

PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE
RELAJACIÓN Y TRATAMIENTO CORPORAL EN LA CIUDAD DE
BUENAVENTURA AUCIA SPA

AURA LUCIA DAZA LLANOS

UNIVERSIDAD DEL VALLE, SEDE PACIFICO
FACULTAD DE LA CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTADURIA PÚBLICA
BUENAVENTURA
2014

PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE
RELAJACIÓN Y TRATAMIENTO CORPORAL EN LA CIUDAD DE
BUENAVENTURA AUCIA SPA

AURA LUCIA DAZA LLANOS

Propuesta presentada como requisito parcial para optar al título de
Contador Público

UNIVERSIDAD DEL VALLE, SEDE PACIFICO
FACULTAD DE LA CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTADURIA PÚBLICA
BUENAVENTURA
2014

Nota de Aceptación

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

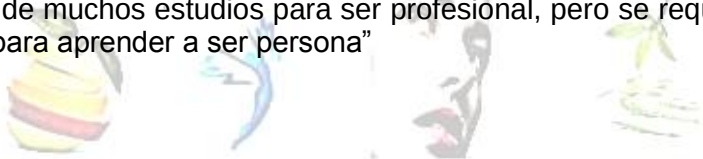
Firma del Jurado

DIDICATORIA

Inicialmente deseo dedicarle este trabajo especial a todas las personas que siempre creyeron en mi capacidad, capacidad que tenemos todos, es grato saber la fuerza y determinación que poseemos cuando queremos alcanzar algo.

A mis padres, Luz Dary Llanos y José Enrique Daza, no hay un día en el que no le agradezca a Dios el haberme colocado entre ustedes, la fortuna más grande es tenerlos conmigo y el tesoro más valioso son todos y cada uno de los valores que me inculcaron.

“...se requiere de muchos estudios para ser profesional, pero se requiere de toda una vida para aprender a ser persona”



A U C Í A
S P A

AGRADECIMIENTOS

A Dios por ser siempre ese sentimiento de alegría, tranquilidad y serenidad en cada momento de esta etapa de vida que esta próxima a culminar espero ser digno por tan valioso esfuerzo.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	10
1. ANTECEDENTES DEL PROYECTO.....	11
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.3 OBJETIVOS DEL PROYECTO	12
1.3.1 Objetivo General	12
1.3.2 Objetivos Específicos	12
1.4 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	12
1.5 ASPECTOS METODOLOGICOS	13
1.5.1 Tipo de Investigación.....	13
1.5.2 Método de Investigación.....	13
1.5.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	13
1.5.4 Población y Muestra	13
1.5.5 Plan de Análisis de los Datos	16
2. INVESTIGACION DE MERCADOS	17
2.1 JUSTIFICACION	17
2.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION DE MERCADOS	17
2.2.1 General	17
2.2.2 Específicos	17
2.3 METODOLOGIA.....	18
2.3.1 Diseño de la Investigación:.....	18
2.3.2 Método de Obtención de Datos	18
2.4 TRABAJO DE CAMPO	19
2.5 LIMITACIONES.....	19
2.6 HALLAZGOS	19
2.6.1 Determinación del conocimiento	19
2.6.2 Intensión de Uso:	21
2.6.3 Opinión frente a servicios similares prestados.....	22
2.7 CONCLUSIÓN ESTUDIO DE MERCADEO	24
2.8 DEFINICION DEL MERCADO	25
2.8.1 El servicio	25
2.8.2 Descripción De Producto O Servicios:.....	25
2.8.3 Características Principales del Servicio:	31
2.8.4 Fortalezas para la creación del centro de relajación y tratamiento corporal AUCIA SPA	31
2.8.5 Debilidades para la creación del centro de relajación y tratamiento corporal AUCIA SPA	32
2.8.6 Posibles Clientes	32
2.8.7 Estimación Del Mercado Potencial.....	32
3. ESTUDIO TÉCNICO PARA EL MONTAJE DEL CENTRO DE RELAJACIÓN Y TRATAMIENTO CORPORAL “AUCÍA SPA”	35

3.1	<u>ESPECIFICACION DEL SERVICIO</u>	35
3.2	<u>PROCESO DEL SERVICIO</u>	35
3.3	<u>ORGANIGRAMA DE ACTIVIDADES CENTRO DE RELAJACION Y TRATAMIENTO CORPORAL AUCIA SPA</u>	37
3.3.1	<u>Organigrama Desarrollo Procesos</u>	37
3.4	<u>LOCALIZACIÓN DEL NEGOCIO</u>	48
3.4	<u>SISTEMA DE CONTROL</u>	48
3.5	<u>PLATAFORMA PROGRAMÁTICA</u>	49
3.6	<u>MAQUINARIA Y EQUIPO NECESARIO</u>	50
3.7	<u>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</u>	53
4.	<u>ANÁLISIS ADMINISTRATIVO</u>	54
4.1	<u>GRUPO EMPRESARIAL</u>	54
4.2	<u>PERSONAL EJECUTIVO</u>	54
4.2.1	<u>Funciones Específicas</u>	55
5.	<u>ANÁLISIS LEGAL</u>	59
6.	<u>ANÁLISIS ECONOMICO</u>	61
6.1	<u>PLAN DE INVERSION Y FINANCIACION</u>	61
6.2	<u>PRESUPUESTO DE INGRESOS</u>	63
6.3	<u>PRESUPUESTO GASTO DE PERSONAL</u>	65
7	<u>ANÁLISIS DE COSTOS</u>	69
7.1	<u>COSTOS Y GASTOS FIJOS</u>	69
7.1.1	<u>Representación Gráfica Costos Y Gastos Fijos Año 01</u>	70
7.2	<u>COSTOS VARIABLE UNITARIO Y TOTAL</u>	70
7.2.1	<u>Costos Total</u>	72
7.3	<u>MARGEN DE CONTRIBUCION UNITARIO</u>	72
7.4	<u>DETERMINACION DEL PUNTO DE EQUILIBRIO</u>	74
7.4.1	<u>Costo fijo mensual y anual por servicio</u>	75
7.4.2	<u>Punto de equilibrio mensual</u>	76
8.	<u>ANÁLISIS FINANCIERO</u>	77
8.1	<u>ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO</u>	77
8.2	<u>FLUJO DE CAJA PROYECTADA</u>	78
8.4	<u>BALANCE GENERAL PROYECTADO</u>	79
9.	<u>EVALUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA</u>	81
9.1	<u>TASA MÍNIMA ATRACTIVA DE RENTABILIDAD (TMAR)</u>	81
9.2	<u>DIAGRAMA ECONÓMICO FLUJO NETO DE EFECTIVO</u>	81
9.3	<u>TASA INTERNA DE RETORNO</u>	81
9.4	<u>VALOR PRESENTE NETO</u>	82
9.5	<u>RELACIÓN BENEFICIO COSTO (B/C)</u>	82
9.6	<u>PERIODO DE RECUPERACION DE LA INVERSION (PRI)</u>	82
9.7	<u>INDICADORES FINANCIEROS</u>	82
9.7.1	<u>Indicadores de liquidez</u>	82
9.7.2	<u>Indicadores de endeudamiento</u>	83
9.7.3	<u>Indicadores de actividad</u>	84
9.7.4	<u>Indicadores de rentabilidad</u>	84
9.7.5	<u>Conclusión análisis financiero</u>	85
10.	<u>CONCLUSIÓN</u>	86

LISTA DE CUADROS

Cuadro No 01.	Plataforma programática	44
Cuadro No 02.	Maquinaria y equipo lobby	45
Cuadro No 03.	Maquinaria y equipo oficina	45
Cuadro No 04.	Maquinarias y equipo consultorio	46
Cuadro No 05.	Maquinaria y equipo almacén	46
Cuadro No 06.	Maquinarias y equipo vestier	52
Cuadro No 07.	Maquinaria y equipo cabinas relajante	52
Cuadro No 08.	Maquinaria y equipo zona húmeda	53
Cuadro No 09.	Maquinaria y equipo otras	53
Cuadro No 10.	Cronograma de actividades	54
Cuadro No 11.	Gastos legales de constitución	61
Cuadro No 12.	Plan de inversión y financiación	63
Cuadro No 13.	Ingresos proyectados año 01 al 05	65
Cuadro No 14.	Proyección año 01 al año 05 nomina	67
Cuadro No 15.	Proyección año 01 al año 05 gastos de personal	68
Cuadro No 16.	Costos fijos proyectados año 01 al 05	70
Cuadro No 17.	Costos variables proyectados año 01 al 05	73
Cuadro No 18.	Margen de contribución proyectados	75
Cuadro No 19.	Costo fijo mensual y anual	77
Cuadro No 20.	Punto de equilibrio mensual	78
Cuadro No 21.	Estado de resultados proyectado	79
Cuadro No 22.	Flujo de caja proyectada	80
Cuadro No 23.	Flujo neto de efectivo proyectado	81
Cuadro No 24.	Balance General Proyectado	82

LISTA DE GRAFICAS

Grafica No.01	Determinación del conocimiento	21
Grafica No.02	Determinación del conocimiento	21
Grafica No.03	Intensión de Uso	22
Grafica No.04	Intensión de Uso	23
Grafica No.05	Opinión frente a servicios similares prestados	24
Grafica No.06	Opinión frente a servicios similares prestados	24
Grafica No.07	Opinión frente a servicios similares prestados	24
Grafica No.08	Uso habitual de los servicios ofrecidos	34
Grafica No.09	Rango mensualmente para estos servicios	34
Grafica No.10	Organigrama Desarrollo Procesos	38
Grafica No.11	Organigrama Procesos Masaje Relajante	39
Grafica No.12	Organigrama Procesos Masaje Reductor	40
Grafica No.13	Organigrama de Proceso Dermo Hidratación	41
Grafica No.14	Organigrama Procesos Paquete Spa	42
Grafica No.15	Organigrama Procesos de Lodoterapia	43
Grafica No.16	Organigrama Procesos de la Chocoloterapia	44
Grafica No.17	Organigrama Procesos Spa de Café	45
Grafica No.18	Organigrama Procesos de Frutas Tropicales	46
Grafica No.19	Organigrama Procesos de Piedras Volcánicas	47
Grafica No.20	Organigrama Procesos Spa Aucía	48
Grafica No.21	Gastos y costos año 01	71

INTRODUCCIÓN

Para culminar una etapa tan importante en mi vida académica y poder optar al título de Contador Público, La universidad del Valle Sede Pacifico tiene establecido en sus reglamentos que cada alumno deberá presentar un trabajo final denominado tesis de grado bajo cualquiera de las siguientes modalidades: creación de empresa, monografía, pruebas académicas y práctica empresarial, las cuales están divididas en dos fases una la presentación del trabajo escrito y dos la sustentación de este.

Después de analizadas cada una de las modalidades se decidió realizar creación de empresa con el objetivo de desarrollar un plan de negocio para la creación de un centro de relajación y tratamiento corporal en la ciudad de Buenaventura y establecer si es viable o no el desarrollo de este.

El contenido del proyecto está dividido en dos partes; la primera es la parte teórica en la cual se encuentra los antecedentes, enunciado y planteamiento del problema, objetivos a desarrollar, justificación del proyecto marcos de referencias teóricos y conceptuales. La segunda parte hace referencia al desarrollo práctico de los objetivos planteados. Una vez desarrolladas las dos fases se obtendrá un análisis de viabilidad para este proyecto que lleva por nombre **“PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACION DE UN CENTRO DE REALAJACION Y TRATAMIENTO CORPORAL EN LA CIUDAD DE BUENAVENTURA AUCIA SPA ”**.

Con el planteamiento de este proyecto se espera satisfacer los requerimientos de la opción de Desarrollo de la capacidad empresarial y responder a las directrices de la NTC 1486 de 2014

1. ANTECEDENTES DEL PROYECTO

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día las personas se están preocupando por tener importantes cambios de vida, debido a la acumulación de tensiones comúnmente llamada estrés. Trabajos recientes sugieren que la relación de estrés puede ser más complicada de lo que en principios se pensaba, la respuesta de estrés más común es la contracción simultánea de grupos musculares opuestos y antagonistas, esta tensión muscular generalizada puede llegar a fatigar y reducir la flexibilidad, coordinación motora y eficacia de los músculos.

Igualmente estudios demuestran que el estrés también puede provenir de los pequeños problemas diarios, irritaciones, acontecimientos individuales como la saturación del tráfico, el mal tiempo, preparar la comida diaria, el cambio del trabajo, entre otros.

Así mismo se preocupan cada día más por cuidar su piel y verse cada vez más jóvenes y llenos de salud, por este motivo acude a centros especializados para realizar toda una serie de procesos adecuados para cada persona.

En la actualidad en los centros de estética de Buenaventura se encuentran fraccionados los servicios ya que en algunos lugares ofrecen masajes y rituales en otros ofrecen servicios capilares y cuidado de la piel, en unas pocas cirugías estéticas, pero no se identifica un sitio que ofrezca una integralidad total en los servicios ofrecidos

Igualmente se presenta una ausencia de instalaciones que cumplan con ciertos criterios armónicos de tranquilidad ideal para desaparecer grandes tensiones. Todo esto hace que la comunidad Bonaverense se transporte a ciudades aledañas que cuentan con una amplia gama de estos servicios, incrementando sus costos y limitando a muchos ciudadanos que no poseen ciertas capacidades económicas o no disponen del tiempo necesario para transportarse a otras ciudades.

Teniendo en cuenta lo anterior, este proyecto se basa en la creación de una empresa dedicada a la prestación de servicios de relajación y tratamiento corporal en la ciudad de Buenaventura, denominado *AUCÍA SPA*. La idea surge a partir de la necesidad de implementar un lugar con la infraestructura adecuada, que brinde servicios de excelente calidad con personas altamente calificadas para esta labor en una atmosfera armoniosa creado con un compromiso de prestar el mejor de los servicios para lograr así un equilibrio entre el cuerpo, la mente y el alma.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo elaborar un Plan de Negocios para un Centro de Relajación y Tratamiento Corporal en la ciudad de Buenaventura?

1.3 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.3.1 Objetivo General

Elaborar un estudio de factibilidad para la implementación de un centro de relajación y tratamiento corporal en la ciudad de Buenaventura.

1.3.2 Objetivos Específicos

Elaborar el estudio de mercado para el montaje del centro de Relajación y Tratamiento Corporal “AUCÍA SPA”.

Describir el nuevo servicio de relajación y Tratamiento Corporal en la ciudad de Buenaventura.

Elaborar el estudio técnico para el montaje del Centro de Relajación y Tratamiento Corporal “AUCÍA SPA”.

Elaborar el estudio administrativo y legal del Centro de Relajación y Tratamiento Corporal “AUCÍA SPA”.

Elaborar el estudio Financiero para el Centro de Relajación y Tratamiento Corporal “AUCÍA SPA”.

Evaluar el centro de Relajación y Tratamiento Corporal “AUCÍA SPA” como proyecto de inversión dentro de su entorno y establecer recomendaciones para su inversión.

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

El montaje de la empresa de Relajación y Tratamiento Corporal AUCIA SPA, como proyecto de inversión busca brindar un servicio armónico de tratamiento para el cuerpo aplicando procedimientos de excelente calidad cumpliendo con las normas requeridas por el INVIMA y el Ministerio de Salud, todo esto para dar respuesta a la comunidad de Buenaventura, la cual presenta ausencia de un servicio conjunto con una estructura acogedora. Buscamos utilizar técnicas de relajación modernas para desaparecer grandes tensiones y devolverle al cuerpo toda su vitalidad y belleza.

La elaboración de este proyecto se hace consciente de que se cree en la necesidad de darle valor al descanso y la relajación como método de renovación de energía, de alimentación del espíritu y de paz interior. Por eso en *AUCIA SPA* encontrarás el espacio adecuado y los profesionales idóneos para tal fin.

1.5 ASPECTOS METODOLOGICOS

1.5.1 Tipo de Investigación

Para el desarrollo de este proyecto de investigación, se utilizará un tipo de investigación descriptiva, teniendo en cuenta que el trabajo consiste en primera instancia identificar y definir las variables a estudiar por cada una de las dimensiones estructurales de un Plan de Negocio. Una vez realizado lo anterior, se establecerán la forma como se va a realizar la medición de las anteriores variables, previa recolección de información necesaria.

1.5.2 Método de Investigación

Durante la ejecución del presente trabajo se hará uso del método cuantitativo teniendo en cuenta las técnicas más utilizada como las entrevistas efectuadas a los hogares de Buenaventura se generaran acompañado de una técnica de encuesta y su información serán presentados.

1.5.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

A partir de lo anterior, la presente investigación en cuanto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos implica métodos que además servirán como punto de apoyo.

El método Cuantitativo como ya se había mencionado antes contará con una técnica consistente en la implementación de una encuesta estructurada y diseñada para permitir a los encuestados mayor facilidad para el desarrollo del mismo.

1.5.4 Población y Muestra

- 1) **Población:** este proyecto está dirigido a toda la comunidad Bonaverense perteneciente a los estratos socioeconómicos tres y cuatro (3 y 4).

La población se encuentra constituida por 21.151 hogares pertenecientes a los estratos antes mencionados, los cuales tienen la siguiente participación.

CLASIFICACIÓN DE ESTRATOS, NÚMEROS DE VIVIENDAS POBLACIÓN DE BUENAVENTURA

ESTRATO	CLASIFICACION	%	VIVIENDAS
1	BAJO BAJO	45.84	31.914
2	BAJO	23.78	16.556
3	MEDIO BAJO	26.61	18.526
4	MEDIO	3.77	2.625
	TOTAL	100	69.260

Marco Muestral: Los clientes de Centro de relajación y tratamiento corporal en Buenaventura “AUCIA SPA “. Son los que pertenecen a los estratos socioeconómicos tres (3) y cuatro (4).

Para hallar esta información, fue necesario recurrir a fuentes muy confiables como el caso de la Empresa de Energía del Pacífico EPSA quien maneja la estadística más acertada del número de viviendas por estratos en Buenaventura y al mapa de comunas por estratos que reposa en la Oficina de Estratificación Municipal.

Método de muestreo: La técnica de muestreo que se utilizó para realizar la investigación fue probabilística, ya que se utiliza el muestreo aleatorio estratificado por afinación proporcional. Para ello, se tomó como herramienta de apoyo el mapa de comunas por estratos de Buenaventura donde está clasificado por colores el sector, la sección y la manzanas pertenecientes a los estratos socioeconómicos, de allí se tomarán los del tres y cuatro.

Tamaño de la Muestra: El tamaño de la muestra será definido por medio de la siguiente fórmula:

Dónde:

$$n = \frac{NZ^2 PQ}{(N-1) E^2 Z^2 + PQ}$$

N= Número de Viviendas estratos seleccionados (21.151)

P= % Familias y Personas en general dispuestas a visitar AUCIA SPA (60%)

Q= % Familias y clientes en general no dispuestas a visitar AUCIA SPA (40%)

Z= Nivel de confiabilidad 1.96

E= Error estimado 0.09

Remplazamos la formula con los datos seleccionados

$$n = \frac{21.151 (1.96)^2(0.6)(0.4)}{(21.151-1) (0.09)^2 + (1.96)^2 (0.6) (0.4)}$$

$$n = \frac{21.151 (3.8416)(0.24)}{(21.150) (0.0081) + (3,8416) (0.24)}$$

$$n = \frac{(21.151) (0.9219)}{(171.315) + (0.9219)}$$

$$n = \frac{19.499.1069}{157.9352}$$

$$n = 123 \text{ Encuestas Totales}$$

Para determinar cuántas encuestas se deben de realizar en cada estrato socioeconómico, se tiene que utilizar la fórmula del muestreo estratificado, para tomar una muestra representativa de cada uno de los estratos ya definidos.

Para lo cual utilizamos la siguiente fórmula:

$$n_k = \frac{NK}{N} \times n$$

Donde:

nk = Tamaño de la muestra para el estrato k

NK = Tamaño del Estrato k

N = Población

N = Total de encuestas a Realizar

Remplazamos:

Estrato 3:
$$n_k = \frac{18.526}{21.151} \times 123 = 108$$

Por lo anterior se debe realizar 108 encuestas entre los habitantes pertenecientes al estrato tres.

Estrato 4:
$$n_k = \frac{2.625}{21.151} \times 123 = 15$$

Por lo anterior se debe realizar 15 encuestas entre los habitantes pertenecientes al estrato cuatro.

1.5.5 Plan de Análisis de los Datos

Los datos recopilados a través de las encuestas aplicadas a los estratos tres y cuatros serán tabulados y procesados para luego ser analizados por medio de graficas dicha información será organizada de acuerdo a la tabla de contenido propuesta como estructura del informe final del proyecto de investigación.

2. INVESTIGACION DE MERCADOS

2.1 JUSTIFICACION

Fue de suma importancia llevar a cabo la investigación de mercado ya que a través del análisis del entorno se logró disminuir el riesgo que toda toma de decisión implica.

De igual forma mediante este se conoció las motivaciones, nivel de aceptación frente al plan de negocios, así como la opinión que tienen de nuestros competidores más cercanos en el mercado ya existente en la ciudad de Buenaventura.

A través de esta investigación se pudo obtener datos confiables respecto a la calidad del servicio, precio, referencia y demás que en la actualidad reciben y lo que esperan con la implementación del *CENTRO DE RELAJACION Y TRATAMIENTO CORPORAL AUCIA SPA*.

2.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION DE MERCADOS

2.2.1 General

Determinar el grado de aceptación de la creación del nuevo ***CENTRO DE RELAJACION Y TRATAMIENTO CORPORAL AUCIA SPA***.

2.2.2 Específicos

Determinar los conocimientos que tienen las personas de los estratos tres y cuatro en Buenaventura acerca de los servicios prestados en un spa.

Medir la intensidad de uso de los centros de estéticas y la frecuencia con que acuden a estos lugares.

Identificar la opinión que tienen frente a los estándares ofrecidos de infraestructura, servicios y talento humano en los centros de belleza y/o similares en la ciudad de Buenaventura.

2.3 METODOLOGIA

Por ser este un procedimiento riguroso, el presente proyecto se apoyó en el método cuantitativo, con recolección de información sobre la oferta y demanda del servicio de relajación y tratamientos corporales, mediante el uso de estadígrafos de carácter cuantitativo como la tasa interna de retorno, el valor presente neto entre otros. A lo largo del desarrollo de la investigación se buscó información para generar relaciones, explicaciones y particularizar sobre la viabilidad para la implementación del plan de negocios.

Este método fue primordial para determinar los niveles de satisfacción actual en el servicio y el impacto que genera la creación de una nueva empresa en relajación y tratamientos corporales en la ciudad, además identifica los clientes potenciales a los que va dirigido el servicio.

2.3.1 Diseño de la Investigación:

El tipo de estudio que se empleó para el desarrollo de la implementación de este plan de negocios fue el descriptivo, ya que tiene como propósito demostrar factibilidad del presente plan de negocio como foco del desarrollo económico y social del municipio de Buenaventura, por lo tanto identifica elementos y características del mismo así como comportamientos sociales, creencia, actitudes, formas de pensar y actuar de la comunidad bonaverense.

2.3.2 Método de Obtención de Datos:

En la presente investigación se aplicó la encuesta y la entrevista teniendo en cuenta que es un método de investigación compactible con el empleo de varias técnicas e instrumentos de recolección de datos, la observación, el test, ect.

} Fuentes Primarias de Recolección de Datos:

La información principal para el desarrollo del presente estudio, se obtuvo por medio de entrevistas, encuestas y visitas de campo.

En la entrevista se obtuvo la opinión del entrevistado respecto al estado actual del servicio.

En la cuentas se diseñó un cuestionario de fácil interpretación el cual fue estructurado mediante diez preguntas de tipo cerrado donde se pretende medir la opinión de los posibles clientes potenciales.

} Fuentes Secundarias de Recolección de Datos:

Las principales fuentes secundarias de consultas se basan en estudios efectuados en la zona de investigación, estadísticas entre otros documentos.

2.4 TRABAJO DE CAMPO

Para determinar las características y preferencias del mercado se realizó un investigación de campo que abarco una muestra de 123 personas de los estratos tres y cuatro mediante una encuesta estructurada en 8 preguntas de tipo cerrado, las cuales tienen como objetivo medir el conocimiento frente al plan de negocios, la intensión de uso y la opinión referente a los servicios ofrecidos por nuestros posibles competidores.

Los resultados tendrán un nivel de confiabilidad del 95% y un error de muestreo del 5%.

2.5 LIMITACIONES

Durante el desarrollo de las encuestas no se presentaron limitaciones, ya que los encuestados encontraban de gran interés el tema y posteriormente al conocer el plan de negocios se interesaban aún más.

2.6 HALLAZGOS

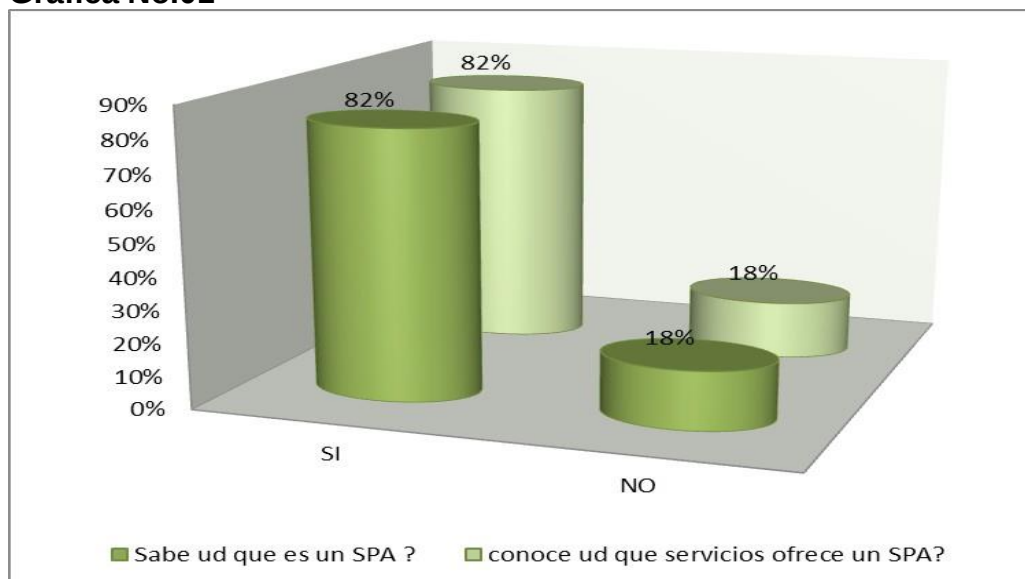
Una vez realizada la investigación, se obtuvo los siguientes resultados:

2.6.1 Determinación del conocimiento:

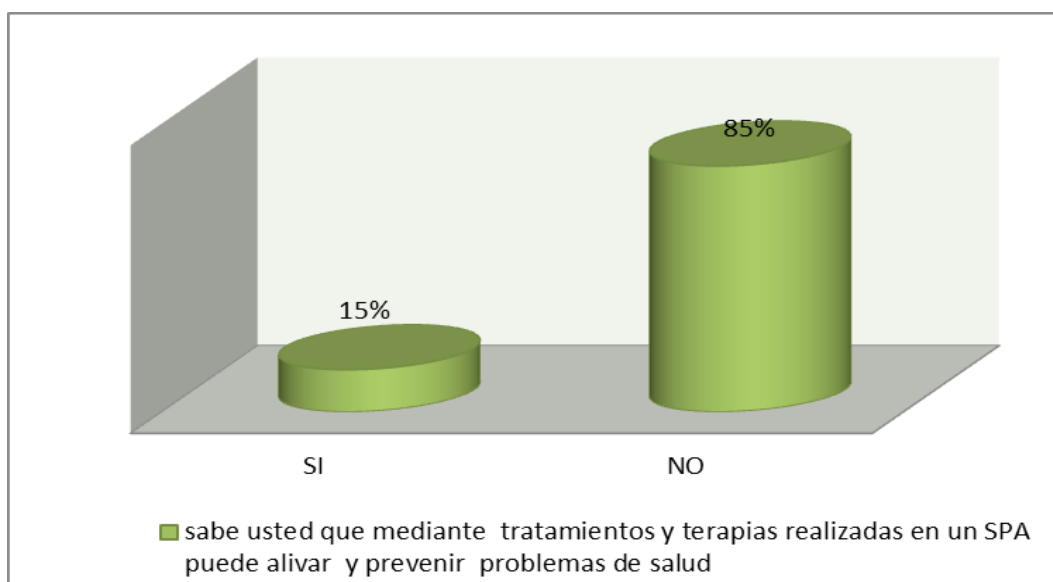
Para determinar los conocimientos que tienen la población de Buenaventura de *los estratos tres y cuatro sobre los SPA y los servicios que ofrecen* formulamos las siguientes preguntas:

- ☐ Sabe usted que es un SPA?
- ☐ Conoce usted los servicios que ofrece normalmente un SPA?
- ☐ Sabe usted que mediante tratamientos y terapias realizadas en un SPA puede aliviar problemas de salud?

Grafica No.01



Grafica No.02



Del 100% de la población encuestada en la gráfica 01 un porcentaje mayor al 80% manifiesta conocer los beneficios y servicios ofrecidos por los SPA.

Mientras que un porcentaje muy pequeño de la población dicen no estar familiarizado con estos términos.

Así determinamos que la población de la ciudad de Buenaventura a pesar de no contar con un SPA debidamente reglamentado tiene conocimiento sobre algunos de los servicios que se pueden encontrar en estos lugares, mientras que en la gráfica No 02 nos enseña que gran parte de la población encuestada tiene una idea errada sobre los verdaderos resultados que se pueden obtener de los servicios de un SPA ya que más del 80% desconoce que más allá de obtener beneficios estéticos se encuentran los beneficios de salud.

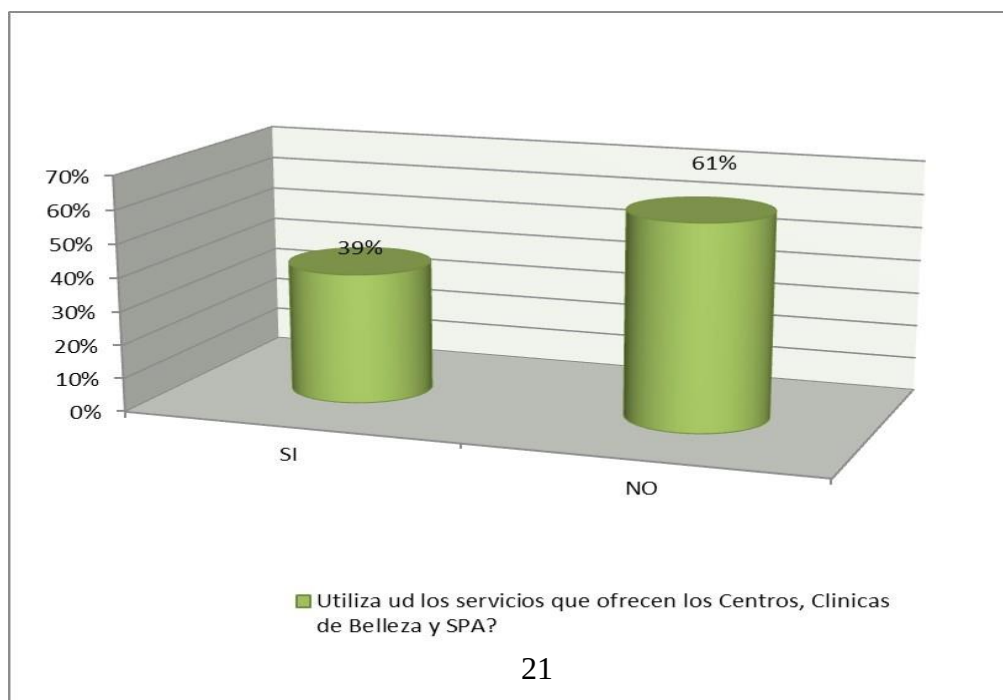
Por lo anterior debemos educar a esta población para que tengan claridad que el verdadero motivo de un SPA es lograr armonía entre el cuerpo y el alma aliviando todas las cargas de tensión que en el día a día se acumulan y pueden ocasionar graves problemas de salud.

2.6.2 Intensión de Uso:

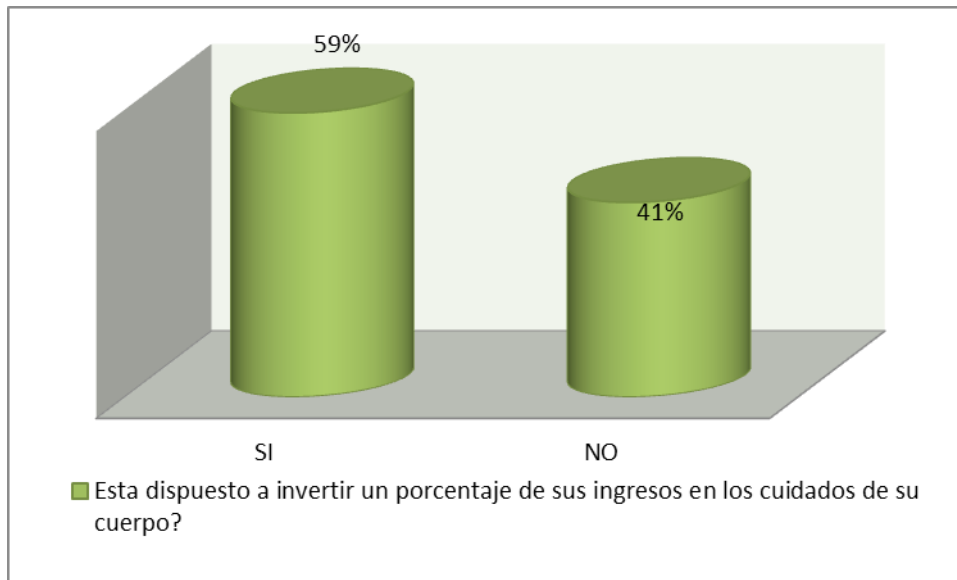
Esta parte de La encuesta estuvo orientada a determinar la intensidad de uso de los de las personas encuestadas entre los estratos tres y cuatro de buenaventura mediante la formulación de las siguientes preguntas:

- ☒ Utiliza usted los servicios que ofrecen los centros, clínicas de belleza y SPA?
- ☐ Esta dispuestos a invertir un porcentaje de sus ingresos en estos servicios?

Grafica No. 03



Grafica No. 04



De acuerdo al resultado arrojado en las gráficas 03 y 04 observamos que casi el 40% de la población encuestada utiliza los servicios de relajación y tratamientos corporales ofrecidos en diferentes establecimientos de la ciudad de Buenaventura, adicional a esto más de un 50% de la población están dispuestos a destinar un porcentaje de sus ingresos mensuales para hacer uso de estos servicios.

Lo anterior nos muestra que sería un excelente mercado por el interés que tienen los habitantes de esta ciudad en demandar los servicios que ofrece el plan de negocios de centro de relajación y tratamiento corporal AUCIA SPA.

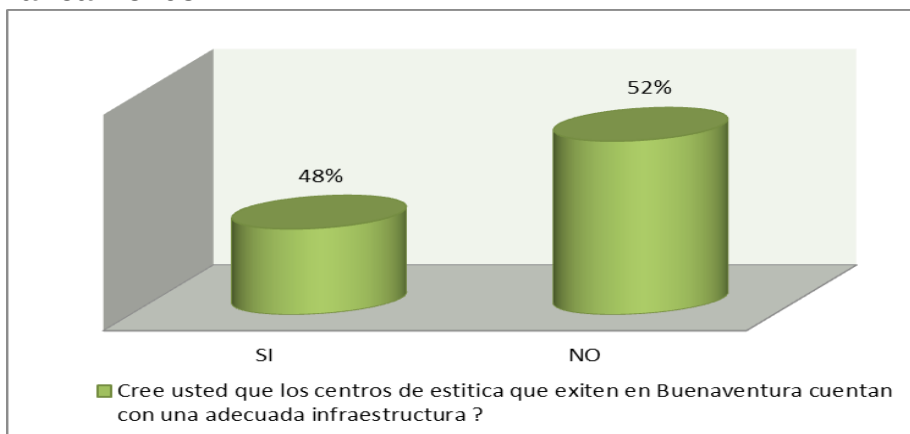
2.6.3 Opinión frente a servicios similares prestados:

Esta parte de la encuesta está conformada por tres preguntas que hacen referencia a los estándares ofrecidos de infraestructura, servicios y talento humano en los centros de belleza y/o similares en la ciudad de Buenaventura:

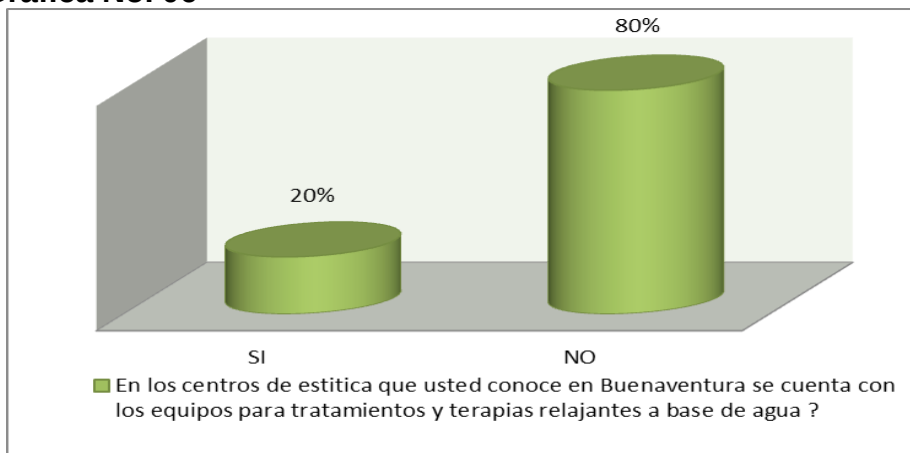
- } Cree usted que los centros de estética que existen en Buenaventura cuentan con una adecuada estructura?
- } En los centros de estética que usted conoce en Buenaventura se cuenta con los equipos para tratamientos y terapias relajantes a base de agua?

- } Considera usted que el personal que atiende en los centros de estética está capacitado para ofrecer el servicio?

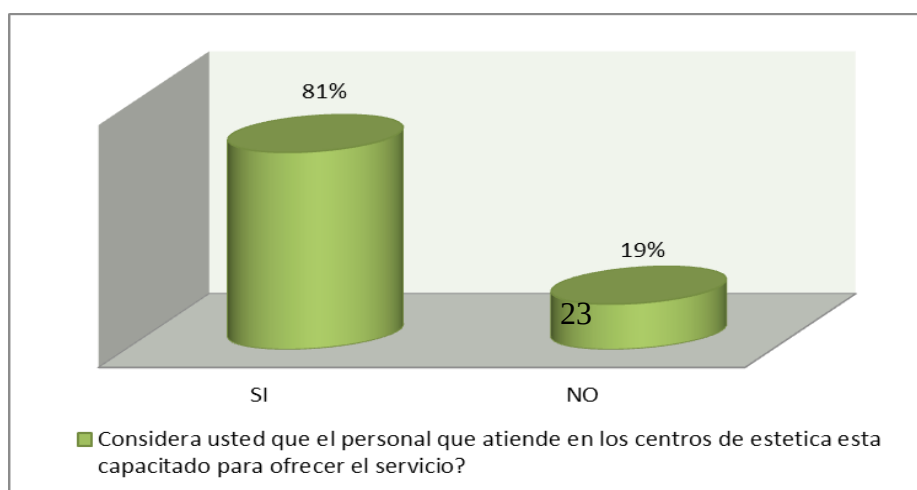
Grafica No. 05



Grafica No. 06



Grafica No. 07



Teniendo en cuenta que en Buenaventura no existe ningún centro de relajación que cumpla con los servicios y características de un Spa lo más cercanos a estos son centros de estéticas que brindan una estructura acorde a los servicios prestados.

En la gráfica 06 encontramos que más del 80% de los centros de estética no cuentan con equipos que permitan realizar terapias a base de agua esto es normal puesto que la principal diferencia entre los centros de estéticas son terapias o rituales propias del Spa y no de los centros de estéticas.

Favorablemente la gráfica No 07 indica que el personal que atienden estos establecimientos está capacitado para tal fin.

2.7 CONCLUSIÓN ESTUDIO DE MERCADEO

Recopilando la información arrojada en cada uno de los puntos evaluados podemos concluir que la población de los estratos tres y cuatro de la ciudad de Buenaventura, a la cual estuvo dirigida la encuesta son personas que de una u otra manera hacen uso y manifiestan la intención de seguir contratando estos servicios prestados por nuestros competidores más cercanos, en este caso los centros de estética y belleza, los cuales cuentan con instalaciones y personal idóneo frente a los servicios ofrecidos por dichos centros.

Por lo cual nuestro plan de negocios resultaría ser innovador en esta ciudad dado que seríamos los pioneros en ofrecer un lugar que reúna todas las características propias de un verdadero centro de relajación y tratamiento corporal, combinando técnicas de salud y belleza de la mano de profesionales que aplicaran sus conocimientos en un lugar que cuenta con una infraestructura moderna y funcional.

Se concluye de forma satisfactoria el grado de aceptación para la implementación del presente plan de negocio puesto que se evidencia la necesidad de crear lugares donde la belleza se logre a través de la salud y satisfacer así un mercado que no tiene quien cumpla sus expectativas.

2.8 DEFINICION DEL MERCADO

2.8.1 El Servicio:

En Colombia el sector de salud y belleza, en los últimos años ha tenido un gran auge y crecimiento, siendo un gran generador de empleo; genera 16.651 empleos directos, mueve 2.3 billones de pesos (sin tener en cuenta productos de aseo personal) y está compuesto por un 80% de pymes y un 20% de empresas grandes; el gasto per cápita en nuestro país es de 50 dólares (precio de producción). Este sector va muy de la mano con la tecnología y la investigación, cada año surgen nuevos tratamientos y equipos más avanzados, lo cual obliga a los que laboran en el área de la belleza a estarse actualizando mediante seminarios y la adecuación y renovación de equipos.

El término SPA, proviene del latín, Saludem Per Acqua (Salud por medio del agua). Los SPA, se basan en la utilización del agua en un establecimiento moderno que reúna todas las características para que el cliente, pueda encontrar en él, todo lo relacionado con salud, mediante terapias y ejercitación, para aliviar o prevenir unas de las enfermedades de la actualidad como es el estrés, es un servicio que no excluye al género masculino hoy tanto hombres como mujeres asisten a estos centros para buscar sentirse y verse bien.

2.8.2 Descripción De Producto O Servicios:

En el centro de Relajación y Tratamiento Corporal AUCIA SPA encontrará un lugar adecuado para relajarse y dejar a un lado los afares del día a día, donde la persona mediante técnicas y productos en su gran mayoría a base de componentes naturales, se deja consentir y a la vez tratar dependiendo de lo que requiera.

Un componente fuerte en nuestros servicios son las terapias a base de agua, como hidroterapia, sauna, lodo-terapia, duchas escocesas, musicoterapia, masajes, aromaterapia, entre otros, asesorados siempre por personal altamente calificado el campo de la estética y salud, para dar un adecuado tratamiento en forma gradual y controlada.

Clasificación De Servicios en el Centro De Relajación y Tratamiento corporal AUCIA SPA:

☐ **Masaje Relajante**



Es la manipulación delicada de distintas partes del cuerpo para liberar las tensiones musculares provocadas por malas posturas, exceso de trabajo, involuntarios y stress.

☐ **Masajes reductivos**



Los masajes reductivo eliminan la acumulación de grasa localizada y estiliza el contorno de la figura, es decir, crea una silueta más estética. Éste se realiza con una presión fuerte y una velocidad más rápida que la forma tradicional implementando técnicas de masoterapia enérgica que permiten modelar la figura corporal.

Derma Hidratación Purificante (Tratamientos Faciales)



Incorporan modernas técnicas de rejuvenecimiento facial, anti edad, arrugas e imperfecciones del rostro, despigmentación, exfoliaciones, todas ellas aplicando procedimientos y controles estrictos para lograr de esta manera resultados maravillosos como lo es un rostro firme, fresco y sano.

☐ Paquete Spa



Relajación total: 30min ejercicio, circuito húmedo caliente turco o sauna, piscina fría, un masaje relajante con esencia de almendras, más un masaje a su elección al siguiente día (piedras volcánicas, frutas, choco o logoterapia).

☐ **Lodoterapia**



El barro medicinal y la arcilla son ricos en minerales y se han utilizado con fines estéticos y medicinales a lo largo de la historia. Tienen numerosas propiedades: ayudan a mantener la piel suave y a reducir la flacidez. Son exfoliante naturales y, usados como mascarillas, previenen las arrugas prematuras. Además, son un gran relajante corporal.

☐ **Chocolaterapia**



Es el uso del cacao con fines estéticos, el cual permite hidratar y tonificar la piel a tiempo que la relaja y libera del stress. El chocolate es un poderoso antidepresivo que, apenas se aplica, brinda una sensación de bienestar. El tratamiento consta de un masaje y una exfoliación con chocolate, que retira las células muertas e hidrata y revitaliza la piel.

Spa de Café



Tratamiento revitalizante aromatizado con nuestro café colombiano. Este exfoliante contiene extracto de semillas de café y albaricoque que estimulan y energizan, permitiendo así una mejor renovación celular. La mascarilla, con aceite de café mezclado con vitamina E, hidrata y recupera los ingredientes lipídicos de la piel, proporcionando suavidad inmediata. Drena, favorece la circulación y elimina el cansancio.

Spa de Frutas Tropicales



Esta gama de frutas tropicales aporta vitaminas y oligoelementos que tienen una función antioxidante, retardan el proceso de envejecimiento y equilibran y nutre la piel.

} Masaje de Piedras volcánicas



Las gemas volcánicas estimulan el riesgo sanguíneo y liberan el flujo de energía de zonas bloqueadas, equilibrando así el cuerpo y desbloqueando los chakras. Luego se aplica en todo el cuerpo un revitalizante con la ayuda de las piedras calientes. Este tratamiento produce una relajación incomparable.

} Gran Spa Aucía



Durante 90 minutos se le practicara una combinación de nuestros tratamientos estrella (piedras volcánicas, masaje relajante), que le proporcionara un descanso y una sensación de bienestar inolvidables.

2.8.3 Características Principales del Servicio:

Los servicios prestados en el Centro De Relajación y Tratamiento corporal AUCIA SPA, se caracterizan por la combinación de técnicas curativas ancestrales bajo la utilización de hierbas y plantas botánica implementados de la mano con la mejor tecnología e instalaciones modernas.

Que permita al cliente disfrutar de los servicios, sentir la hospitalidad de nuestra gente, experimentando un placentero y renovador descanso para alcanzar el bienestar.

2.8.4 Fortalezas para la creación del centro de relajación y tratamiento corporal AUCIA SPA:

Al estar ubicados en la ciudad de Buenaventura la cual es considerada una zona especial aduanera y el principal puerto marítimo del país, contamos con muchas empresas dedicadas a la importación, exportación y demás logística ocasionando un alto nivel de estrés, agotamiento físico y mental de las personas que laboran directa o indirectamente en el medio, por los niveles de responsabilidad que se manejan crea la necesidad de buscar sitios o formas de liberar el estrés provocado por las jornadas de trabajo.

Al ser nosotros los pioneros en la ciudad de Buenaventura con un proyecto que cumple con toda la infraestructura, talento humano, técnicas y normatividad que infieren en la creación de un spa, no encontraríamos un competidor directo en esta zona si bien es cierto existen pequeñas salas de bellezas y/o centros estéticos que realizan ciertos procedimientos sin cumplir en su totalidad con los servicios e instalaciones demandadas para un spa por lo cual no serían gran competencia para nosotros.

Otra fortaleza que tenemos es la sociedad donde vivimos que constantemente recibimos información de medios de comunicación tales como la televisión revistas, redes sociales y demás, donde nos venden la idea que una buena apariencia física nos abre nuevas puertas y nos brinda más seguridad, induciendo a hombres y mujeres a invertir más en los cuidados del cuerpo para estar así a la vanguardia.

2.8.5 Debilidades para la creación del centro de relajación y tratamiento corporal AUCIA SPA:

Seleccionar el personal idóneo para el Centro de Relajación y Tratamiento Corporal AUCIA SPA, esto se debe que en la ciudad no existen academias que les brinde un conocimiento integral.

Desconocen el servicio del Spa como un tratamiento para la salud, cuerpo y alma lo relacionan como algo estético.

Restricción del servicio del Agua en la ciudad de Buenaventura constantemente se presentan en todo el territorio y este elemento es vital para el desarrollo de los procesos del Spa.

Por ser una empresa nueva no es reconocida en el mercado actual, para lo cual se plantea realizar una agresiva campaña de mercadeo con el fin de dar a conocer el Centro de Relajación y Tratamiento Corporal AUCIA SPA.

2.8.6 Posibles Clientes:

El mercado del Centro de Relajación y tratamiento Corporal AUCIA SPA está conformado por hombres y mujeres residentes en la ciudad de Buenaventura, pertenecientes a los estratos socioeconómicos tres y cuatro, que debido a sus múltiples ocupaciones posean algún nivel de estrés y/o se interesen en el cuidado del su cuerpo.

2.8.7 Estimación Del Mercado Potencial:

Para estimar el mercado potencial que tenemos para el centro de Relajación y Tratamiento Corporal AUCIA SPA utilizaremos la siguiente formula la cual se expresa en pesos:

$$Q = n * p * q$$

Q = Demanda total del mercado

n = Número de clientes efectivos del spa

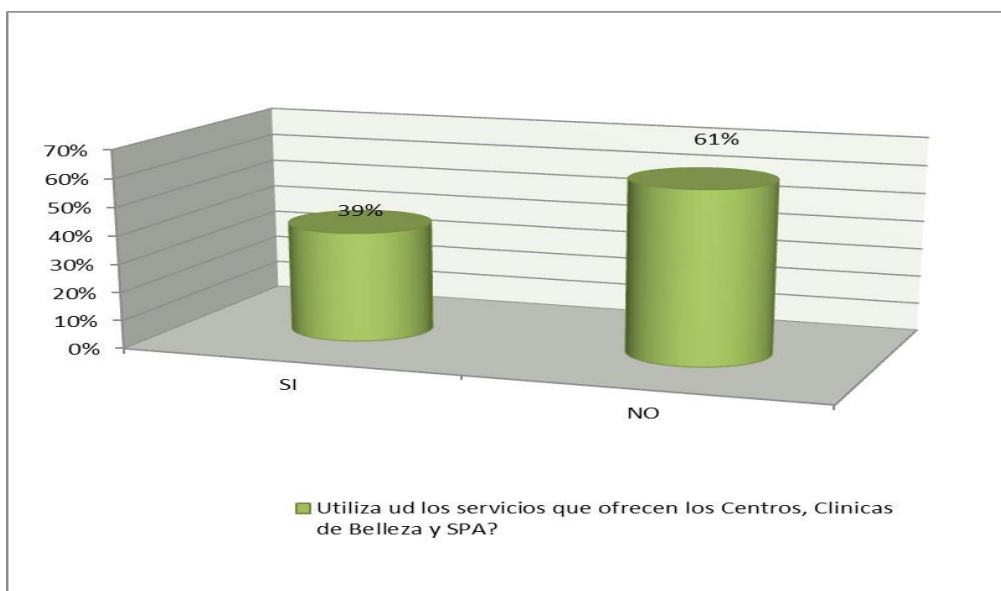
p = Precios

q = Frecuencia de compra o consumo

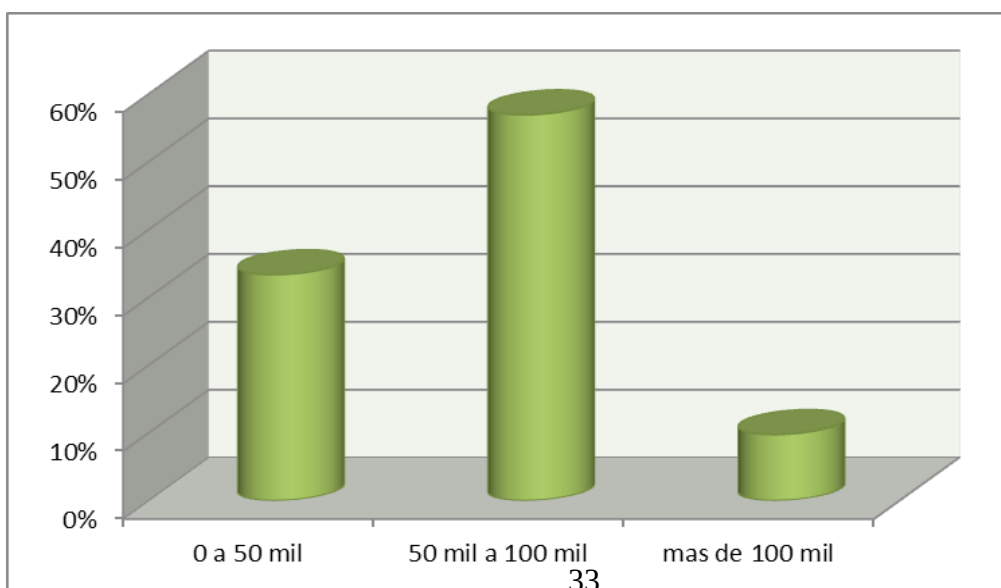
Para determinar el dato de la frecuencia de compra o consumo y la cantidad de dinero dispuestos a pagar por servicios prestados, realizamos la siguiente pregunta entre 123 hogares de estrato tres y cuatro:

¿Hace usted uso habitualmente de los servicios ofrecidos en lugares similares a spa o centros de estética y cuanto destina para estos gastos mensualmente?

Grafica No. 08



Grafica No. 09



Que rango destina mensualmente para estos servicios

A lo que el 39% de esta población afirmo asistir con frecuencia a estos lugares, por lo cual los podemos considerar como clientes potenciales de nuestro centro de estética y relajación. De igual forma el promedio estimado es de cien mil pesos mensuales para el pago de estos servicios.

Q	=	Demanda total del mercado
n	=	21.151 hogares entre los estratos tres y cuatro
p	=	100.000 per capital
q	=	39% de los hogares entre los estratos tres y cuatro

Remplazamos:

$$n = \frac{(21.151 * 39)}{100} = 8.249$$

$$Q = 8.249 \times 1 \times 100.000$$

$$Q = 824.900.000$$

Una vez que hemos hallado que la demanda potencial del mercado para los servicios de spa en los hogares de estrato tres y cuatro de la ciudad de Buenaventura, pasamos a hallar la demanda de nuestro negocio.

Teniendo en cuenta el tamaño de la inversión, el capital de trabajo, la capacidad de producción, la capacidad de abastecimiento, y la inversión en marketing; pero también teniendo en cuenta otros aspectos como la información que hemos recopilado de la competencia, y nuestra experiencia en el negocio; se estimó que trabajaremos para captar el 30% de la demanda potencial de toda la ciudad de Buenaventura.

$$Q = \$824.900.000 * 10\%$$

$$Q = \$82.490.000$$

Por lo anterior podemos determinar que las ventas potenciales por mes para el *CENTRO DE RELAJACION Y TRATAMIENTO CORPORAL AUCIA SPA* serán de \$82.490.000.

3. ESTUDIO TÉCNICO PARA EL MONTAJE DEL CENTRO DE RELAJACIÓN Y TRATAMIENTO CORPORAL “AUCÍA SPA”

3.1 ESPECIFICACION DEL SERVICIO

El Centro De Relajación y Tratamiento Corporal AUCIA SPA ofrecerá cuatro servicios básicos los cuales son: Terapias Relajante y Revitalizante, Masajes Reductores, Técnicas de Hidroterapia y Tratamientos Faciales.

Para las personas que acepten estos servicios se les practicará una evaluación y valoración integral de su salud, para determinar su estado físico así como posibles alergias y nivel de tensiones que posean, y desarrollar el procedimiento adecuado.

Se contara con personales altamente calificados y auxiliares con conocimientos en salud, certificados por una entidad reconocida

3.2 PROCESO DEL SERVICIO

Al llegar al Centro de Relajación y Tratamiento Corporal AUCIA SPA se inicia el proceso en la recepción el cual consiste en abrir el historial del cliente donde se ingresan los datos básicos como: nombre completo, documento de identidad, teléfono, dirección, sexo, correo electrónico, ocupación y nivel de escolaridad.

Se procede a valorar el estado general de la salud del cliente y anexarlo en la historia.

Se presenta el portafolio de servicios. Una vez seleccionado el servicio deberá ser cancelado bien sea en efectivo o en tarjetas débito y/o crédito, simultáneamente se da el llamado al auxiliar encargado que direccionará al cliente al vestier.

Se ofrece una bebida hidratante puede ser Agua ó Té, se inicia el servicio escogido, preparando la piel bien sea con Turco o Sauna.

Una vez concluida esta etapa se dirige a las cabinas relajantes donde se le brindará un masaje con técnicas de Aromaterapia, Cromoterapia y Musicoterapia, dependiendo del paquete escogido se le adicionará: Frutoterapia o Chokoloterapia o Lodoterapia esto es si el paquete escogido fue Tratamiento Relajante y Revitalizante, si se escoge La técnica de Hidroterapia se efectúa un Hidromasaje con baño de Luna.

El siguiente paquete es Masaje Reductor, tiene drenaje linfático y Presoterapia.

Adicional está el paquete de Tratamiento Facial este se efectúa en una cabina facial se inicia el proceso con una limpieza profunda e hidratante y nutrición celular, el paciente puede escoger según sus necesidades:

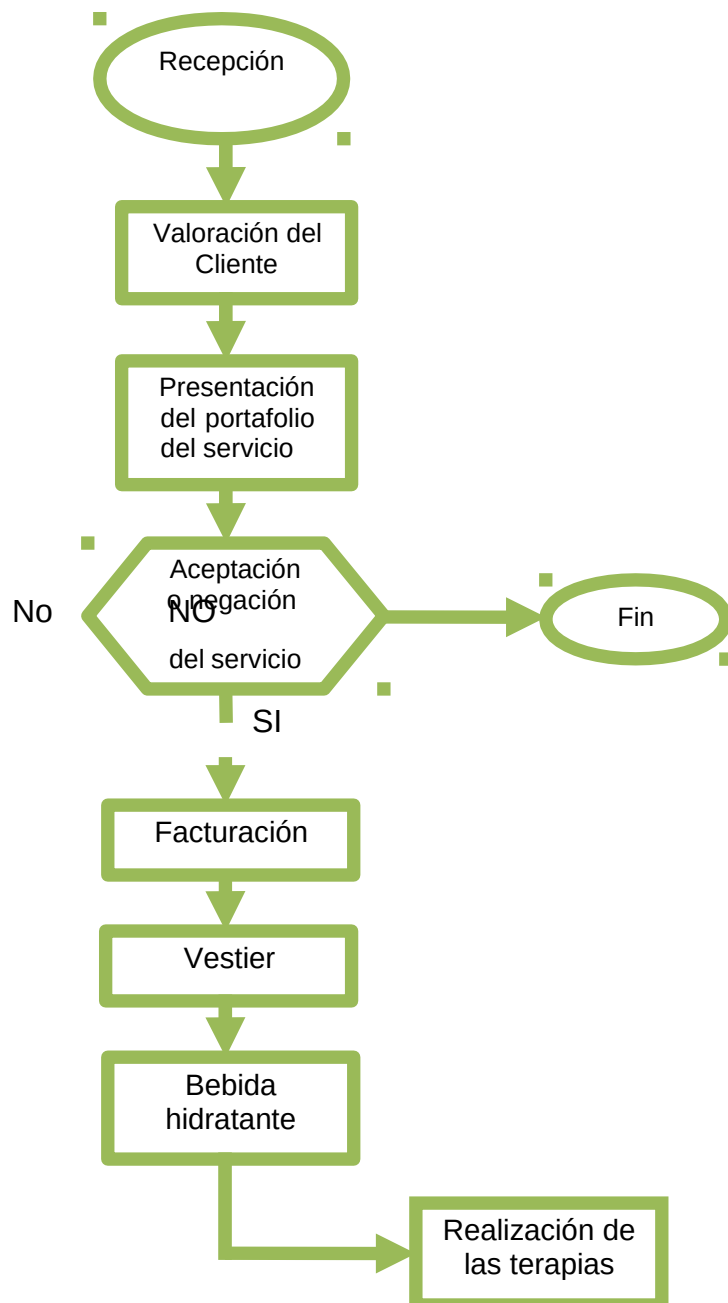
- } Tratamiento de Acné
- } Tratamiento para las Manchas
- } Tratamiento de Botox
- } Tratamiento de Lifting Facial.

Finalmente se despide al cliente, invitándolo a visitarnos de nuevo.

3.3 ORGANIGRAMA DE ACTIVIDADES CENTRO DE RELAJACION Y TRATAMIENTO CORPORAL AUCIA SPA

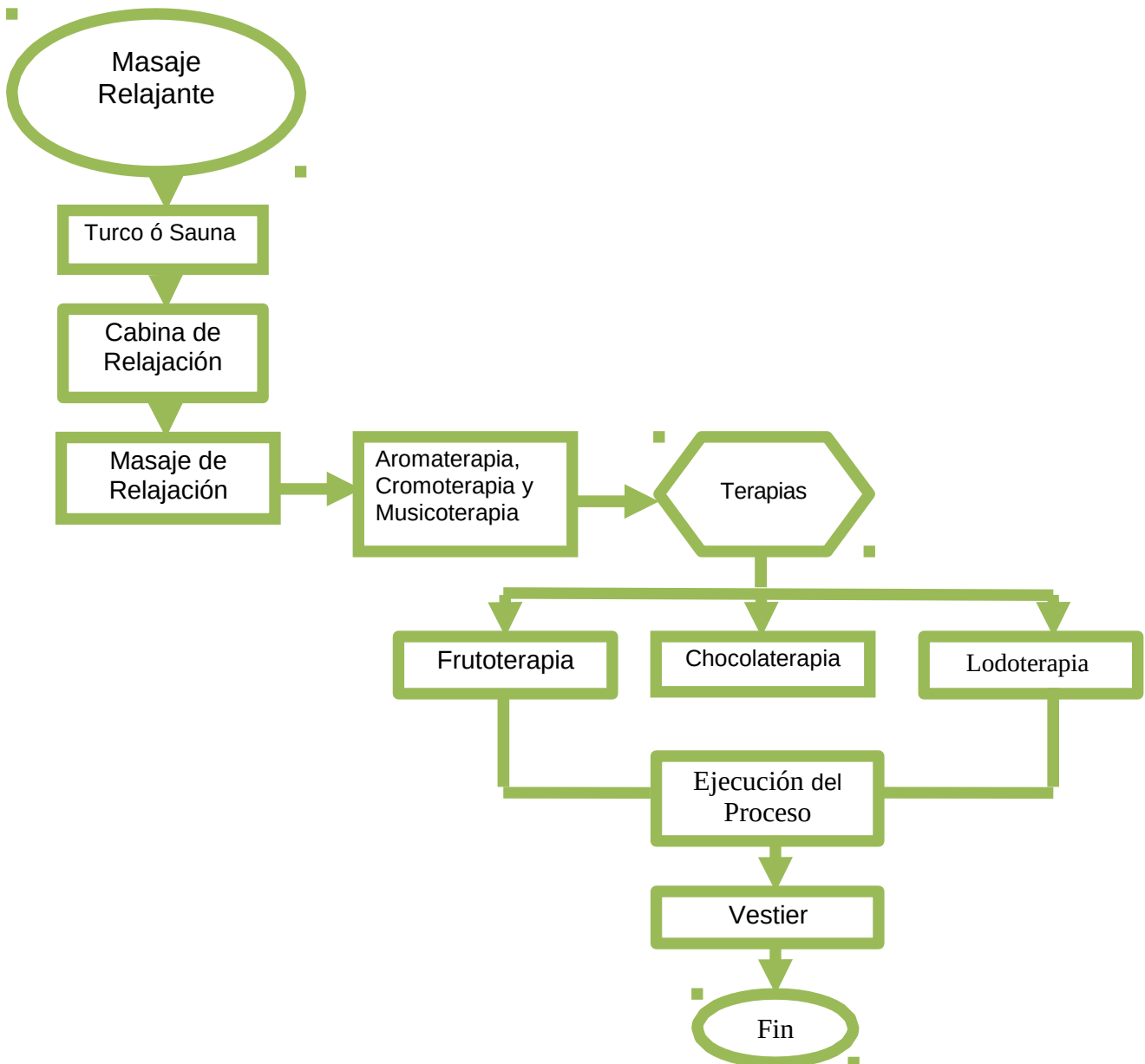
3.3.1 Organigrama Desarrollo Procesos:

Grafica No. 10



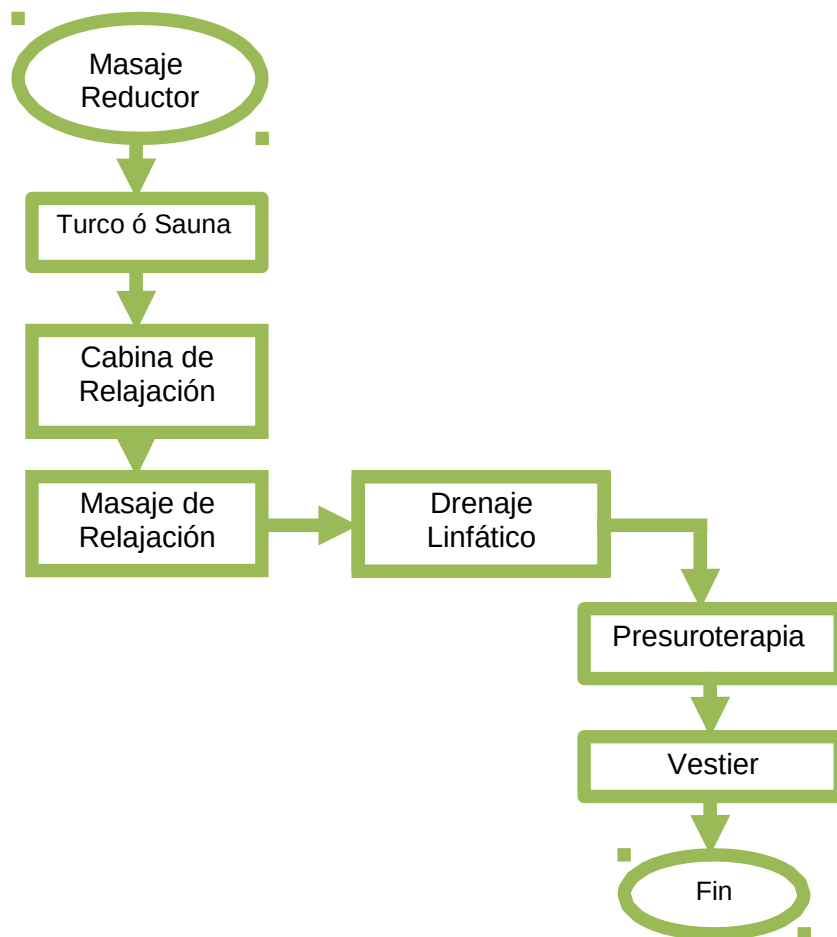
Organigrama Procesos Masaje Relajante:

Grafica No. 11



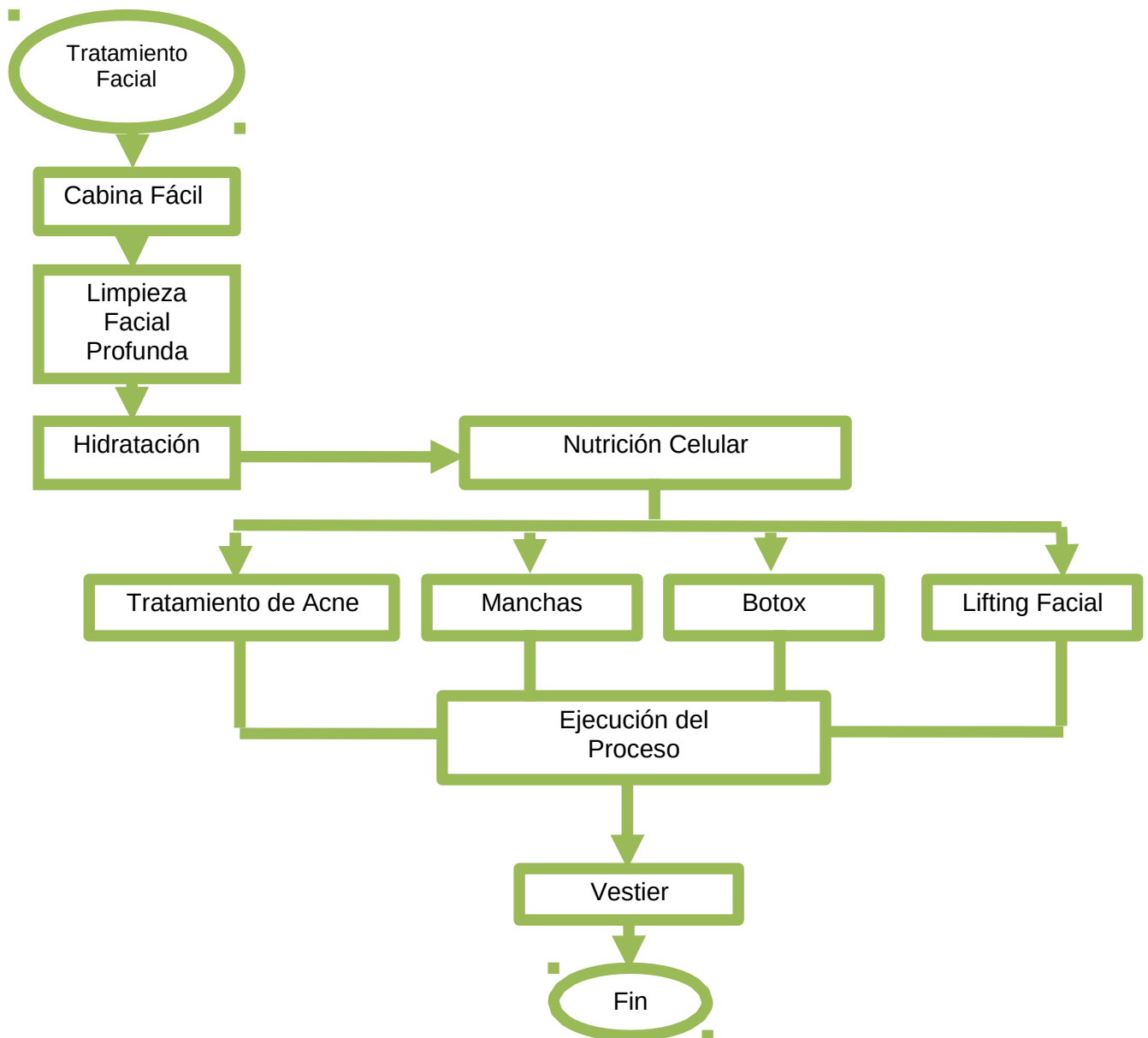
Organigrama Procesos Masaje Reductor:

Grafica No. 12



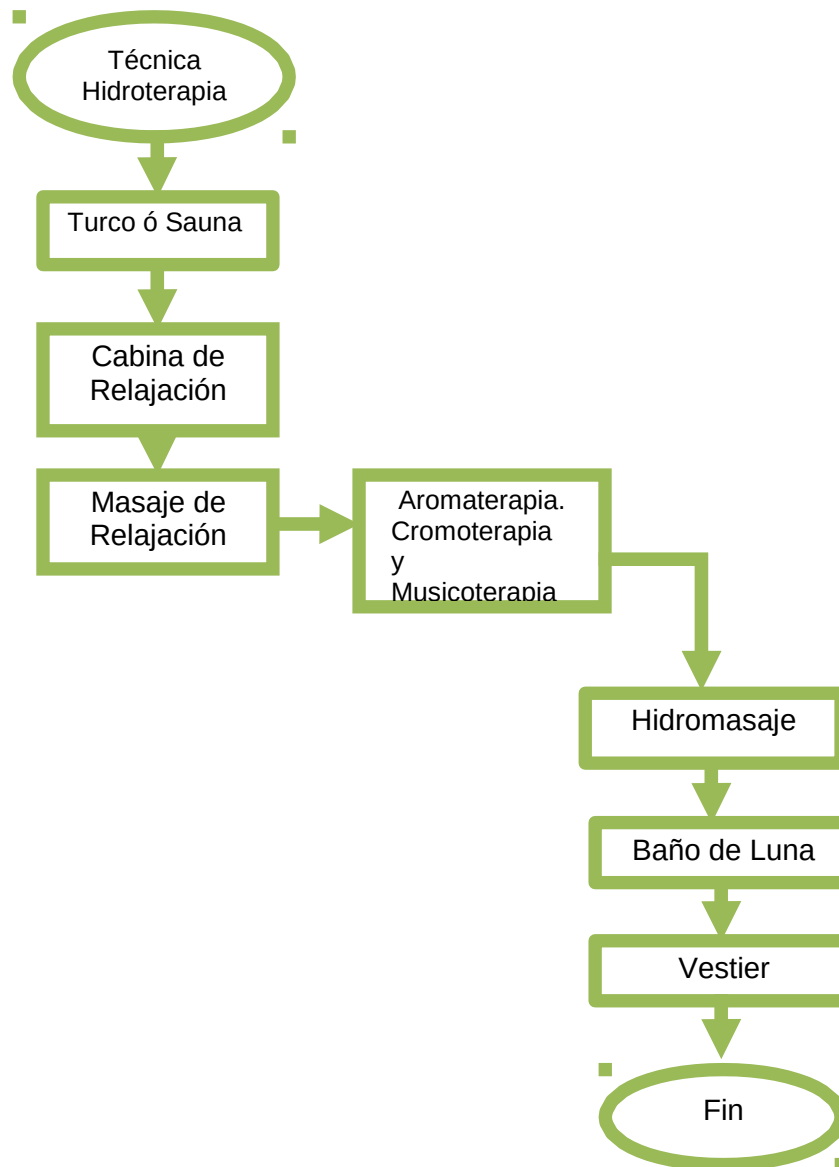
Organigrama de Proceso Dermo Hidratación Purificante
(Tratamiento Facial):

Grafica No. 13



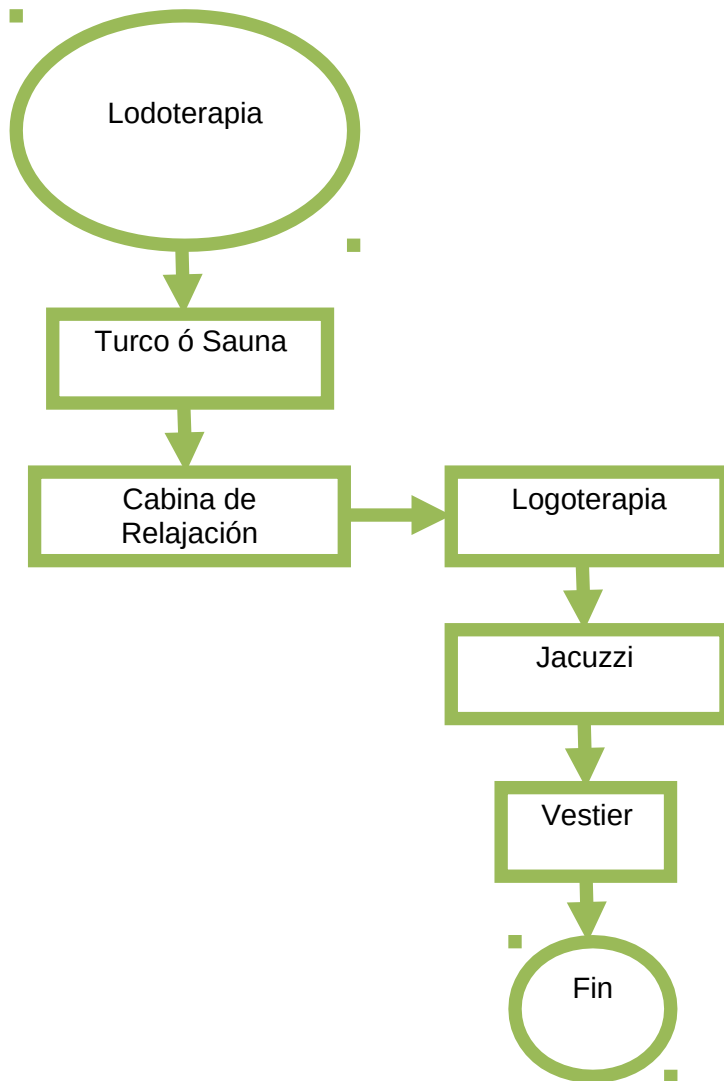
Organigrama Procesos Paquete Spa:

Grafica No. 14



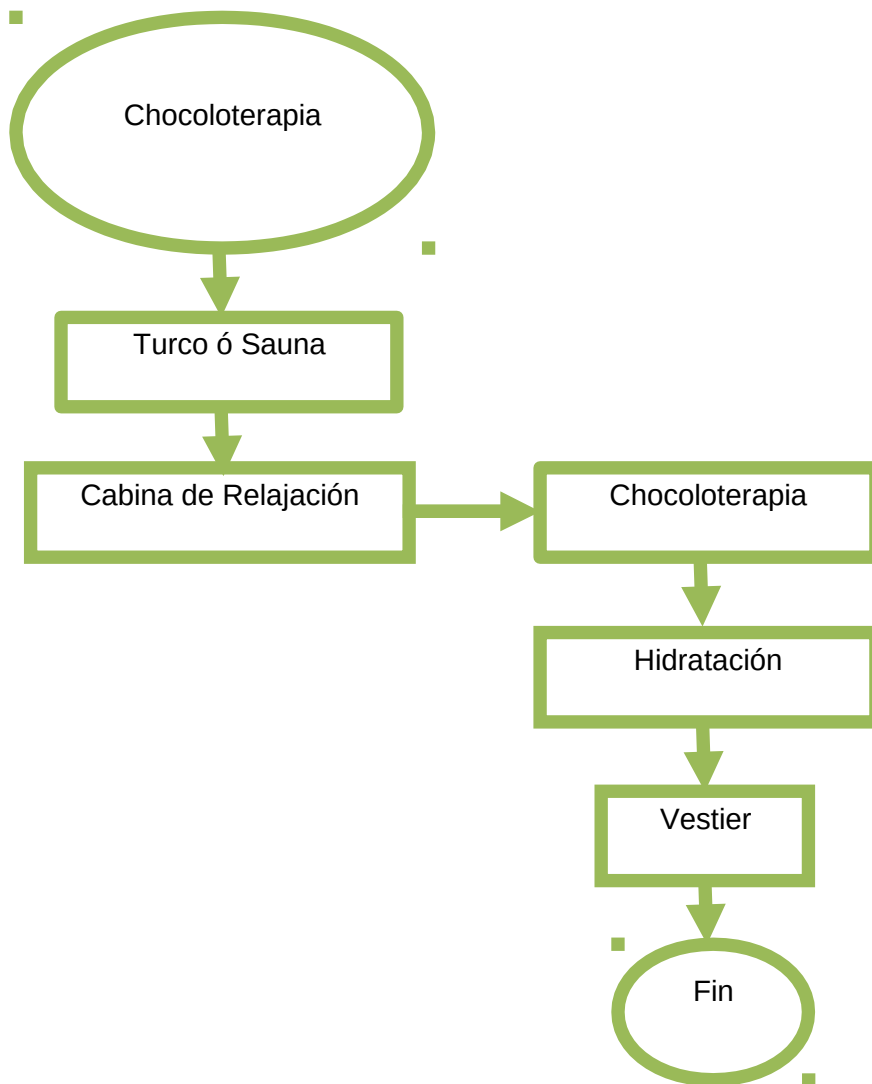
Organigrama Procesos de la Técnica Lodoterapia:

Grafica No. 15



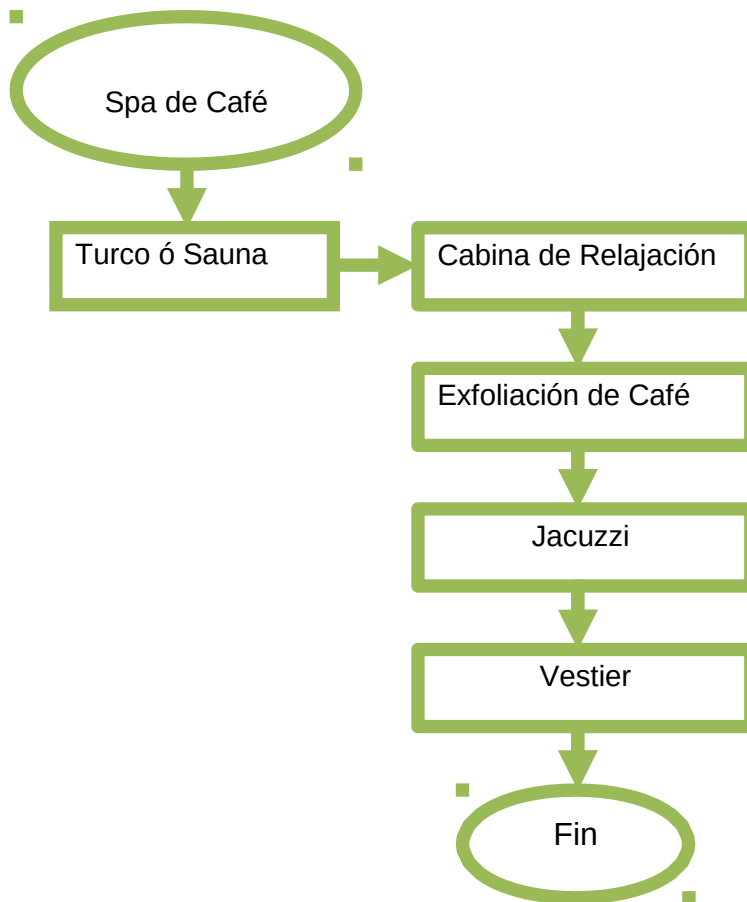
Organigrama Procesos de la Técnica Chokoloterapia:

Grafica No. 16



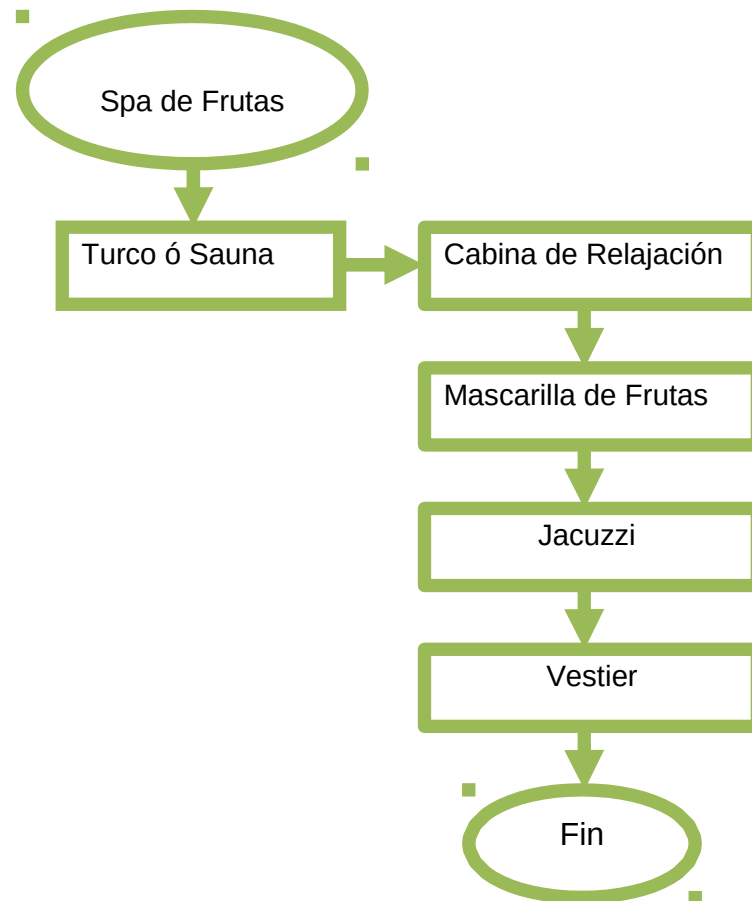
Organigrama Procesos Spa de Café:

Grafica No. 17



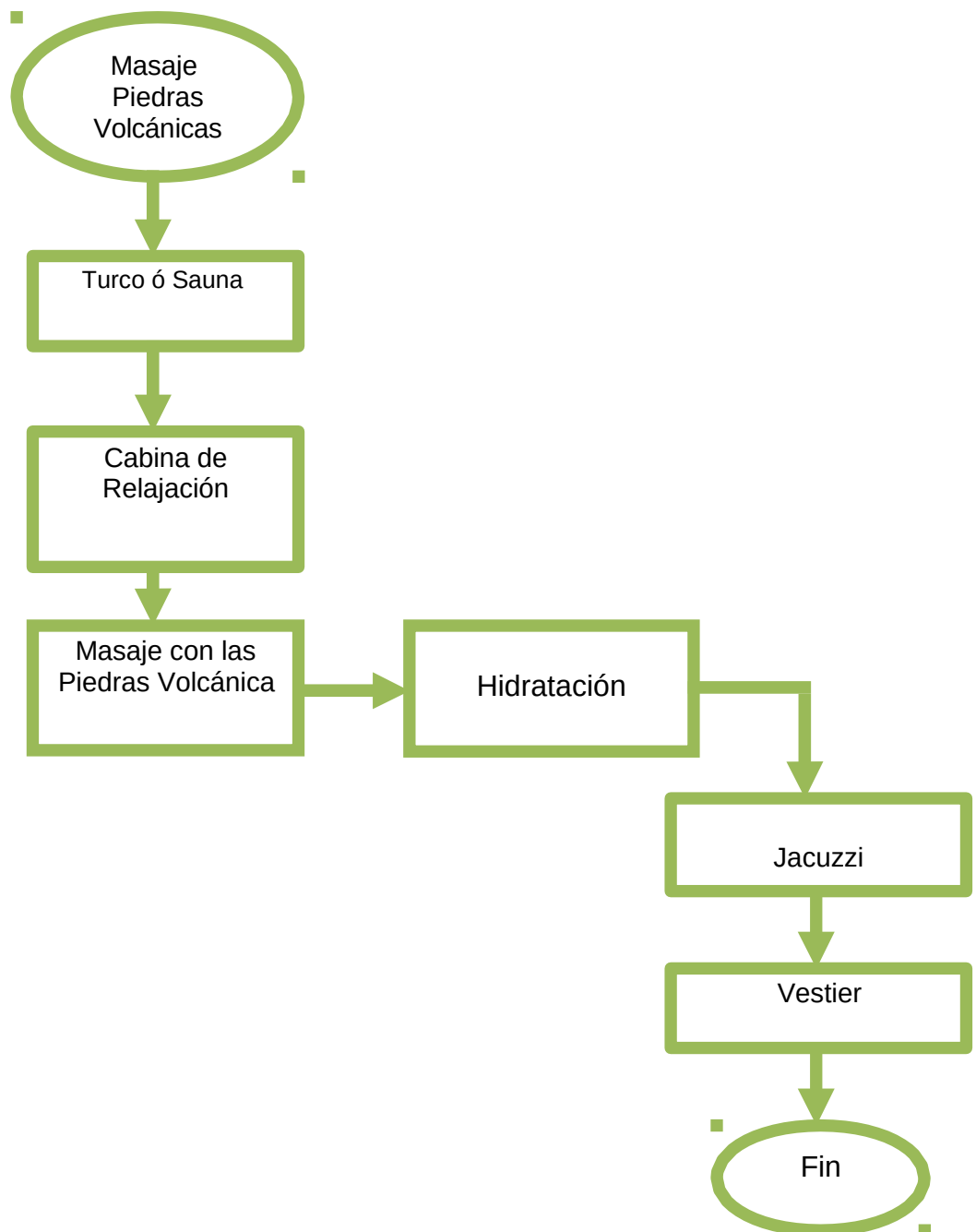
Organigrama Procesos de Spa Frutas Tropicales:

Grafica No. 18



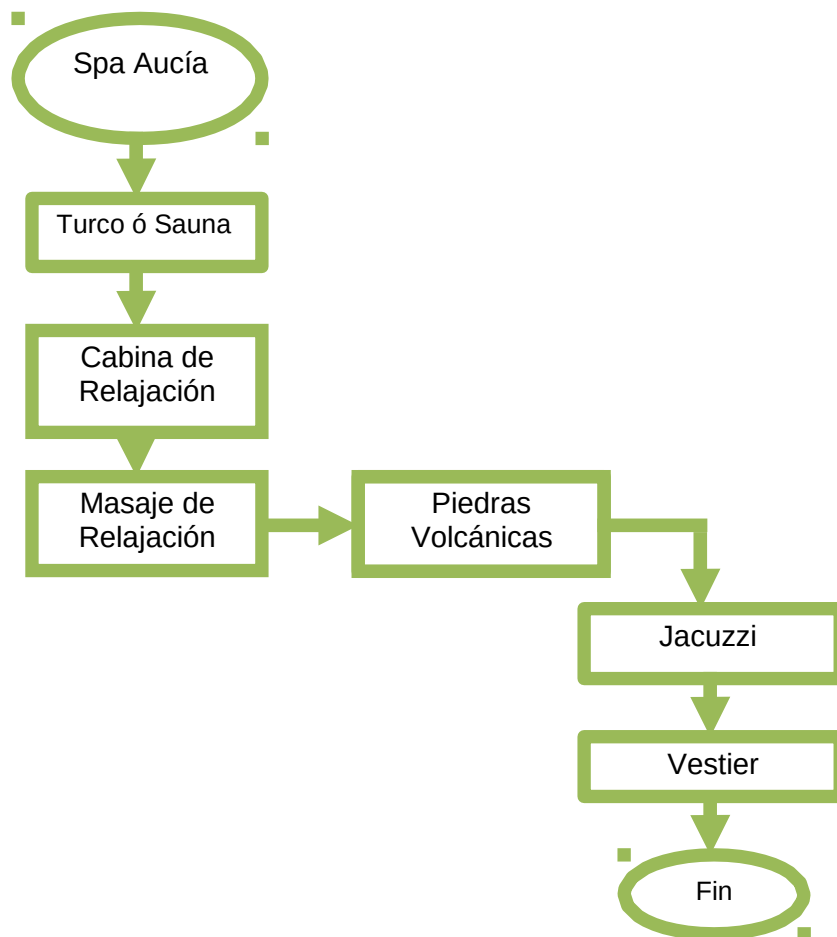
Organigrama Procesos Masaje de Piedras Volcánicas:

Grafica No. 19



Organigrama Procesos Spa Aucía:

Grafica No. 20



3.4 LOCALIZACIÓN DEL NEGOCIO:

El Centro de Relajación y Tratamiento Corporal AUCIA SPA quedará situado en la Cll 2 No 1ª08 en el actual Hotel Tequendama un hotel cinco estrellas antiguamente llamado Hotel Estación es un lugar céntrico y estratégico en la ciudad de Buenaventura, De tal forma que se presta para una facilidad de acceso ya que todas la rutas llegan hasta este sitio.

La elección del local se realizó basándose en la encuesta realizada ya que en este sector se encuentra gran potencial de clientes relacionados con la zona portuaria y aduanera

A la entrada encontrará parqueadero, jardín exótico y una fuente que refleja tranquilidad, cuenta con todos los servicios públicos como: Energía Eléctrica, Acueducto, Teléfono Fijo, Internet, Celular. Tiene una cisterna con capacidad suficiente para garantizar agua permanente, iluminación en toda la instalación tanto natural como eléctrica, aire acondicionado en lo necesario.

Todos nuestros espacios están sutilmente creados bajo los lineamientos feng shui donde cada espacio se relaciona con los cinco elementos agua, tierra, juego, madera y metal igualmente los colores hacen parte de nuestros ambientes.

Toda la infraestructura cuenta con señalización para fácil evacuación.

3.4 SISTEMA DE CONTROL:

Todos los procesos desarrollados en el CENTRO DE RELAJACION Y TRATAMIENTO CORPORAL AUCIA SPA, están diseñados bajo un marco ético y legal que permita el buen desarrollo de su objeto comercial, y la plena satisfacción de los usuarios, dando total cumplimiento a la Ley 711 de 2001, Resolución 002263 de 2004 y Resolución 002827 de 2007 (Ver adjunto).

3.5 PLATAFORMA PROGRAMÁTICA:

La plataforma programática es aquella que define los ambientes básicos con que debe contar un centro de relajación y tratamiento corporal, las cuales se detallan a continuación en el siguiente cuadro:

Cuadro No 01. Plataforma programática

[illegible]

3.6 MAQUINARIA Y EQUIPO NECESARIO:

Para alcanzar los objetivos y metas de brindar un servicio de óptima calidad se requiere adquirir una serie de equipos o activos idóneos que permitan realizar las actividades cotidianas.

A continuación detallamos los equipos y maquinaria necesaria en las siguientes tablas:

Cuadro No 02. Maquinaria y equipo lobby

LOBBY	CANTID AD	VR UNITARIO	VR TOTAL
CAJONEROS	1	250.000	250.000
MODULO	1	500.000	500.000
IMPRORA LASER	1	450.000	450.000
COMPUTADOR	1	1.300.000	1.300.000
SILLA DE COMPUTO	1	120.000	120.000
CONMUTADOR	1	1.500.000	1.500.000
SALA DE ESTAR	1	2.700.000	2.700.000
FUENTES ORNAMENTALES	3	1.500.000	4.500.000
TELEVISORES 3D SMATH	2	2.000.000	4.000.000
PLANTAS ORNAMENTALES	6	200.000	1.200.000
TOTALES			16.52 0.000

Cuadro No 03. Maquinaria y equipo oficina

OFICINAS	CANTID AD	VR UNITARIO	VR TOTAL
MODULOS	2	500.000	1.000.000
COMPUTADORES	2	1.300.000	2.600.000
PORTATILES	1	1.600.000	1.600.000
IMPRESORA MULTIFUNCIONAL	1	3.000.000	3.000.000
TELEFONOS	2	120.000	240.000
CAJONEROS	2	250.000	500.000

TOTALES	8.940.000
----------------	------------------

Cuadro no 04. Maquinarias y equipo consultorio

CONSULTORIO	CANTID AD	VR UNITARIO	VR TOTAL
ESCRITORIO	1	480.000	480.000
BASCULA	1	250.000	250.000
TALLAJE	1	25.000	25.000
COMPUTADOR	1	1.300.000	1.300.000
SILLA COMPUTO	1	120.000	120.000
SILLAS AUXILIARES	2	70.000	140.000
CARDIOMETRO	1	280.000	280.000
CAMILLA	1	780.000	780.000
PLANTAS ORNAMENTALES	1	200.000	200.000
EQUIPO DE RADIOFRECUENCIA	1	2.400.000	2.400.000
OLLA VOLCANICAS	2	295.000	590.000
TOTALES			6.565.000

Cuadro No 05. Maquinaria y equipo almacén

ALMACEN	CANTID AD	VR UNITARIO	VR TOTAL
REFRIGERADOR	1	1.300.000	1.300.000
ESTANTERIA	3	300.000	900.000
VITRINAS	2	450.000	900.000
TOTALES			3.100.000

Cuadro no 06. Maquinarias y equipo vestier

VESTIER	CANTID AD	VR UNITARIO	VR TO TAL
LOCKER	5	200.000	1.000.000
VESTIER	5	450.000	2.250.000
DUCHAS	5	300.000	1.500.000
ESPEJOS	3	100.000	300.000
TOTALES			5.050.000

Cuadro No 07. Maquinaria y equipo cabinas relajante

CABINAS RELAJATES	CANTID AD	VR UNITARIO	VR TOTAL
CAMAR HIPERBARICA	1	24.000.000	24.000.000
CAMARA DE CAVITACION	1	8.000.000	8.000.000
CAMARA DE BRONCEO	1	16.000.000	16.000.000
MAQUINA DE PLASMA	1	2.000.000	2.000.000
CAMILLAS	5	780.000	3.900.000
MESA AUXILAR 3 NIVELES	5	200.000	1.000.000
CUADROS	5	450.000	2.250.000
ADORNOS	3	120.000	360.000
CORTINAS	5	40.000	200.000
ESTERILIZADOR	2	250.000	500.000
EQUIPO DE AUDIO	1	1.200.000	1.200.000
FAJAS TERMICAS	5	180000	900.000
TOTALES			60.310.000

Cuadro No 08. Maquinaria y equipo zona húmeda

ZONA HUMEDA	CANTID AD	VR UNITARIO	VR TOTAL
TURCO	1	1.200.000	1.200.000
SAUNA	1	3.000.000	3.000.000
JACKUSY CON HIDROMASAJE	1	3.985.000	3.985.000
TOTALES			8.185.000

Cuadro No 09. Maquinaria y equipo otras

OTRAS	CANTID AD	VR UNITARIO	VR TOTAL
BATERIAS	2	700.000	1.400.000
ESTUFA	1	807.000	807.000
NEVERA	1	650.000	650.000
VAJILLA	1	200.000	200.000
CAFETERA	1	60.000	60.000
EXTRACTOR DE ZUMOS	1	185.000	185.000
LICUADORA	1	175.800	175.800
JUEGO DE OLLAS	1	250.000	250.000
CRISTALERIA	1	162.000	162.000
LAVADORA Y SECADORA	1	1.211.000	1.211.000
AIRE ACONDICIONADO	1	1.000.000	1.000.000
TOTALES			\$6.100.800

3.7 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Para la implementación de cada una de las actividades necesarias para el inicio de operaciones del Centro de Relajación y Tratamiento Corporal AUCIA SPA se ha establecido un tiempo total de cinco meses, según se muestra en el siguiente diagrama:

Cuadro No 10. Cronograma de actividades

No	Actividad	Duración (semanal)	MESES																				
			1				2				3				4				5				
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3		
1	Legalización																						
2	Adecuación del Local																						
3	Compra de maquinaria y equipos																						
4	Compra de insumos																						
5	Selección y contratación del personal																						
6	Publicidad																						
7	Apertura																						

4. ANALISIS ADMINISTRATIVO

4.1 GRUPO EMPRESARIAL

El Centro De Relajación y Tratamiento Corporal AUCIA SPA, nace como una propuesta innovadora en el ámbito de la estética y salud. La filosofía del trabajo es: pensaremos, trabajaremos y viviremos para mejorar la calidad de vida de nuestros clientes.

El grupo empresarial lo conformará, gerente, contador, asistente administrativa, nutricionista, recepcionista, esteticistas y auxiliar de aseo.

4.2 PERSONAL EJECUTIVO

El personal ejecutivo está compuesto por los socias, Yesenia Serna Montoya Gerente (contrato a término indefinido) y Aura Lucia Daza Llano como Contadora (prestación de servicio), quien dará un aporte fundamental en el logro de los objetivos organizacionales, gracias a los conocimientos adquiridos en el transcurso de su carrera.

El sueldo para el personal ejecutivo será establecido por los mismos socios y el incremento anual, será el porcentaje que determine el Ministerio de Trabajo.

Las políticas de administración de personal que se manejaran serán acorde con la ley, basadas en el Código Sustantivo de Trabajo. Se hará un contrato a término indefinido, el cual solo puede ser terminado por las causas expuestas en los artículos 61 y 62 de dicho código.

4.2.1 Funciones Específicas:

Gerente

El gerente del Centro de Relajación y Tratamiento Corporal AUCIA SPA actuará como representante, fijando políticas operativas, administrativas y de calidad para el buen funcionamiento de la misma.

- ☐ Selecciona, orienta y remueve el personal de la empresa.
- ⌋ Lidera el proceso de planificación estratégica de la organización determinando los factores críticos de éxito, estableciendo los objetivos y metas específicas.
- ☐ Crear un ambiente en el que las personas puedan lograr las metas del grupo con la menor cantidad de tiempo, dinero, materiales, es decir optimizando los recursos disponibles.
- ☐ Definir necesidades de personal consistentes con los objetivos y planes de la empresa.
- ⌋ Mantiene contacto continuo con proveedores, en busca de nuevas tecnologías o materias primas, insumos y productos más adecuados.

Contadora

- ☐ Elabora los soportes contables, efectuando los asientos en los libros de contabilidad, mayores y auxiliares.
- ☐ Elabora las conciliaciones bancarias de la empresa.
- ⌋ Elabora los Estados Financieros y sus notas, a mas tardar dentro de los primeros diez días del mes siguiente al corte, en forma oportuna y de conformidad con todas las normas del régimen contable colombiano y demás normas aplicables a ellos.
- ☐ Determinar las obligaciones tributarias y ante terceros, informando de ello oportunamente a la División Administrativa.
- ⌋ Proponer y ejecutar políticas para el manejo contable y financiero de la entidad.

Secretaria – Auxiliar contable

- ⌋ Brindará a su jefe un apoyo incondicional con las tareas establecidas, además de acompañar en la vigilancia de los procesos a seguir dentro de la empresa.
- ☐ Manejo de libros auxiliares
- ☐ Manejo del archivo

- 1 Facturación
- 2 ☐ Caja menor
- 3 ☐ Inventario de insumos
- 4 ☐ Elaborar documentos relacionados con la oficina
- 5 Debe de estar capacitada para trabar en equipo y bajo presión.
- 6 Debe tener conocimientos básicos de salud.

Nutricionista

Es el profesional Universitario capacitado por formación y experiencia en el campo de la Nutrición para actuar como integrante de un equipo en diversos niveles de acuerdo a las necesidades y prioridades del Centro de Relajación y Tratamiento Corporal AUCIA SPA, cumpliendo funciones sanitario- capacitado para trabajar en colectividad con las esteticistas.

- ☐ Valorar y evaluar todos los clientes de la empresa.
- } Elaborar de forma personalizada un control de alimentación para todos los clientes.
- } Indicar y hacer de contralor de las formas de preparación y elaboración de los alimentarios, para uso de la empresa.
- } Actuar como agente de divulgación de conocimientos higiénicos-dietéticos relacionados con la alimentación.

Esteticistas

- ☐ Le recomendará que antes de recibir el tratamiento pase por el vestier.
- ✓ Adecuará la temperatura en cabina a gusto del cliente, teniendo en cuenta el servicio que se le va a prestar.
- ✓ Le preguntará al cliente qué tipo de música prefiere durante la terapia.
- ✓ Preservará siempre su intimidad en los momentos que éste tiene que desnudarse, no entrará nunca en cabina sin haber llamado antes.
- ✓ El trato con el cliente debe ser cordial y atento, nunca desconsiderado ni íntimo
- ✓ Le preguntará sobre la presión del masaje a percibir.
- ✓ No emitirá nunca comentarios a los clientes sobre los problemas del centro.

- ┐ Deberá lavarse las manos delante de él antes de recibir la técnica.
- ┐ Deberá recomendar los demás servicios de estética.

Recesionista

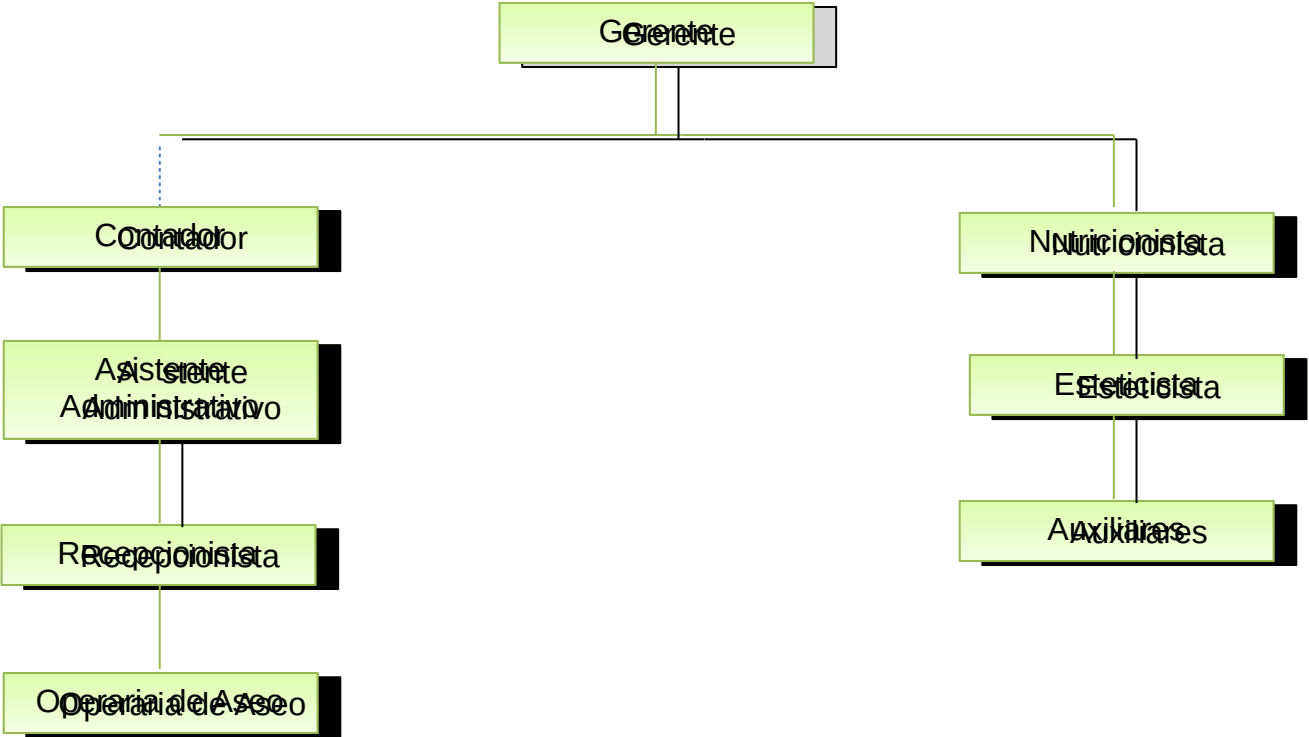
Brinda un servicio profesional y personalizado a cada cliente del Centro de Relajación y Tratamiento Corporal AUCIA SPA.

- ☐ Saludar a los clientes, explicarles los servicios.
- ☐ Abrirle el historial del cliente.
- ┐ Atender el teléfono y derivar las llamadas.
- ┐ Explicar el portafolio del spa, los precios y todas las demás políticas a los clientes.
- ┐ Debe de acordar la política de cancelación.
- ┐ Debe dar un tiempo prudencial para la recuperación entre los servicios
- ☐ Reservar citas y todos los puntos de venta.
- ☐ Mantener el escritorio limpio y organizado.
- ☐ Realizar tareas de apertura y cierre del turno.
- ☐ Brindar asistencia al Gerente del Spa con las comunicaciones necesarias.
- ☐ Otras tareas que le sean asignadas.

Operaria de Aseo

- ☐ Es la encargada de mantener permanentemente aseada toda la infraestructura.
- ┐ La limpieza que se realiza debe ser apropiada para cada área.
- ┐ Efectúa la esterilización de los implementos que se utilizan en el SPA.
- ☐ Evacua la basura y desechos que se encuentren dentro de la empresa.
- ┐ Utiliza el método de reciclaje, para así contribuir al cuidado del medio ambiente.
- ┐ Se encarga de la alimentación con previa supervisión nutricional.

ORGANIGRAMA DEL CENTRO DE RELAJACION Y TRATAMIENTO CORPORAL AUCIA SPA



5. ANALISIS LEGAL

Una vez estudiadas las modalidades de sociedades se estableció constituir la empresa por la modalidad de Sociedad Por Acciones Simplificada según ley 1429 que tiene por objeto la formalización y la generación de empleo, con el fin de generar incentivos a la formalización en las etapas iniciales de la creación de empresas; de tal manera que aumenten los beneficios y disminuyan los costos de formalizarse.

Para la legalización del Centro de Relajación Y Tratamiento Corporal AUCIA SPA debe cumplir con la Ley 711 de 2001 establece los requisitos de apertura y funcionamientos de los centros de estética:

Como parte de los requisitos de operación, el establecimiento deberá cumplir las normas sanitarias vigentes.

La empresa tendrá registro de cámara de comercio y Nit. Protección intelectual ya que en nuestra línea de productos, contamos con algunos que son innovadores.

Cámara de comercio: Requisitos para matricular sociedades que funcionen en Buenaventura:

Escritura de constitución de la sociedad

Formulario de matrícula cámara de comercio por valor de: \$ 4.000

Pago de impuesto de registro en rentas a la escritura de constitución:
\$1.933.500

Secretaría de Salud: Cancelar: \$ 40.000 pesos en el banco de Bogotá cuenta No. 186219135 a nombre de saneamiento Básico. Para tramitar el concepto sanitario.

Copia del certificado de fumigación

Copia del certificado de Cámara y Comercio

Copia del acta de visita

Recibo expedido por el banco.

Escritura Pública: Se hace en la notaria dependiendo de la cantidad de hojas que lleve la escritura pública, en nuestro caso sería: \$ 990.000

Bomberos: Diligenciar un formulario de bombero y copia de la cámara y comercio valor certificado: \$ 150.000

Certificado de fumigación: El local donde funcionara la fábrica debe ser Fumigado, contra plaga y roedores por un valor de: \$ 200.000

Cuadro No 11. Gastos legales de constitución

CONCEPTO	COSTO
Cámara de comercio (formulario)	4.000
Registro de renta (Cámara de Comercio)	1.933.500
Secretaria de salud	40.000
Control físico	60.000
Escritura publica	990.000
Bomberos	150.000
Certificado de fumigación	200.000
TOTAL	\$3.377.500

6. ANALISIS ECONOMICO

Al realizar las proyecciones financieras del Estudio Económico del Centro de Relajación y Tratamiento Corporal AUCIA SPA, se tomó en cuenta la inflación promedio esperada por el Banco de la Republica para los próximos años, la cual equivale a 5% anual.

6.1 PLAN DE INVERSION Y FINANCIACION

Teniendo en cuenta los activos requeridos, la adecuación de las instalaciones, el efectivo estimado para adquirir el pago del arriendo y servicios públicos y demás gastos fijos de los dos primeros meses de funcionamiento, además de los gastos para el inventario de suministro inicial y los gastos pre operativos, se estima que la inversión inicial equivale a Ciento Cincuenta y cinco Millones Ciento cuarenta y ocho mil Trescientos pesos. (\$ 155.148.300) ML.

La Totalidad de recursos necesarios para iniciar actividades serán aportados por los socios del negocio, con el fin de minimizar el apalancamiento con terceros.

Cuadro N° 12. Plan de inversión y financiación

INVERSIONES FIJAS DETALLE	VALOR DE LA INVERSION FIJA	DEPRECIACION ANUAL
Muebles y Enseres.	34.795.000	3.479.500
Equipo de Computo	11.990.000	2.398.000
Maquinaria y Equipo	67.985.800	6.789.580
TOTAL	\$114.770.800	\$ 12.667.080

INVERSIONES DIFERIDAS DETALLE	VALOR DE LA INVERSION DIFERIDAS	AMORTIZACION
Gastos de Constitución	3.377.500	281.458
TOTAL	3.377.500	281.458

INVENTARIO	VALOR DE LA INVERSION
Insumos	5.000.0000

TOTAL INVERSION	
EFFECTIVO GASTOS FIJOS 2 MESES	32.000.000
INVENTARIO	5.000.000
MUEBLES ENSERES Y MAQUINARIA	114.770.800
GASTOS LEGALES	3.377.500
INVERSION INICIAL TOTAL	\$155.148.300

6.2 PRESUPUESTO DE INGRESOS

Con base en lo establecido en la Estrategia de Precios del plan de mercadeo se espera obtener los siguientes ingresos, durante los primeros operacionales cinco años de funcionamiento del Centro de Relajación y Tratamiento Corporal Aucia SPA.

A continuación se mostrara tabla con presupuesto de ventas proyectado por año con un incremento anual del 10% en los ingresos netos.

**Cuadro N°13. Ingresos proyectados año 01 al 05 centro de relajación y tratamiento corporal aucia
spa**

SERVICIOS	INGRESOS AÑO 01	INGRESOS AÑO 02	INGRESOS AÑO 03	INGRESOS AÑO 04	INGRESOS AÑO 05
LINEA CORPORAL					
MASAJES RELAJANTES	25.500.000	28.050.000	30.855.000	33.940.500	37.334.550
MASAJE REDUTOR	20.400.000	22.440.000	24.684.000	27.152.400	29.867.640
LODOTERAPIA	28.800.000	31.680.000	34.848.000	38.332.800	42.166.080
CHOCOTERAPIA	21.600.000	23.760.000	26.136.000	28.749.600	31.624.560
SPA DEL CAFÉ	14.400.000	15.840.000	17.424.000	19.166.400	21.083.040
SPA DE FRUTAS TROPICALES	14.400.000	15.840.000	17.424.000	19.166.400	21.083.040
MASAJE DE PIEDRAS VOLCANICAS	21.600.000	23.760.000	26.136.000	28.749.600	31.624.560
GAN SPA EL REFUGIO	12.600.000	13.860.000	15.246.000	16.770.600	18.447.660
DERMO HIDRATCION PURIFICANTE	12.600.000	13.860.000	15.246.000	16.770.600	18.447.660
PAQUETE SPA 1 PERSONA	36.000.000	39.600.000	43.560.000	47.916.000	52.707.600
PAQUETE SPA 2 PERSONA	21.600.000	23.760.000	26.136.000	28.749.600	31.624.560
PAQUETE SPA 3 PERSONA	28.800.000	31.680.000	34.848.000	38.332.800	42.166.080
PAQUETE SPA 4 PERSONA	36.000.000	39.600.000	43.560.000	47.916.000	52.707.600
TOTAL	294.300.000	323.730.000	356.103.000	391.713.300	430.884.630

6.3 PRESUPUESTO GASTO DE PERSONAL

Teniendo en cuenta el tipo de contrato que se establecerá con los colaboradores, se estima el presupuesto de personal, en el cual se incluyen el salario, prestaciones sociales, es importante mencionar que debido a que nos acogemos a la ley 1429 que regula las Sociedades por Acciones Simplificadas, gozaremos de unos beneficios entre ellos el no pago de parafiscales, así como también tendremos otras responsabilidades.

A continuación se detallan los gastos mensuales según los cuadros 12 y 13, Posteriormente se tomarán estos datos para realizar la proyección anual, del año 01 al año 05 representado en el cuadro 14 el cual contará con un incremento del 3% anual según inflación proyectada por el banco de la república para el año 2013. En el cuadro N° 15 se detalla los gastos por honorarios proyectados del año 01 al año 05.

Cuadro N° 14. Proyección año 01 nómina de personal centro de relajación y tratamiento corporal aucia spa s.a.s

CARGO EMPLEADO	SUELDO DI MENSUAL	AS	SUELDO BASICO	SUB. TRANS	AJUSTE/NOMI AUX VEHICULO	OTROS PRIMA	TOTAL DEVEG.	D E D U C C I O N E S				NETO A PAGAR
								APORTE SALUD	APORTE PENSION	DESC.	TOTAL DEDUC.	
ADMINISTRADOR	2.700.000	30	2.700.000	-	-	-	2.700.000	108.000	108.000	-	216.000	2.484.000
NUTRICIONISTA	1.800.000	30	1.800.000	-	-	-	1.800.000	72.000	72.000	-	144.000	1.656.000
ASISTENTE ADM.	800.000	30	800.000	72.000	-	-	872.000	32.000	32.000	-	64.000	808.000
AUX ESTETICA	800.000	30	800.000	72.000	-	-	872.000	32.000	32.000	-	64.000	808.000
OPERARIO DE ASEO	616.000	30	616.000	72.000	-	-	688.000	24.640	24.640	-	49.280	638.720
			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTALES	6.716.000		6.716.000	216.000	-	-	6.932.000	268.640	268.640	-	537.280	6.394.720

APORTES				APORTE PARAFISCALES			
TOTALES		APORTE SALUD	570.860	16.891.938		CAJA	0
BASICO	6.716.000	APORTE PENSION	805.920			I.C.B.F.	0
SUB. TRANS.	216.000	RIESGOS PROFESIONALES	30.882			SENA	0
AUX. VEHICULO	-	CESANTIAS	577.436			TOTAL	0
VACACIONES	0	INTERES CESANTIAS	69.292				
TOTAL DEVENGADO	932.000	PRIMA	577.436				
TOTAL NOMINA	7.802.382	VACACIONES	280.057				
TOTAL PROVISION			2.911.882				

TABLA APORTES PROGRESIVOS PARAFISCALES

	AÑO 01	AÑO 02	AÑO 03	AÑO 04	AÑO 05
CAJA	0	0	805.920	1.611.840	2.417.760
ICBF	0	0	604.440	1.208.880	1.813.320
SENA	0	0	402.960	805.920	1.208.880
TOTAL			1.813.320	3.626.640	5.439.960

CUADRO N° 15. PROYECCIÓN AÑO 01 AL AÑO 05 GASTOS DE PERSONAL CENTRO DE RELAJACIÓN Y TRATAMIENTO CORPORAL AUCIA SPA S.A.S

<i>GASTO PERSONAL</i>		AÑO 01	AÑO 02	AÑO 03	AÑO 04	AÑO 05	
<i>SALUD</i>		6.850.320	7.055.830	7.267.504	7.485.530	7.710.096	
<i>ARP</i>		370.578	381.696	393.146	404.941	417.089	
<i>PARAFISCALES</i>				1.813.320	3.626.640	5.439.960	
<i>PENSIONES</i>		9.671.040	9.961.171	10.260.006	10.567.807	10.884.841	
<i>CESANTIAS</i>		6.929.227	7.137.104	7.351.217	7.571.754	7.798.906	
<i>INT. CESANTIAS</i>		831.507	856.452	882.146	908.610	935.869	
<i>PRIMAS</i>		6.929.227	7.137.104	7.351.217	7.571.754	7.798.906	
<i>VACACIONES</i>		3.360.686	3.461.507	3.565.352	3.672.313	3.782.482	
<i>SALARIOS</i>		83.184.000	85.679.520	88.249.906	90.897.403	93.624.325	
<i>TOTAL</i>		118.126.586	121.670.384	127.133.815	132.706.750	138.392.474	
<i>GASTOS DE HONORARIOS</i>		MENSUAL	AÑO 01	AÑO 02	AÑO 03	AÑO 04	AÑO 05
<i>CONTADOR</i>		1.000.000	12.000.000	12.360.000	12.730.800	13.112.724	13.506.106

7 ANALISIS DE COSTOS

7.1 COSTOS Y GASTOS FIJOS

Después de analizar e identificar los costos y gastos fijos mensuales, es decir los que no varían según la cantidad de servicios prestados en el Centro de Relajación y Tratamiento Corporal AUCIA SPA S.A.S, se procede a realizar proyectos de gastos fijos para los años 01 al año 05 de funcionamiento.

Los gastos fijos los hemos clasificado de la siguiente manera

- ┌ Gastos de Personal
- ┌ Prestaciones Sociales
- ┌ Aporte Seguridad Social
- ┌ Gastos de Honorarios
- ┌ Servicios de arrendamiento
- ┌ Servicios Públicos
- ┌ Publicidad
- ┌ Gasto de papelería
- ┌ Depreciación

A continuación se encuentran representados en la gráfica con un incremento año del 3% según lo estimado para la inflación en el próximo año.

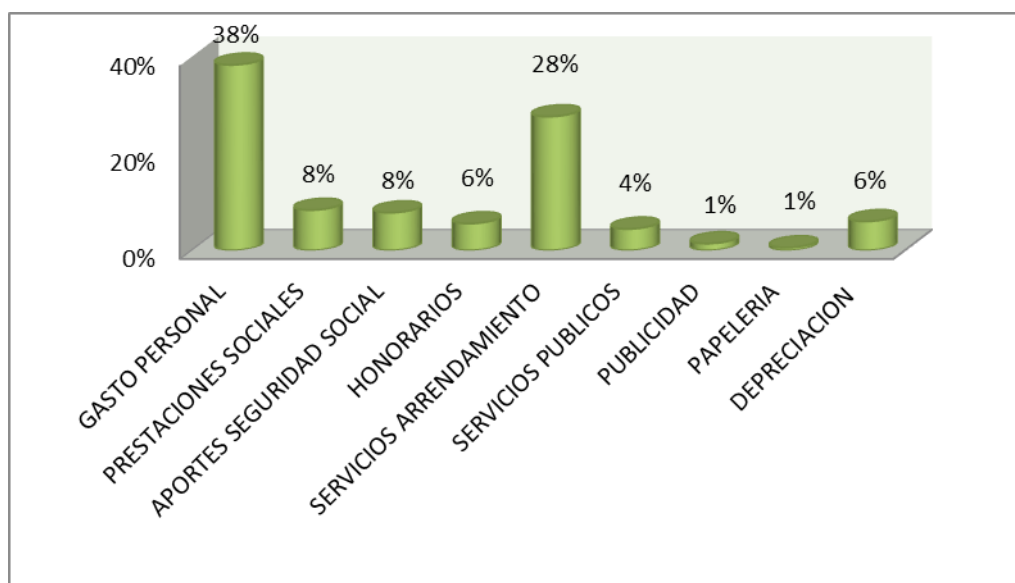
Cuadro 16. Costos fijos proyectados año 01 al 05 centro de tratamiento y relajación corporal aucia spa s.a.s

COSTO	VR MENSUAL	VRAÑO 01	VRAÑO 02	VRAÑO 03	VRAÑO 04	VRAÑO 05
GASTO PERSONAL	6.932.000	83.184.000	85.679.520	88.249.906	90.897.403	93.624.325
PRESTACIONES SOCIALES	1.504.221	18.050.648	18.592.168	19.149.933	19.724.431	20.316.163
APORTES S. SOCIAL Y PARAFISCALES	1.407.662	16.891.938	17.398.696	19.733.977	23.952.637	30.111.176
HONORARIOS	1.000.000	12.000.000	12.360.000	12.730.800	13.112.724	13.506.106
SERVICIOS ARRENDAMIENTO	5.000.000	60.000.000	61.800.000	63.654.000	65.563.620	67.530.529
SERVICIOS PUBLICOS	800.000	9.600.000	9.888.000	10.184.640	10.490.179	10.804.885
PUBLICIDAD	250.000	3.000.000	3.090.000	3.182.700	3.278.181	3.376.526
PAPELERIA	100.000	1.200.000	1.236.000	1.273.080	1.311.272	1.350.611
Depreciacion	1.056.340	12.676.080	12.676.080	12.676.080	12.676.080	12.676.080
TOTAL COSTOS FIJOS	18.050.222	216.602.666	222.720.464	230.835.115	241.006.526	253.296.400

7.1.1 Representación Gráfica Costos Y Gastos Fijos Año 01

Según el cuadro N° 16 nos indica que el total de gastos fijos para el primer año de operación son doscientos diez y seis mil millones ochocientos ochenta mil setecientos cuarenta y seis pesos (\$216.880.746) , a continuación en la gráfica se detallara de forma porcentual cuanto equivale cada uno de los ítem que conforman los gastos y costos fijos para el Centro de Relajación y Tratamiento Corporal AUCIA SPA S.A.S.

GRAFICA N° 21 GASTOS Y COSTOS AÑO 01



7.2 COSTOS VARIABLE UNITARIO Y TOTAL

Una vez analizados los costos y gastos variables, es decir los que varían según la cantidad de servicios prestados en el Centro de Relajación y Tratamiento Corporal AUCIA SPA S.A.S, se procede a realizar proyectos de gastos fijos para los años 01 al año 05 de funcionamiento.

Los gastos variables los conforman las esencias, frutas, aceites, ropa desechable y demás componentes que se usan al momento de realizar alguno de nuestros servicios. Estos varían según el tratamiento a realizar.

A continuación se encuentran representados en la gráfica con un incremento anual del 3% según lo estimado para la inflación en el próximo año.

Cuadro 17. Costos variables proyectados año 01 al 05 centro de tratamiento y relajación corporal a la Aucia spa S.A.S.

LINEA CORPORAL	COSTO VARIABLE UNITARIO	COSTO VARIABLE MENSUAL	COSTO VARIABLE AÑO 01	COSTO VARIABLE AÑO 02	COSTO VARIABLE AÑO 03	COSTO VARIABLE AÑO 04	COSTO VARIABLE AÑO 05
MASAJES RELAJANTES	17.000	425.000	5.100.000	5.253.000	5.410.590	5.572.908	5.740.095
MASAJE REDUTOR	17.000	340.000	4.080.000	4.202.400	4.328.472	4.458.326	4.592.076
LODOTERAPIA	24.000	480.000	5.760.000	5.932.800	6.110.784	6.294.108	6.482.931
CHOCOTERAPIA	24.000	360.000	4.320.000	4.449.600	4.583.088	4.720.581	4.862.198
SPA DEL CAFÉ	24.000	240.000	2.880.000	2.966.400	3.055.392	3.147.054	3.241.465
SPA DE FRUTAS TROPICALES	24.000	240.000	2.880.000	2.966.400	3.055.392	3.147.054	3.241.465
MASAJE DE PIEDRAS VOLCANICAS	24.000	360.000	4.320.000	4.449.600	4.583.088	4.720.581	4.862.198
GAN SPA EL REFUGIO	30.000	210.000	2.520.000	2.595.600	2.673.468	2.753.672	2.836.282
DERMO HIDRATACION PURIFICANTE	30.000	210.000	2.520.000	2.595.600	2.673.468	2.753.672	2.836.282
PAQUETE SPA 1 PERSONA	60.000	600.000	7.200.000	7.416.000	7.638.480	7.867.634	8.103.663
PAQUETE SPA 2 PERSONA	90.000	360.000	4.320.000	4.449.600	4.583.088	4.720.581	4.862.198
PAQUETE SPA 3 PERSONA	120.000	480.000	5.760.000	5.932.800	6.110.784	6.294.108	6.482.931
PAQUETE SPA 4 PERSONA	150.000	600.000	7.200.000	7.416.000	7.638.480	7.867.634	8.103.663
		4.905.000	58.860.000	60.625.800	62.444.574	64.317.911	66.247.449

7.2.1 Costos Total

Una vez obtenido los costos variables y los costos fijos anuales por cada uno de los servicios prestados en el Centro de Relajación y Tratamiento Corporal AUCIA SPA S.A.S procedemos a calcular los costos totales para los cinco primeros años de.

COSTO TOTAL	
AÑO 01	275.462.666
AÑO 02	283.346.264
AÑO 03	293.279.689
AÑO 04	305.324.438
AÑO 05	319.543.848

7.3 MARGEN DE CONTRIBUCION UNITARIO

En esta parte del proyecto calcularemos la margen de contribución por servicio la cual se haya calculado la diferencia entre el precio de venta menos los costos variables lo cual nos permitirá determinar cuánto está contribuyendo cada **servicio a la empresa y en qué medida es rentable seguir con la prestación de cada servicio.**

Cuadro N18. Margen de contribución proyectados año 01 al 05 centro de tratamiento y relajación corporal aucia spa s.a.s

SERVICIOS	MC UNITARIO	MC AÑO 01	MC AÑO 02	MC AÑO 03	MC AÑO 04	MC 05	MASAJES
RELAJANTES	68.000	20.400.000	22.440.000	24.684.000	27.152.400		29.867.640
MASAJE DRENANTE	68.000	16.320.000	17.952.000	19.747.200	21.721.920		23.894.112
LODOTERAPIA	96.000	23.040.000	25.344.000	27.878.400	30.666.240		33.732.864
CHOCOTERAPIA	96.000	17.280.000	19.008.000	20.908.800	22.999.680		25.299.648
SPA DEL CAFÉ	96.000	11.520.000	12.672.000	13.939.200	15.333.120		16.866.432
SPA DE FRUTAS TROPICALES	96.000	11.520.000	12.672.000	13.939.200	15.333.120		16.866.432
MASAJE DE PIEDRAS VOLCANICAS	96.000	17.280.000	19.008.000	20.908.800	22.999.680		25.299.648
GRAN SPA AUCIA	120.000	10.080.000	11.088.000	12.196.800	13.416.480		14.758.128
DERMO HIDRATCION PURIFICANTE	120.000	10.080.000	11.088.000	12.196.800	13.416.480		14.758.128
PAQUETE SPA 1 PERSONA	240.000	28.800.000	31.680.000	34.848.000	38.332.800		42.166.080
PAQUETE SPA 2 PERSONA	360.000	17.280.000	19.008.000	20.908.800	22.999.680		25.299.648
PAQUETE SPA 3 PERSONA	480.000	23.040.000	25.344.000	27.878.400	30.666.240		33.732.864
PAQUETE SPA 4 PERSONA	600.000	28.800.000	31.680.000	34.848.000	38.332.800		42.166.080
TOTAL		235.440.000	258.984.000	284.882.400	313.370.640		344.707.704

7.4 DETERMINACION DEL PUNTO DE EQUILIBRIO

Una vez calculado la margen de contribución de cada servicio ofrecido, el precio de venta mensual y los costos fijos distribuidos proporcionalmente entre ellos se procede a determinar el punto de equilibrio del Centro de Relajación y Tratamiento Corporal AUCIA SPA S.A.S, es decir hallaremos la cantidad mínima de servicios que debemos facturar para que la empresa no incurra en pérdidas o lo que es lo mismo hallaremos la cantidad a partir de la cual se empiezan a obtener utilidades operativas.

Para distribuir los costos fijos se tendrá en cuenta la Mezcla del Producto, es decir la proporción que tiene cada servicio en las ventas totales.

MEZCLA DEL PRODUCTO	AÑO 01
MASAJES RELAJANTES	16,556%
MASAJE DRENANTE	13,245%
LODOTERAPIA	13,245%
CHOCOTERAPIA	9,934%
SPA DEL CAFÉ	6,623%
SPA DE FRUTAS TROPICALES	6,623%
MASAJE DE PIEDRAS VOLCANICAS	9,934%
GRAN SPA AUCIA	4,636%
DERMO HIDRATACION PURIFICANTE	4,636%
PAQUETE SPA 1 PERSONA	6,623%
PAQUETE SPA 2 PERSONA	2,649%
PAQUETE SPA 3 PERSONA	2,649%
PAQUETE SPA 4 PERSONA	2,649%

7.4.1 Costo fijo mensual y anual por servicio

Una vez estimada la mezcla del producto tomaremos esta información para hallar que porcentaje de todos los gastos fijos corresponden o debe asumir cada servicio esta información nos será necesaria para poder hallar el punto de Equilibrio.

8. ANALISIS FINANCIERO

8.1 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO

Una vez proyectados los ingresos y egresos esperados, además de la depreciación y los impuestos a pagar, se establece la utilidad esperada para los primeros cinco años de funcionamiento del centro de relajación y tratamiento corporal **AUCIA SPA.**

Cuadro 21. Estado de resultados proyectado

ESTADO DE RESULTADO PROYECTADO A 5 AÑOS					
	AÑO 01	AÑO 02	AÑO 03	AÑO 04	AÑO 05
INGRESOS					
Ingrsos Operaciones	294.300.000	323.730.000	356.103.000	391.713.300	430.884.630
Otros Ingresos					
TOTAL INGRESOS	294.300.000	323.730.000	356.103.000	391.713.300	430.884.630
COSTOS DE VENTAS					
Costos de Ventas	58.860.000	60.625.800	62.444.574	64.317.911	66.247.449
UTILIDAD BRUTA	235.440.000	263.104.200	293.658.426	327.395.389	364.637.181
GASTOS					
Gastos Operacionales					
Gastos de Personal	83.184.000	85.679.520	88.249.906	90.897.403	93.624.325
Prestaciones Sociales	18.050.648	18.592.168	19.149.933	19.724.431	20.316.163
A. Seq Social y Parafiscales	16.891.938	17.398.696	19.733.977	22.084.917	24.451.985
Honorarios	12.000.000	12.360.000	12.730.800	13.112.724	13.506.106
Arrendamiento	60.000.000	61.800.000	63.654.000	65.563.620	67.530.529
Servicios Públicos	9.600.000	9.888.000	10.184.640	10.490.179	10.804.885
Publicidad	3.000.000	3.090.000	3.182.700	3.278.181	3.376.526
Gastos Papelería	1.200.000	1.236.000	1.273.080	1.311.272	1.350.611
GASTOS LEGALES	675.500	675.500	675.500	675.500	675.500
Depreciaciones	12.676.080	12.676.080	12.676.080	12.676.080	12.676.080
Gasto Impuesto de Industria y Come	2.943.000	3.237.300	3.561.030	3.917.133	4.308.846
TOTAL GASTOS OPERACIONALES	220.221.166	226.633.264	235.071.645	243.731.440	252.621.556
Utilidad Antes de Impuestos	15.218.834	36.470.936	58.586.781	83.663.949	112.015.626
IMPORRENTA 25%	3.804.708	9.117.734	14.646.695	20.915.987	28.003.906
IMPUESTO CREE	1.369.695	3.282.384	4.686.942	6.693.116	8.961.250
Utilidad Neta	10.044.430	24.070.818	39.253.143	56.054.846	75.050.469

8.2 FLUJO DE CAJA PROYECTADA

Con base en las proyecciones y presupuesto presentados, el flujo de caja, en pesos esperado para los primeros cinco años de funcionamiento queda así:

Cuadro 22. Flujo de caja proyectada

FLUJO DE CAJA PROYECTADO DEL AÑO 01 AL AÑO 05					
	AÑO 01	AÑO 02	AÑO 03	AÑO 04	AÑO 05
caja inicial	32.000.000	73.682.008	118.929.479	179.256.771	257.769.511
INGRESOS OPERACIONALES	294.300.000	323.730.000	356.103.000	391.713.300	430.884.630
OTROS INGRESOS					
TOTAL INGRESOS	294.300.000	323.730.000	356.103.000	391.713.300	430.884.630
EGRESOS					
Gastos de Personal	83.184.000	85.679.520	88.249.906	90.897.403	93.624.325
Prestaciones Sociales	16.546.427	18.547.041	19.103.452	19.676.556	20.266.852
Aporte Seguridad Social	15.484.277	17.356.467	19.539.371	21.889.005	24.254.730
Honorarios	12.000.000	12.360.000	12.730.800	13.112.724	13.506.106
Arrendamiento	60.000.000	61.800.000	63.654.000	65.563.620	67.530.529
Servicios Públicos	9.600.000	9.888.000	10.184.640	10.490.179	10.804.885
Publicidad	3.000.000	3.090.000	3.182.700	3.278.181	3.376.526
Gastos Papelería	1.200.000	1.236.000	1.273.080	1.311.272	1.350.611
Gastos Varios	51.603.288	60.408.099	62.220.342	64.086.952	66.009.560
Industria y Comercio		2.943.000	3.237.300	3.561.030	3.917.133
IMPORRENTA	-	3.804.708	9.117.734	14.646.695	20.915.987
CREE		1.369.695	3.282.384	4.686.942	6.693.116
TOTAL EGRESOS	252.617.992	278.482.530	295.775.708	313.200.560	332.250.359
SALDO FINAL DE CAJA	73.682.008	118.929.479	179.256.771	257.769.511	356.408.782

8.3 FLUJO NETO DE EFECTIVO PROYECTADO

Cuadro 23. Flujo neto de efectivo proyectado

	AÑO 0	AÑO 01	AÑO 02	AÑO 03	AÑO 04	AÑO 05
INVERSION INICIAL	155.148.300					
INGRESOS						
INGRESOS OPERACIONALES		294.300.000	323.730.000	356.103.000	391.713.300	430.884.630
TOTAL INGRESOS		294.300.000	323.730.000	356.103.000	391.713.300	430.884.630
EGRESOS						
Gastos de Personal		83.184.000	85.679.520	88.249.906	90.897.403	93.624.325
Prestaciones Sociales		27.721.688	28.553.339	29.409.939	30.292.237	31.201.004
Apte Seq. Social y Parafiscales		7.220.898	7.437.525	9.473.971	11.517.110	13.567.145
Honorarios		12.000.000	12.360.000	12.730.800	13.112.724	13.506.106
Arrendamiento		60.000.000	61.800.000	63.654.000	65.563.620	67.530.529
Servicios Públicos		9.600.000	9.888.000	10.184.640	10.490.179	10.804.885
Publicidad		3.000.000	3.090.000	3.182.700	3.278.181	3.376.526
Gastos Legales		3.377.500				
Gastos Papelería		1.200.000	1.236.000	1.273.080	1.311.272	1.350.611
Gastos Varios		58.860.000	60.625.800	62.444.574	64.317.911	66.247.449
IMPORRENTA		-	3.804.708	9.117.734	14.646.695	20.915.987
TOTAL EGRESOS		266.164.086	274.474.892	289.721.343	305.427.333	322.124.565
FLUJO NETO DE EFECTIVO	- 155.148.300	28.135.914	49.255.108	66.381.657	86.285.967	108.760.065

8.4 BALANCE GENERAL PROYECTADO

Teniendo en cuenta los estados financieros anteriores y la discriminación de la inversión inicial, se procede a calcular el Balance General.

Cuadro 24. Balance General Proyectado

	BALANCE INICIAL	AÑO 01	AÑO 02	AÑO 03	AÑO 04	AÑO 05
ACTIVOS						
Corrientes						
Caja/Bancos	32.000.000	73.682.008	118.929.479	179.256.771	257.769.511	356.403.782
Inventarios	-	-	-	-	-	-
Total Activo Corriente	32.000.000	73.682.008	118.929.479	179.256.771	257.769.511	356.403.782
No Corriente						
ANTICIPOS DE IMPUESTOS		-	-	-	-	-
Impuesto CREE	-	-	-	-	-	-
FIJO PPP	114.770.800	102.094.720	89.418.640	76.742.560	64.066.480	51.390.400
Muebles y enseres	34.795.000	34.795.000	34.795.000	34.795.000	34.795.000	34.795.000
Depreciacion acumulada		3.479.500	6.959.000	10.438.500	13.918.000	17.397.500
Maquinaria y Equipo	67.985.800	67.985.800	67.985.800	67.985.800	67.985.800	67.985.800
Depreciacion acumulada		6.798.580	13.597.160	20.395.740	27.194.320	33.992.900
Equipo de computo	11.990.000	11.990.000	11.990.000	11.990.000	11.990.000	11.990.000
Depreciacion acumulada		2.398.000	4.796.000	7.194.000	9.592.000	11.990.000
Diferidos	3.377.500	2.702.000	2.026.500	1.351.000	675.500	-
Gastos de Constitucion	3.377.500	2.702.000	2.026.500	1.351.000	675.500	-
TOTAL ACTIVOS	150.148.300	178.478.728	210.374.619	257.350.331	322.511.491	407.794.182
PASIVOS						
PASIVO A CORTO PLAZO		-	-	-	-	-
Proveedores Nacionales						
CUENTAS POR PAGAR		7.256.712	7.474.414	7.698.646	7.929.605	8.167.494
Acreedores Varios		7.256.712	7.474.414	7.698.646	7.929.605	8.167.494
IMPUESTOS Y GRAVAMENES		8.117.403	15.637.418	22.894.668	31.526.236	41.274.003
Impuestos por Pagar		8.117.403	15.637.418	22.894.668	31.526.236	41.274.003
PASIVOS ESTIMADOS	-	2.911.882	2.999.239	3.240.326	3.484.112	3.730.679
Obligaciones Laborales		2.911.882	2.999.239	3.240.326	3.484.112	3.730.679
TOTAL PASIVO		18.285.998	26.111.071	33.833.640	42.939.954	53.172.175
PATRIMONIO						
Aporte Social	150.148.300	150.148.300	150.148.300	150.148.300	150.148.300	150.148.300
Utilidad del Ejercicio		10.044.430	24.070.818	39.253.143	56.054.846	75.050.469
Utilida Acumulada			10.044.430	34.115.248	73.368.391	129.423.237
Total Patrimonio	150.148.300	160.192.730	184.263.548	223.516.691	279.571.537	354.622.006
Total Pasivo mas Patrimonio	150.148.300	178.478.728	210.374.619	257.350.331	322.511.491	407.794.182
	-	-	-	-	-	-

9. EVALUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA

9.1 TASA MÍNIMA ATRACTIVA DE RENTABILIDAD (TMAR)

La TMAR de los inversionistas se establece realizando una combinación de la inflación promedio esperada y el premio al riesgo que ellas esperan por invertir en el centro de relajación y tratamiento corporal aucia spa, así:

Inflación promedio anual esperada: 3 %

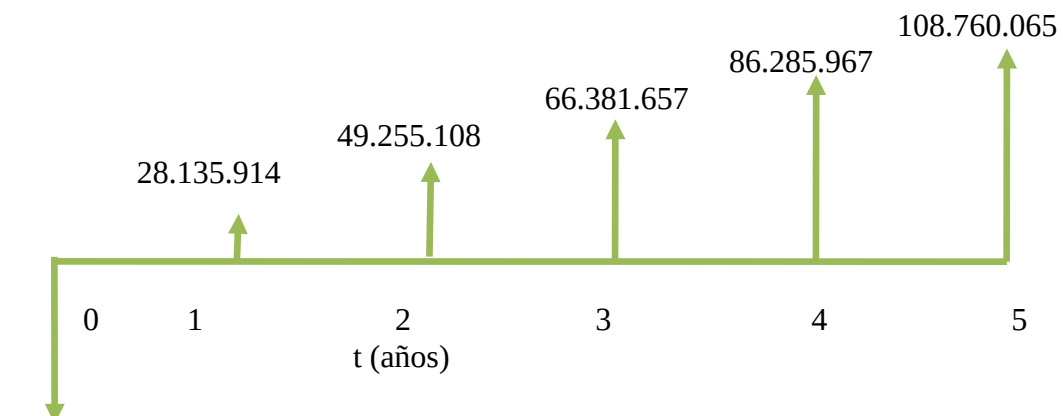
Premio al riesgo anual: 20 %

$$TMAR = [(1+i) \cdot (1+f) - 1] \cdot 100 \%$$

$$TMAR = [(1+0.03) \cdot (1+0.2) - 1] \cdot 100 \% = 23.6 \%$$

9.2 DIAGRAMA ECONÓMICO FLUJO NETO DE EFECTIVO

Los saldos finales obtenidos en el flujo neto de efectivo aparecen en el siguiente diagrama económico.



155.148.300

9.3 TASA INTERNA DE RETORNO

Tomando como base el flujo neto de efectivo, se calcula la tasa interna de retorno del proyecto, la cual dio como resultado 44.1 %, resultado 20.48 % mayor que la **TMAR**, con lo que se puede concluir que el proyecto es viable ya que la rentabilidad que genera es mayor que la mínima esperada por el inversionista

9.4 VALOR PRESENTE NETO

El valor presente neto del proyecto, evaluado con una tasa de interés del 23.6 %, dio como resultado \$ 63.675.261, un valor mayor que cero, indicando que los ingresos generados son capaces de recuperar la inversión de \$ 105.051.384; esto demuestra que a pesos de hoy, los ingresos superan los egresos, y por lo tanto se genera una rápida recuperación de la inversión.

9.5 RELACIÓN BENEFICIO COSTO (B/C)

En su relación beneficio costo, el proyecto da como resultado 1.61, siendo mayor que 1, indica la viabilidad del proyecto, demostrando una vez más el atractivo del proyecto puesto que los ingresos son mayores que los costos.

9.6 PERIODO DE RECUPERACION DE LA INVERSION (PRI)

	año 1	año 2	año 3	año 4	año 5
flujo neto de efectivo	28.135.914	49.255.108	68.194.977	89.459.277	113.293.365

Según los datos del flujo neto de efectivo, la inversión inicial se recupera en el tercer año de funcionamiento del centro de relajación y tratamiento corporal aucia spa

$$\text{PRI} = \$28.135.914 + \$49.255.108 + \$68.194.977 = \$ 145.585.998$$

9.7 INDICADORES FINANCIEROS INDICADORES FINANCIEROS

9.7.1 Indicadores de liquidez.

Estas razones miden la capacidad de pago que tiene la empresa en el corto plazo, en cuanto al dinero en efectivo de que dispone para cancelar las deudas.

Capital de trabajo: activo corriente – pasivo corriente

	año 1	año 2	año 3	año 4	año 5
capital de trabajo	\$ 55.396.010	\$ 92.818.408	\$ 146.638.055	\$ 218.474.330	\$ 310.521.152

El capital de trabajo indica la gran capacidad de pagar los pasivos a corto plazo de la empresa, mostrando un superávit de efectivo creciente, lo cual da estabilidad y solidez al momento de cumplir con las obligaciones contraídas.

Razón corriente: activo corriente / pasivo corriente

	año 1	año 2	año 3	año 4	año 5
razón corriente	4,03	4,55	5,28	5,98	6,70

Durante el primer año de funcionamiento, por cada peso que adeude la empresa se tendrá 4.03 pesos para cubrirlos en el corto plazo. Este valor se va incrementando año a año hasta llegar a 6.7 en el año 5, indicando la gran liquidez que tendrá el centro de relajación y tratamiento corporal spa aucia , factor que genera confianza en los inversionistas y en el sector bancario, en caso de necesitar un préstamo.

9.7.2 Indicadores de endeudamiento

Estos indicadores permiten conocer que tan estable o consolidada se muestra la empresa observándola en términos de la composición de los pasivos y su peso relativo con el capital y el patrimonio.

Endeudamiento ó apalancamiento: pasivo total / activo total

	año 1	año 2	año 3	año 4	año 5
apalancamiento	10,25%	12,41%	13,24%	13,40%	13,09%

El bajo nivel de endeudamiento indica que la empresa no está aprovechando los recursos de terceros para impulsar sus actividades, aspecto que le da amplia capacidad de pago en caso de necesitar acudir a financiamiento externo.

Estructura de capital: pasivo total / patrimonio

	año 1	año 2	año 3	año 4	año 5
estructura de capital	11,41%	14,17%	15,25%	15,48%	15,06%

Concordando con los anteriores indicadores, la estructura de capital indica la baja participación de los pasivos en las actividades y rendimiento de la empresa, mostrando solidez y generando respaldo en caso de ser necesario.

9.7.3 Indicadores de actividad

Mide la capacidad que tiene la gerencia para generar fondos internos, al administrar en forma adecuada los recursos invertidos en estos activos

Rotación de activos totales: ventas netas / activos totales

	año 1	año 2	año 3	año 4	año 5
rotación de activos totales	1,65	1,54	1,37	1,20	1,03

Durante el primer año las ventas esperadas equivalen a 1.649 veces la inversión en activos totales, proporción que va disminuyendo hasta llegar a 0.972 veces en el quinto año. Esta situación indica que el centro de relajación y tratamiento corporal aucia spa se debe mejorar las políticas de manejo de activos, especialmente al representado por caja/banco ya que, a pesar de dar liquidez, en un activo que no está siendo trabajado y solo contribuye a incrementar considerablemente este rubro, sin generar mayor rentabilidad.

Rotación de activos fijos: ventas netas / activos fijos

	año 1	año 2	año 3	año 4	año 5
rotación de activos fijos	2,883	3,620	4,640	6,114	8,385

Este indicador muestra que las ventas cubren ampliamente el valor de los activos fijos, proporción que va aumentando año a año, indicando que la empresa tiene una optima capacidad de utilizar el capital “amarrado” en estos activos.

9.7.4 Indicadores de rentabilidad

Estas razones miden el rendimiento de la empresa en relación con sus ventas, activos o capital. Es importante conocer estas cifras, ya que la empresa necesita producir utilidades para poder existir. Estos indicadores son de mucho uso, puesto que proporciona orientaciones importantes para los dueños, banqueros y asesores, ya que relacionan directamente la capacidad de generar fondos en la operación a corto plazo de la empresa.

Rentabilidad sobre el patrimonio: utilidad neta / patrimonio

	año 1	año 2	año 3	año 4	año 5
rentabilidad sobre patrimonio	6,27%	13,06%	18,01%	20,65%	21,74%

Rentabilidad sobre activos totales: utilidad neta / activos totales

	año 1	año 2	año 3	año 4	año 5
rentabilidad sobre activos totales	5,63%	11,44%	15,62%	17,88%	18,90%

Se observa que esta rentabilidad sobre el patrimonio y sobre los activos totales va disminuyendo periodo a periodo, ocasionado principalmente por el considerable aumento de la cuenta patrimonial y la cuenta de caja, aspecto que vuelve a indicar que en la empresa se debe aplicar un adecuado manejo de los recursos disponibles, reinvirtiéndolos en alternativas que generen oportunidades de mejorar los resultados.

Margen neto: utilidad neta / ventas netas

	año 1	año 2	año 3	año 4	año 5
margen neto	3,41%	7,44%	11,36%	14,93%	18,26%

La participación de las utilidades sobre las ventas netas, se va incrementando periodo a periodo y está dentro de lo normal para el tipo de servicio que se presta. Lo anterior deja ver la eficiencia en el manejo de los costos y gastos de la empresa.

9.7.5 Conclusión análisis financiero

El centro de relajación y tratamiento corporal aucia spa muestra unos excelentes niveles de liquidez toda vez que puede cubrir con amplia solvencia las obligaciones en el corto plazo, pero esto también acarrea que tenga un gran volumen de dinero en caja y bancos, cantidad que puede ser aprovechada para incrementar la oferta o para hacer inversiones en otros sectores económicos.

Las utilidades generadas son aceptables y muestran incremento de un periodo a otro, lo cual puede ser mejorado si se utilizan algunas de las siguientes recomendaciones.

- Hacer un estudio a profundidad que permita identificar nuevos proveedores que ofrezcan productos más económicos pero sin ir en detrimento de la calidad.
- Analizar periódicamente los precios que cobra la competencia y los servicios que brinda con el propósito de aplicar estrategias que permitan incrementar el número de clientes atendidos.

10. CONCLUSIÓN

Es importante resaltar que estamos en la tendencia de la industria del bienestar donde muchas personas quieren verse y sentirse bien sin importar lo que tengan que pagar; aspectos que brinda una excelente oportunidad de implementar este negocio en el Distrito de Buenaventura.

Una vez realizado en su totalidad el proyecto de creación del centro de relajación y cuidado corporal AUCIA SPA, se puede concluir que esta es una idea de gran viabilidad como lo demuestran los indicadores presentados evaluación financiera y los resultados de TIR, VPN y relación B/C de la evaluación económica.

Además, el proyecto presenta el gran atractivo de una recuperación de la inversión dinámica, ya que en corto periodo de tiempo se habrá rescatado la totalidad del dinero invertido en el.

11. RECOMENDACIONES

- ⌋ La necesidad de que reactive la opción de Creación de Empresas.
- ⌋ que se dé una mayor capacitación a los estudiantes en emprendimiento.
- ⌋ la universidad podría buscar una línea que permita financiar este tipo de proyectos.

BIBLIOGRAFIA

ALCARAZ R, Rafael Eduardo. El Emprendedor de Éxito, Guía de negocios: 2 ediciones Bogotá, McGraw-Hill

Departamento Administrativo Nacional de Estadística Censo General 2005, nivel nacional. [En línea]. Santafé de Bogotá. Colombia, sur América Disponible en la dirección <http://dane.gov.co/censo>

GARCES R., George. Guía para elaborar una propuesta de investigación Empresarial con un enfoque práctico. Universidad del Valle, Sede Pacifico, 2008. Documento Inédito.

www.estheticnet.com/day-spa-contenidos-53/104-spa-urbano

www.guiadeestetica.com

www.estheticnet.com/day-spa-contenidos-53/104-spa-urbano

LERMA, Héctor Daniel, metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto: 2 edición Bogotá, Ecoe Ediciones, 2004

MENDEZ E, Carlos E. Metodología “guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas: 2 Edición Bogotá McGraw-Hil

