



## CAPÍTULO 5

### 5.1 Conclusiones

A través de la revisión de las propuestas de varios autores de planes de negocios como Ollé, Sahlman, Vandenburgs, Siegel, Ford y Burstein, se logró la creación de este plan con el fin de determinar la factibilidad de crear un Centro Educativo de Apoyo para niños de primaria en la Ciudad de Puebla, objetivo principal de esta tesis profesional.

Durante el desarrollo de este plan de negocios se lograron conocer los aspectos fundamentales de cada estrategia, ya que fueron evaluados los puntos fundamentales que la componen, consiguiendo alcanzar los objetivos específicos propios de esta investigación.

En cuanto a la estrategia de mercadotecnia, se logró determinar el segmento de la población perteneciente al mercado meta y analizar la oportunidad en el mercado para la apertura del Centro Educativo de Apoyo para niños de primaria. Al mismo tiempo, por medio del estudio de mercado, se lograron conocer varios aspectos relevantes para este plan, como el precio que estaba dispuesto a pagar el mercado meta por el servicio CAE. Lo más importante que arrojó este estudio fue que sí existe una oportunidad en el mercado de Puebla para la apertura de este negocio.

Gracias a los mecanismos financieros utilizados durante la realización de esta propuesta se pudo conocer que la creación y el funcionamiento del Centro de de Apoyo Educativo cuenta con viabilidad financiera. De acuerdo con los supuestos planteados en esa sección los ingresos irán aumentando año con año, se logrará la recuperación íntegra de la inversión y se obtendrán muy buenas ganancias.

Con respecto a la estrategia de operaciones, se consiguió determinar el flujo de proceso que existirá desde la llegada del cliente hasta su salida del centro; fue muy importante el diseño del diagrama de flujo pues muestra el tipo de actividad que tiene el cliente con la empresa y, al conseguir la identificación de los mismos, se puede brindar al consumidor un servicio satisfactorio en cada momento. Al mismo tiempo, en la elaboración de una estrategia de operación se identificaron los aspectos fundamentales del personal que



laborará en el CAE, así como los recursos materiales indispensables para la adecuada prestación del servicio.

A lo largo del plan de negocios, no sólo se desarrollaron las estrategias correspondientes, sino que se consideró necesario anexar un apartado de análisis de riesgo de la empresa. En el análisis se determinaron los riesgos relacionados con este tipo de organización con el fin de evitar situaciones poco deseables en el futuro.

## **5.2 Recomendaciones**

A continuación mencionamos las recomendaciones que a nuestro criterio son más importantes.

### **5.2.1 Primera recomendación: equipo humano**

Como mencionamos anteriormente, el equipo humano es vital para el éxito de cualquier organización, es de suma importancia que el personal esté integrado por personas capaces que acepten y sigan el objetivo y los lineamientos de esta empresa.

Recomendamos que se sigan los requisitos de selección mencionados en el capítulo cinco y que se diseñe un sistema que permita medir el desempeño de cada empleado, para compararlo con los estándares de calidad que se establezcan en la compañía.

### **5.2.2 Segunda recomendación: considerar al cliente**

Otro punto fundamental para alcanzar el éxito en una empresa es tomar en cuenta las necesidades y expectativas del mercado meta. Se deben considerar los gustos y deseos tanto de los padres trabajadores como los de los niños que asistan al Centro.

Consideramos que sería de utilidad realizar investigaciones de mercado periódicas para conocer mucho mejor a los clientes; además, es relevante colocar un buzón de quejas y sugerencias con el fin de mejorar constantemente, evaluar percepciones y de prestar un servicio de calidad para el cliente.



### **5.2.3 Tercera recomendación: aspectos legales**

Se deben seguir al pie de la letra los lineamientos legales que dictan tanto las autoridades federales como las estatales, estos lineamientos están descritos a detalle en el capítulo cuatro de esta tesis profesional.