de los mismos.

A fin de medir la calidad del servicio de una manera cualitativa y cuantitativa, se tomarán en cuenta las siguientes variables:

- 1- Los platillos deberán ser idénticos en proporción, olor y sabor, aquellos presentados y seleccionados durante la prueba de menú, de acuerdo al criterio del organizador que tendrá la facultad de verificar durante el evento.
- 2- La eficiencia del personal durante el evento en la atención de los invitados.
- 3- La puntualidad y limpieza de cada elemento del personal, así como el respeto con el que se dirigen a los invitados.

Tania Hernández Martínez | HEMT80116FU3
Prof. Av. Guerrero 3463-2, Irapuato, Gto. | c.p. 36620
Tel. 011477 724 66 41. | 473 729 72 78
emp@silix@gmail.com | www.silix.com.mx



4- Considerar y conservar la línea directa con el organizador por cualquier duda, pregunta y/o sugerencia, ya que, quien tiene el trato directo con el cliente es el organizador y se debe respetar y mantener la ética profesional en cuanto a futuras negociaciones con el mismo cliente en cuanto a promoción y venta de cualquier otro tipo de evento.

El organizador en este acto nombra al Ingeniero Tania Hernández Martínez como encargado de la prestación de servicio ("El encargado") quien será el contacto de comunicación con "El representante" para efectos de este contrato el encargado podrá reportar al organizador cualquier acto de descortesía e incumplimiento de las variables a considerar en la calidad del servicio a fin de que se proceda en consecuencia.

Cada punto de calidad valdrá una cuarta del remanente de la contraprestación por lo que se descartará del mismo las fallas en la calidad, haciéndose constar en "El reporte de cierre de evento" que deberán firmar el responsable y el representante documento que a su vez servirá de convenio de transacción y finiquitos de términos de ley.

El representante declara bajo protesta de decir verdad, que en términos de los artículos 13 y 15A de la ley federal de trabajo cuenta con elementos propios suficientes para prestar los servicios objeto del presente contrato, en este sentido el responsable se obliga a cumplir con todas y con cada una de las obligaciones patronales y de seguridad social que le correspondan.

El personal del organizador y del representantes deberá acatar las reglas, políticas, y lineamientos del Parque Guanajuato Bicentenario.

Si algún miembro del personal del representante no hiciera caso a las indicaciones o señalamientos o seguridad del recinto, o que tengan mala conducta serán reemplazados a cualquier requerimiento del organizador siendo responsabilidad del representante de tomar las medidas disciplinarias pertinentes.

El representante y su personal se obligan a mantener la más completa y absoluta confidencialidad con relación a toda y cualquier información de cualquier naturaleza referente a las actividades del organizador y/o empresas afiliadas o subcontratadas.

Teniendo en cuenta que para futuros servicios o negociaciones el contacto directo es el organizador.

Se entenderá como cualquier información confidencial toda conversación o documentos que los invitados produzcan durante el evento y que contengan información financiera, planes de negocios, información personal, dibujos, ejemplos y prototipos de publicaciones, aplicaciones o dispositivos, demostraciones, secretos comerciales, información técnica y otros datos en forma oral o escrita relacionados con el objeto principal de negocios de representante hacia con el cliente del organizador, y que su divulgación pudiera otorgar una ventaja comercial sobre otros competidores en perjuicio del organizador.

El representante y su equipo de trabajo están obligados a presentarse en sano juicio, libre de drogas y estupefacientes, así como en estado de ebriedad.

Tania Hernández Martínez | HEMT80116FU3
Prof. Av. Guerrero 3463-2, Irapuato, Gto. | c.p. 36620
Tel. 011477 724 66 41. | 473 729 72 78
emp@silix@gmail.com | www.silix.com.mx



La inobservancia de la presente disposición dará derecho al organizador a rescindir el contrato sin responsabilidad y hacer efectiva las penas convencionales del presente contrato.

El presente contrato se celebra en Intuitu Personae, por lo que el prestador no podrá subcontratar los servicios ni cederlo a persona alguna; salvo que existiera consentimiento previo y por escrito por parte del representante.

Las partes señalan como sus domicilios y teléfonos para oír y recibir todo tipo de notificaciones o comunicados, el indicado en las declaraciones del siguiente contrato.

Las partes están obligadas a notificar sus cambios de domicilio y o datos de contacto dentro de los cinco días siguientes de que dicho cambio ocurra en caso contrario, cualquier notificación en el domicilio notificado surtirá plenos efectos legales.

Cualquier tipo de notificaciones entre las partes deberá ser por escrito, mediante correo certificado o mensajería. las notificaciones mediante correo electrónico o vía telefónica serán válidas cuando se confirmen por escrito.

Ambas partes señalan que el presente contrato de prestación servicios contiene su voluntad en cuanto a los términos y condiciones que en el mismo se detallan y que en el mismo como tal no existe error, lesión o dolo alguno.

Cualquier servicio adicional o extraordinario deberá ser autorizado por el responsable por escrito el organizador no reconocerá cargos adicionales que no hayan sido previamente autorizados los gastos adicionales serán liquidados cinco días después de haber celebrado el evento.

Para la interpretación y cumplimiento de este contrato así como para lo no previsto en el mismo, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales de la ciudad de Irapuato, Gto.

Y de más aplicables al caso, por lo que renuncian expresamente al fuero que por razón de su domicilio presente o futuro pudiera corresponderles.

"El Representante"

"Organizador"

Testigo

Testigo

Tania Hernández Martínez | HEMT80116FU3
Prof. Av. Guerrero 3463-2, Irapuato, Gto. | c.p. 36620
Tel. 011477 724 66 41. | 473 729 72 78
emp@silix@gmail.com | www.silix.com.mx

6. HALLAZGOS Y CONCLUSIONES.

En el transcurso del tiempo la empresa Siklik Soluciones se ha enfrentado con diferentes situaciones una de las más representativa fue cuando una empresa nos solicito el tiempo exacto que se requiere para montar una carpa y nosotros no lo teníamos exacto.

Haciendo una retrospectiva observando el trabajo que se había realizado durante los años pasados, se revisó que está bien y qué está mal en la organización para considerar una mejora en la empresa, se trabajaba con una dinámica sencilla porque así lo demandaban los clientes, pensando que no faltaba nada y que funcionaba todo a la perfección se podía continuar trabajando tal y como se tenía todo pensado pero sin documentar, sin embargo, nos tocó enfrentar nuevos retos, nuevos clientes, empresas más grandes transnacionales, fue cuando la sinergia del trabajo no funciono, llegándonos a cuestionar ¿Cómo dar un mejor trato?, ¿Cómo ser mejores para lograr trabajar en armonía con los clientes?, ¿En dónde están nuestros procesos?

Cuando una empresa extranjera solicito que se les diseñara un evento de inauguración con todas las características que implica fue en este momento que la empresa Siklik Soluciones tuvo que desafiar este compromiso para entrar con la competencia y reunir las peculiaridades que pedía el cliente, la más importante fue entregar la sistematización del evento, la empresa Siklik Soluciones no contaba con el diagrama de un macro proceso, del cómo se realiza el evento y tampoco de un manual de procesos; fue cuando se comenzó a revisar las necesidades de la organización para poder empatizar con los clientes y entonces se realizó la evaluación y análisis FODA, la cual nos mostró varios resultados, no tener manual, macro proceso, diagramas y organigramas, fue una debilidad arrojada por parte de este mencionado análisis, un factor considerado vulnerable.

Una vez que realizamos el Manual de Procesos y Procedimientos se consiguió empatizar con las empresas internacionales ya que logramos la uniformidad con ellos, puesto que ellos si tienen sus manuales organizacionales específicos.

Uno de los puntos para mantener el propósito de mejora que menciona Deming es ser constante con una nueva filosofía en las empresas, así que Siklik Soluciones tiene la tarea de lograr el mejoramiento constante para la evolución de la misma, innovando con las nuevas estrategias del mercado y cumplir con las gestiones de calidad establecidas por la Organización Internacional de Normalización para una mejora continua.

Siklik Soluciones comprende que lo que se necesita es aprender a trabajar en el sistema tal como lo menciona Deming cuando hace referencia a que todos los equipos, cada plataforma, cada división, cada componente no es para reconocimiento o competencia individual si no para que todos contribuyan en el sistema en base de ganar-ganar.

Con este trabajo realizado la implementación de los procesos de las áreas específicas de la empresa, se logró percatar que el trabajo no acaba, solo mejoró a la organización y se pudo empatizar con los clientes que mantienen este mismo sistema ganando más presencia en el mercado con un mejor posicionamiento ante la competencia, y con la idea de siempre seguir aprendiendo en equipo, crecer, adaptarnos a las adversidades y estar a la vanguardia, es un constante movimiento, creando una base sólida, como la cimentación de un edificio.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Rodríguez, J.. (2011). Como elaborar y usar los manuales administrativos. México: Cengage Learning.
- Álvarez M.. (2008). Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos. México: Panorama.
- Ishikawa, K.. (1994). Introducción al control de calidad. Madrid : Díaz de Santos.