

**“Estudio de factibilidad para la creación de un spa y salud alternativo en Armenia-  
Quindío”**



**Luisa Fernanda Ramírez Henao**

**Universidad del Quindío**

**Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas**

**Administración de Negocios**

**Armenia Quindío**

**2016**

**“Estudio de factibilidad para la creación de un spa y salud alternativo en Armenia-  
Quindío”**

**Luisa Fernanda Ramírez Henao**

**Directora del Proyecto**

**Luz Amaris Giraldo**

**Universidad del Quindío**

**Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas**

**Administración de Negocios**

**Armenia Quindío**

**2016**

Nota de Aceptación

---

---

---

---

---

---

---

Firma del Presidente del Jurado

---

Firma del Jurado

---

Firma del Jurado

Armenia, Q., 2016

## **Agradecimientos**

Inicialmente le agradezco a Dios por regalarme el milagro de la vida y darme la oportunidad de formarme para poder ser mejor persona cada día, de igual manera, a mis padres quienes con su esfuerzo y dedicación me apoyaron en todo mi proceso, tanto moral como económicamente.

Asimismo agradezco a todas las personas que hicieron parte de éste proceso, quienes me animaron constantemente hasta lograrlo, a todos los docentes que me formaron como profesional y que me brindaron su conocimiento, en especial a la profesora Luz Amaris Giraldo Ocampo, por su seguimiento incondicional en la realización de mi trabajo de grado.

## **Resumen**

El presente trabajo de grado es un estudio de factibilidad para la creación de un spa y salud alternativo en Armenia-Quindío, éste se desarrolló bajo un estudio exploratorio descriptivo el cual permitió identificar la población objeto, además determinar los condicionantes que podría tener el incursionar dicha empresa en la ciudad de Armenia- Quindío, asimismo se implementaron herramientas para la recolección de datos las cuales sirvieron de apoyo en los diferentes estudios desarrollados en el proyecto, también se tuvieron en cuenta los métodos de deducción, observación, cualitativo y cuantitativo puesto que, sirvieron para analizar el entorno y características del mercado objetivo, es así como lo mencionado anteriormente sirvió de apoyo para el desarrollo del proyecto de grado.

## **Abstract**

The present degree work is a feasibility study to create a spa as an alternative for health in Armenia-Quindío, it was conducted under an exploratory study which identified the target population, also it determines the conditions that could have the venture that company in the city of Armenia- Quindío also tools for data collection which served as support in different studies developed in the project were implemented, were also taken into account the methods of deduction, observation, qualitative and quantitative, since They served to analyze the environment and characteristics of the target market, so as mentioned before it served as support for the Project of degree.

## Tabla de Contenidos

|  |    |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN .....   | 14 |
| 1. CAPITULO I: ANTEPROYECTO .....  | 16 |
| 1.1 Planteamiento del Problema.....  | 16 |
| 1.2 Objetivo General.....  | 20 |
| 1.3 Objetivos Específicos.....   | 20 |
| 1.4 Diseño Metodológico.....   | 21 |
| 1.5 Tipo de Estudio.....   | 21 |
| 1.6 Método de Investigación.....   | 22 |
| 1.7 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de la Información.....                       | 22 |
| 1.8 Población.....   | 24 |
| 1.9 Muestra.....   | 25 |
| 2. CAPITULO II: ASPECTOS GENERALES DEL ENTORNO SOCIOECONOMICO .....                          | 27 |
| 3. CAPITULO III: ESTUDIO DE MERCADO .....  | 34 |
| 3.1 Identificación del Servicio: “Masajes corporales, faciales, relajantes y terapéuticos”.. | 34 |
| 3.2 Demanda.....   | 35 |
| 3.2.1 Distribución Geográfica del Mercado de Consumo.....                                    | 35 |
| 3.2.2 Comportamiento Histórico de la Demanda.....  | 38 |
| 3.2.3 Demanda Actual (Análisis de la Tabulación de Datos de Fuentes Primarias). .....        | 41 |
| 3.2.4 Proyección de la Demanda.....  | 44 |
| 3.3 Oferta.....  | 46 |
| 3.3.1 Características de los Principales Competidores.....                                   | 46 |
| 3.3.2 Tipo de Mercado.....   | 48 |
| 3.3.3 Análisis de Proveedores y Régimen del Mercado de Insumo.....                           | 48 |
| 3.3.4 Proyección de la Oferta (Histórico, Actual y Futuro).....                              | 50 |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 3.4   | Análisis de Precio.....   | 51 |
| 3.4.1 | Determinación del Precio Promedio.....  | 51 |
| 3.4.2 | Análisis Histórico – Proyección de Precio.....  | 52 |
| 3.5   | Comercialización y Distribución del Producto.....                                     | 54 |
| 3.5.1 | Descripción de los Canales de Comercialización Existentes.....                        | 54 |
| 3.5.2 | Descripción Operativa del Canal de Comercialización Seleccionado.....                 | 54 |
| 3.5.3 | Mecanismos de Promoción y Publicidad.....   | 55 |
| 4.    | CAPITULO IV: ESTUDIO TÉCNICO.....   | 57 |
| 4.1   | Tamaño del Proyecto.....  | 57 |
| 4.1.1 | Capacidad del Proyecto.....   | 57 |
| 4.2   | Capacidad Diseñada e Instalada.....   | 57 |
| 4.3   | Capacidad Utilizada.....  | 58 |
| 4.3.1 | Factores Condicionantes del Tamaño del Proyecto.....                                  | 58 |
| 4.3.2 | Programa de Producción.....   | 58 |
| 4.3.3 | Conclusión sobre el Tamaño de la Planta.....  | 59 |
| 4.4   | Localización del Proyecto.....  | 60 |
| 4.4.1 | Macro Localización.....   | 60 |
| 4.4.2 | Micro Localización.....   | 61 |
| 4.5   | Ingeniería del Proyecto.....  | 64 |
| 4.5.1 | Descripción Técnico del Servicio.....   | 64 |
| 4.5.2 | Análisis del Proceso de Producción.....   | 65 |
| 4.5.3 | Listado de Equipos, Maquinaria, Herramientas, Muebles, Enseres para la Operación..... | 68 |
| 4.5.4 | Descripción de la Materia Prima e Insumos.....  | 70 |
| 4.5.5 | Distribución de Planta (o de las diferentes áreas en local - aproximación).....       | 72 |



|  |    |
|--|----|
| 5. CAPITULO V: ESTUDIO DE LA ORGANIZACIÓN, ASPECTOS LEGALES Y AMBIENTALES DEL PROYECTO ..... | 73 |
| 5.1 Organización de la Empresa.....  | 73 |
| 5.1.1 Estructura del Organigrama. ....   | 74 |
| 5.1.2 Manual de Procesos y Procedimientos. ....  | 75 |
| 5.1.3 Manual de Funciones. ....  | 79 |
| 5.1.4 Planta Orgánica Mínima. ....   | 85 |
| 5.2 Aspectos Legales.....  | 86 |
| 5.2.1 Figura Jurídica. ....  | 86 |
| 5.2.2 Constitución Formal de la Empresa. ....  | 87 |
| 5.2.3 Obligaciones Tributarias. ....   | 88 |
| 5.2.4 Marco Legal Institucional. ....  | 88 |
| 5.2.5 Contratación Laboral. ....   | 90 |
| 5.3 Aspectos Ambientales del Proyecto.....   | 90 |
| 6. CAPITULO VI: ESTUDIO FINANCIERO.....  | 92 |
| 6.1 Presupuesto de Inversión.....  | 92 |
| 6.1.1 Inversiones Fijas. ....  | 92 |
| 6.1.2 Inversiones Diferidas. ....  | 92 |
| 6.2 Capital de Trabajo. ....   | 93 |
| 6.3 Cronograma de Inversiones.....   | 93 |
| 6.4 Costos de Producción.....  | 93 |
| 6.4.1 Costos de Producción.....  | 94 |
| 6.4.2 Gastos Administrativos.....  | 94 |
| 6.4.3 Gastos de Ventas.....  | 94 |
| 6.4.4 Costos Financieros.....  | 95 |

|       |   |     |
|-------|---|-----|
| 6.5   | Ingresos. ....                                    | 95  |
| 6.6   | Estados Financieros.....                          | 95  |
| 6.7   | Evaluación Financiera.....                        | 96  |
| 6.7.1 | Valor Presente Neto (VPN). ....                   | 96  |
| 6.7.2 | Tasa Interna De Retorno (TIR).....                | 96  |
| 6.7.3 | Relación Beneficio/Costo (B/C). ....              | 96  |
| 7.    | CAPITULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 97  |
| 7.1   | Conclusiones. ....                                | 97  |
| 7.2   | Recomendaciones.....                              | 97  |
| 8.    | BIBLIOGRAFÍA.....                                 | 98  |
|       | ANEXOS .....                                      | 101 |

## **Tabla de Ilustraciones**

|  |    |
|--|----|
| Ilustración 1 Zona urbana municipio de Armenia. ....               | 37 |
| Ilustración 2 Mapa del Quindío y localización de Armenia .....     | 61 |
| Ilustración 3 Distribución de Planta. Fuente: Ramírez L. 2016..... | 72 |

## Lista de Tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1 Proyecciones población por edades de la ciudad de Armenia-Quindío..... | 24 |
| Tabla 2 N de personas en los estratos 3, 4, 5 y 6 en Armenia- Quindío.....     | 25 |
| Tabla 3 Actividad económica Servicios sociales comunales y personales.....     | 30 |
| Tabla 4 Evaluación Deserción Departamento.....                                 | 33 |
| Tabla 5 Características sociodemográficas de los habitantes de Armenia- Q..... | 36 |
| Tabla 6 Consumo de Productos de Belleza por Ciudad.....                        | 40 |
| Tabla 7 Demanda actual de la población 2016.....                               | 43 |
| Tabla 8 Demanda Actual 2016 expresado en servicios.....                        | 43 |
| Tabla 9 Proyección de la demanda de Armenia- Quindío.....                      | 45 |
| Tabla 10 Proyección de la Demanda Expresada en Pesos.....                      | 45 |
| Tabla 11 Proyección de la Demanda por Servicios.....                           | 46 |
| Tabla 12 Características Competencia.....                                      | 47 |
| Tabla 13 Proveedores de Materias Prima.....                                    | 49 |
| Tabla 14 Precios tratamientos de Spa.....                                      | 52 |
| Tabla 15 Programa de Producción en Servicios.....                              | 59 |
| Tabla 16 Calificación de las Alternativas de Ubicación.....                    | 63 |
| Tabla 17 Ficha Técnica del Servicio.....                                       | 64 |
| Tabla 18 Maquinaria y Herramientas.....  | 68 |
| Tabla 19 Muebles y Enseres.....  | 68 |
| Tabla 20 Equipos.....  | 69 |
| Tabla 21 Tratamientos Faciales.....  | 70 |
| Tabla 22 Tratamientos Corporales.....  | 70 |
| Tabla 23 Tratamientos Relajantes.....  | 71 |
| Tabla 24 Terapias Alternativas.....  | 71 |
| Tabla 25 Manual de Procesos Y Procedimientos.....                              | 76 |
| Tabla 26 Manual de Procesos Y Procedimientos.....                              | 77 |
| Tabla 27 Manual De Funciones para Cada Cargo de la Empresa.....                | 79 |
| Tabla 28 Información de Socios.....  | 87 |
| Tabla 29 Normativas.....   | 89 |

## Tabla de Gráficas

|   |    |
|---|----|
| Gráfica 1q Indicadores TGP, TO, TD.....                           | 27 |
| Gráfica 2 Población según censo. Población según proyección. .... | 28 |
| Gráfica 3 Variación anual % del PIB.....                          | 29 |
| Gráfica 4 Educación Básica y Media.....                           | 32 |
| Gráfica 5 Participación de los sectores sobre el PIB. ....        | 39 |
| Gráfica 6 Variación mensual IPC. ....                             | 53 |
| Gráfica 7 Diagrama de flujo de servicios básicos de un Spa.....   | 66 |
| Gráfica 8 Diagrama de flujo terapias alternativas.....            | 67 |
| Gráfica 9 Organigrama. ....                                       | 74 |

## INTRODUCCIÓN

Debido a que en los últimos años se ha incrementado el cuidado personal tanto de hombres como mujeres, es por ésta razón que han surgido poco a poco los denominados Spa, aunque actualmente las personas no solamente se preocupan por su apariencia física, sino por sentirse bien, y es por ello que buscan un lugar dónde les puedan brindar ambas cosas sin necesidad de movilizarse varias veces.

Gracias a lo expresado anteriormente, se observa la necesidad de ofrecer en el mercado un servicio con estas características, tratamientos para el cuidado personal e igualmente tratamientos de terapias alternativas, ya que éstos además de ser muy beneficiosos para personas con problemas en los huesos o musculares, trabajan principalmente para lograr un equilibrio entre el cuerpo y la mente.

El presente proyecto, está direccionado a un estudio de factibilidad para la creación de un spa y salud alternativo en Armenia-Quindío, el cual estará basado en estudios de mercado, técnico, organizacional, legal, ambiental y financiero, con el fin de determinar la viabilidad de la puesta en marcha del estudio.

En dicho estudio se encontrará el estudio de mercado, donde se puede observar los servicios a ofertar, el comportamiento que ha tenido la demanda, proyecciones de la demanda y la oferta de un spa tanto nacional como regionalmente, asimismo en el estudio técnico se aprecia, la capacidad, localización e ingeniería de la actividad económica a realizar, también, en el estudio organizacional, legal y ambiental, se encuentra, los flujogramas de los servicios, manual de

procedimientos y funciones, figura jurídica, marco legal, y aspectos ambientales importantes a tener en cuenta, por ultimo se localiza el estudio financiero, donde se determina la viabilidad del estudio.

# 1. CAPITULO I: ANTEPROYECTO

## 1.1 Planteamiento del Problema.

En Colombia las personas son muy preocupadas por su aspecto físico, la persona latinoamericana busca sentirse bien consigo mismo en todo momento ya que de esto depende la imagen que reflejan a la comunidad, la mayoría de las personas asisten a un centro de estética para ayudar a aumentar su autoestima, la valoración que las personas se hacen de ellas mismas es muy importante ya que sus cualidades, modos de sentir o de pensar, conforman la imagen personal. El cuidado de su piel, el aspecto físico y la relajación hacen parte fundamental e importante de esta problemática ya que al sentirse bien se verá bien y serán capaces de enfrentarse a retos y experiencias nuevas, las cuales llenen a la persona de vitalidad.

Según estudios realizados se demuestra que Colombia es el quinto país de Latinoamérica en calidad de Spa's, presentando un buen comportamiento, pasando del puesto 15 en el año 2010 al 5 en el 2014, lo cual indica que el sector de servicios ha sido una fuente importante de ingresos para el país, la participación de esta actividad económica fue del 58% durante el primer trimestre del 2013, superando los sectores tradicionales, se ubican las actividades de salud humana con el 15.1% de las empresas. Seguidamente, en el 2014 el sector de servicios sostuvo un comportamiento favorable para la economía de Colombia, este país está creciendo,



de igual forma, se observa cómo cada vez más este renglón de la economía aumenta de manera significativa. (DANE, Comunicado de prensa, 2013)

De igual manera, se analiza que el PIB se expandió a 4,6% impulsado por sectores como construcción, servicios y fianzas, señalando que el sector de servicios creció en un 4,6% en el 2014 y se mantuvo con un buen dinamismo de la inversión productiva. (DANE, Comunicado de prensa, 2013)

Cuando se habla de cultura de salud, de cuidado personal, se está hablando de un SPA, estos tienen sus inicios desde los antepasados latinos quienes derivaron de la expresión “Salute per Aqua” La palabra SPA, con la que hacían referencia a las aguas minerales y termales en los que las personas practicaban la balneoterapia con fines curativos.

El masaje realizado en los spa es una de las prácticas curativas más antiguas que data al menos del año 3000 a.C. Éste es un arte que se practicaba desde mucho antes de la existencia de cualquier registro histórico.

En tiempos pasados, pocas eran las personas que tenían algún conocimiento sobre lo que era un SPA y por tal motivo eran pocos los sitios que prestaban estos servicios, además el ritmo de vida de las personas ha cambiado y el estrés que manejaban era inferior al actual.

Actualmente la mayoría de las personas han adquirido una nueva cultura acerca del cuidado corporal y la belleza, Por este motivo se han abierto SPA'S los cuales ofrecen múltiples servicios como: masajes de salud, terapéuticos y relajantes, tratamientos faciales, corporales, exfoliación, lodos, masajes reductivos, anti celulíticos, aroma terapia entre otros, es así como en Colombia se han venido reemplazando los centros de estética por los Spa, ya que la población busca sentirse

bien consigo mismo, teniendo así una oportunidad de relajación y bienestar, lo cual ayuda a mejorar su calidad de vida.

Debido a lo mencionado anteriormente, en Colombia se presentan gran cantidad de Spa, y por ello, es necesario generar un valor agregado a dicho estudio, para lo cual se tiene en cuenta un elemento que desde la antigüedad en lugares como, China, Grecia, Egipto e Imperio Romano ha sido de gran importancia, los masajes con fines curativos, donde el masaje se consideró una parte transcendental de la práctica médica regular, y es así como los médicos de la antigüedad estaban instruidos para tratar con la rigidez y el dolor de las articulaciones.

Hoy por hoy las enfermedades tienen un proceso natural el cual responde a las necesidades que las personas tienen, el estrés es una de las enfermedades más comunes, ya que el adaptarse al entorno y los cambios constantes resultan perjudiciales para las personas; existen unos factores los cuales determinan el nivel de la problemática en la cual se encuentran las personas, algunos de estos pueden ser problemas emocionales tales como depresión, nerviosismo, miedo, pensamientos excesivos y presión en la toma de decisiones; conductas, como la risa nerviosa, incremento en el consumo de tabaco, alcohol o drogas, disminución o aumento en el apetito; cambios físicos, problemas de dolor en el cuerpo, dolor de cabeza y sudoración, los cuales quieren decir que las personas están presentando síntomas de la enfermedad.

El alto nivel de las enfermedades musculares de las personas es causado por lesiones, exceso de uso de los músculos, genética, enfermedades de los nervios, infecciones y algunas medicinas que conllevan al desgaste de estos; los músculos lo que hacen es ayudar al movimiento y al funcionamiento del cuerpo.

En Colombia muchas personas padecen de alguna enfermedad en los huesos o demás dolores en el cuerpo, la artritis es un término en general que abarca cerca de cien enfermedades relacionadas con la inflamación de los tejidos conectivos, especialmente en las articulaciones, actualmente en el país tienen esta enfermedad cerca de 480 mil personas, de las cuales las mujeres son más propensas a ella; es así como en el departamento del Quindío se realiza de forma anual la jornada de artritis reumatoide, realizada gratuitamente por el doctor Juan Pablo Restrepo, donde se evidencia que de 100 personas atendidas fueron diagnosticadas con dicha enfermedad cerca de 15 personas, lo cual indica que en el departamento del Quindío se presenta un alto índice de personas con artritis.

Es así como las terapias alternativas son de gran ayuda para las personas que padecen este tipo de enfermedades, ya que trabajan con todo el cuerpo, ayudando así a mejorar sus condiciones, aliviando el dolor y el malestar.

Por estas razones se realizará un estudio de factibilidad para creación de un SPA, prestando los servicios tradicionales de éste, ayudando a problemáticas estéticas, de autoestima e intranquilidad que se vive en la actualidad y que muchas personas enfrentan día a día por sus múltiples ocupaciones y por los cambios que se han evidenciado en el mundo, y así mismo generando un valor agregado el cual disminuya problemáticas como lo son enfermedades musculares, con ayuda de las terapias alternativas. Tal vez estas problemáticas no se puedan eliminar en una totalidad pero si se pueden mitigar, con ayuda de expertos los cuales van hacer un seguimiento y van a permitir con buenos manejos y en un entorno agradable llevar una mejor calidad de vida y un bienestar.

El presente estudio está basado en el análisis de cada uno de los componentes que se requieren para la apertura de un SPA el cual satisfaga las necesidades de la sociedad, en el que

las personas se puedan sentir a gusto con el servicio, generando competitividad en el sector y apoyando al crecimiento de la idea de negocio y del servicio, buscando así obtener más recursos y ayudando también al desarrollo turístico, fomentado servicios adecuados y especializados para que las personas visiten el departamento, ofreciendo un ambiente agradable y de confianza.

## **1.2 Objetivo General.**

Desarrollar un estudio de factibilidad para la creación de un centro integral de salud alternativo y estética en Armenia- Quindío.

## **1.3 Objetivos Específicos.**

- Realizar un estudio de mercado, en el que se analice las variables determinadas del mercado para el desarrollo de un centro integral de salud alternativo y estético en Armenia-Quindío.
- Determinar los elementos técnicos en que incurre la empresa para el desarrollo del estudio de factibilidad de un centro integral de salud alternativo y estético en Armenia-Quindío.
- Establecer la estructura organizacional y legal que requiere el centro de salud para su desarrollo.

- Elaborar la estructura financiera que propicia la factibilidad financiera y económica del centro integral de salud alternativo y estético en Armenia- Quindío.

#### **1.4 Diseño Metodológico.**

#### **1.5 Tipo de Estudio.**

En la presente investigación se utilizará un estudio exploratorio ya que los estudiantes identifican los aspectos fundamentales y necesarios para incluir en el actual estudio basado en la salud y en la belleza, en el desarrollo de la investigación se utilizará el estudio descriptivo de enfoque cuantitativo y cualitativo ya que se recolectará datos y por medio de ellos se observara sobre diferentes aspectos de las personas de la ciudad de Armenia-Quindío haciendo análisis y medición de las características de ellos.

Dicho estudio hará uso de diferentes herramientas como encuestas donde las personas de estrato 3, 4 y 5 responderán unos cuestionarios con la finalidad de conocer acerca de sus preferencias relacionadas con el tema de investigación, se realizará mediante entrevistas personales ya que así el entrevistador tiene cierto grado de control y se puede obtener respuestas más ciertas y con mayor efectividad que con otro tipo de procedimientos, y se hará aplicación de Teorías existentes con el fin de recolectar información que le den soporte al estudio de mercado, técnico, ambiental, organizacional, legal y financiero de dicho plan de negocios.

## **1.6 Método de Investigación.**

En el transcurso del desarrollo del estudio de factibilidad se utilizarán varios métodos, como el método de observación, éste es primordial en dicho estudio ya que los investigadores deben analizar el entorno que rodea el mercado objetivo, el método cuantitativo ya que la investigación será fundamentada en preguntas y respuestas específicas por medio de encuestas para de esta manera recolectar información segura, el método cualitativo porque permite describir los comportamientos, actitudes de las personas de formas minuciosas con el fin de determinar gustos y pasiones, es decir que durante el desarrollo de la investigación se presentan los tres métodos porque coexisten en el proceso.

## **1.7 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de la Información.**

Para realizar el estudio de factibilidad para la creación de un centro integral de salud alternativo y estética en Armenia-Quindío es necesario identificar y utilizar la información necesaria para la buena operación y desarrollo de este, es de gran importancia contar con una información verídica y obtenerla de las mejores fuentes para así poder tener un buen estudio, analizando y evaluando esta información para así determinar el comportamiento y adquirir conocimiento acerca de la población y demás estudios que serán necesarios para la creación del centro.

Para obtener la información es necesario determinar las fuentes primarias las cuales son de gran importancia para el estudio ya que es un material de amplia documentación donde se desea investigar, utilizando éste como un instrumento para construir y desarrollar el proyecto con fuentes precisas y confiables como testimonios o evidencias, estas deben ser escritas y desarrollar un punto de vista en particular y oportuno.

Para el desarrollo del estudio se obtuvo la información de consultas a personas las cuales son expertas en el tema de salud alternativo y estético, desarrollando una entrevista para adquirir más información, también encuestas las cuales se hicieron a estratos socioeconómicos 3, 4, 5, y 6 en la ciudad de Armenia- Quindío, dicha encuesta se implementará tanto a hombres como a mujeres mayores de 25 años para así determinar los conocimientos y preferencias que las personas tienen en cuanto a un centro de salud alternativo y estética, desarrollando así un análisis a la competencia, también se tienen en cuenta teorías y tesis las cuales están directamente relacionadas con el estudio de factibilidad.

Como otra fuente importante la cual aporta y es de gran importancia para el estudio es la fuente secundaria, esta se basa en hechos reales como una forma de información considerada normalmente en comentarios o análisis, aquí la investigación se hará por medio de fuentes como el departamento de salud de la alcaldía y el DANE, revistas y documentales los cuales ayudaran a entender los cambios, el mercado del sector y el entorno en el que este se mueve, así mismo información tomada de internet, sobre resúmenes y obras de referencia las cuales se analizaran, interpretaran y evaluaran para el mejor desarrollo del proyecto.

## 1.8 Población.

El estudio de factibilidad para la creación de un centro integral de salud alternativo y estética en Armenia va dirigido a personas mayores de 25 años en adelante, ya que en estas personas se evidencia un mayor grado de estrés en la actualidad. Debido a las condiciones diarias del entorno, nacen diferentes problemas en cuanto a enfermedades y molestias tanto en el aspecto físico como en la salud; la vanidad también es de gran importancia para las personas del Quindío y más en personas entre 25 y 54 años por esto el estudio se desarrollará para analizar la diversidad de servicios que se puedan ofrecer, ya que el objetivo es concentrar el mayor número de personas del mercado y ofrecer así múltiples servicios para ayudar a las necesidades de todo tipo de persona.

**Tabla 1 Proyecciones población por edades de la ciudad de Armenia-Quindío.**

| <b>EDADES</b> | <b>TOTALES</b> | <b>MUJERES</b> | <b>HOMBRES</b> |
|---------------|----------------|----------------|----------------|
| <b>20-24</b>  | 25.506         | 12.685         | 12.821         |
| <b>25-29</b>  | 22.969         | 11.405         | 11.564         |
| <b>30-34</b>  | 20.464         | 10.581         | 9.883          |
| <b>35-39</b>  | 18.596         | 9.672          | 8.924          |
| <b>40-44</b>  | 17.241         | 8.937          | 8.304          |
| <b>45-49</b>  | 19.585         | 10.598         | 8.987          |
| <b>50-54</b>  | 19.749         | 10.642         | 9.107          |

**Fuente:(DANE, Proyecciones de poblacion, 2015)**



**Tabla 2 N de personas en los estratos 3, 4, 5 y 6 en Armenia- Quindío.**

| <b>ESTRATO</b> | <b>No DE PERSONAS</b> |
|----------------|-----------------------|
| 3              | 84.482                |
| 4              | 26.845                |
| 5              | 31.169                |
| 6              | 3.827                 |
| <b>TOTAL</b>   | <b>146.323</b>        |

**Fuente: (planeacion, 2011)**

Por esto se debe integrar a un mercado y desarrollar un análisis de los clientes potenciales, allí se incluyen a hombres y mujeres, solteros o casados, con hijos o sin hijos, entre 20 y 60 años, se debe tener en cuenta que el departamento del Quindío se cuenta con 543.532 personas, de las cuales el 87% viven en las cabeceras urbanas y el 13% en zonas rurales. (DANE, Boletín técnico 2013, 2015)

## **1.9 Muestra.**

La población que se tomara como objeto de estudio serán aquellos que se encuentren ubicados en los estratos socioeconómicos superiores a tres, dicho porcentaje será calculado por medio de la siguiente fórmula

n=es el tamaño de la muestra: ?

Z=es el nivel de confianza: 95% (estándar 1.96)

p=es la variabilidad positiva: 0.5

q=es la variabilidad negativa: 0.5

N=es el tamaño de la población: 146323

E=es la precisión o el error: 5% (0.05)

**Fórmula:**

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2}$$

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

**Aplicación de la Fórmula:**

n=

$$\frac{(1.96^2)(0.5)(0.5)146323}{(0.05^2)(146323 - 1) + (1.96^2)(0.5)(0.5)} = 383.1566696$$

n= 383 Encuestas.

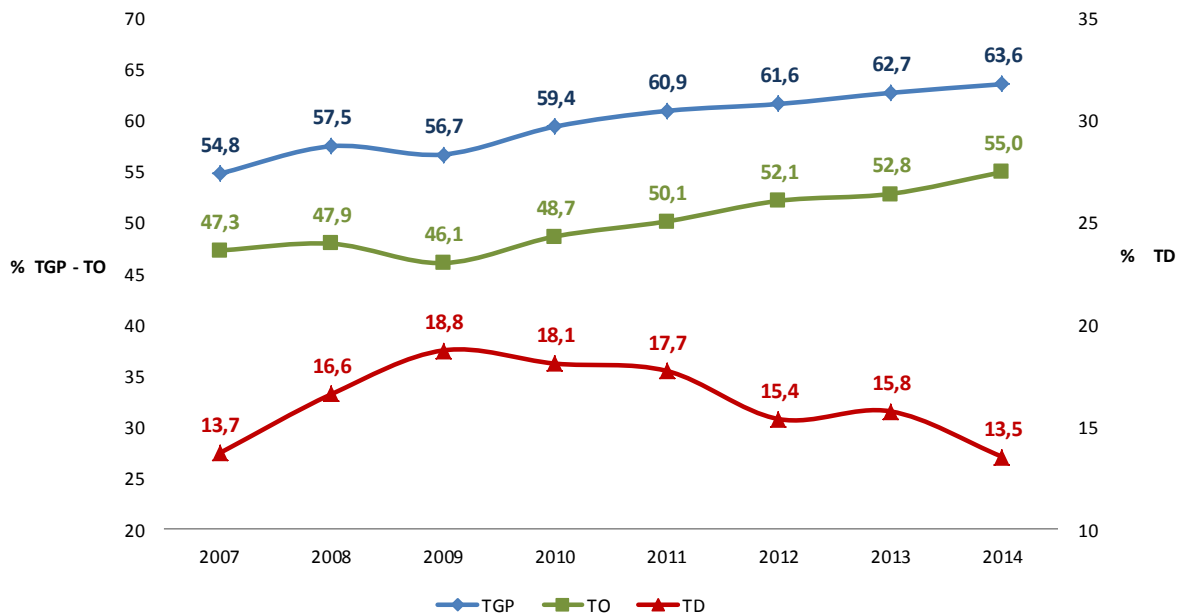
Prueba piloto: 383 x 10%= 38 encuestas

## 2. CAPITULO II: ASPECTOS GENERALES DEL ENTORNO

### SOCIOECONOMICO

Actualmente la economía del departamento del Quindío cuenta con unos factores importantes en este sector, evidenciando así un alto índice de desempleo donde obtienen el primer puesto a nivel nacional por varios años consecutivos, aunque para el año 2014 se ha observado una disminución significativa del 2.3% en relación al año 2013, la tasa global de participación para el año 2014 fue del 63.6% siendo superior a la del año anterior con 0.9 puntos porcentuales y la tasa de ocupación de la región obtuvo un 55% lo cual demuestra el avance que ha logrado el departamento en los últimos años.

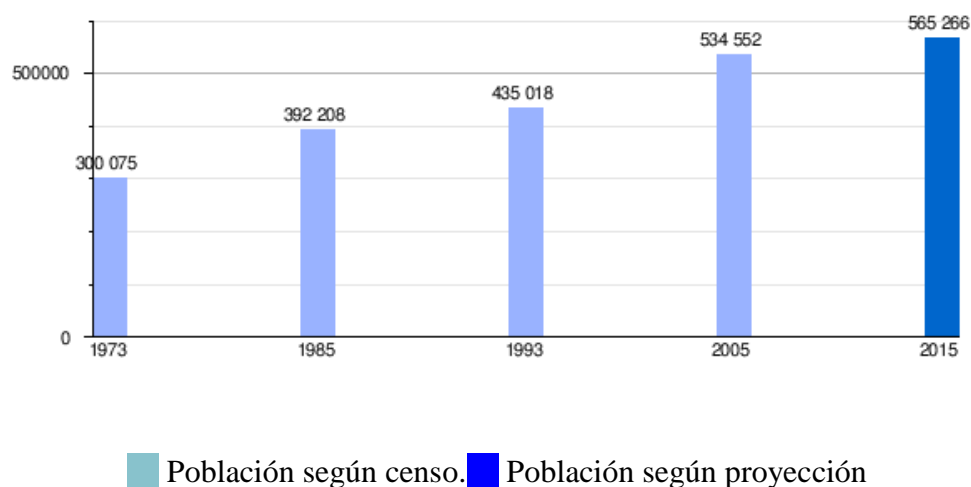
**Gráfica 1q Indicadores TGP, TO, TD.**



Fuente: DANE - GEIH

Sin embargo el departamento del Quindío es reconocido a nivel nacional por su cultura cafetera, la cual ha generado gran impacto en el país, y es por ello que la mayoría de las personas desean visitar ésta región con el fin de observar sus características atractivas, es así cómo la población del Quindío ha tenido un aumento significativo en los últimos años, ya que es un departamento dónde el costo de vida es mucho más inferior al de otros departamentos y en el que se ofrecen ciertas alternativas para tener una mejor calidad de vida, y es por ello que se presenta mayor migración de las personas, donde los turistas se convierten en habitantes de dicho departamento, generando así más demanda en el sector de servicios.

**Gráfica 2 Población según censo. Población según proyección.**



**Fuente: Statoids. DANE.**

El departamento del Quindío es descendiente de la colonización Antioqueña, y posee una cultura muy particular, en donde se puede evidenciar la semejanza existente con los paisas, es así

como en el departamento se evidencia la vanidad que presentan tanto hombres como mujeres, ya que verse bien, actualmente no solo involucra a las mujeres, si no que los hombres, también han adquirido esa cultura.

Es así como se observa que la comunidad del departamento del Quindío son personas que se preocupan por su aspecto físico, dónde la mayoría de las personas han adquirido una nueva cultura acerca del cuidado corporal y la belleza, buscando tener día a día un equilibrio entre su cuerpo y su mente, para que de esta manera puedan tener una mejor relación con sus seres queridos, un mejor desempeño en el ámbito laboral y por supuesto una mejor calidad de vida.

De esta manera en el entorno socioeconómico es de gran importancia resaltar un indicador que genera un valor significativo para las empresas colombianas, ya que es con base en éste en el que se crea la mayor incertidumbre a las empresas; y es así como el PIB juega un papel importante, observándose que para el tercer trimestre del año 2015 obtuvo un aumento del 3.2% con relación al mismo trimestre del año 2014, lo cual indica que este indicador se encuentra en auge, como se puede observar en la siguiente gráfica.

**Gráfica 3 Variación anual % del PIB**



Fuente: Dane.

El presente estudio de factibilidad se ubica en la rama de actividades de servicios sociales, comunales y personales, perteneciente al sector terciario y el cual hace parte de las actividades que aportan al PIB, es así cómo se observa que el Quindío en la presente actividad económica obtuvo un crecimiento del 3.1% respecto al mismo trimestre del año anterior.

**Tabla 3 Actividad económica Servicios sociales comunales y personales.**

**Cuadro 12**  
**Servicios sociales comunales y personales**  
**Variación del valor agregado**  
**2015 – Tercer trimestre**

| Productos  | Variación porcentual - Series desestacionalizadas |            |             |
|--|---|------------|-------------|
|  | Variación porcentual (%)                          |            |             |
|  | Anual   | Trimestral | Año Corrido |
| Administración pública y defensa                                 | 2,3   | 1,6        | 1,6         |
| Servicios de enseñanza de mercado                                | 3,5   | 0,9        | 3,7         |
| Servicios sociales y de salud de mercado                         | 4,0   | 0,8        | 4,7         |
| Servicios de asociaciones y esparcimiento                        | 4,4   | 3,1        | 4,2         |
| Servicios domésticos   | 2,6   | 0,3        | 3,1         |
| <b>Actividades de servicios sociales, comunales y personales</b> | <b>3,1</b>  | <b>1,6</b> | <b>2,8</b>  |

**Fuente: Dane**

Debido a lo mencionado anteriormente y al realizar la evaluación de la economía nacional y regional, se concluye que es un factor fundamental en el presente estudio, ya que dicho estudio puede influir de forma favorable en el crecimiento y mejoramiento de la economía de la región, ayudando así a superar las dificultades que se presentan en la actualidad.

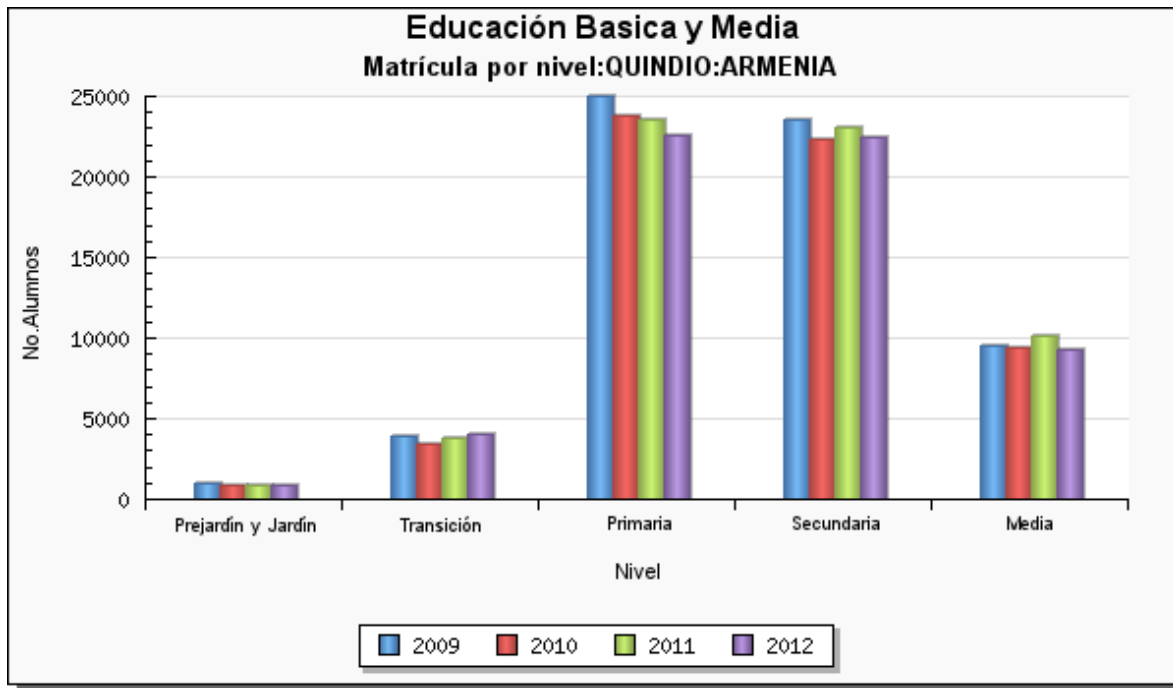
Es así como en el estudio socioeconómico cabe resaltar diferentes aspectos como: lo político, ya que éste impacta significativamente la actividad económica a la que pertenece el presente estudio, la tecnología que se pretende para el desarrollo de dicha actividad, con el fin de satisfacer los requerimientos de la comunidad con unos estándares de calidad generando así un ambiente agradable para las diferentes personas.

En lo relacionado a las diferentes políticas que rigen el sector de servicios, principalmente en correlación con los spa, las cuales figuran en: la ley 9 del 24 de Enero de 1979, la cual es emitida por el congreso de la república, encargada de todas las medidas sanitarias y de reglamentar las actividades y competencias de la salud pública para asegurar el bienestar de la población, también se vincula la ley 711 emitida el 30 de noviembre del año 2001, nuevamente por el congreso de la república, dónde se encuentra la reglamentación del ejercicio de la cosmetología, como un conjunto de conocimientos, prácticas y actividades de embellecimiento corporal, cuyo ejercicio implica riesgos sociales para la salud humana, así mismo el decreto 351 el cual reglamenta ambiental y sanitariamente la gestión integral de los residuos generados en la atención de la salud y por último y no menos importante se encuentra la resolución 2263 emitida por el ministerio de protección social, en el que se evidencian las condiciones de funcionamiento de los establecimientos para centros de belleza, estética y cosmetología; el cumplimiento de toda la normatividad exigida por el estado es de gran importancia, ya que son parámetros necesarios para el desarrollo del estudio de factibilidad en proceso.

Evaluando el entorno político se evidencia la importancia de éste en el presente estudio, ya que dependiendo del ambiente político que se encuentre en el país y en el departamento, podría afectar positiva o negativamente dependiendo de normativas impuestas por el estado, aunque actualmente el mismo estado, apoya dichos estudios, con el fin de fomentar proyectos que ayuden al crecimiento de la región y por ende del país.

Un aspecto relevante en el presente estudio, es la educación, ya que se evidencia un número significativo de estudiantes, los cuales han desertado, específicamente en Primaria, Secundaria y media, observar la siguiente gráfica.

Gráfica 4 Educación Básica y Media.



Fuente: (Ministerio de Educación Nacional, 2012)

Debido a lo citado anteriormente es necesario observar la siguiente tabla donde se evidencia que en el Quindío para el año 2014 su tasa de deserción en la educación superior era de 8.8% lo cual es favorable, ya que para el año 2013 la tasa estuvo en 10.4%, lo que indica que la educación media ha tenido mejor comportamiento.



**Tabla 4 Evaluación Deserción Departamento.**

| <b>Capital/<br/>Departamento</b> | <b>Población 17- 21<br/>años</b> | <b>Tasa de deserción</b> |
|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------|
| Armenia                          | 25.475                           |                          |
| Resto de Municipios              | 24.393                           |                          |
| Quindío                          | 49.868                           | 8.8%                     |
| Nacional                         | 4.356.453                        | 10.07%                   |

**Fuente: (educación, 2014)**

Es importante tener en cuenta la educación en el presente estudio, ya que esta genera una influencia significativa, debido a que las organizaciones requieren personal altamente calificado y apto para afrontar cualquier circunstancia presentada, es por ello que al contar con personas se aumentara y fortalecerá el crecimiento de la región.

Es así como al realizar el análisis respectivo de los factores del entorno socioeconómico, se concluye que aunque la región presenta algunas falencias no hay obstáculos significativos para el desarrollo de dicho estudio, por el contrario, al realizar el presente estudio, se contribuye de manera positiva con el crecimiento del PIB, aumentando así el empleo en la región.

### 3. CAPITULO III: ESTUDIO DE MERCADO

#### 3.1 Identificación del Servicio: “Masajes corporales, faciales, relajantes y terapéuticos”.

Los masajes son utilizados con el fin de compensar el estrés que genera la vida cotidiana, ayudando así a tener una mejor calidad de vida, además de aportarle a su diario vivir la energía, tranquilidad y paz necesaria para poder afrontar las diferentes situaciones presentadas, asimismo se utilizan para mejorar su apariencia física y sentirse bien consigo mismo; es así como las terapias alternativas (masajes curativos) son usadas para ayudar a aliviar el dolor de diferentes enfermedades musculares y de los huesos como lo son: artrosis, artritis, osteoporosis, entre otros.

En el presente estudio se identificó como servicios principales los tratamientos ofrecidos en un Spa, y los precios de ellos varían de acuerdo al servicio y al paquete seleccionado; entre ellos se encuentran:

Tratamientos corporales: presoterapia-Celulítis, drenaje linfático, Ultrasonido, vacunteria con copas de delfín, ultratone – gimnasia pasiva, thermobag ultra, masajes adelgazantes, vendas frías y calientes, crioterapia – Reafirmar, masajes de relajación, piedras calientes y frías, ultracavitación, radiofrecuencia, IPL Luz pulsada, bronceado instantáneo

- Tratamientos faciales: Limpieza de piel, tratamiento para piel con acné, peeling con ácido glicólico, hidratación con láser, lifting antiarrugas, velo de colágeno, recuperador cutáneo – Diatermia, gimnasia pasiva reafirmante, radiofrecuencia facial y tratamiento para manchas

- Spa y relajación: Jacuzzi y turco, masajes con bambú, aromaterapia, chocolaterapia, hidratación facial e hidratación de manos y pies.
- Como servicio secundario, se encuentran las terapias alternativas con fines curativos, para estos masajes es necesario tener un fisioterapeuta el cual realice un diagnóstico de la persona, para ya recibir los masajes correspondientes como: masajes holísticos, masajes con piedras y masaje terapéutico.

Es así como los servicios anteriormente mencionados están dirigidos a la población de la ciudad de Armenia- Quindío, específicamente a las personas pertenecientes a los estratos 3, 4, 5 y 6 los cuales poseen la capacidad de adquirir el servicio.

### **3.2 Demanda.**

Los masajes son considerados como un servicio el cual es utilizado de forma usual por las diferentes personas, ya que éstas encuentran en los masajes una tranquilidad y un equilibrio lo cual les permite tener una mejor calidad de vida, es así como dicha actividad ha venido teniendo un comportamiento favorable para la economía colombiana, consolidándose como una de las más importantes, ya que es un servicio que tiene una demanda significativa en el país.

#### *3.2.1 Distribución Geográfica del Mercado de Consumo.*

Según el departamento administrativo de planeación en la ciudad de Armenia- Quindío se encuentran aproximadamente 149,519 personas entre los estratos socioeconómicos 3, 4, 5, y 6,

siendo estas las personas que cumplen con las características de dicho estudio, tal como se refleja en la siguiente tabla.

**Tabla 5 Características sociodemográficas de los habitantes de Armenia- Q.**

| <b>ESTRATO</b>       | <b>No DE PERSONAS</b> |
|----------------------|-----------------------|
| <b>SOCIECONOMICO</b> |                       |
| 3                    | 87,078                |
| 4                    | 27,106                |
| 5                    | 31,472                |
| 6                    | 3,863                 |
| <b>TOTAL</b>         | <b>149,519</b>        |

**Fuente: (Departamento administrativo de planeación, 2014)**

- **Ingreso:** En la ciudad de Armenia habitan personas con ingresos superiores a 1,5 smmlv, lo cual les da la capacidad económica para adquirir el producto.
- **Zona de influencia:** El presente estudio se elabora en la Ciudad de Armenia, y es por ello que ésta ciudad del departamento del Quindío se establece en la zona de influencia, ya que en ésta ciudad se encuentra ubicado el mercado objeto.

En el siguiente mapa se puede observar la población urbana de la ciudad de Armenia-Quindío la cual está conformada por 10 comunas, teniendo en cuenta que en dicha ciudad, los estratos 3, 4, 5, y 6 se encuentran distribuidos en todas las comunas, es por ello que el mercado objeto, se encuentra en la comuna 10, ya que los barrios que se encuentran ubicados en esta comuna son normalmente su mayoría pertenecientes a los estratos 4 y 5.

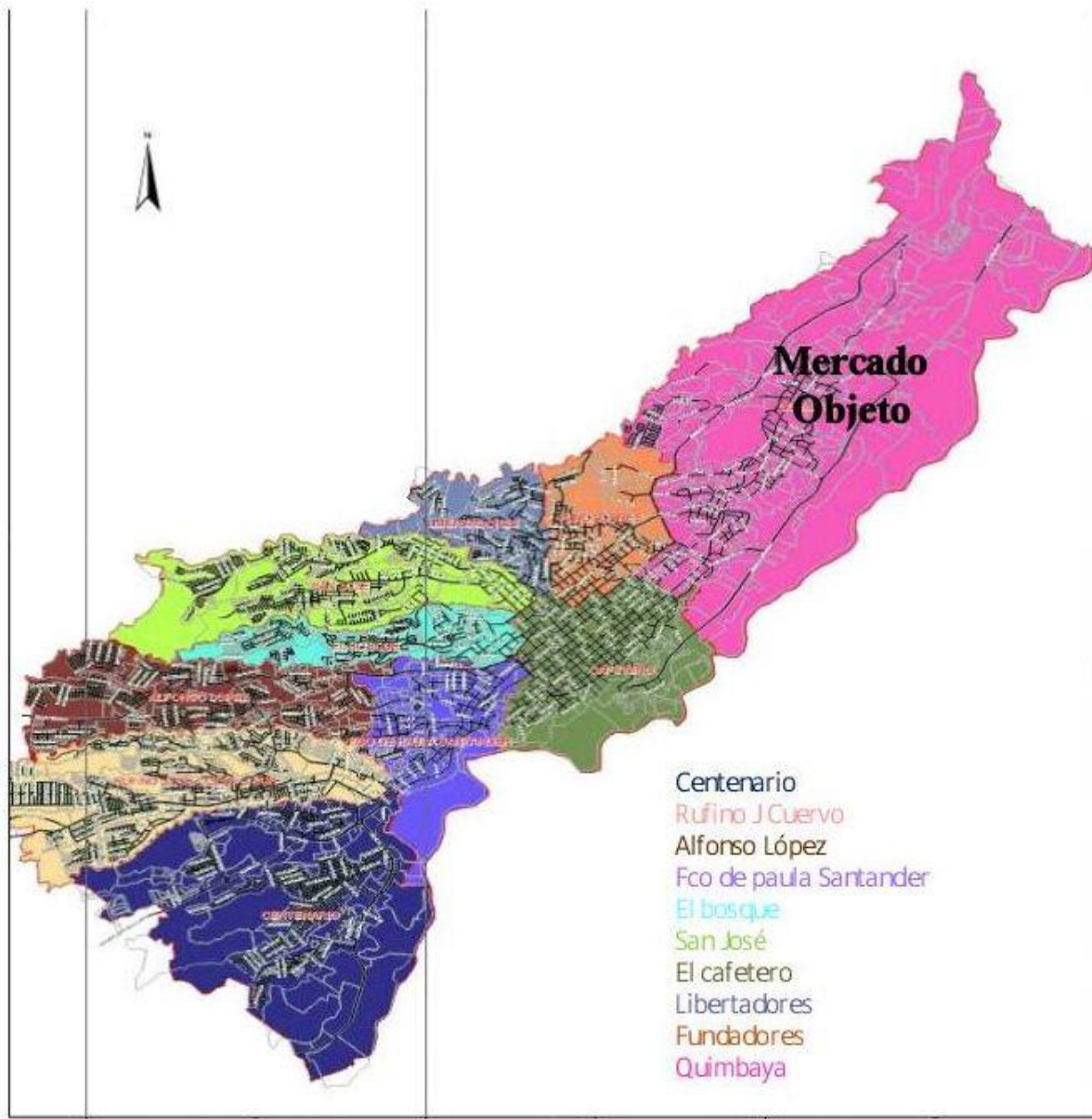


Ilustración 1 Zona urbana municipio de Armenia.

Fuente: Municipio de Armenia

### 3.2.2 *Comportamiento Histórico de la Demanda.*

Anteriormente las personas no tenían muy claro el concepto de Spa, sin embargo éstos han existido hace mucho tiempo, se dice que los antepasados utilizaban las aguas termales por su poder curativo frente a dolencias físicas, con el fin de disminuir el agotamiento y ayudar a mejorar la armonía entre cuerpo y espíritu.

Es por ello que poco a poco este concepto y todo lo que éste abarca, ha tomado cada vez más y más fuerza, ya que las personas desean tener una vida tranquila, y buscan lugares donde se puedan desconectar del mundo exterior.

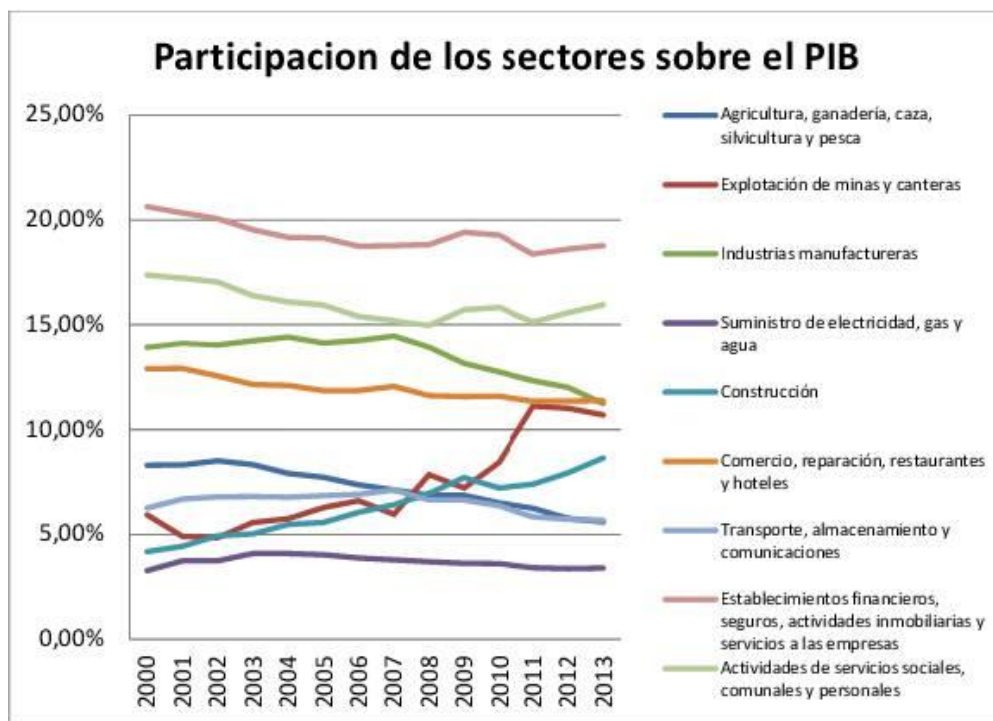
Actualmente, los Spa se encuentran en una tendencia de crecimiento, debido a que las personas son bastante preocupadas por su aspecto físico, y por sentirse bien consigo mismo; se puede decir que el auge de los Spa lleva poco tiempo, ya que los jóvenes están creciendo en un entorno donde la belleza se ha vuelto fundamental, dado a lo anterior no existen muchos datos estadísticos sobre este tema.

El término de Spa significa salud por medio del agua, donde se utilizaba del agua para realizar diferentes terapias de relajación y contribuir al mejoramiento de enfermedades, aunque en la actualidad, pocos son los Spa que ofrecen terapias con fines curativos, la mayoría se enfocan solamente a la belleza física.

Debido a lo anterior y analizando la actividad económica a la que pertenece el sector de Spa en Colombia frente a las demás actividades, se encuentra que entre el año 2000 y 2008 ésta actividad sufrió un descenso significativo, tratando de mantenerse hasta el año 2011, y a partir de este último, se ha estimado un crecimiento favorable, donde el sector de Spa y belleza ha tenido una participación importante.

En el siguiente gráfico se observa la participación de los diferentes sectores en relación con el PIB, tomando en cuenta primordialmente la actividad a la que hace participación el estudio objeto.

**Gráfica 5 Participación de los sectores sobre el PIB.**



**Fuente: DANE, Elaborado: UNP**

Debido a lo anterior y según el Estudio General de Medios (EGM) y el TGI (target Group Index), los principales consumidores de productos de estética y belleza se encuentran ubicados en los estratos socioeconómicos 3, 4, 5 y 6, y el rango de las edades oscila entre los 12 años a los 54 años.

Según el presente estudio es mayor el porcentaje de mujeres que adquieren estos productos que el de los hombres, aunque debido a la gran tendencia de cuidado personal que se vive en la sociedad, los hombres con el paso del tiempo han adquirido también esas costumbres.

Es así como en la siguiente tabla se observa el consumo de los productos de belleza por ciudades, teniendo en cuenta que la ciudad de Armenia consume 1.94% sabiendo que éste es un porcentaje significativo, por lo que se puede deducir que la estética y la belleza es un factor fundamental para los Quyabros.

**Tabla 6 Consumo de Productos de Belleza por Ciudad.**

| Ciudad        | Consumo de productos de belleza |
|---------------|---------------------------------|
| Bogotá        | 42.30%                          |
| Cali          | 14.00%                          |
| Medellín      | 13.10%                          |
| Barranquilla  | 7.73%                           |
| Cartagena     | 3.26%                           |
| Bucaramanga   | 3.14%                           |
| Pereira       | 2.74%                           |
| Armenia       | 1.94%                           |
| Cúcuta        | 1.77%                           |
| Manizales     | 1.75%                           |
| Ibagué        | 1.68%                           |
| Santa Marta   | 1.41%                           |
| Pasto         | 1.29%                           |
| Neiva         | 1.28%                           |
| Villavicencio | 1.03%                           |
| Popayán       | 0.99%                           |
| Tunja         | 0.63%                           |

**Fuente: Estudio TGI año 2003**

De lo anterior se concluye que existe un mercado potencial para el sector de Spas, por lo cual es de gran importancia la realización del presente estudio, ya que se observa una oportunidad para el servicio que se pretende ofrecer en el mercado.



### 3.2.3 *Demanda Actual (Análisis de la Tabulación de Datos de Fuentes Primarias).*

En el trabajo de campo desarrollado con el objetivo de determinar la demanda actual del consumo del servicio que se oferta se logró obtener información de suma importancia, lo cual indica que el sector Spa actualmente se encuentra en un auge, ya que cada día éste servicio se está demandando más y más, debido a la preocupación que tienen las personas por mejorar su aspecto físico y así mismo su salud, lo anterior, ratifica que el servicio tendría gran acogida en la región, no solamente por los productos característicos de un Spa, si no, por los tratamientos de terapias alternativas, ya que estos serían el factor diferenciador que tendría el presente estudio.

Para establecer la demanda de consumo que tendrían los servicios propios de un Spa, se utilizó un instrumento, el cual se realizó mediante encuestas la cual fue dirigida a los clientes potenciales los cuales se encuentran ubicados en la ciudad de Armenia, entre los estratos socioeconómicos 3, 4, 5 y 6; La encuesta está compuesta por ocho preguntas, las cuales se aplicaron a 383 personas con edades promedio entre 25 a 54 años en el sector norte de la ciudad de Armenia- Quindío.

Es así como se logró obtener una información significativa en el momento de la aplicación de las encuestas, las cuales se muestran a continuación.

- Al realizar la encuesta a la población objeto de la ciudad de Armenia- Quindío, ésta expresó gran interés en las terapias alternativas como factor innovador del presente estudio.
- Los aspectos más relevantes para las personas en el momento de asistir a un spa son la calidad y la comodidad con un 46% y 34% respectivamente, lo cual genera beneficio para

el presente estudio, ya que éste pretende brindar los factores ya mencionados buscando siempre la satisfacción de las personas.

- Al momento de la población elegir el servicio que les gustaría encontrar en un spa, se presentaron resultados cercanos entre los servicios, lo anterior debido a que para las personas cada uno de los servicios de un spa son significativos porque aporta a su vida, tanto físicamente como moralmente, es así como las terapias alternativas (masajes saludables) obtienen un 25%, seguidamente se encuentran los tratamientos de relajación con un 37%, después los tratamientos corporales con 21% y por último pero no menos importante los tratamientos faciales con un 17%.
- Para las personas de Armenia- Quindío la importancia entre cuerpo y mente es de suma importancia, ya que si se tiene un cuerpo y una mente sana también se tendrá una mejor calidad de vida.
- La mayor frecuencia con la que las personas asistirían a un Spa es quincenalmente con un 60%, y el resto de la muestra expresó asistir semanalmente con un 17% y mensualmente con un 22%, lo que indica que el presente estudio tendría gran acogida en la ciudad de Armenia- Quindío.

Debido a que el sector Spa y las terapias alternativas no cuentan con datos ni antecedentes en el mercado ni en la región, la demanda se proyectará de acuerdo al comportamiento que ha tenido la población en los últimos cinco años, teniendo en cuenta que en el presente estudio se referencia una publicación del departamento administrativo de planeación (ver tabla 2) dónde se demuestra la población que se encuentra en los estratos 3, 4, 5 y 6 pertenecientes al año 2011, es por ello que para la demanda actual se analiza el comportamiento de los cinco años anteriores al

2011, lo cual arroja que la población ha tenido un incremento en un 0.53% y con base a lo anterior se determina la demanda actual de la población.

**Tabla 7 Demanda actual de la población 2016.**

| <b>Demanda Actual de la población 2016</b> |              |                                  |                                    |                                  |
|--|--------------|----------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|
|  | <b>Total</b> | <b>Población Semanal<br/>17%</b> | <b>Población Quincenal<br/>60%</b> | <b>Población Mensual<br/>23%</b> |
| Muestra                                    | 383          | 67                               | 229                                | 87                               |
| <b>Población</b>                           |              |                                  |                                    |                                  |
| Estratos<br>3,4,5,6                        | 150.361      | 25.561                           | 90.217                             | 34.583                           |

**Fuente: Autor**

Con base en la información anterior y teniendo en cuenta que los precios de los paquetes en los diferentes sitios que ofertan los servicios propios de un Spa oscilan entre 60.000 y 120.000 pesos, se analiza que en promedio la población accede a gastar cerca de 90.000 pesos mensuales en los servicios mencionados en el presente estudio, de acuerdo a lo antepuesto se procede a realizar la demanda actual en pesos.

**Tabla 8 Demanda Actual 2016 expresado en servicios.**

| <b>Demanda Actual 2016 expresado en servicios</b> |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <b>Total<br/>anual</b>                            | <b>Servicios anuales<br/>demandados 4 veces al<br/>mes</b> | <b>Servicios anuales<br/>demandados 2 veces al<br/>mes</b> | <b>Servicios anuales<br/>demandados 1 vez al<br/>mes</b> |
| 3.807.132   | 1.226.928  | 2.165.208  | 414.996  |

**Fuente: Ramírez L. (2016)**

Anteriormente se muestra cuantos servicios se demandan anualmente a la población objetivo en el año 2016, lo cual arroja una cifra representativa, con base al estudio de campo realizado se analiza que el servicio más demandado del sector SPA son los tratamientos relajantes con un 37%, después se encuentran las terapias alternativas con un 25%, posteriormente los tratamientos corporales obteniendo el 21% y por último los faciales con un 17% ,es así como se define la demanda actual anual de los servicios mencionados anteriormente, siendo así de 1.408.639,951.783, 799.498 y 647.212 respectivamente.

### *3.2.4 Proyección de la Demanda.*

En la ciudad de Armenia- Quindío actualmente cuenta con 298.197 habitantes según el Dane, y de acuerdo a una proyección realizada por ésta misma entidad en el año 2020 tendrá cerca de 304.218 personas que residen en ésta ciudad. Lo cual es muy significativo para el presente estudio ya que al aumentar la población de la ciudad, también aumentara el mercado objetivo.

Es así como se determina la proyección de la demanda de los próximos cinco años de la población objetivo iniciando con la demanda actual del año 2016 y proyectándola al 2021 esta se hace con base al crecimiento de la población de Armenia, en lo cual se espera que la población objetivo tenga el mismo índice de crecimiento, el cual es de un 0.53%.

**Tabla 9 Proyección de la demanda de Armenia- Quindío.**

| <b>Proyección de la demanda(población)</b> |              |                          |                            |                          |
|--|--------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|
| <b>Población</b>                           |              |                          |                            |                          |
| <b>n</b>                                   | <b>Total</b> | <b>Población Semanal</b> | <b>Población Quincenal</b> | <b>Población Mensual</b> |
| <b>Estratos</b>                            |              | <b>17%</b>               | <b>60%</b>                 | <b>23%</b>               |
| <b>3,4,5,6</b>                             |              |                          |                            |                          |
| 2017                                       | 151.158      | 25.697                   | 90.695                     | 34.766                   |
| 2018                                       | 151.959      | 25.833                   | 91.175                     | 34.951                   |
| 2019                                       | 152.764      | 25.970                   | 91.658                     | 35.136                   |
| 2020                                       | 153.574      | 26.108                   | 92.144                     | 35.322                   |
| 2021                                       | 154.388      | 26.246                   | 92.633                     | 35.509                   |

**Fuente: Dane.**

Es así como a continuación se muestra la proyección de la demanda en servicios anuales los cuales se expresan demandados cuatro veces al mes, dos veces al mes y una vez al mes, respectivamente.

**Tabla 10 Proyección de la Demanda Expresada en Pesos.**

| <b>Proyección de la demanda expresada en servicios</b> |              |  |  |  |
|--|--------------|--|--|--|
| <b>Año</b>   | <b>Total</b> | <b>Servicios anuales demandados 4 veces al mes</b> | <b>Servicios anuales demandados 2 veces al mes</b> | <b>Servicios anuales demandados 1 vez al mes</b> |
| 2017   | 3.827.328    | 1.233.456  | 2.176.680  | 417.192  |
| 2018   | 3.847.596    | 1.239.984  | 2.188.200  | 419.412  |
| 2019   | 3.867.984    | 1.246.560  | 2.199.792  | 421.632  |
| 2020   | 3.888.504    | 1.253.184  | 2.212.456  | 423.864  |
| 2021   | 3.909.108    | 1.259.808  | 2.223.192  | 426.108  |

**Fuente: Ramírez L. (2016)**

De acuerdo a los datos anteriormente expresados se procederá a realizar la proyección de la demanda por servicios.

**Tabla 11 Proyección de la Demanda por Servicios.**

| <b>Año</b> | <b>Servicios Relajantes 37%</b> | <b>Servicios Terapéuticos 25%</b> | <b>Servicios Corporales 21%</b> | <b>Servicios Faciales 17%</b> |
|------------|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
| 2017       | 1.416.111                       | 956.832                           | 803.739                         | 650.646                       |
| 2018       | 1.423.611                       | 961.899                           | 807.995                         | 654.091                       |
| 2019       | 1.431.154                       | 966.996                           | 812.277                         | 657.557                       |
| 2020       | 1.438.746                       | 972.126                           | 816.586                         | 661.046                       |
| 2021       | 1.446.370                       | 977.277                           | 820.913                         | 664.548                       |

**Fuente: Ramírez L. (2016)**

### **3.3 Oferta.**

#### *3.3.1 Características de los Principales Competidores.*

Los competidores mencionados a continuación solamente trabajan estética, en el sector del Quindío existen personas que ofertan el servicio de terapias alternativas, pero no hay un lugar donde se realicen éste tipo de tratamientos.

**CENTRO DE ESTETICA ROSTROS & FIGURAS:** Se encuentra enfocado en la línea de estética hace aproximadamente 25 años en la ciudad de Armenia, es destacado por su experiencia, innovación y su personal altamente calificado, lo cual genera mucha confianza ante la comunidad, Rostros y figuras oferta todo tipo de tratamientos corporales, faciales y de Spa, debido a la comodidad de las personas éste Centro de estética ofrece unos paquetes y asimismo descuentos con más del 50% en paquetes y temporadas seleccionadas

**SPA PIEL CANELA:** Piel Canela es el Spa líder en Armenia, debido a su amplia trayectoria y reconocimiento no solo en la región, si no a nivel nacional, ya que cuenta con más de 16 años de experiencia, éste Spa ofrece servicios especializados en el cuidado corporal y todo lo relacionado con los centros de estética acompañado de la mejor tecnología para así suplir las necesidades de los clientes.

**ROSTROS SPA:** Éste centro de estética, es uno de los más distinguidos en la región, principalmente porque ha sido reconocido por su maquinaria de punta y por ofrecer los servicios comunes de todo Spa como lo son: tratamientos faciales, tratamientos corporales, medicina estética y ofrece Spa y relajación para todas las edades, incluyendo niños.

**CENTRO DE ESTETICA Y BRONCEADO SOL Y BELLEZA:** Con el transcurrir del tiempo, Sol y Belleza ha ido incursionando en el mercado de los Spa, obteniendo así reconocimiento de la marca en el sector, contando con personal calificado para los diferentes servicios que oferta, como lo son: tratamientos faciales, corporales, de estética, y este centro cuenta con un factor importante que son tratamientos para el estrés debido a toda la problemática que afronta la sociedad en la actualidad.

Es así como se presenta a continuación la información necesaria de cada uno de los Spa anteriormente mencionados.

**Tabla 12 Características Competencia.**

| <b>SPA</b>                                   | <b>UBICACIÓN</b>               | <b>Teléfono</b> |
|--|--------------------------------|-----------------|
| Centro de estética Rostros & Figuras         | CI 14 N 12-25 Armenia- Quindío | 749 75 98       |
| Spa Piel Canela                              | Calle 3 norte No. 17-57        | 747 54 09       |
| Rostros Spa                                  | CI 3 N 13-116                  | 746 4791        |
| Centro de estética y bronceado Sol y Belleza | CI 22 N 15-07                  | 7498460         |

**Fuente: Ramírez L. (2016)**

De acuerdo a lo anterior se concluye que presente estudio de factibilidad se localizará, en un sector muy competitivo, los cuales ya se encuentran posicionados en la región, aunque se observa algo positivo, y es que de la competencia mencionada anteriormente ninguno oferta las terapias alternativas, lo cual efectivamente es un factor innovador en el sector.

### *3.3.2 Tipo de Mercado.*

La actividad que se pretende desarrollar se encuentra ubicado en un mercado oligopolista, ya que en la ciudad de Armenia no hay un sitio donde presten los servicios de terapias alternativas y de competencia perfecta en cuanto a los servicios comunes de un Spa, debido a la cantidad de empresas que ofertan este servicio, tanto a nivel regional como nacional.

### *3.3.3 Análisis de Proveedores y Régimen del Mercado de Insumo.*

En el mercado existen proveedores que tienen la capacidad de suministrar la materia prima y los insumos requeridos tanto para las terapias alternativas, como para los diferentes tratamientos del sector spa, cabe anotar que en el momento de la obtención de la materia prima necesaria para los diferentes servicios ofertados, se encuentra ante una competencia oligopolista frente a la compra de los productos necesarios para los diferentes masajes tanto del sector spa como terapias alternativas, tales como esencias, cremas, aceites, exfoliantes, entre otros, ya que la cantidad de proveedores para éstos insumos son pocos lo que dificulta la obtención de ésta materia prima, y para el kit de ropa desechable, éste se encuentra en una competencia perfecta,



puesto que existe una amplia variedad de proveedores, lo cual favorece al plan de estudio, ya que es fácil la compra de dicho producto.

A continuación se presentan los proveedores que existen en el mercado actualmente.

**Tabla 13 Proveedores de Materias Prima.**

| NOMBRE EMPRESA         | DIRECCIÓN   | SERVICIO PRESTADO   |
|------------------------|---|---|
| Belleza express s.a    | cl.36 # 134-201 km. 6 vía<br>Cali - Jamundí                                     | Línea de productos: facial femenino, Cuidado Corporal, protección solar y cuidado facial masculino. A través de marcas como: Renewal, Sun pro, depilex. |
| Translateur kahn & cia | Cali- Colombia  | Línea de productos corporales y faciales a través de la marca Dagget & Ramsdell   |
| Natuaroma              | Finca San Pedro - Vereda San Juan Vía Chagualá , - Salento<br>Armenia - Quindío | Aceites esenciales  |
| Aral thel              | Km. 3 Vía Armenia a Calarcá, Paraje Alto del Río Calarcá – Quindío              | Productos naturales   |
| Todo estética s.a      | Carrera 13 No. 15N - 20 Local 103. Armenia- Quindío                             | Productos cosméticos (Dermclar), Todos los productos necesarios para el Spa.  |

**Fuente: Ramírez L. (2016)**

### 3.3.4 *Proyección de la Oferta (Histórico, Actual y Futuro).*

Teniendo en cuenta que el Sector Spa actualmente en Colombia no cuenta con mucha información documentada, y que en el país muchos establecimientos se otorgan dichos nombres, cuando en realidad no ofertan el servicio de forma correcta, también cabe resaltar que los Spa más prestigiosos del país y que realmente brindan un servicio de salud y bienestar se encuentran en Bogotá y Cartagena, Sin embargo por medio del estudio de campo y de la observación realizada a dicho sector puede expresarse que el sector Spa ha venido creciendo en el país y en la región.

Con base en la información anterior se puede decir que la proyección de la oferta en el sector Spa es creciente tanto a nivel nacional como regional, de acuerdo a la cantidad de Spa que se encuentran en la actualidad, y que debido al gran interés que están teniendo las personas sobre los temas de belleza y cuidado personal, se puede inferir que en un futuro la oferta aumentará más.

Teniendo en cuenta la dificultad que se presenta al conocer el número de servicios ofertados por la competencia actual de estética, se asume una demanda insatisfecha debido a los datos arrojados anteriormente y de los locales existentes.

Cabe anotar que la proyección anterior se puede concluir que la demanda anual referente a los servicios ofertados en el actual estudio, se encontrará en auge en los años futuros, lo cual es demasiado beneficioso para el estudio objeto.

### **3.4 Análisis de Precio.**

#### *3.4.1 Determinación del Precio Promedio.*

En el momento de estructurar los precios para los diferentes servicios que se ofertan, es necesario tener en cuenta los precios actuales que maneja la competencia con el fin de también ser competitivo en precios, lo anterior debido a que si los precios establecidos en el presente estudio son muy superiores a los lugares dedicados a esta actividad, no se va a tener la demanda esperada.

De acuerdo con el trabajo de campo desarrollado el 41% de las personas encuestadas estarían dispuestos a pagar entre \$140.000 y \$200.000 por un tratamiento para la salud, el 50% entre \$81.000 y \$140.000 por un tratamiento estético, el 49% por un tratamiento facial entre \$20.000 y \$80.000 y el 47% entre \$81.000 y \$140.000 por un tratamiento de relajación.

De igual manera a continuación se observarán los precios promedio que maneja el mercado:

**Tabla 14 Precios tratamientos de Spa.**

| Tratamiento         | Contenido   | Precio    |
|---------------------|---|-----------|
| Spa de dos horas    | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Exfoliación corporal</li> <li>✓ Chocolaterapia</li> <li>✓ Masaje relajante</li> </ul>  | \$68.000  |
| Spa de tres horas   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Exfoliación corporal</li> <li>✓ Chocolaterapia</li> <li>✓ Masaje relajante</li> <li>✓ Hidratación facial</li> </ul>  | \$135.000 |
| Spa de cuatro horas | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ exfoliación corporal</li> <li>✓ Chocolaterapia</li> <li>✓ Masaje relajante</li> <li>✓ Hidratación facial</li> <li>✓ Hidratación de manos y pies</li> <li>✓ Jacuzzi</li> <li>✓ Frutas con helado</li> </ul> | \$180.000 |

**Fuente: Ramírez L. (2016)**

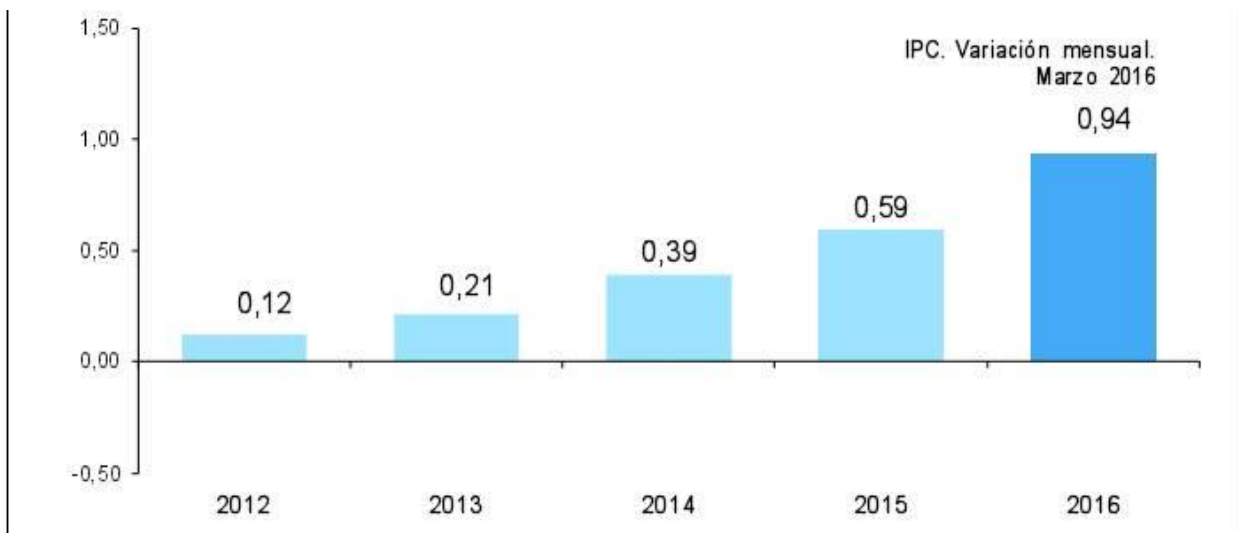
### 3.4.2 *Análisis Histórico – Proyección de Precio.*

En el presente estudio con énfasis en el sector Spa se ha podido analizar que el precio de estos tipos de servicios han sido muy similares en los últimos años, lo anterior se afirma de acuerdo a la observación detallada que se ha hecho de la competencia, teniendo en cuenta que los precios de los paquetes más comunes en los diferentes Spa oscilan entre 60.000 y 120.000, de igual forma para que este estudio tenga una factibilidad el precio de los paquetes serán de:

- Paquete 1: (Jacuzzi y turco, chocolaterapia, Limpieza de piel, masajes de relajación)
- Paquete 2: (masajes adelgazantes, hidratación facial e hidratación de manos y pies, Ultrasonido, tratamiento para manchas)
- Paquete 3 (masaje terapéutico, masaje holístico, Jacuzzi, radiofrecuencia facial).

Teniendo en cuenta lo anterior, es posible afirmar que los precios que se estipulan en los diferentes Spa son de acuerdo al índice de precios al consumidor e incrementan debido a la variación que en éste se presente. Observar la siguiente gráfica.

**Gráfica 6 Variación mensual IPC.**



**Fuente: (Dane, 2016)**

Es así como en marzo del presente año la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) fue de 0,94%, teniendo en cuenta que ésta tasa es superior a la registrada en marzo de 2015 en 0,35 puntos porcentuales.

### **3.5 Comercialización y Distribución del Producto.**

#### *3.5.1 Descripción de los Canales de Comercialización Existentes.*

Teniendo en cuenta los diferentes canales de comercialización que existen en el mercado, el más acorde con el presente estudio es:

- Canal directo: En éste canal no se cuenta con ningún tipo de intermediario, ya que en el trabajo de grado desarrollado, los clientes cuentan con un único lugar de prestación del servicio, ya que es necesario contar con un espacio que tenga las características necesarias para ofrecer un servicio de calidad.
- La principal ventaja de éste canal es que al no tener ningún tipo de intermediarios y ser realizado directamente por el propietario, éste se encargará de ofrecer un servicio de alta calidad y por ende lograr el posicionamiento en el mercado, por tal razón no se presentara ningún tipo de distorsión de la información ni en el costo de ventas.
- Al ser un canal directo se presenta una desventaja y es que la prestación del servicio depende de un solo canal, y con esto, se puede ver afectado el volumen de ventas.

#### *3.5.2 Descripción Operativa del Canal de Comercialización Seleccionado.*

El canal de distribución escogido para el presente estudio, es el canal directo, por los factores anteriormente mencionados, ya que el servicio que se va a ofertar también es directo, debido a que ya que el cliente llegará al local donde se prestaran los diferentes servicios.

Dicho canal se va a intensificar en el mercado objetivo con las diferentes estrategias de reconocimiento, sin embargo se va a tener en cuenta un mercado institucional, como lo son las empresas públicas y privadas para que de esta manera se aumente la demanda y no se dependa de un solo mercado.

### 3.5.3 *Mecanismos de Promoción y Publicidad.*

Para el estudio actual la promoción y la publicidad es de gran importancia, y es por ello que se hace necesario definir estrategias las cuales permitan un mayor acceso de la población con los servicios ofertados, logrando así que las personas se familiaricen con los servicios y confíen en ellos y de ésta manera se conviertan en clientes potenciales, lo anterior con el objetivo de alcanzar un posicionamiento en la región.

Es por ello que se deben desarrollar diferentes estrategias como:

- Estrategias publicitarias: Considerando que esta estrategia es quizás una de las más importantes, en este aspecto se tendrán en cuenta factores como: volantes, prensa, afiches, radio, entre otros, los cuales ayuden a incursionar el producto en el mercado.
- Estrategias de comunicación: Las estrategias de comunicación son de gran importancia ya que de ellas depende en gran parte la demanda que va a tener los servicios ofertados, como estrategias de comunicación más efectivas se tienen: la creación de una página web donde se pueda brindar información detallada de cada tratamiento, vallas, plegables, entre otros.
- Estrategias de servicio: Él realizar correctamente estas estrategias, permite que las personas tomen la decisión de acceder a los servicios mencionados en éste estudio, ya

que dependiendo del trato que tengan los operarios con los clientes inciden en que éstos se conviertan en clientes fieles.

También es importante resolver oportunamente las quejas presentadas de las personas, ya que las soluciones rápidas satisfacen al cliente y permite ahorrar dinero a largo plazo.



## **4. CAPITULO IV: ESTUDIO TÉCNICO**

### **4.1 Tamaño del Proyecto.**

#### *4.1.1 Capacidad del Proyecto.*

Para determinar el tamaño del proyecto es de suma importancia identificar la materia prima requerida para cada uno de los servicios ofertados, teniendo en cuenta la facilidad para acceder a ella y la duración de cada uno de los servicios expuestos en el presente estudio.

### **4.2 Capacidad Diseñada e Instalada.**

Para el presente estudio de factibilidad la maquinaria con la que inicialmente se contará podrá ser utilizada por dos operarios, quienes trabajarán 12 horas realizando 12 paquetes diarios los dos con una duración de 2 horas cada uno incluidos su tiempo de ocio y laborando 26 días al mes, es así como se tendrá la capacidad de realizar 312 paquetes mensuales.

### **4.3 Capacidad Utilizada.**

Teniendo en cuenta que el presente estudio tiene una competencia fuerte y posicionada en la región, donde también se prevé la limitación de materia prima por parte de los proveedores se estima que utilizará el 70% de la capacidad diseñada e instalada.

#### *4.3.1 Factores Condicionantes del Tamaño del Proyecto.*

En la determinación de los factores que condicionan el tamaño de dicho estudio se deben de tener en cuenta algunos aspectos como lo son la obtención de la materia prima, ya que los proveedores locales son limitados, y por tal motivo se pueden presentar dificultades en la realización de los servicios.

Para la ejecución del trabajo de grado, el factor más relevante es el financiero ya que se prevé la compra de la maquinaria necesaria para los diferentes servicios ofertados, los gastos del local y el inventario de la materia prima, debido a lo mencionado anteriormente es de suma importancia contar con un apoyo financiero que permita la realización de dicho estudio.

#### *4.3.2 Programa de Producción.*

Se contará con tratamientos corporales, faciales, de Spa, relajación y terapias alternativas, dentro de cada uno de ellos se encuentran otros tipos de servicios, y para realizar una estimación adecuada de la producción se realizará por medio de los tratamientos a ofertar, para lo cual se pretende realizar 312 tratamientos mensuales, los cuales son proyectados según la capacidad

utilizada, teniendo en cuenta que inicialmente se utilizará el 70% de la capacidad y éste tendrá un incremento hasta el 100% en el último año.

**Tabla 15 Programa de Producción en Servicios.**

| Año  | Tratamientos anuales | Tratamientos relajantes 37% | Terapias alternativas 25% | Tratamientos corporales 21% | Tratamientos faciales 17% |
|------|----------------------|-----------------------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------|
| 2017 | 2.621                | 970                         | 655                       | 550                         | 446                       |
| 2018 | 2.995                | 1.108                       | 749                       | 629                         | 509                       |
| 2019 | 2.995                | 1.108                       | 749                       | 629                         | 509                       |
| 2020 | 3.744                | 1.385                       | 936                       | 786                         | 636                       |
| 2021 | 3.744                | 1.385                       | 936                       | 786                         | 636                       |

**Fuente: Ramírez L. (2016)**

La proyección anterior nos muestra que en cinco años se tendrá un total de 3.744 tratamientos realizados anualmente, teniendo en cuenta que para dicho año es necesario tener un operario más, ya que la demanda será superior, lo que significa que el estudio tendrá gran acogida ya que la demanda aumentará representativamente.

Con el anterior programa de producción se pretende satisfacer la demanda y también es necesario ejecutar correctamente dicho plan para que de esta manera se den cumplimiento de los objetivos esperados.

#### *4.3.3 Conclusión sobre el Tamaño de la Planta.*

Teniendo en cuenta que el tamaño de la planta debe de cubrir la capacidad diseñada y las diferentes áreas que se requieren para la elaboración de los diferentes tratamientos, como lo son,

área administrativa, recepción y zonas necesarias para cada tratamiento, es por ello que para un funcionamiento adecuado el tamaño del local debe de ser de 144m<sup>2</sup> aproximadamente.

#### **4.4 Localización del Proyecto.**

##### *4.4.1 Macro Localización.*

El presente estudio de factibilidad estará ubicado en La república de Colombia en el departamento del Quindío, específicamente en la ciudad de Armenia.

Teniendo en cuenta que Colombia se ubica en el noroeste de América del sur, al norte limita con panamá y el mar caribe, en el oriente circunscribe con Venezuela y Brasil, por el sur limita con Perú y Ecuador, y por el occidente con el océano pacífico (Subgerencia Cultural del Banco de la República, 2015).

El departamento del Quindío es uno de los más pequeños del país, sus actividades económicas son los cultivos del café y las fincas con fines turísticos, y se encuentra compuesto por 12 municipios, entre ellos Armenia, éste, es conocido popularmente como “La ciudad milagro de Colombia” debido a que ha tenido un desarrollo evolucionado.

Es importante mencionar que la ciudad de Armenia Quindío tiene como actividad económica principal el comercio, la agricultura, la prestación de bienes y servicios, lo cual favorece al presente estudio, debido que éste se encuentra dentro de las actividades vitales para la región, lo que quiere decir que el sector de servicios tiene una demanda significativa, Armenia se encuentra

ubicada entre las 3 ciudades más grandes del país que son, Bogotá, Medellín y Cali.

(Quindio.travel, s.f.). Ver la siguiente imagen



**Ilustración 2** Mapa del Quindío y localización de Armenia

**Fuente:** wikipedia.org

#### 4.4.2 *Micro Localización.*

El presente estudio de factibilidad debido a las características anteriormente mencionadas tendrá ubicación en la ciudad de Armenia- Quindío, teniendo en cuenta que ésta ciudad se

encuentra dividida en 10 comunas y que en la comuna dónde más se concentran personas de estratos socioeconómicos 3, 4, 5 y 6 es la numero 10.

Debido a lo anterior se plantean tres lugares posibles donde puede estar ubicado el local, teniendo en cuenta que un Spa debe de localizarse en un lugar tranquilo, ya que se pretende que las personas que accedan a éste además de gozar de los diferentes servicios ofertados, puedan encontrar una paz interior y se puedan aislar de las preocupaciones diarias.

Teniendo en cuenta lo anterior se procede a realizar la calificación de las alternativas para la ubicación de la empresa. Ver tabla

- Opción 1 se ubica en la avenida centenario
- Opción 2 se ubica en sector norte Armenia (comuna 10)
- Opción 3 se ubica vía Armenia- Pereira

**Tabla 16 Calificación de las Alternativas de Ubicación.**

| FACTORES DE LOCALIZACION  | PUNTAJE | OPCION | OPCION | OPCION |
|---|---------|--------|--------|--------|
|   |         | 1      | 2      | 3      |
| <b>SERVICIO DE AGUA</b>   | 100     | 80     | 80     | 60     |
| <b>SERVICIO DE ENERGÍA</b>  | 100     | 90     | 80     | 70     |
| <b>SERVICIO DE COMUNICACIONES</b>   | 80      | 75     | 70     | 65     |
| <b>FACILIDAD TRANSPORTE POR<br/>CARRETERA</b>   | 90      | 80     | 70     | 50     |
| <b>EFFECTOS DEL PROCESO SOBRE EL<br/>MEDIO AMBIENTE (OLOR, RUIDO,<br/>HUMO, POLVO, VIBRACIÓN)</b> | 70      | 60     | 50     | 60     |
| <b>SEGURIDAD</b>  | 60      | 50     | 40     | 50     |
| <b>TOTAL</b>  | 500     | 435    | 390    | 355    |

**Fuente: (Gestión de Proyectos Juan José Miranda)**

Después de realizar un análisis de las tres alternativas de ubicación, y teniendo en cuenta los factores más importantes para la ubicación del local, se concluye que la mejor opción de localización es la primera, puesto que cuenta con varios criterios como servicios públicos, la seguridad, facilidad de transporte, y una tranquilidad necesaria para la satisfacción de la población.

## 4.5 Ingeniería del Proyecto.

### 4.5.1 Descripción Técnico del Servicio.

A continuación se presenta la descripción técnica del servicio desarrollado en el Centro de Spa y salud alternativo.

**Tabla 17 Ficha Técnica del Servicio.**

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| Nombre del servicio           | Masajes corporales, faciales, relajantes y terapéuticos  |
| Descripción del servicio      | Diversos masajes, teniendo en cuenta que los masajes son la actividad de frotar diferentes partes del cuerpo con fines terapéuticos, estéticos, entre otros. Cabe anotar que los tratamientos relajantes se pueden brindar a los usuarios de manera separada, o en los paquetes diseñados, éstos duran de acuerdo al paquete seleccionado.   |
| Usuarios                      | Hombres y mujeres entre – y ... años de edad, preocupados por su aspecto físico o por el mejoramiento de su salud,   |
| Pasos a seguir por el usuario | <p>Pasos a seguir usuario servicios básicos Spa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Programación de la cita</li> <li>✓ Organización de planta física y maquinaria</li> <li>✓ Llegada del cliente</li> <li>✓ Asignación de vestier y llaves para guardar objetos personales.</li> <li>✓ Realización de procedimiento</li> <li>✓ Pago del servicio</li> </ul> <p>Pasos a seguir usuario terapias alternativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programación de la cita</li> <li>• Llegada del cliente</li> <li>• Evaluación del cliente</li> <li>• Identificación de servicios necesarios</li> <li>• Organización de los requerimientos necesarios para dicho servicio.</li> <li>• Asignación de vestier y llaves para guardar objetos</li> </ul> |



personales.

- Realización de procedimiento.
- Evaluación de la evolución.

---

|   |  |
|---|--|
| Necesidades y expectativas de los usuarios. | Las necesidades y expectativas de los usuarios es encontrar un lugar donde se puedan olvidar de la vida cotidiana, y dónde también puedan obtener diferentes tratamientos para mejorar tanto su apariencia física como su salud. |
| Puntos de control                           | Para conocer sobre la calidad de los servicios que se están prestando es necesario tener un buzón de sugerencia, donde las personas puedan expresar sus inconformidades con el servicio brindado.                                |
| Requisitos de oportunidad                   | Los horarios que se manejaran son:<br><br>Martes- Viernes: 8:00 am a 7: 00 pm<br><br>Sábados y domingos:<br><br><b>Fuente: Ramírez L. (2016)</b>   |

---

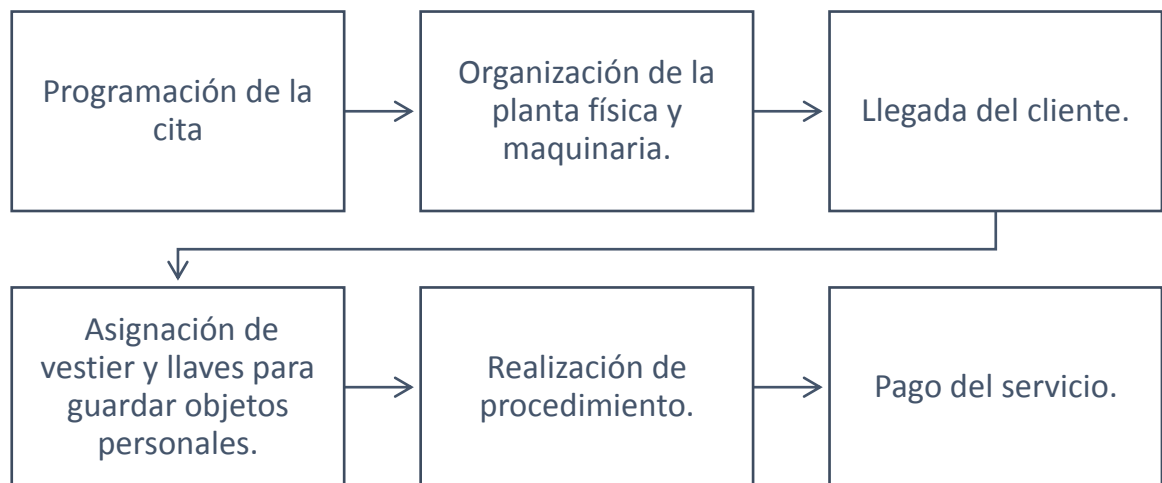
#### 4.5.2 *Análisis del Proceso de Producción.*

La prestación de los servicios básicos de un Spa tendrá el siguiente proceso:

- Programación de la cita
- Organización de planta física y maquinaria
- Llegada del cliente
- Asignación de vestier y llaves para guardar objetos personales.
- Realización de procedimiento
- Pago del servicio

Para realizar los diferentes servicios básicos de un Spa es necesario tener en cuenta los seis pasos anteriores, dónde inicialmente se programa una cita para tener organizado la planta física y la maquinaria necesaria para los procedimientos expuestos por el cliente, para que así se pueda brindar un excelente servicio y de calidad a los usuarios, después se procede a la asignación de llaves para realizar el cambio de la ropa necesaria para los tratamientos y por último se realiza el pago del servicio.

**Gráfica 7 Diagrama de flujo de servicios básicos de un Spa.**



**Fuente: Ramírez L. (2016)**

El servicio de terapias alternativas tiene el siguiente proceso:

- Programación de la cita
- Llegada del cliente
- Evaluación del cliente
- Identificación de servicios necesarios

- Organización de los requerimientos necesarios para dicho servicio.
- Asignación de vestier y llaves para guardar objetos personales.
- Realización de procedimiento.
- Evaluación de la evolución.

En cuanto a las terapias alternativas, éstas se realizan mediante 8 pasos, dónde después de programar la cita en el Spa y de la llegada del cliente, es necesario la evaluación que realiza la fisioterapeuta a los usuarios y así determinar qué tipo de terapias son las adecuadas para cada personas, después se procede al cambio de ropa y a la realización del procedimiento, posteriormente, se realiza evaluación de la evolución que tenga el usuario.

**Gráfica 8 Diagrama de flujo terapias alternativas.**



**Fuente: Ramírez L. (2016)**

4.5.3 *Listado de Equipos, Maquinaria, Herramientas, Muebles, Enseres para la Operación.*

**Tabla 18 Maquinaria y Herramientas.**

| DETALLE                             | CANTIDAD | COSTO UNITARIO | COSTO TOTAL        |
|-------------------------------------|----------|----------------|--------------------|
| Lámpara con lupa                    | 2        | \$170.000      | \$340.000          |
| Masajeador electrónico              | 2        | \$150.000      | \$300.000          |
| Jacuzzi                             | 1        | \$1.650.000    | \$1.650.000        |
| Biogym                              | 1        | \$600.000      | \$600.000          |
| Piedras para masajes                | 1        | \$110.000      | \$110.000          |
| Esterilizador                       | 1        | \$190.000      | \$190.000          |
| Termoterapia                        | 1        | \$1.500.000    | \$1.500.000        |
| Presoterapia                        | 1        | \$1.190.000    | \$1.190.000        |
| Calentador profesional para piedras | 1        | \$178.000      | \$178.000          |
| Rodillo bocelado de bambú           | 2        | \$28.400       | \$56.800           |
| <b>TOTAL</b>                        |          |                | <b>\$5.936.800</b> |

**Tabla 19 Muebles y Enseres.**

| DETALLE                    | CANTIDAD | COSTO UNITARIO | COSTO TOTAL      |
|----------------------------|----------|----------------|------------------|
| Televisor                  | 1        | \$900.000      | \$900.000        |
| Teatro en casa             | 1        | \$600.000      | \$600.000        |
| Sofá                       | 1        | \$700.000      | \$700.000        |
| Mesa decorativa            | 1        | \$140.000      | \$140.000        |
| Sillas oficina             | 2        | \$84.000       | \$168.000        |
| Escritorio                 | 2        | \$495.000      | \$990.000        |
| Soporte Tv                 | 1        | \$50.000       | \$50.000         |
| Sillas rimax               | 5        | \$15.000       | \$75.000         |
| Camillas                   | 8        | \$400.000      | \$3.200.000      |
| Cortinas                   | 6        | \$30.000       | \$180.000        |
| Toallas                    | 30       | \$15.000       | \$450.000        |
| Almohadas                  | 16       | \$11.000       | \$176.000        |
| Fundas almohadas y sábanas | 16       | \$18.000       | \$288.000        |
| Estantería                 | 2        | \$150.000      | \$300.000        |
| Extintor                   | 5        | \$70.000       | \$350.000        |
| <b>TOTAL</b>               |          |                | <b>\$8567000</b> |

Fuente: Ramírez L. (2016)

**Tabla 20 Equipos.**

| <b>DETALLE</b>    | <b>DESCRIPCIONES</b>                                | <b>CANTIDAD</b> | <b>COSTO UNITARIO</b> | <b>COSTO TOTAL</b> |
|-------------------|---|-----------------|-----------------------|--------------------|
| <b>Computador</b> | All In One HP 20-R124la Win10 HP                    | 2               | \$1.149.900           | \$2.299.800        |
| <b>Teléfono</b>   | Teléfono Inalámbrico Panasonic Kx-tgc220lab         | 2               | \$103.950             | \$207.900          |
| <b>Impresora</b>  | Canon E461 Multifuncional Wifi + Sistema De Recarga | 1               | \$228.999             | \$228.999          |
| <b>Total</b>      |   |                 |                       | \$ 2.736.699       |

4.5.4 Descripción de la Materia Prima e Insumos.

**Tabla 21 Tratamientos Faciales.**

| TRTAMIENTOS FACIALES    |          |             |
|-------------------------|----------|-------------|
| MATERIA PRIMA E INSUMOS | PRECIO   | DESCRIPCIÓN |
| Gel                     | \$73.000 | 1L          |
| Crema                   | \$89.000 | 1KL         |
| Exfoliante              | \$96.000 | 1KL         |
| Desmaquillantes         | \$90.000 | 1L          |

**Tabla 22 Tratamientos Corporales.**

| TRATAMIENTOS CORPORALES |          |             |
|-------------------------|----------|-------------|
| MATERIA PRIMA E INSUMOS | PRECIO   | DESCRIPCIÓN |
| Gel                     | \$73.000 | 1L          |
| Chocolate               | \$17.000 | 1KL         |
| Aceite de chocolate     | \$82.000 | 1L          |
| Aceites                 | \$27.000 | 1L          |

**Tabla 23 Tratamientos Relajantes.**

TRATAMIENTOS RELAJANTES

| MATERIA PRIMA E | PRECIO    | DESCRIPCIÓN |
|-----------------|-----------|-------------|
| INSUMOS         |           |             |
| Kit de piedras  | \$46.000  | 9 PIEDRAS   |
| Aceite          | \$27.000  | 1L          |
| Aceite de bambú | \$110.000 | 1L          |

**Tabla 24 Terapias Alternativas.**

TERAPIAS ALTERNATIVAS

| MATERIA PRIMA         | PRECIO    | DESCRIPCIÓN |
|-----------------------|-----------|-------------|
| INSUMOS               |           |             |
| Kit de piedras        | \$46.000  | 9 PIEDRAS   |
| Aceite de albaricoque | \$290.000 | 1L          |
| Aceite                | \$27.000  | 1L          |

4.5.5 Distribución de Planta (o de las diferentes áreas en local - aproximación).



Ilustración 3 Distribución de Planta.

Fuente: Ramírez L. 2016



## **5. CAPITULO V: ESTUDIO DE LA ORGANIZACIÓN, ASPECTOS LEGALES Y AMBIENTALES DEL PROYECTO**

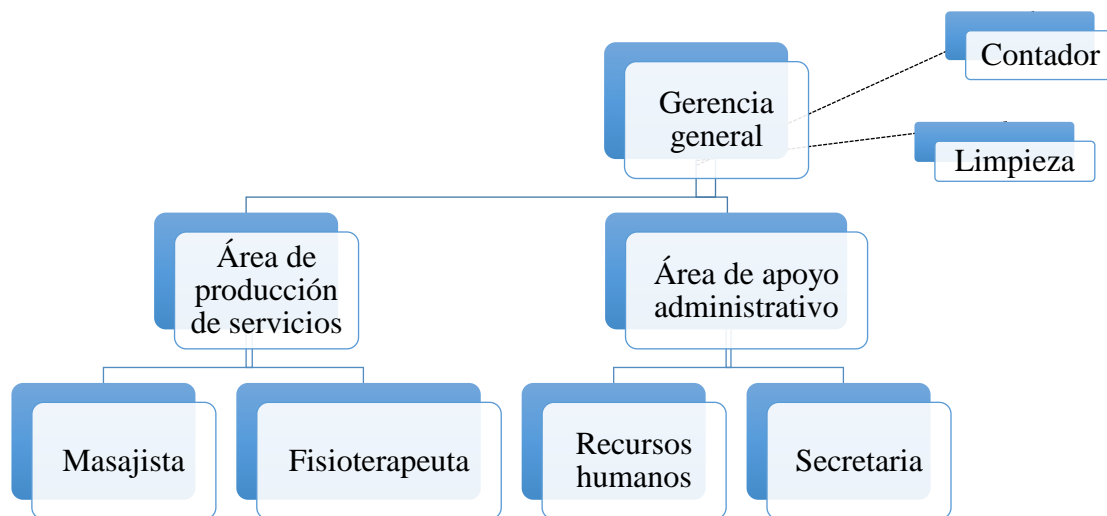
### **5.1 Organización de la Empresa.**

Es de gran importancia definir la estructura organizacional de la empresa, ya que en éste proceso se determina el organigrama, los manuales de procesos, procedimientos y funciones, para que cada una de las personas tenga muy claro sus ocupaciones, también se definen los aspectos legales, teniendo en cuenta allí la normatividad que rige el actual estudio, la figura jurídica, la constitución formal, las obligaciones tributarias y los temas relacionados con el contrato laboral, y por último se mencionarán los aspectos ambientales que la empresa deberá tener en cuenta en las actividades a realizar, ya que debe de contribuir positivamente con el medio ambiente.

### 5.1.1 Estructura del Organigrama.

En la siguiente ilustración se puede observar cómo estará constituida la empresa, los jefes inmediatos para cada uno de los operarios y el nivel jerárquico.

**Gráfica 9 Organigrama.**



**Fuente: Ramírez L. (2016)**

Inicialmente la empresa tendrá dos departamentos, el administrativo y el área de producción de los servicios, los cuales trabajarán en sinergia para contribuir al buen funcionamiento de la compañía y que de ésta manera se logren las metas propuestas.

Es relevante conocer los valores, las costumbres y los hábitos de cada uno de los empleados, ya que de esto depende en gran parte el clima organizacional, y debido a lo anterior es de gran importancia que cada colaborador conozca las políticas, los valores y la creencia de la compañía, con el fin saber cómo actuar frente a las normas y conductas establecidas por la organización.

Para la presente empresa será importante cada uno de sus trabajadores, y no se excluirá a ninguno de ellos, por su sexo, raza, creencias o culturas, al contrario se aceptará la libre expresión de los empleados, basándonos en diferentes valores tales como, honestidad, respeto, responsabilidad, tolerancia, compromiso, entre otros.

### *5.1.2 Manual de Procesos y Procedimientos.*

El manual de procesos y procedimientos es necesario para tener un control sobre la organización, ya que permite tener más claridad sobre los diferentes procesos de la empresa y describir cada una de las actividades pertinentes en los procesos.

Los procesos que tendrá la organización se establecerán teniendo en cuenta las funciones de la organización en los ámbitos administrativos, financieros y recursos humanos. Ver la siguiente tabla.

**Tabla 25 Manual de Procesos Y Procedimientos.**

| FUNCIÓN ADMINISTRATIVA   |  |                |  |  |
|--|--|----------------|--|--|
| PROCESO  | PROCEDIMIENTO  | CARGOS         | FUNCIONES  | PERFILES   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planear</li> <li>✓ Organizar</li> <li>✓ Dirigir</li> <li>✓ Controlar</li> </ul> | <p>En el área administrativa el gerente es el encargado de planear las diferentes estrategias y dirigirlas de forma óptima, controlando así todos los procesos de la compañía, para lograr el posicionamiento esperado en la región.</p> | <p>GERENTE</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Encargado de la planificación estratégica de la organización</li> <li>✓ Responsable de generar un buen ambiente laboral entre los empleados.</li> <li>✓ Establecer objetivos y metas para lograr el éxito de la compañía</li> <li>✓ Cumplir adecuadamente con los objetivos.</li> <li>✓ Tomar decisiones</li> <li>✓ Gestionar proveedores acordes para la compañía</li> <li>✓ Realizar gestión financiera y contable</li> <li>✓ Encargado de todas las áreas de la organización.</li> </ul> | <p>Profesional en área administrativa, con conocimientos financieros y contables, teniendo así habilidad en la toma de decisiones.</p> |

Fuente: Ramírez L. (2016)

**Tabla 26 Manual de Procesos Y Procedimientos.**

| FUNCIÓN FINANCIERA   |   |   |  |  |
|--|---|---|--|--|
| PROCESO  | PROCEDIMIENTO   | CARGOS  | FUNCIONES  | PERFILES   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proyecciones presupuesto empresa</li> <li>✓ Proyectos de inversión</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En el área financiera es necesario realizar las proyecciones financieras de la organización, para que de ésta manera se pueda estimar un presupuesto adecuado a cada una de las áreas.</li> <li>✓ Establecer todos los procesos contables de la organización.</li> <li>✓ Realizar evaluación del estado de la compañía para determinar la capacidad de inversión y expansión de ésta.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gerente</li> <li>✓ Contador</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Maximizar valor de la compañía</li> <li>✓ Contribuir en la toma de decisiones, analizando las diferentes opciones desde el ámbito contable.</li> <li>✓ Realizar los registros contables de la empresa.</li> <li>✓ Administrar correctamente los recursos de la empresa.</li> <li>✓ Presentar informes.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gerente: Profesional en área administrativa, con conocimientos financieros y contables, teniendo así habilidad en la toma de decisiones.</li> <li>✓ Contador: Profesional en contaduría con experiencia de 2 años.</li> </ul> |
| FUNCIÓN RECURSOS HUMANOS   |   |   |  |  |
| PROCESO  | PROCEDIMIENTO   | CARGOS  | FUNCIONES  | PERFILES   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestión de calidad</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proceso de reclutamiento.</li> <li>✓ Evaluación del desempeño de los operarios.</li> <li>✓ Valoración de la productividad de los procesos.</li> </ul>  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Definir las actividades laborales del personal.</li> <li>✓ Evaluación del cumplimiento de las labores.</li> <li>✓ Evaluar la funcionalidad de los</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Con habilidades técnicas, humanas y conceptuales para dirigir al personal.</li> </ul>   |

- ✓ Analizar la efectividad de los componentes de prevención y control en toda la producción.
  - ✓ Definición de los cargos.
- procesos.

| FUNCIÓNPRODUCCIÓN SERVICIOS           |  |           |  |   |
|---------------------------------------|--|-----------|--|---|
| PROCESO                               | PROCEDIMIENTO  | CARGOS    | FUNCIONES  | PERFILES                                |
| ✓ Gestión de prestación de servicios. | En el área de producción de los servicios, es necesario definir la manera en la que se prestaran los servicios a la comunidad, teniendo en cuenta los deseos de los clientes, para modificar los procesos que presenten fallas, llevando así un registro de cada una de las sugerencias de los clientes y realizando el servicio de Postventa. | Masajista | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Definir proceso y procedimientos de la prestación del servicio.</li> <li>✓ Establecer cadena de valor de la organización</li> </ul> | Profesional en estética y cosmetología. |

Fuente: Ramírez L. (2016)

5.1.3 *Manual de Funciones.*

**Tabla 27 Manual De Funciones para Cada Cargo de la Empresa.**

| <b>Manual de funciones</b>             |   |
|--|---|
| <b>Nombre del cargo:</b>               | Gerente   |
| <b>Dependencia:</b>                    | Administrativa  |
| <b>Tipo de contrato:</b>               | Contrato laboral  |
| <b>Número de personas en el cargo:</b> | 1   |
| <b>Objetivo:</b>                       | Planear, organizar, dirigir y controlar todos los procesos de la compañía.  |
| <b>Funciones</b>                       |   |
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Velar porque las operaciones y estatutos de la empresa se cumplan.</li><li>✓ Planear y desarrollar metas a corto y largo plazo.</li><li>✓ Tomar decisiones</li><li>✓ Gestionar proveedores acordes para la compañía</li><li>✓ Crear y mantener buenas relaciones con los clientes y proveedores para mantener el buen funcionamiento de la empresa.</li><li>✓ Realizar evaluaciones periódicas para evaluar el cumplimiento de las metas.</li></ul> |
| <b>Perfil del cargo:</b>               | Habilidad para manejar el cambio, asegurando así la competitividad y efectividad a un largo plazo. Plantear abiertamente los conflictos, manejarlos efectivamente en búsqueda de soluciones para optimizar la calidad de las  |

decisiones y la efectividad de la organización.

---

|                   |   |
|-------------------|---|
| <b>Requisitos</b> | <b>Requisitos de formación:</b> Profesional en áreas administrativas.<br><b>Actitudes:</b> Responsable, respetuoso, tolerante, destreza y agilidad mental.<br><b>Ambiente:</b> Oficina<br><b>Riesgo:</b> Mínimo |
|-------------------|---|

---

**Manual de funciones**

---

|  |                         |
|--|-------------------------|
| <b>Nombre del cargo:</b>               | Contador                |
| <b>Dependencia:</b>                    | Administrativa          |
| <b>Tipo de contrato:</b>               | Prestación de servicios |
| <b>Número de personas en el cargo:</b> | 1                       |

---

**Objetivo:**

Llevar los registros contables de la empresa.

---

**Funciones**

---

- ✓ Clasificar, registrar, analizar e interpretar la información financiera del plan de cuentas.
- ✓ Llevar en orden los libros mayores.
- ✓ Preparar y presentar informes sobre la situación financiera de la empresa.
- ✓ Clasificar los estados financieros.
- ✓ Asesorar al gerente en la toma de decisiones.



---

**Perfil del cargo:** Servir de apoyo para que los servicios ejecutivos sean desarrollados adecuada y eficientemente.

---

**Requisitos**

**Requisitos de formación:** Profesional en contaduría pública

**Experiencia:** 1 año

**Aactitudes:** Honesto, responsable, respetuoso, puntualidad, orden, discreción, compromiso, eficaz.

**Responsabilidades adquiridas:** Mantener e informar de los estados financieros de la empresa.

---

### Manual de funciones

---

**Nombre del cargo:** Secretaria

---

**Dependencia:** Recursos humanos

---

**Tipo de contrato:** Contrato laboral

---

**Número de personas en el cargo:** 1

---

**Objetivo:**

Ayudar a llevar un orden de los archivos y documentos de la empresa.

---

### Funciones

- ✓ Recibir, archivar, contestar, enviar, revisar la correspondencia y documentos de la empresa.
- ✓ Controlar la existencia de útiles y papelería para la oficina.
- ✓ Atender las llamadas telefónicas y al público o funcionarios que se presentan a la oficina.

---

|                          |   |
|--------------------------|---|
| <b>Perfil del cargo:</b> | Mantener informado al gerente del estado actual de la empresa, con el fin de llevar una contabilidad clara y precisa. |
|--------------------------|---|

---

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>Requisitos</b> | <b>Requisitos de formación:</b> Técnico, atención al cliente, técnico en sistemas.<br><b>experiencia:</b> 1 años<br><b>Actitudes:</b> Honesto, responsable, respetuoso, tolerante, criterio, autonomía, puntualidad.<br><b>Responsabilidades adquiridas:</b> Recibir y enviar documentos confidenciales de la empresa, garantizando su discreción. |
|-------------------|--|

---

#### Manual de funciones

---

|  |                  |
|--|------------------|
| <b>Nombre del cargo:</b>               | Masajista        |
| <b>Dependencia:</b>                    | Recursos humanos |
| <b>Número de personas en el cargo:</b> | 2                |
| <b>Tipo de contrato:</b>               | Contrato laboral |

**Objetivo:**

Lograr la tranquilidad que el cliente espera

---

**Funciones**

---

- ✓ Preocuparse por el bienestar y aspecto físico de sus clientes.
- ✓ Brindar tranquilidad y confianza a los usuarios.
- ✓ Establecer un ambiente de paz y armonía para que los usuarios lleguen a la máxima relajación.
- ✓ Alcanzar la eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles.

---

**Perfil del cargo:** Mantener organizado su sitio de trabajo para que así los usuarios se sientan en un espacio agradable y tranquilo.

---

**Requisitos** **Requisitos de formación:** Profesional en estética y cosmetología.

**Experiencia:** 1 años

**Aactitudes:** Honesto, responsable, respetuoso, tolerante, emprendedor, puntualidad, orden, compromiso, innovador y capacidad de comunicación.

**Responsabilidades adquiridas:** Mantener al usuario a gusto con sus tratamientos de relajación.

---

**Manual de funciones**

---

---

**Nombre del cargo:** Fisioterapeuta

---

**Dependencia:** Recursos humanos

---

**Tipo de contrato:** Contrato laboral

**Número de personas en el cargo:** 1

---

**Objetivo:**

Disminuir las dolencias de los pacientes por medio del ejercicio terapéutico.

---

**Funciones**

- 
- ✓ Mantener el comportamiento adecuado en cada sesión, con una buena disposición para generar un ambiente agradable y no de tensión.
  - ✓ Motivar al paciente en la realización de las tareas, reforzando las actividades en cada terapia.
  - ✓ Mejorar la circulación, movilidad y relación de los músculos

---

**perfil del cargo:** Llevar a cabo unas muy buenas terapias teniendo en cuenta el problema del paciente y que se sienta tranquilo en cada sesión.

---

**Requisitos**

**Requisitos de formación:** Profesional en terapia física.

**Experiencia:** 2 años

**Actitudes:** Honesto, responsable, respetuoso, tolerante, criterio, puntualidad, orden, compromiso, eficaz.

**Responsabilidades adquiridas:** Mantener un modelo de terapias asertivo para que el paciente aumente su credibilidad en cuanto a eficacia de las técnicas.

---

**Fuente: Ramírez L. (2016)**

#### 5.1.4 *Planta Orgánica Mínima.*

Para el funcionamiento de la empresa es necesario tener 5 personas distribuidas de la siguiente manera:

- Gerente general (1): Las funciones principales del gerente de la compañía son, Planear, organizar, dirigir y controlar los recursos de la empresa. Teniendo en cuenta que además de las funciones administrativas, también será el encargado del departamento de recursos humanos.
- Masajista (2): La función de los masajista será de brindar un servicio agradable a los clientes logrando la tranquilidad y relajación esperada
- Fisioterapeuta (1): Su función es prestar un servicio terapéutico a los usuarios.
- Secretaria (1): La función más relevante es tener en orden todos los archivos y documentos de la empresa.

Contratos por prestación de servicios:

- Contador (1): Tendrá como responsabilidad las labores contables de la empresa y brindara asesoría al gerente en lo referente a las inversiones futuras.
- Operario de mantenimiento y aseo (1): Se hará cargo de la limpieza de las instalaciones y de la maquinaria.

## 5.2 Aspectos Legales.

### 5.2.1 *Figura Jurídica.*

De acuerdo a un análisis previo sobre los diferentes tipos de sociedades, se llega a la conclusión que el más adecuado para el presente estudio es una Sociedad por Acciones Simplificadas (SAS) la cual fue creada en la legislación colombiana por la ley 1258 del 2008, ésta figura jurídica tiene beneficios tributarios y además la suscripción a ella requiere de menos tramites que las demás.

La sociedad por acciones simplificada podrá constituirse por una o varias personas naturales o jurídicas, quienes sólo serán responsables hasta el monto de sus respectivos aportes.

Salvo lo previsto en el artículo 42 de la presente ley, el o los accionistas no serán responsables por las obligaciones laborales, tributarias o de cualquier otra naturaleza en que incurra la sociedad.(Superintendencia de sociedades, s.f.)

La revista Misión Pyme referencia unas ventajas que presenta la sociedad por acciones simplificadas y ellas son:

- Los comerciantes pueden fijar sus propias reglas para su sociedad, es decir, pueden tener estatutos flexibles.
- Puede ser constituida por personas naturales y jurídicas que desarrollen actividades comerciales y civiles, sin importar si son nacionales o extranjeras
- No necesita revisor fiscal, a menos que sus activos sumen más de tres mil salarios mínimos.

- Su creación puede ser por medio de un contrato privado autenticado e inscribiéndose en el registro mercantil de la Cámara de Comercio. Además, se debe diligenciar el Registro Único Empresarial (RUE), el formulario de inscripción en el Registro Único Tributario (RUT), el pago de la matrícula mercantil, el impuesto de registro y los derechos de inscripción.

### 5.2.2 Constitución Formal de la Empresa.

La Sociedad por Acciones Simplificadas como bien está establecido, debe de ser constituida en la cámara de comercio, dicha labor se realizará en la ciudad de Armenia-Quindío, en la cual figurará como representante legal y socio Luisa Fernanda Ramírez Henao

Información de la empresa:

- Razón social:
- Duración de la sociedad: Indefinida
- Actividad económica: Prestación de servicios de Spa y terapias alternativas
- Capital suscrito y pagado: Se definirá con el estudio financiero

**Tabla 28 Información de Socios.**

| <i>Socios</i>                       | <i>Número de identificación</i> | <i>Lugar de residencia</i>               |
|-------------------------------------|---------------------------------|--|
| <i>Luisa Fernanda Ramírez Henao</i> | CC. 1096038174                  | M3 N8 Providencia<br>La Tebaida- Quindío |

### 5.2.3 *Obligaciones Tributarias.*

La puesta en marcha del presente estudio regido bajo la Sociedad por Acciones Simplificadas, tendrá las siguientes obligaciones:

- Impuesto de Renta y Complementarios
- Impuesto al Valor Agregado (IVA)
- Impuesto de Timbre
- Impuesto a los Gravámenes Financieros
- Impuesto al Patrimonio.
- Recaudo anticipado denominado “Retención en la Fuente”.

### 5.2.4 *Marco Legal Institucional.*

Las siguientes disposiciones reglamentarias y jurídicas son vitales para la constitución del presente estudio, también se encuentran las normativas correspondientes a la actividad económica.



**Tabla 29 Normativas.**

| <b>Tipo de Norma</b> | <b>Numero</b> | <b>Fecha</b>         | <b>Emisor</b>                   | <b>Tema</b>  | <b>Contenido</b>  |
|----------------------|---------------|----------------------|---------------------------------|--|---|
| Ley                  | 9             | Enero 24 de 1979     | Congreso de Colombia            | Medidas sanitarias   | Reglamenta las actividades y competencias de la salud pública para asegurar el bienestar de la población.   |
| Ley                  | 711           | Noviembre 30 de 2001 | Congreso de Colombia            | Ocupación de la cosmetología y otras disposiciones en materia de salud estética. | Reglamenta el ejercicio de la cosmetología, como un conjunto de conocimientos, prácticas y actividades de embellecimiento corporal, cuyo ejercicio implica riesgos sociales para la salud humana. |
| Decreto              | 1879          | Mayo 29 de 2008      | Presidente de la republica      | Facultades constitucionales y legales.   | Reglamenta los requisitos documentales exigidos a los establecimientos para la apertura y operación.  |
| Decreto              | 351           | Febrero 19 de 2014   | Presidente de Republica         | Gestión integral de los residuos generados en la atención en salud.              | Reglamenta ambiental y sanitariamente la gestión integral de los residuos generados en la atención en salud.  |
| Resolución           | 2263          | Julio 14 de 2004     | Ministerio de protección social | la Requisitos para la apertura y funcionamiento de centros de estética.          | Reglamenta las condiciones de funcionamiento de los establecimientos para centros de belleza, estética, cosmetología.   |
| Resolución           | 2827          | Agosto 8 de 2006     | Ministerio de protección social | la Manual de bioseguridad para establecimientos con actividades cosméticas.      | Prevención de transmisión de enfermedades, proteger y prevenir impactos nocivos, asegurando que el desarrollo final de todo procedimiento no atente contra la salud.                              |

**Fuente: Ramírez L. (2016)**

### 5.2.5 *Contratación Laboral.*

La contratación del personal será de acuerdo a lo establecido en el organigrama y en el manual de funciones, dónde se especifican los cargos requeridos y el tipo de contrato para cada uno de ellos.

Debido a lo anterior, para los puestos de gerente, secretaria, masajista, fisioterapeuta y operario de mantenimiento y limpieza tendrán un contrato a término fijo, analizando el funcionamiento de la organización y con base a ello realizar renovación de contrato, para el cargo de contador se tendrá un contrato de prestación de servicios, ya que inicialmente no es necesario tener un contador de tiempo completo en la organización.

Es así como se le brindará a los operarios a los cuales la ley exige el pago adecuado de prestaciones sociales y de igual manera es necesario un aviso con 30 días de anticipación en el momento que deseen retirarse de la empresa.

## **5.3 Aspectos Ambientales del Proyecto.**

Teniendo en cuenta que la parte ambiental cada vez ha alcanzado más fuerza, y que cada día se realizan campañas para la preservación del medio ambiente y por disminuir el impacto negativo que causan las organizaciones a él, ya que es deber de todos los ciudadanos velar por el cuidado medioambiental.

Teniendo en cuenta que el presente estudio tiene como principal insumo el agua, y que éste es un bien fundamental para la humanidad, se deben de tener en cuenta algunas

medidas para el ahorro de dicho insumo, asimismo, se implementaran medidas para el cuidado y preservación del medio ambiente, teniendo en cuenta que el centro contará con zonas verdes, también, se establecerán medidas de reciclaje, siendo así coherentes con lo expuesto.

De acuerdo a lo anterior, se debe de tener un área dispuesta para los desechos que debe de ser de forma independiente, efectuando así una adecuada gestión de los residuos sólidos y líquidos que se generen, de acuerdo con la normatividad sanitaria.

## 6. CAPITULO VI: ESTUDIO FINANCIERO

De acuerdo a los resultados obtenidos anteriormente, se procede a realizar el estudio financiero, donde se identifica la inversión necesaria para la implementación del presente estudio, mostrando así los costos y gastos en los que se incurre, ingresos y por último los indicadores más importantes para conocer la viabilidad financiera del estudio.

### 6.1 Presupuesto de Inversión.

#### 6.1.1 *Inversiones Fijas.*

Para la ejecución del presente estudio es necesario realizar compras de maquinaria, herramienta, muebles y enseres lo cual permite poner en marcha el proyecto, debido a lo anterior se generan unas inversiones fijas de \$18.338.499 lo cual garantiza la operacionalización del proyecto. (Ver anexo).

#### 6.1.2 *Inversiones Diferidas.*

Las inversiones diferidas para el presente estudio son de \$17.840.900 lo cual corresponde a los estudios investigativos, gastos de adecuación del lugar, gastos legales, capacitación de personal y gastos de organización. (Ver anexo)

## **6.2 Capital de Trabajo.**

El capital de trabajo requerido para la implementación del proyecto es de \$6.362.924,34

## **6.3 Cronograma de Inversiones.**

Las inversiones necesarias para la puesta en marcha del presente estudio están conformadas por la inversiones fijas, diferidas y por último el capital de trabajo, éstas deben de realizarse en el momento de la implementación del proyecto, es así como en el documento anexado en Excel se puede observar las inversiones ya mencionadas, es así como el estudio actual no requiere de más inversiones, pero sí de aumento de su capital de trabajo para que en el momento de la implementación del estudio, a lo largo del tiempo, éste pueda presentar mayor rentabilidad.

## **6.4 Costos de Producción.**

Los costos de mano de obra directa e indirecta en los que se incurre para la implementación del estudio se encuentran relacionados al igual con todas las obligaciones legales que deberían de cumplir al ser una sociedad anónima simplificada.

#### 6.4.1 *Costos de Producción.*

Teniendo en cuenta que en el presente estudio se ofertan varios servicios, es de aclarar que para la realización del estudio financiero, se tiene en cuenta un servicio para cada tratamiento, y por consiguiente, a cada servicio seleccionado se le realizó de manera individual una valoración de los costos, asimismo se identificó la energía y el agua requerida para cada servicio.

#### 6.4.2 *Gastos Administrativos.*

Dentro de los gastos de administración se encuentran los salarios del gerente y de la secretaria, de igual manera, los honorarios del contador y servicios generales, dichos costos se establecen según la planta orgánica mínima; además también se ubican los gastos de arrendamiento, seguros de la maquinaria y equipos, y valor de los servicios públicos.

#### 6.4.3 *Gastos de Ventas.*

En los gastos de venta debido a que para el estudio actual no se requiere de vendedores, solamente se encuentran los gastos de publicidad y los útiles de oficina.

#### 6.4.4 *Costos Financieros.*

En los costos financieros, es necesario tener en cuenta la financiación del proyecto, debido a lo anterior se procede a señalar que la inversión será financiada por los aportes sociales, debido a que ésta es de \$36.179.399 y por lo tanto no es necesario recurrir a ninguna entidad financiera.

#### **6.5 Ingresos.**

Los ingresos que obtendrá el presente estudio en los próximos años se encuentra en el anexo de Excel, allí se podrá apreciar la proyección de cinco años, donde se puede observar como anualmente los ingresos aumentarían significativamente.

#### **6.6 Estados Financieros.**

Para realizar los estados financieros se tuvo en cuenta un aplicativo el cual es utilizado para desarrollar diferentes estudios, éste permitió la elaboración de todo el estudio financiero, es así como en el estado de resultados se puede observar que los dos primeros años se presentarán pérdidas, y que a partir del tercer año comienzan a haber utilidades las cuales son muy significativas, cabe anotar que es importante que se cumplan con los servicios estipulados, para que de esta manera, se presenten las utilidades mencionadas anteriormente.

## **6.7 Evaluación Financiera.**

### *6.7.1 Valor Presente Neto (VPN).*

El valor presente neto muestra que el proyecto tiene un valor de \$5.271.722 lo cual confirma que la implementación del estudio es viable.

### *6.7.2 Tasa Interna De Retorno (TIR).*

Teniendo en cuenta la tasa interna de retorno, el proyecto es factible, ya que a partir del tercer año se obtendrán unas utilidades significativas, superando así el costo del capital, lo que quiere decir que la rentabilidad neta del proyecto es de 12.35%

### *6.7.3 Relación Beneficio/Costo (B/C).*

El resultado de la relación beneficio/costo indica que el flujo de ingresos será mayor que el de egresos al final de la proyección.



## **7. CAPITULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **7.1 Conclusiones.**

- En Armenia- Quindío se presenta una demanda significativa en el sector spa, lo cual indica que el proyecto puede tener buena acogida.
- Debido a la demanda tan alta y a los pocos centros en Armenia que en realidad se denominan Spa, se concluye que hay una demanda insatisfecha considerable.
- La planta orgánica mínima será de cinco personas donde se encuentran: gerente, secretaria, fisioterapeuta y dos masajistas.
- La figura jurídica de la empresa será una sociedad anónima simplificada, puesto que, tiene beneficios tributarios y además la suscripción a ella requiere de menos tramites que las demás

### **7.2 Recomendaciones.**

- Aumentar un empleado en el tercer año, debido a que la proyección realizada de los servicios así lo exige.

## 8. BIBLIOGRAFÍA

- Alcaldía de Armenia. (2011). “*Política Publica de Juventud. Jovenes Construyendo Ciudad*”. Recuperado de: <http://www.armenia.gov.co/wp-content/uploads/2015/02/POL%C3%8DTICA-P%C3%9ABLICA-JUVENTUD.pdf>
- Alcaldía de Armenia. (2014). “*Ficha Básica Municipal 2014*”. Recuperado de: [http://quindio.gov.co/home/docs/items/item\\_100/Fichas\\_basicas\\_municipales/2014/ARMENIA.pdf](http://quindio.gov.co/home/docs/items/item_100/Fichas_basicas_municipales/2014/ARMENIA.pdf)
- Bernal S. Prentt A. (2011). “*Especialización en Finanzas y Negocios Internacionales. Plan de Negocios. Little Spa*”. Recuperado de: <http://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/174/Sandra%20Patricia%20Bernal%20Monroy.pdf?sequence=1>
- Castro C. Díaz A. (2011). “*Factibilidad para la Creación de un Centro de Estética Integral para hombres en la Ciudad de Bucaramanga*”. Recuperado de: <http://repositorio.uis.edu.co/jspui/bitstream/123456789/11420/2/138096.pdf>
- DANE. (2015). “*Cuentas Trimestrales – Colombia Producto Interno Bruto (PIB) Tercer Trimestre 2015*”. Recuperado de: [http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/pib/bol\\_PIB\\_IIItrim15\\_oferta\\_demanda.pdf](http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/pib/bol_PIB_IIItrim15_oferta_demanda.pdf)

DANE. (2016). “*Índice de Precios al Consumidor*”. Recuperado de:

[http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ipc/bol\\_ipc\\_mar16.pdf](http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ipc/bol_ipc_mar16.pdf)

Fajardo C. Romero W. Vélez C. (2009). “*Régimen Legal, Tributario, Contable y Social de las Sociedades por Acciones simplificadas S.A.S*”. Recuperado de:

<http://www.unilibre.edu.co/CriterioLibre/images/revistas/10/CriterioLibre10art06.pdf>

Gobernación del Quindío. (Sf.). “*Zona Urbana Municipio de Armenia*”. Recuperado de:

[http://quindio.gov.co/home/docs/items/item\\_100/Mapas\\_SIG/ZONA\\_URBANA\\_MUNICIPIO\\_DE\\_ARMENIA.pdf](http://quindio.gov.co/home/docs/items/item_100/Mapas_SIG/ZONA_URBANA_MUNICIPIO_DE_ARMENIA.pdf)

León R. Coronado E. (2006). “*Análisis De La Situación Actual Del Sector De Estética En La Ciudad De Bogotá*”. Recuperado De: <http://docplayer.es/13047285-Analisis-de-la-situacion-actual-del-sector-de-estetica-en-la-ciudad-de-bogota-rafael-leon-moreno-elisa-coronado-bonilla-universidad-de-la-sabana.html>

Luyo J. Morales O. (2011). “*Análisis de Mercado Sector Spa*”. Recuperado de:

<https://es.scribd.com/doc/105255768/Analisis-de-Mercado-Sector-Spa-2012#scribd>

MEN. (2014). “*Educación Superior 2014. Síntesis Estadística Departamento del Quindío*”.

Recuperado de:

[http://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-212352\\_quindio.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-212352_quindio.pdf)

MEN. (S.f). “*Educación Superior – Síntesis Estadística Departamento del Quindío*”.

Recuperado de: <http://www.utp.edu.co/cms->

utp/data/bin/UTP/web/uploads/media/comunicaciones/documentos/SINTESIS-  
ESTADISTICA-Quindio-ABRIL-2013.pdf

Revista Portafolio. (2016). Recuperado de:

<http://www.portafolio.co/tendencias/colombianos-destinan-salario-belleza-45782>

Revista Salón Pro. (S.f) “*Panorama Nacional de la Industria en Medellín*”. Recuperado

de: <http://www.salonpro.com.co/ediciones/ediciones-2012/edicion-11/mirada-nacional/panorama-nacional-de-la-industria-de-la-belleza-medellin.htm>

SENA. (2006). “*Medicina Alternativa y Terapias Complementarias*”. Recuperado de:

<https://www.minsalud.gov.co/salud/Documents/Observatorio%20Talento%20Humano%20en%20Salud/CARACTERIZACION%20MEDICINA%20ALTERNATIVA%20Y%20TERAPIAS%20COMPLEMENTARIAS.pdf>

Sociedad Internacional de Kiroterapia. (2014). “*Terapias Alternativas y Su Relación con el*

*Masaje*”. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/emprendeperu/terapias-alternativas-y-su-relacion-con-el-masaje>

# **ANEXOS**

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| Genero                              | Masculino ____<br>Femenino ____  |
| Seleccione su intervalo de edad     | Entre 18 y 28 años ____<br>Entre 29 y 39 años ____<br>Entre 40 y 49 años ____<br>Más de 50 años ____ |
| Selección su estrato socioeconómico | Estrato 3 ____<br>Estrato 4 ____<br>Estrato 5 ____<br>Estrato 6 ____                                 |

1. Que aspectos tiene o tendría en cuenta a la hora de asistir a un SPA?
  - a) Calidad
  - b) Precio
  - c) Comodidad
  - d) Elegancia
  
2. Cuáles son los servicios que le interesa encontrar en el portafolio de un SPA?
  - a) Terapias alternativas: (masajes para tratamiento de artrosis, artritis, osteoporosis, ect)
  - b) Tratamientos corporales: (tratamiento celulitis, ultrasonido, masajes adelgazantes, bronceado instantáneo)

c) Tratamientos faciales: (limpieza de piel, lifting antiarrugas, tratamiento para manchas)

d) Tratamientos de relajación: (aromaterapia, chocolaterapia, jacuzzi y turco)

3. Califique de 1 a 5 la importancia del cuidado de cuerpo-mente.

|   |  |
|---|--|
| 1 |  |
| 2 |  |
| 3 |  |
| 4 |  |
| 5 |  |

4. Con que frecuencia asiste o asistiría a un SPA?

a) Quincenalmente

b) Mensualmente

c) Semestralmente

d) Anualmente

5. Le gustaría encontrar un SPA en la ciudad de armenia que preste servicios como:

Terapias alternativas Tratamientos corporales Tratamientos faciales Tratamientos de relajación.

a) Si

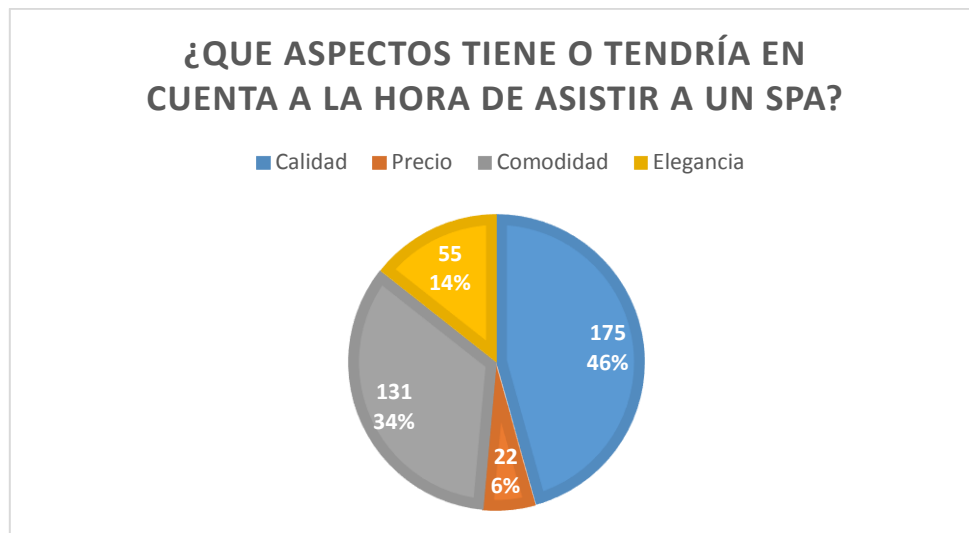
b) No

6. Cuanto estaría dispuesto a pagar por un tratamiento de relajación en un SPA?

a) Entre \$ 2 0.000 y \$80.000

- b) Entre \$81.000 y \$140.000
  - c) Entre \$140.000 y \$200.000
  - d) Más de \$200.000
7. Cuanto estaría dispuesto a pagar por un tratamiento facial en un SPA?
- a) Entre\$ 20.000 y \$80.000
  - b) Entre \$81.000 y \$140.000
  - c) Entre \$140.000 y \$200.000
  - d) Más de \$200.000
8. Cuanto estaría dispuesto a pagar por un tratamiento para la salud en un SPA?
- a) Entre\$ 20.000 y \$80.000
  - b) Entre \$81.000 y \$140.000
  - c) Entre \$140.000 y \$200.000
  - d) Más de \$200.000

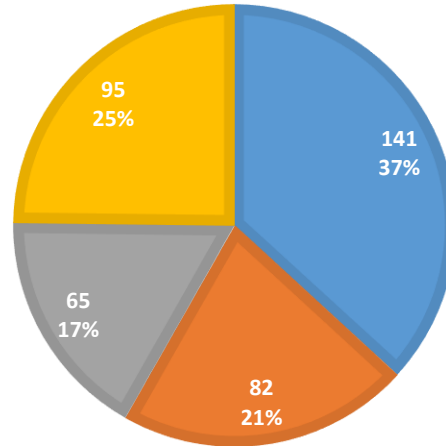
### Gráficas





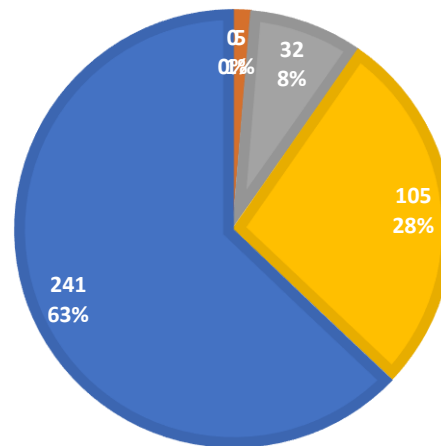
### ¿ CUÁLES SON LOS SERVICIOS QUE LE INTERESA ENCONTRAR EN EL PORTAFOLIO DE UN SPA?

■ Terapias alternativas ■ Tratamientos corporales ■ Tratamientos faciales ■ Tratamientos de relajación



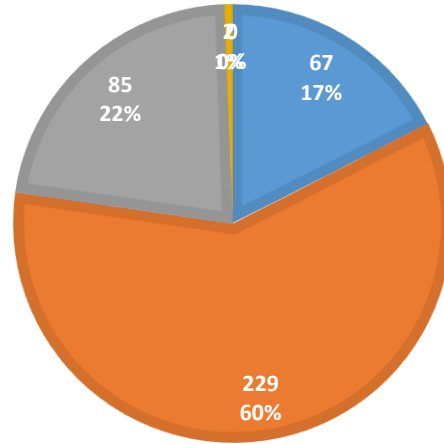
### ¿ CALIFIQUE DE 1 A 5 LA IMPORTANCIA DEL CUIDADO DE CUERPO-MENTE.

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



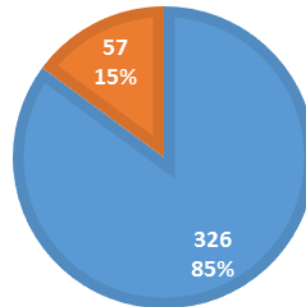
### ¿ CON QUE FRECUENCIA ASISTE O ASISTIRÍA A UN SPA?

■ Semanalmente ■ Quincenalmente ■ Mensualmente ■ Semestralmente ■ Anualmente



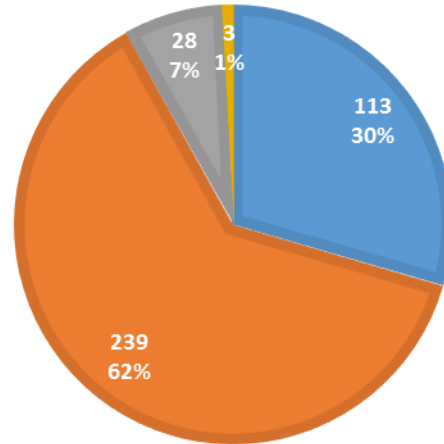
### LE GUSTARÍA ENCONTRAR UN SPA EN LA CIUDAD DE ARMENIA QUE PRESTE SERVICIOS COMO: TERAPIAS ALTERNATIVAS TRATAMIENTOS CORPORALES TRATAMIENTOS FACIALES TRATAMIENTOS DE RELAJACIÓN.

■ Si ■ No ■



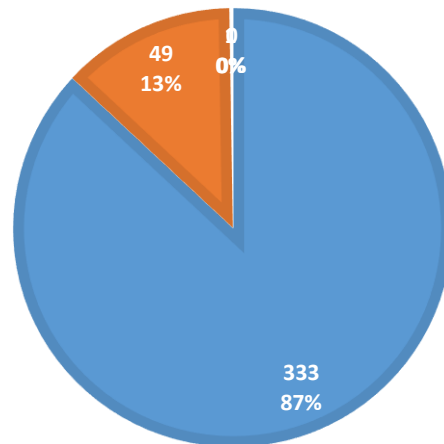
### CUANTO ESTARÍA DISPUESTO A PAGAR POR UN TRATAMIENTO DE RELAJACIÓN EN UN SPA?

■ Entre \$20,000 y \$80,000 ■ Entre \$81,000 y \$140,000 ■ Entre \$140,000 y \$200,000 ■ Más de \$200,000



### CUANTO ESTARÍA DISPUESTO A PAGAR POR UN TRATAMIENTO FACIAL EN UN SPA?

■ Entre \$20,000 y \$80,000 ■ Entre \$81,000 y \$140,000 ■ Entre \$140,000 y \$200,000 ■ Más de \$200,000



### CUANTO ESTARÍA DISPUESTO A PAGAR POR UN TRATAMIENTO PARA LA SALUD EN UN SPA?

■ Entre \$20,000 y \$80,000 ■ Entre \$81,000 y \$140,000 ■ Entre \$140,000 y \$200,000 ■ Más de \$200,000

