	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	<small>Documento</small> F-AC-DBL-007	<small>Código</small> 10-04-2012	<small>Fecha</small> A
<small>Dependencia</small> DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	<small>Aprobado</small> SUBDIRECTOR ACADEMICO		<small>Pág.</small> i(103)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	ANDREA CAROLINA ALVAREZ NAVARRO LICETH NATALIA PAEZ ALVAREZ
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACION DE EMPRESAS
DIRECTOR	GUSTAVO ADOLFO CASADIEGOS ANGARITA
TÍTULO DE LA TESIS	“PROPUESTA PARA LA CREACION DE UN CENTRO DE ESTETICA Y SPA EN EL MUNICIPIO DE ABREGO NORTE DE SANTANDER”

RESUMEN

(70 palabras aproximadamente)

EN LA REALIZACIÓN DEL PROYECTO SE PUDO CONOCER A TRAVÉS DEL ESTUDIO DE MERCADO, LA ACEPTACIÓN DEL CENTRO DE ESTÉTICA Y SPA EN EL MUNICIPIO DE ABREGO NORTE DE SANTANDER, ASÍ MISMO EN EL ESTUDIO TÉCNICO SE DETERMINÓ LOS REQUERIMIENTOS DE EQUIPO DE OFICINA, MAQUINARIA Y ELEMENTOS NECESARIOS PARA SU FUNCIONAMIENTO; EL ESTUDIO FINANCIERO Y EL ESTUDIO ECONÓMICO PERMITIERON CONOCER LA FACTIBILIDAD Y VIABILIDAD DEL PROYECTO, A SU VEZ LOS ESTUDIOS SOCIAL Y AMBIENTAL ANALIZAN SU IMPACTO, CUYOS RESULTADOS FUERON FAVORABLES PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO, ASÍ MISMO SE OBTUVIERON LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES QUE PERMITEN LA DETERMINACIÓN EN FORMA PRECISA DE BUENOS RESULTADOS PARA LA ORGANIZACIÓN.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS:	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:
----------	---------	----------------	---------



VÍA ACOLSURE, SEDE EL ALGODONAL, OCAÑA N. DE S.
Línea Gratuita Nacional 018000 121022 / PBX: 097-5690088
www.ufpso.edu.co



**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE ESTÉTICA Y SPA EN EL
MUNICIPIO DE ABREGO, NORTE DE SANTANDER.**

AUTORES

LICETH NATALIA PAEZ ALVAREZ

ANDREA CAROLINA ALVAREZ NAVARRO

Trabajo de Grado para Optar el Título de Administradoras de Empresa

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Ocaña, Colombia

Septiembre, 2016

Índice

Introducción	xi
Capítulo 1. Propuesta para la creación de un Centro de Estética y SPA en el municipio de Abrego Norte de Santander.	12
1.1 Planteamiento del problema	12
1.2 Formulación del problema.....	13
1.3 Objetivos.....	13
1.3.1 General.	13
1.3.2 Específicos.	13
1.4 Justificación	14
1.5 Delimitaciones	16
1.5.1 Operativa.	16
1.5.2 Conceptual.....	16
1.5.3 Geográfica.	16
1.5.4 Temporal..	16
Capítulo 2. Marco referencial	17
2.1 Marco Histórico.	17
2.1.1 Historia a nivel mundial.	17
2.1.2 Historia a nivel nacional.....	18
2.1.3 Historia a nivel local. El municipio de Abrego ha tenido un desarrollo	20
2.2 Marco teórico	20
2.2.1 Teoría de las relaciones humanas.....	20
2.2.2 El proceso administrativo.	21
2.3 Marco conceptual	21
2.3.1 Spa.....	22
2.3.2 Estética.	22
2.3.3 Estudio de mercados.	22
2.3.4 Estudio técnico.	23
2.3.5 Estudio administrativo.....	23
2.3.6 Estudio financiero.....	24
2.3.7 Impacto socio ambiental.	24

2.4 Marco legal.....	25
Capítulo 3. Diseño metodológico	30
3.1 Tipo de investigación	30
3.2 Población.....	30
3.3 Muestra.....	31
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la información.....	32
3.5 Procesamiento de la información.....	33
Capítulo 4. Resultados	34
4.1 Análisis de la encuesta realizada a los habitantes del municipio de Abrego Norte de Santander.....	34
4.2 Estudio de mercados.....	43
4.2.1 Descripción del servicio.....	44
4.2.2 Descripción de la demanda.....	45
4.2.3 Descripción de la oferta.....	45
4.2.4 Precio.....	46
4.2.5 Canales de distribución.....	47
4.2.6 Publicidad.....	48
4.2.7 Características de la empresa.....	48
4.3 Estudio técnico.....	49
4.3.1 Localización.....	49
4.3.2 Requerimiento físico.....	49
4.3.3 Requerimiento de insumos.....	51
4.3.4 Tamaño del proyecto.....	53
4.3.5 Distribución en planta.....	54
4.3.6 Necesidades del recurso humano.....	54
4.4 Estudio Administrativo y legal.....	54
4.4.1 Misión.....	54
4.4.2 Visión.....	55
4.4.3 Valores corporativo.....	55
4.4.4 Estructura organizacional.....	56
4.4.5 Manual de funciones.....	56

4.4.6 Manual de procedimientos.	61
4.4. 7 Reglamento interno de trabajo.	63
4.5 Estudio económico y financiero.	71
4.5.1 Gastos de personal.	73
4.5.2 Ingresos operacionales percibidos.....	75
4.5.3 Depreciación y Diferidos.	77
4.5.4 Capital de trabajo.	81
4.5.5 Balance inicial.	82
4.5.6 Estado de resultados proyectado a 5 años.	83
4.5.7 Valor presente neto (VPN).	87
4.5.8 Valor actual neto (V.A.N).	88
4.5.9 Razón costo beneficio (R.C.B).	88
4.5.10 Tasa interna de retorno.	89
4.6 Impacto económico social y ambiental.	91
4.6.1 Estudio económico.	91
4.6.2 Estudio social.	92
4.6.3 Estudio ambiental.	93
Conclusiones	94
Recomendaciones	96
Referencias	97
Apéndices	99
Apéndice A. Encuesta dirigida a los habitantes del municipio de Abrego.	100

Lista de Tablas

Tabla 1 Conocimiento acerca de los centros de estética y spa.....	34
Tabla 2 Actualmente asiste a un centro de estética y spa	35
Tabla 3 Qué servicios estaría dispuesto a solicitar.....	36
Tabla 4 Como le gustaría asistir a un centro de estética y spa.	37
Tabla 5 Cuánto estaría dispuesto a pagar por el plan mensual.....	39
Tabla 6 Cuánto estaría dispuesto a pagar por cada sesión.	40
Tabla 7 Qué factor tendría en cuenta para asistir al centro de estética y spa.	41
Tabla 8 Dónde le gustaría que estuviera ubicado el centro de estética y spa.....	42
Tabla 9 Le gustaría que en el municipio de Abrego exista un centro de estética y spa.	43
Tabla 10 Equipo de oficina.	50
Tabla 11 Equipo de computación y comunicación.	50
Tabla 12 Insumos del servicio por mes.....	51
Tabla 13 Manual de funciones Administrador.....	58
Tabla 14 Manual de funciones Secretaria.	59
Tabla 15 Manual de funciones Esteticista.....	60
Tabla 16 Manual de funciones Estilista.	61
Tabla 17 Manual de funciones servicios generales.....	62
Tabla 18 Manual de procedimiento.....	63
Tabla 19 Gastos de funcionamiento.....	74
Tabla 20 Servicios públicos.	75
Tabla 21 Sueldos de personal.....	75
Tabla 22 Resumen de gastos Año 1.	76
Tabla 23 Proyección anual de los gastos operacionales.....	77
Tabla 24 Ingresos percibidos.	78
Tabla 25 Ingresos totales anuales.....	79
Tabla 26 Costos variables.	79
Tabla 27 Fondo de depreciación.	80
Tabla 28 Amortización de diferidos.....	81

Tabla 29 Registro inicial de la compra de papelería y útiles.	81
Tabla 30 Registro del pago.	81
Tabla 31 Pasado el primer mes, amortizamos para este diferido año a año la quinta parte.	81
Tabla 32 Registro inicial de publicidad, propaganda y promoción.	82
Tabla 33 Registro del pago.	82
Tabla 34 Pasado el primer año, amortizamos para este diferido año a año la quinta parte.	82
Tabla 35 Registro inicial de estudios, investigaciones y proyectos.	83
Tabla 36 Registro del pago.	83
Tabla 37 Pasado el primer año, amortizamos para este diferido año a año la quinta parte.	83
Tabla 38 Balance Inicial.....	85
Tabla 39 Estado de resultados proyectado.	86
Tabla 40 Flujo de caja proyectado.	87

Lista de Figuras

Figura 1. Conocimiento acerca de los centros de estética y spa.	34
Figura 2 Actualmente asiste a un centro de estética y spa.	36
Figura 3 Qué servicios estaría dispuesto a solicitar.	37
Figura 4 Como le gustaría asistir a un centro de estética y spa.....	38
Figura 5 Cuánto estaría dispuesto a pagar por el plan mensual.	39
Figura 6 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por cada sesión?	40
Figura 7 ¿Qué factor tendría en cuenta para asistir al centro de estética y spa?	41
Figura 8 Dónde le gustaría que estuviera ubicado el centro de estética y spa.	42
Figura 9 Le gustaría que en el municipio de Abrego exista un centro de estética y spa.....	43
Figura 10 Logotipo y Slogan.....	48
Figura 11 Secuencia de la actividad.	64

Introducción

Estudiando un poco el mercado del municipio de Abrego se encontró que este ha tenido un desarrollo comercial alto para la cual se ha considerado oportuno la creación de una empresa dedicada al embellecimiento físico, ya que en la actualidad no se cuenta con un lugar que ofrezca estos servicios; también es considerado la creación de esta empresa con el fin de aportar a un desarrollo socio-económico y laboral en el municipio. El proyecto propone una alternativa para los habitantes del municipio de Abrego y la región de adquirir los servicios que ofrecerá el centro de estética y spa Páez & Álvarez.

Para llevar a cabo la realización del proyecto se formularon los siguientes objetivos con su correspondiente metodología; realizar un estudio de mercado para determinar el servicio, precios, canales de distribución, competencia y publicidad, desarrollar un estudio técnico donde se determine el tamaño del proyecto, la distribución en planta entre otros, diseñar la estructura administrativa más adecuada para la empresa y el recurso humano requerido para el funcionamiento del centro de estética y spa en el municipio de Abrego, cuantificar la inversión y la rentabilidad para la apertura de la empresa con base en el estudio financiero y económico, por ultimo a través de la evaluación económica, social y ambiental buscar el impacto que genera en el municipio. Es así como se logró determinar la viabilidad de crear una empresa que preste los servicios de belleza en el municipio de Abrego Norte de Santander.

Capítulo 1. Propuesta para la creación de un Centro de Estética y SPA en el municipio de Abrego Norte de Santander.

1.1 Planteamiento del problema

Abrego, es un municipio con un amplio crecimiento poblacional, el desarrollo comercial y crecimiento económico es cada día más fuerte, la presencia de nuevos establecimientos comerciales, ha permitido que esté dando pasos agigantados hacia un polo de desarrollo industrial, debido a que el municipio tiene una extensión en terreno se considera que es apropiado para implementar nuevas tendencias y de igual forma generar un crecimiento laboral para sus habitantes.

Sin embargo no existe un centro de estética y spa, que mitigue las exigencias demandadas por gran parte de sus habitantes, obligándolos a acudir a ciudades como Ocaña, Cúcuta o Bucaramanga, para encontrar un servicio que sin duda alguna debería estarse ofreciendo en este momento en la población, por esta razón es considerado viable la creación de una empresa que solvente las necesidades de los habitantes, viendo en ello la oportunidad de ser pioneros en el mercado lo que generaría la factibilidad de la organización.

La belleza, la salud y el bienestar corporal se han convertido en una parte fundamental para las personas. Hoy en día la cultura conlleva a que busquemos el bienestar de nuestro cuerpo y a mantener una buena imagen; por tal motivo las personas están utilizando métodos y tendencias

que los llevan a cumplir con lo mencionado anteriormente, surgiendo así centros de belleza y estética.

Esta situación ha tomado un protagonismo tal, que incluso se ha superpuesto indudablemente a las condiciones intelectuales a la hora de vincular a un empelado a una determinada labor, lo que obliga inexorablemente a ser un requerimiento estructural e innegociable de parte de una sociedad sumergida en lo superficial y vano.

1.2 Formulación del problema.

¿Qué viabilidad tiene para el municipio de Abrego Norte de Santander la creación de un Centro de Estética y SPA?

1.3 Objetivos

1.3.1 General. Evaluar la viabilidad para la creación de un Centro de Estética y SPA en el municipio de Abrego Norte de Santander, mediante la aplicación de instrumentos de recolección de información que permitan reconocer la percepción de los habitantes del mismo.

1.3.2 Específicos. Realizar un estudio de mercados para determinar la demanda, principales competidores, precios del mercado, comercialización y distribución.

Realizar un estudio técnico para determinar la mejor ubicación, el tamaño, equipos requeridos y el número de personas necesarias para su funcionamiento.

Desarrollar un estudio Administrativo y legal para determinar los condicionantes normativos de la creación y funcionamiento del centro.

Determinar un estudio financiero mediante el cual se realice el balance inicial, plan de producción, proyección del precio, determinación de costos y gasto, estado de resultados, flujo de caja y punto de equilibrio.

Efectuar un estudio económico que determine el nivel de rentabilidad del proyecto.

Evaluar el impacto ambiental, social y económico del proyecto.

1.4 Justificación

El estrés diario que presentan los seres humanos ya sea por carga laboral, por obligaciones familiares, por el caos vehicular u otras razones, se configuran en importantes motivos que ocasionan enfermedades física y psicológicas, otorgando una especial relevancia a lugares donde se pueda embellecer el cuerpo y rostro, convirtiéndose en una excelente alternativa para relajar y desconectar la mente; así se podrá liberar del estrés con un masaje relajante o un tratamiento de belleza en un Spa.

La progresión de la sociedad, obliga a que el ser humano encuentre la manera de adaptarse a contextos inusuales en épocas de antaño, pero que en la actualidad gozan de una especial relevancia, que exige contundentemente a que el hombre se comporte de acuerdo precisamente a esas realidades contextuales; y es justamente los profesionales de las áreas económicas o sociales, quienes se deben encargar de ofrecer soluciones efectivas a las demandas de la sociedad.

De esta manera se hace imperiosa la creación de un Centro de Estética y Spa en el municipio de Abrego, Norte de Santander, que garantice de forma eficaz y oportuna los requerimientos expuestos por sus habitantes, debido a que en estos momentos no se cuenta con un lugar en las condiciones óptimas para prestar este servicio y poder satisfacer las necesidades de la población.

Se propone una alternativa diferente para la comunidad en general, de encontrar un espacio que brinde tranquilidad y belleza en un mismo lugar, el Centro de Estética y Spa, contará con personal capacitado para ejercer cada área y así brindarles un excelente servicio a los habitantes del municipio.

Este proyecto es una oportunidad para aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación académica y como requisito para obtener el título como administradoras de empresas.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Operativa. El cumplimiento de los objetivos del presente trabajo pueden verse afectados por factores ajenos a los autores, sin embargo en el caso de presentarse inconvenientes se buscara la asesoría a través del director del trabajo de grado.

1.5.2 Conceptual. La articulación del proyecto requiere conceptos relacionados con: Spa, Estética, Belleza, estudio de mercados, estudio técnico, estudio organizacional y legal, estudio financiero, estudio ambiental.

1.5.3 Geográfica. La propuesta tendrá su desarrollo en el municipio de Abrego Norte de Santander.

1.5.4 Temporal. Se determina que el proyecto para su realización tenga una duración de 8 semanas.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Marco Histórico.

2.1.1 Historia a nivel mundial.

2.1.1.1 Spa en el mundo. Durante siglos se ha hablado de los Spas, “se le conocía como balneoterapia es decir bañarse en el agua” y esto ha llevado a los tratamientos con agua que hoy en día es fundamental de los spas.

Los pioneros en dar a conocer los spas fueron los griegos quienes creían que “el agua curaba por sus propiedades físicas, Hipócrates recomendaba tanto el agua fría como caliente ya que curaba el dolor de cabeza, ojos y orejas” también para los romanos “los baños con agua significaban el centro de la vida social; elevaron el baño a niveles de arte con rituales e infraestructuras complejas donde además de relajarse se curaban de diferentes enfermedades como reumas, artritis o exceso de alcohol”.

Para el siglo XIX se fueron creando diversas tradiciones que consistían en beber agua, baños de vapor y relajación en sala fría, en Europa también empezaron a unificarse los tratamientos con agua estos tenían conocimientos de los poderes curativos de las terapias con agua, “para los Europeos los spas forman parte de su cultura pues el agua es un elemento impredecible en sus spas ya que los países del norte europeo son ricos en aguas termales”; en Japón y China también es una larga tradición bañarse en aguas termales los clientes reciben terapias únicas. Los spas asiáticos han tenido influencia de la medicina china y terapias

alternativas lo que hace que presten un buen servicio con una excelente calidad, “en Estados Unidos los spas dominan el mercado con los tratamientos de belleza como producto estrella”. (Sonal Uberoi, 2011)

2.1.1.2 La estética en el mundo. A lo largo del tiempo se ha venido conociendo acerca de la estética y su verdadero significado por parte de la literatura o la ciencia pero ha sido la filosofía la que ha configurado los planteamientos de la estética.

Platón y Aristóteles son los que formularon los principales postulados de la estética en la antigüedad ya que decían que esta estaba ligada a la belleza y el arte, antes de ellos existieron dos filósofos Homero y Hesíodo quienes plasmaron también sus ideas en torno a la belleza y el arte una inspiración del artista como regalo de los dioses, pero fue finalmente Platón quien siempre intento dar respuesta a las ideas sobre la belleza y arte desde un punto de vista netamente filosófico ; “para la edad media la filosofía estética se había caracterizado por un rechazo a la belleza ya que para entonces por un lado se le consideraba pagana y por otro lado porque se le hace responsable de distraer la atención de lo verdaderamente fundamental como lo es el contenido”. (Pelaez, 2011)

2.1.2 Historia a nivel nacional.

2.1.2.1 Spa en Colombia. En Colombia los spas han sido una idea novedosa, estos han venido a remplazar los centros de estética y hasta los gimnasios con novedosas técnicas y tecnologías en equipos y servicios.

Colombia es uno de los principales países con mayor número de negocios de spas lo cual ha llevado a ser pioneros en la formación en el campo de la belleza y tratamientos para el cuerpo con establecimientos especializados en nuevas técnicas a través del agua. “En el país, el negocio del Spa ha experimentado en los últimos años un crecimiento acelerado equivalente al 100% y se han creado más de un centenar de estos negocios, con especialidades médicas y resultados ampliamente satisfactorios”.

Los diferentes spas en la región han dejado ver un futuro exitoso para muchos colombianos, según expertos en tema de negocios en nuestro país existen más spas que droguerías, bancos o cualquier otro tipo negocio lo que demuestra el desarrollo del concepto de belleza en el ámbito mercantil convirtiendo a Colombia en un componente atractivo y generador de recursos para miles de familias. (Masgou, 2009)

2.1.2.2 La estética en Colombia. “De acuerdo a información preparada por el Departamento Económico de la Federación Nacional de Comerciantes (FENALCO). “El sector de la Salud y la Belleza viene creciendo de manera vertiginosa, tanto en la demanda como en la oferta, ya que hombres y mujeres quieren permanecer al tanto de las tendencias que brinda el mercado para cuidar o mejorar el aspecto físico”.

Existe una constante preocupación por la imagen y la belleza tanto de mujeres y hombres ya que hoy en día estos últimos buscan la manera de verse y sentirse bien realizando dietas, se preocupan por su calvicie, se aplican botox o tratamiento reductores. “En Colombia se dice que en los centros de estética el 90% de los pacientes son mujeres y el 10% hombres”; existen una serie de tratamientos son los más comunes, los corporales como la reducción de cintura y

abdomen, tonificación, posquirúrgicos y tratamientos faciales como hidratación y nutrición, microdermoabrasión y foto rejuvenecimiento. (Fenalco, valle del cauca)

2.1.3 Historia a nivel local. El municipio de Abrego ha tenido un desarrollo socioeconómico en los últimos años queriendo estar a la vanguardia en tendencias, por esta razón se quiere crear un Centro de Estética y Spa, ya que en el municipio no existe un lugar que cumpla con las expectativas del cliente ni cubra sus necesidades en cuanto a salud y belleza; pues existen algunos lugares básicos que prestan servicios relacionados a estos pero los habitantes del municipio prefieren trasladarse a la provincia de Ocaña para suplir sus necesidades, por lo cual los habitantes no aportan a la economía del mismo.

2.2 Marco teórico

2.2.1 Teoría de las relaciones humanas. La teoría de las relaciones humanas desarrollada por Elton Mayo “surgió de la necesidad de contrarrestar la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, iniciada con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores debían someterse forzosamente”; Se realizó un experimento llamado Hawthorne el cual permitió comprobar que los individuos trabajan de una mejor manera mientras permanecen en grupo.

“Se entiende por relaciones humanas las acciones y actitudes resultantes de los contactos personas y grupos” por lo que en las organizaciones es muy común que los trabajadores

participen en grupos sociales y mantengan una constante interacción social para lograr los objetivos planteados, pues cada individuo tiene su personalidad altamente diferenciada que influye en el comportamiento y actitudes de otras personas con quienes mantiene contacto y esto ayuda a una búsqueda de comprensión, aceptación y participación dentro de las organizaciones.

(Chiavenato)

2.2.2 El proceso administrativo. El proceso administrativo tiene como base principal cuatro fases que son planeación, organización, dirección y control que ligadas a una buena comunicación se llega a una correcta toma de decisiones dentro de las organizaciones.

El proceso administrativo siguiendo su conjunto de fases llega a la solución de los problemas administrativos de una organización para esto se debe tener una buena planeación que consta de realizar un estudio previo y tener los objetivos bien claro después esta la organización que es disponer y coordinar todos los recursos disponibles como son humanos, materiales y financieros “dentro de la dirección se encuentra la ejecución de los planes, la motivación, comunicación, supervisión y alcanzar las metas de la organización. Y por último el control el cual se encarga de evaluar el desarrollo general de una empresa”. (Perez, 2013)

[2.3 Marco conceptual](#)

2.3.1 Spa. “Spa es un establecimiento de salud que ofrece tratamientos, terapias o sistemas de relajación, utilizando como base principal el agua”. (**Asociación española de wellness y spa, 2009**) Los spas son lugares donde se respira un ambiente de paz y armonía donde se puede recuperar del estrés cotidiano, los spas de hoy en día son los establecimientos de ocio y salud donde se utiliza terapias con agua también existen otras técnicas como la aromaterapia, masajes entre otros.

2.3.2 Estética. Con el pasar de los tiempos el concepto de belleza se ha estandarizado y se ha encasillado a un cuerpo delgado, tonificado, rostro armónico, determinada forma de vestir, maquillarse o actuar. Hoy en día el concepto de belleza abarca estrategias de vida saludable, actividad física, cuidado de la piel, cabello y uñas pero sobre todo una muy buena actitud, son suficientes en la mayoría de los casos para conseguir una apariencia agradable y armónica. (**Polo, 2014**)

2.3.3 Estudio de mercados. Es una técnica sistematizada de recopilación e interpretación de datos que sirven a la dirección de una empresa, para la adecuada toma de decisiones para establecer así una correcta política de mercado tiene como objetivo proporcionar una información útil para la identificación y solución de los diversos problemas de la empresa., teniendo en cuenta el mercado, la demanda, la oferta, los servicios, la publicidad y los clientes. (**Lopez, 2011**)

Con el proyecto se busca, primeramente, hacer un estudio de mercados con el fin de conocer la aceptación para la creación de un Centro de Estética y Spa en el municipio de Abrego, recopilando e interpretando la información necesaria que le permita mejorar la política de mercadeo y ampliar la cobertura del mercado.

2.3.4 Estudio técnico. El estudio técnico, como etapa de formulación del proyecto supone la determinación del tamaño más conveniente, la identificación de la localización final apropiada y obviamente la selección del modelo tecnológico y administrativo idóneo que sea consecuente con el comportamiento del mercado y las restricciones de orden financiero. Entre sus ítems se encuentran la definición de la capacidad de proyecto, la capacidad instalada, la distribución interna, la localización y consecución de mano de obra. (Lopez, 2011)

2.3.5 Estudio administrativo. Otra de las etapas que conlleva al proyecto es el estudio administrativo, suponiendo la construcción de estructuras, definición de funciones, asignación de responsabilidades, delimitación de autoridad, identificación de canales de comunicación y definición de personal necesario para la operación de la entidad; presenta componentes, tales como la misión que constituye el propósito general de una organización y en cuyo logro deben ir enfocados los planes y recursos de la entidad; los estatutos o normas internas que le permitan a una empresa tener calidad sobre su funcionamiento, manejo y disposiciones legales. Así mismo, el manual de funciones y organigrama. (Cardona)

2.3.6 Estudio financiero. Es la técnica que permite analizar los estatutos contables de la empresa, con el fin de tomar decisiones encaminadas a la optimización de los recursos financieros y a la planeación y control financiero de la empresa, la evaluación de los costos y gastos contra los ingresos y en base al resultado se toma la decisión más conveniente. En este estudio se empieza a jugar con los números, los egresos e ingresos que se proyectan, a un periodo dado, arrojando un resultado sobre el cual el inversionista fundamentará su decisión.

Pretende determinar cuál es el monto de los recursos económicos necesarios para la realización del proyecto, cuál será el costo total para la operación de la planta, que abarque las funciones de producción, administración y ventas, así como otra serie de indicadores que servirán como base para la parte final y definitiva del proyecto, que es la evaluación económica. La que es muy importante para la toma de decisiones, ya que la información obtenida debe de servir como base de la decisión tomada. Demostrar la rentabilidad económica del proyecto, de igual manera la viabilidad financiera del proyecto y aportar las bases para su evaluación económica. (Cardona)

2.3.7 Impacto socio ambiental. Dentro de las organizaciones sociales establecidas, ya sean de carácter ambiental, económico, cultural y tecnológico; muchos de los nuevos administradores están comenzando su carrera profesional con la expectativa de cambiar el modus operandi de éstas.

Consecuentemente, estos profesionales están pugnando en pro de fomentar la integración de la dinámica ambiental en el desarrollo local y regional, asesorar procesos de desarrollo ambiental, aplicar eficientemente los diferentes instrumentos de gestión, dinamizar la formación para la gestión ambiental integral y fomentar en todos los sectores de la sociedad una cultura del desarrollo sostenible. Para tal propósito las teorías administrativas de diversa índole, la teoría general de sistemas, la calidad y gestión ambiental proporcionan a las organizaciones un marco para alcanzar una gestión ambiental integral más consistente y confiable; las organizaciones evalúan los beneficios de la adopción de un manejo ambiental no sólo en términos financieros, sino también los riesgos por no tratar adecuadamente los aspectos ambientales. (Cardona)

2.4 Marco legal.

Constitución Política Nacional. Artículo 16. Todas las personas tienen derecho al libre desarrollo de su personalidad sin más limitaciones que las que imponen los derechos de los demás y el Orden Jurídico.

Artículo. 25. El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.

Código de Comercio. (Codigo de comercio, 2000)

Capítulo II. Deberes de los comerciantes.

Artículo 19. Es obligación de todo comerciante:

- 1) Matricularse en el registro mercantil;
- 2) Inscribir en el registro mercantil todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exija esa formalidad;
- 3) Llevar contabilidad regular de sus negocios conforme a las prescripciones legales;
- 4) Conservar, con arreglo a la ley, la correspondencia y demás documentos relacionados con sus negocios o actividades;
- 5) Denunciar ante el juez competente la cesación en el pago corriente de sus obligaciones mercantiles,
- 6) Abstenerse de ejecutar actos de competencia desleal.

Artículo 25. Define a la empresa como toda actividad económica organizada para la Producción, transformación, circulación, administración y custodia de bienes, o para la prestación de servicios. Dicha actividad se realizará a través de uno o más establecimientos de comercio.

Artículo 26. Establece que el registro mercantil tendrá por objeto llevar la matrícula de los comerciantes y de los establecimientos de comercio, así como la inscripción de los todos actos, libros y documentos, respecto de los cuales la ley exigiere esa formalidad. El registro mercantil será público.

Artículo 27. Ordena que el registro mercantil se llevara para las cámaras de comercio.

Artículo 22. El Impuesto de Industria y Comercio es un gravamen de carácter general y obligatorio, cuyo hecho generador lo constituye la realización de actividades industriales como comerciales y de servicios, incluidas la del sector financiero y las denominadas profesiones liberales, dentro del municipio de Abrego directa o indirectamente por personas naturales o jurídicas o por sociedades de hecho; ya sea que se cumplan de forma permanente u ocasional, e inmuebles determinados, con establecimiento de comercio o sin ellos.

Ley 232 de 1995. Mediante esta ley se dictan normas para el funcionamiento.

Artículo 1. Ninguna autoridad podrá exigir licencia o permiso de funcionamiento para la apertura de los establecimientos comerciales definidos en el artículo 515 del Código de Comercio, o para continuar su actividad si ya lo estuvieren ejerciendo, ni exigir el cumplimiento de requisito alguno, que no estén expresamente ordenados por el legislador.

Artículo 2. No obstante, lo dispuesto en el artículo anterior, es obligatorio para el ejercicio del comercio que los establecimientos abiertos reúnan los siguientes requisitos:

Cumplir con todas las normas referentes al uso del suelo, intensidad auditiva, horario, ubicación y destinación expedida por la autoridad competente del respectivo municipio. Las personas interesadas podrán solicitar la expedición del concepto de las mismas a la entidad de planeación o quien haga sus veces en la jurisdicción municipal o distrital respectiva.

Cumplir con las condiciones sanitarias descritas por la ley 9/79 y demás normas vigentes sobre la materia. Para aquellos establecimientos donde se ejecuten públicamente obras

musicales, causantes de pago por derecho de autor se les exigirá los comprobantes de pago expedidos por la autoridad legalmente reconocida, de acuerdo con lo dispuesto por la ley 23/82 y las demás normas complementarias.

Tener matrícula mercantil vigente de la Cámara de Comercio de la respectiva jurisdicción. Comunicar en las respectivas oficinas de planeación o, quien haga sus veces de la entidad territorial correspondiente, la apertura del establecimiento.

Artículo 3. En cualquier tiempo las autoridades policivas podrán verificar el estricto cumplimiento de los requisitos señalados en el artículo anterior.

Artículo 46. Supresión de las licencias de funcionamiento sin perjuicio del régimen establecido para el Departamento Archipiélago de San Andrés Providencia y Santa Catalina, ningún establecimiento industrial, comercial o de otra naturaleza, abierto o no al público, requerirá licencia, permiso o autorización de funcionamiento o cualquier otro documento similar, salvo el cumplimiento de los requisitos que se enumeran anteriormente. (Normas para la apertura de establecimientos comerciales, 1995)

Ley 711 de 2001. Por la cual se reglamenta el ejercicio de la ocupación de la cosmetología y se dictan otras disposiciones en materia de salud estética.

Resolución 2263 de 2004. Por la cual se establecen los requisitos para la apertura y funcionamiento de los centros de estética y similares y se dictan otras disposiciones.

Resolución 2827 de 2006. Adoptase el manual de bioseguridad para los establecimientos que desarrollen actividades cosméticas o con fines de embellecimiento facial, capilar, corporal y ornamental.

Resolución 3924 de 2005. Guía de inspección para la apertura y funcionamiento de los centros de estética y similares de guía de inspección.

Decreto 4725 DE 2005. Por el cual se reglamenta el régimen de registros sanitarios, permiso de comercialización y vigilancia sanitaria de los dispositivos médicos para uso humano.

Decreto 351 del 2014. Por el cual se reglamenta la gestión integral de los residuos generados en la atención en salud y otras actividades. (Ministerio de salud y proteccion social, 2011)

Capítulo 3. Diseño metodológico

3.1 Tipo de investigación

Para el proyecto se utilizó la investigación descriptiva, la cual consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento. (VAN DALEN, 2013)

Para este proyecto se utilizará la investigación descriptiva, por medio de la cual se aplicarán métodos cuantitativos y cualitativos ya que permitirán determinar las personas objeto de estudio y las características de la población. La investigación arrojará resultados definitivos y claros que ayudarán a conocer la factibilidad para la creación del Centro de Estética y Spa en el Municipio de Abrego Norte de Santander.

3.2 Población

La población objeto del proyecto la constituye la población de Abrego, según la Alcaldía municipal de acuerdo al censo realizado en el año 2004 está conformada por 37.997 Habitantes

de los cuales 12.103 se encuentran ubicados en la zona urbana al tiempo que de estos 9.486 pertenecen al estrato 1, 2.571 al estrato 2 y 46 al estrato 3, para este proyecto se tendrá en cuenta solo la población que pertenece a los estrato 2 y 3 ya que son quienes tiene mayor posibilidades de pagar por los servicios de un centro de Estética y Spa.

3.3 Muestra

Teniendo en cuenta los requerimientos del trabajo y el tamaño de la población relacionada, se tomó el total de la población mencionada en este caso.

En el análisis externo para determinar la población finita se considera la aplicación de la fórmula estadística que permitió un mayor análisis relacionado con la población de Abrego Norte de Santander.

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

Dónde:

n = muestra

N = población dada en el estudio = 2617 personas

Zc = Indicador de confianza = 95% = 1.96

p = Proporción de aceptación = 50% = 0.5

q = Proporción de rechazo = 50% = 0.5

E = Error poblacional dispuesto a asumir = 6% = 0.06

$$n = \frac{(2.617) (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(2.617 - 1) * (0.06)^2 + (1.96) * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{(2.617) (3.8416) * (0.25)}{(2.616) * (0.0036) + (1.96) * (0.25)}$$

$$n = \frac{(10053.4672) * (0.25)}{9.4176 + 0,49}$$

$$n = \frac{2513.3668}{9.9076}$$

$$n = 253$$

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la información.

La técnica que se utilizará para recolectar la información necesaria suministrada por los habitantes del municipio de Abrego será la encuesta, la cual se seleccionó por ser la más adecuada para obtener información válida y confiable de muestras numerosas. El instrumento aplicado será el cuestionario el cual se diseñó con base a preguntas de tipo cerrado. (Anexo A. Encuesta)

3.5 Procesamiento de la información.

El municipio de Abrego ha tenido un desarrollo socioeconómico en los últimos años queriendo estar a la vanguardia en tendencias, por esta razón se quiere crear un Centro de Estética y Spa, ya que en el municipio no existe un lugar que cumpla con las expectativas del cliente ni cubra sus necesidades en cuanto a salud y belleza; pues existen algunos lugares básicos que prestan servicios relacionados a estos pero los habitantes del municipio prefieren trasladarse a la provincia de Ocaña para suplir sus necesidades, por lo cual los habitantes no aportan a la economía del mismo.

Para el desarrollo del estudio técnico se tendrá en cuenta la ubicación, el servicio que se va a ofrecer, la mano de obra y la materia prima que se va necesitar.

Para el estudio organizacional se requiere tener conocimiento sobre cuáles serán los aspectos legales a emplear en la empresa y cuál será su estructura organizacional.

De forma cuantitativa se determinara para el estudio económico y financiero la viabilidad que tendrá el proyecto y además el costo monetario para la ejecución del mismo.

Y por último se tomaran medidas de mitigación, reparación y compensación para los efectos ambientales que podrá generar la puesta en marcha del proyecto.

Capítulo 4. Resultados

4.1 Análisis de la encuesta realizada a los habitantes del municipio de Abrego Norte de Santander.

Tabla 1

Conocimiento acerca de los centros de estética y spa.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	206	81%
No	47	19%
Total	253	100%

Nota. El conocimiento que tiene la población acerca de los centros de estética y spa es relevante ya que el 81% de los encuestados conocen acerca de estos, caso contrario ocurre con el 19% de los encuestados que dice no tener conocimiento acerca de lo que es un centro de estética y spa.

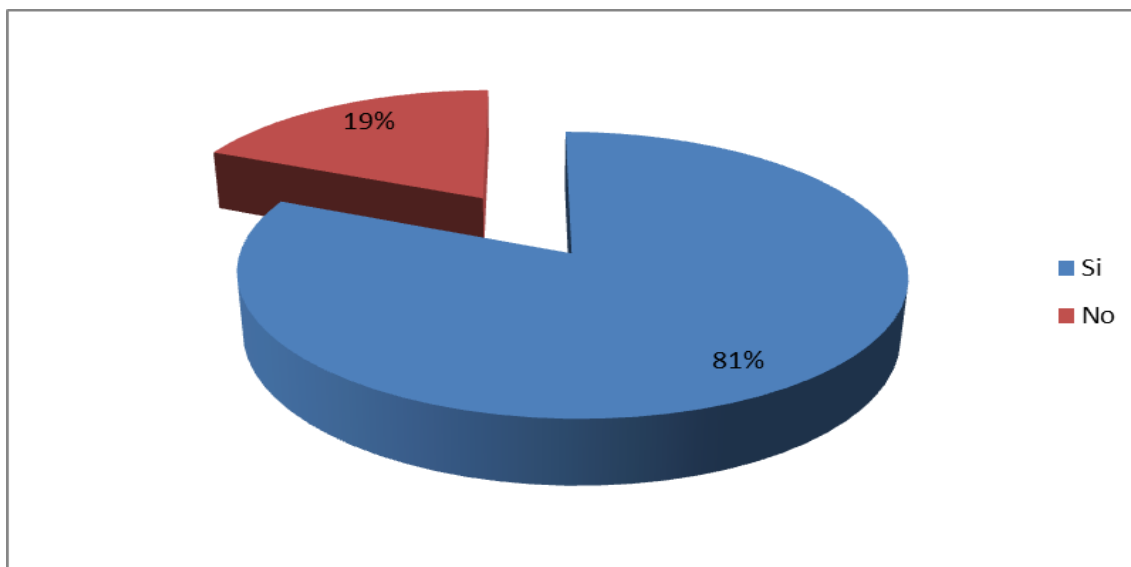


Figura 1. Conocimiento acerca de los centros de estética y spa.

Tabla 2

Actualmente asiste a un centro de estética y spa.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	89	35%
No	164	65%
Total	253	100%

Nota. El 65% de la población no asiste a los centros de estética y spa, pero el promedio del cual si asiste no debe ser indiferente ya que hablamos del 35% el cual en su mayoría realiza sus tratamientos en la ciudad de Ocaña, también se pudo observar que se realizan tratamientos también en otras ciudades como Cúcuta y Bucaramanga entre otras. Algunos casos con mayor importancia es que varios habitantes del municipio se realizan dichos tratamientos con los que comúnmente son llamados trabajadores ambulantes, lo que significa que el crear el centro de estética y spa se estaría generando empleo a esas personas que tiene el conocimiento pero que les hace falta un lugar óptimo para prestar sus servicios.

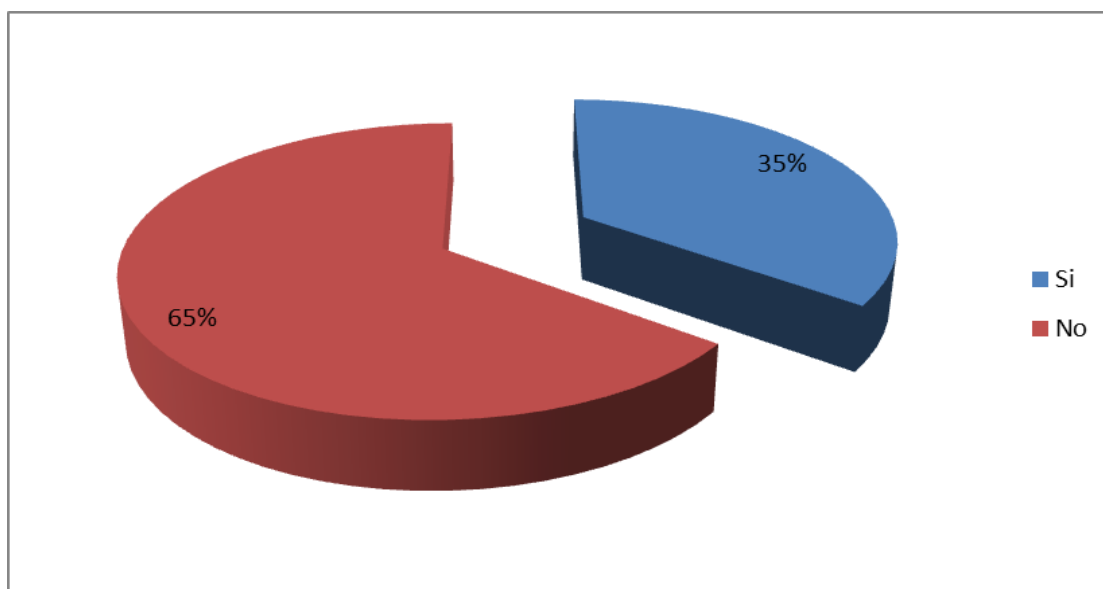


Figura 2 Actualmente asiste a un centro de estética y spa.

Tabla 3

Qué servicios estaría dispuesto a solicitar.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Tratamientos Faciales	164	16%
Tratamientos Corporales	116	12%
Masajes	194	19%
Depilación Laser	92	9%
Exfoliación	91	9%
Tratamientos reductivos	116	11%
Manicura y pedicura	115	11%
Corte de cabello	126	12%
Otros	13	1%

Nota. A los habitantes del municipio de Abrego les gustaría adquirir una serie de servicios siendo los masajes el que con mayor frecuencia utilizarían con un porcentaje de 19%, de igual manera otros servicios también tiene una importancia de adquisición como los tratamientos faciales con un 16%, tratamientos corporales y corte de cabello con un 12% , los tratamientos reductivos y el servicio de manicura y pedicura se manifestó el mismo deseo con un 11% y la exfoliación y depilación láser con un 9%, además manifestaron que desearían otros servicios aparte de los ya mencionados por tal razón se ve la necesidad que tiene los habitantes de adquirir servicios como los que ofrece un centro de estética y spa.

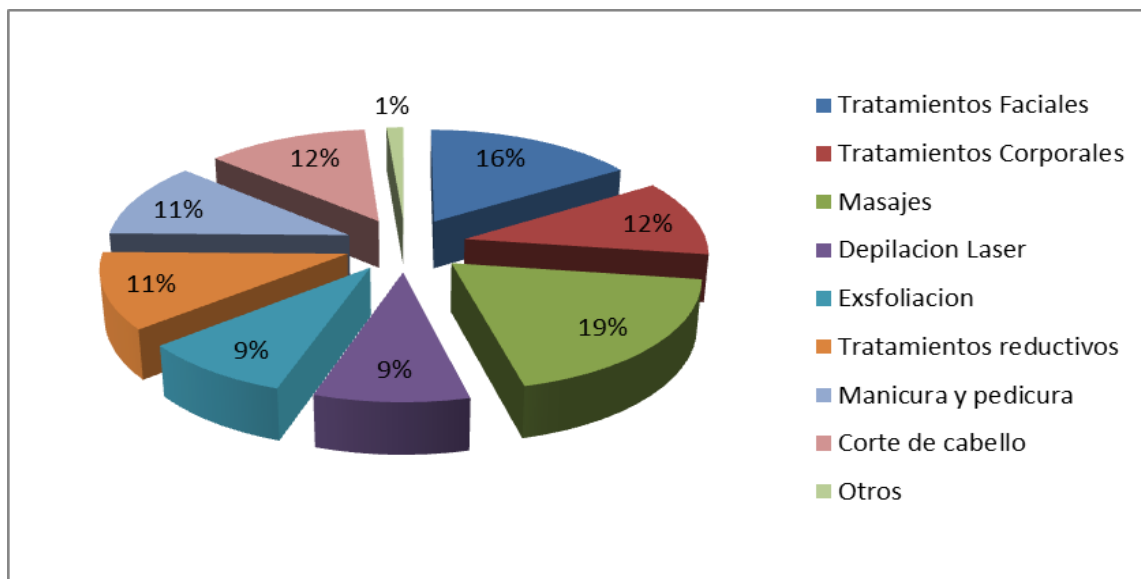


Figura 3 Qué servicios estaría dispuesto a solicitar.

Tabla 4

Como le gustaría asistir a un centro de estética y spa.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Plan mensual	136	54%
Plan por sesiones	117	46%
Total	253	100%

Nota. Un plan mensual se define como una serie de servicios que el cliente está dispuesto adquirir durante un mes, por otro lado el plan por sesiones se define como un servicio que se le ofrece al cliente cada vez que lo desee es decir, que el cliente adquiere el servicio cuando lo considere necesario. La población encuestada considera que es más cómodo adquirir un plan mensual, ya que es mucho más factible pues los servicios mensuales sería más económico esto con un porcentaje del 54% lo que quiere decir que no es indiferente el servicio prestado por sesiones representado en un 46% restante.

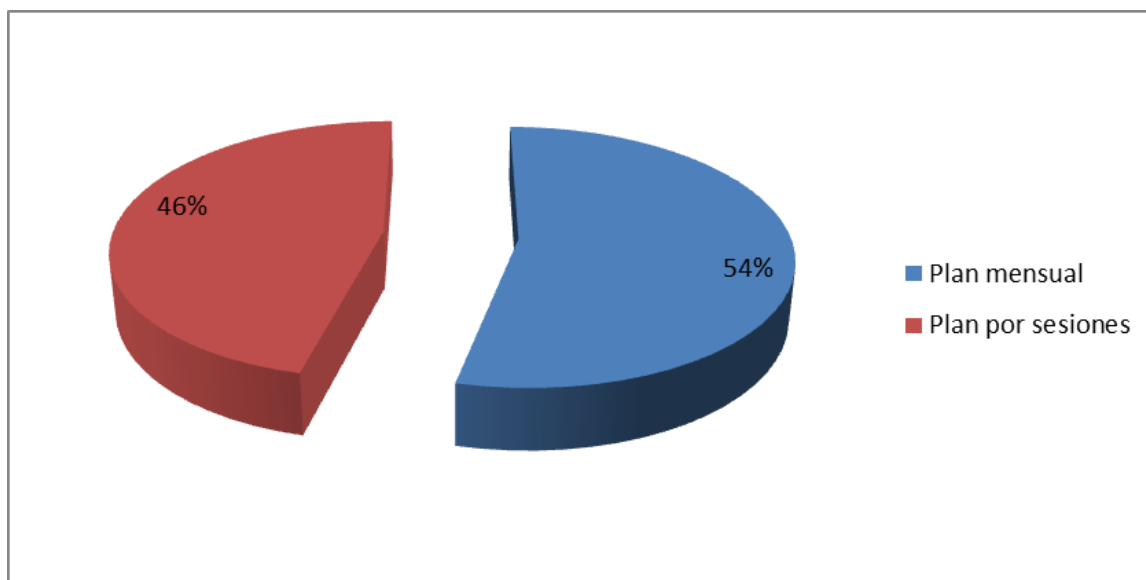


Figura 4 Como le gustaría asistir a un centro de estética y spa.

De acuerdo a la pregunta anterior

Tabla 5

Cuánto estaría dispuesto a pagar por el plan mensual.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Entre 90.000 y 130.000	34	25%
Entre 130.000 y 160.000	30	22%
Entre 160.000 y 190.000	27	20%
Entre 190.000 y 230.000	45	33%
Total	136	100%

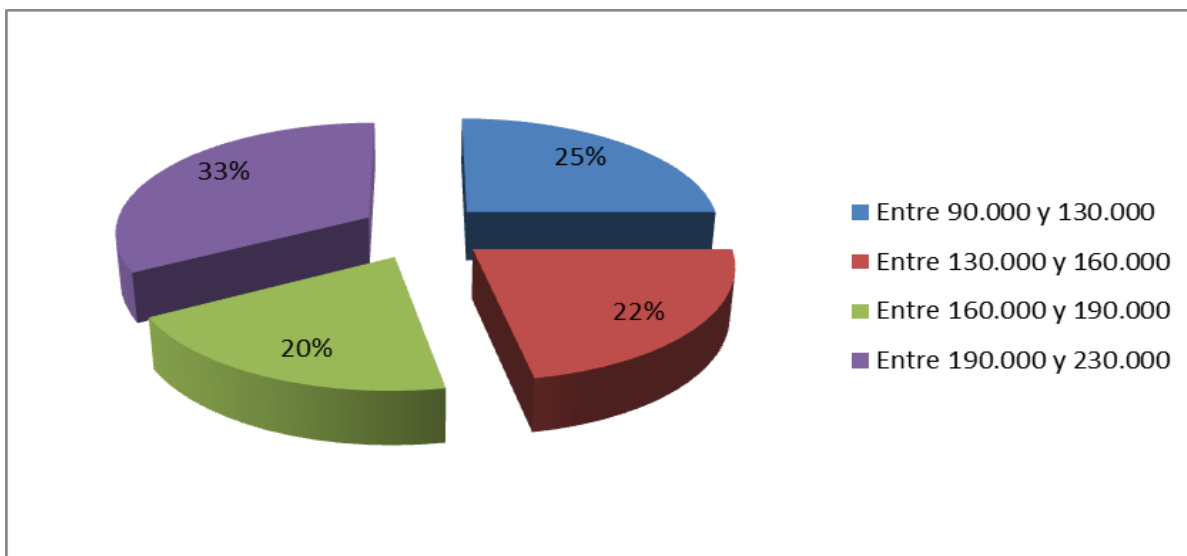


Figura 5 Cuánto estaría dispuesto a pagar por el plan mensual.

Tabla 6

Cuánto estaría dispuesto a pagar por cada sesión.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Entre 20.000 y 40.000	46	39%
Entre 40.000 y 60.000	20	17%
Entre 60.000 y 80.000	19	16%
Entre 80.000 y 100.000	32	28%
Total	117	100%

Nota. De acuerdo a la pregunta anterior se establecieron dos ítems, donde se diferencia el costo para adquirir el servicio de plan mensual y seguido el costo del plan por sesiones. Para el plan mensual los habitantes estaría dispuestos a pagar la tarifa más alta la cual esquivale al 33% de la

población pero no es indiferente los demás precios ya que se encuentran en un mismo rango con porcentajes de 25%,22% y 20%. Al analizar lo que estarían dispuestos a pagar por el plan por sesiones logramos observar que el que mayor frecuencia obtuvo fue el más económico con un porcentaje del 39% teniendo en cuenta que la economía en el país y sobretodo en el municipio es un poco difícil.

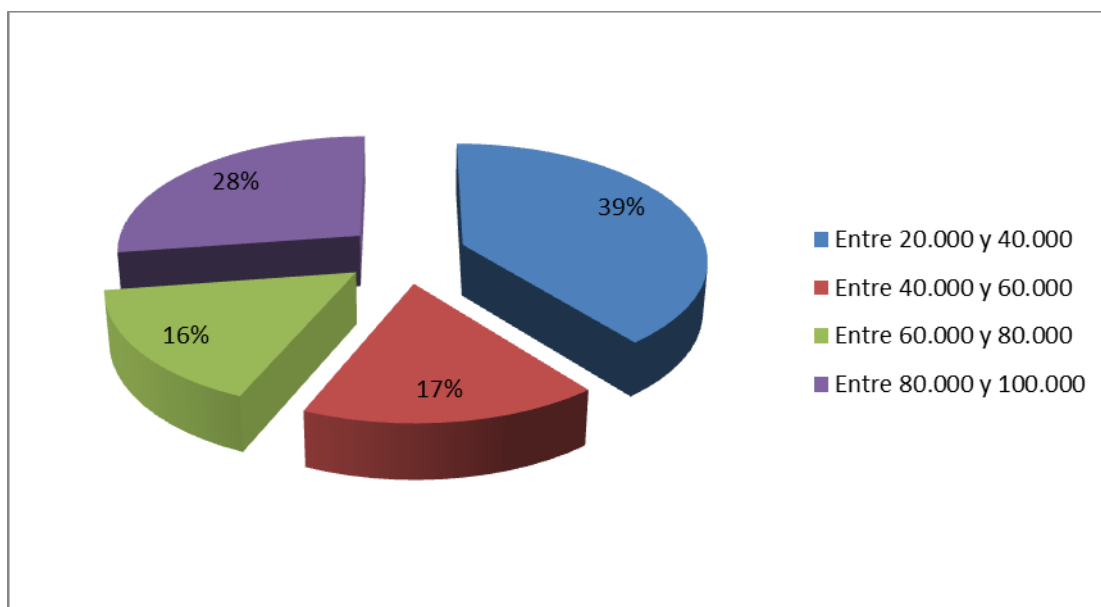


Figura 6 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por cada sesión?

Tabla 7

Qué factor tendría en cuenta para asistir al centro de estética y spa.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Calidad	170	45%
Atención	119	31%
Precios	90	24%
Total	253	100%

Nota. Con un 45% los habitantes del municipio a la hora de adquirir un servicio en un centro de estética y spa tiene en cuenta como mayor factor la calidad de los servicios que se ofrecerán, además de esto el 31% de la población encuestada tiene también en cuenta la atención que se le brinda y a su vez el 24% influye en el precio, por lo que se puede concluir que las personas tiene en cuenta los diferentes factores ya que se manifiesta un interés relativo.

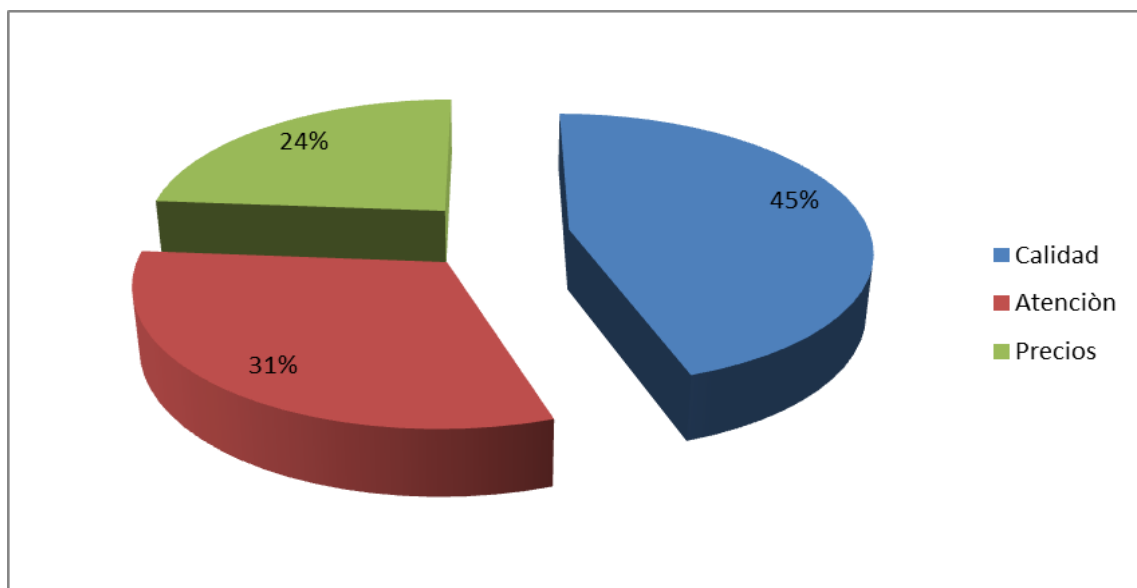


Figura 7 ¿Qué factor tendría en cuenta para asistir al centro de estética y spa?

Tabla 8

Dónde le gustaría que estuviera ubicado el centro de estética y spa.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Cerca al parque principal	98	39%
Cerca al parque Bolívar	24	9%
Afuera del municipio	131	52%
Total	253	100%

Nota. Teniendo en cuenta los hermosos paisajes con los que cuenta el municipio de Abrego y la tranquilidad de sus lugares con un 52% la población considera que sería mucho más factible que el centro de estética y spa este ubicado a las afueras, pero de igual forma el 39% manifiesta que le gustaría que se ubicara cerca al parque principal ya que sería más fácil y cómodo para adquirir los servicios.

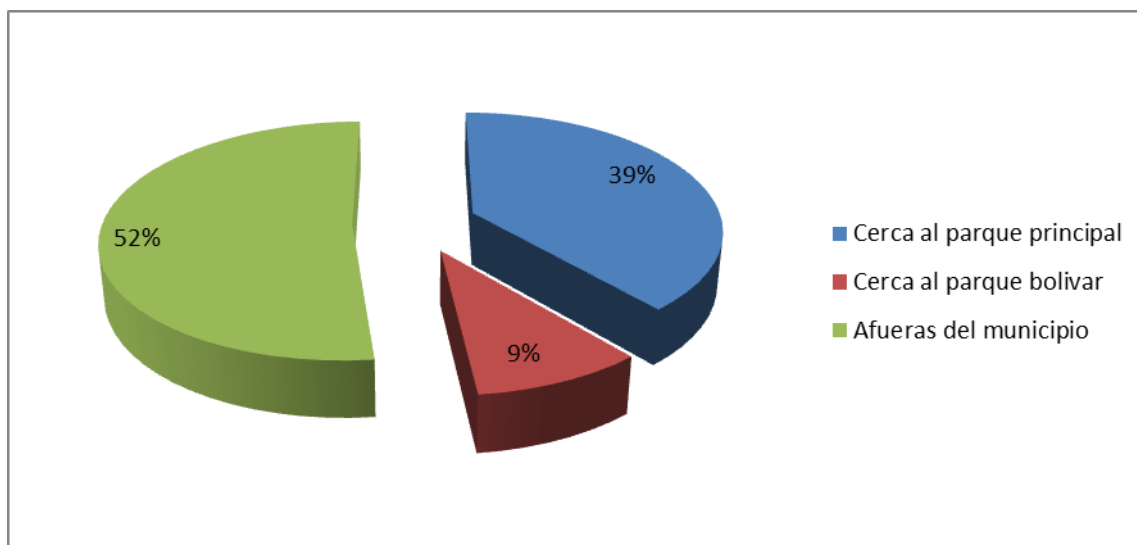


Figura 8 Dónde le gustaría que estuviera ubicado el centro de estética y spa.

Tabla 9

Le gustaría que en el municipio de Abrego exista un centro de estética y spa.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	253	100%
No	0	0%
Total	253	100%

Nota. Con un promedio del 100% a los habitantes encuestados del municipio de Abrego les gustaría que existiera un centro de estética y spa, no obstante es pertinente señalar que a pesar de que la comunidad desee que existe una empresa de estas, no se debe confiar de que toda la población adquiera los servicios por lo que se considera que exista un gran riesgo pero también una buena oportunidad para la creación de una empresa que ofrezca servicios de belleza.

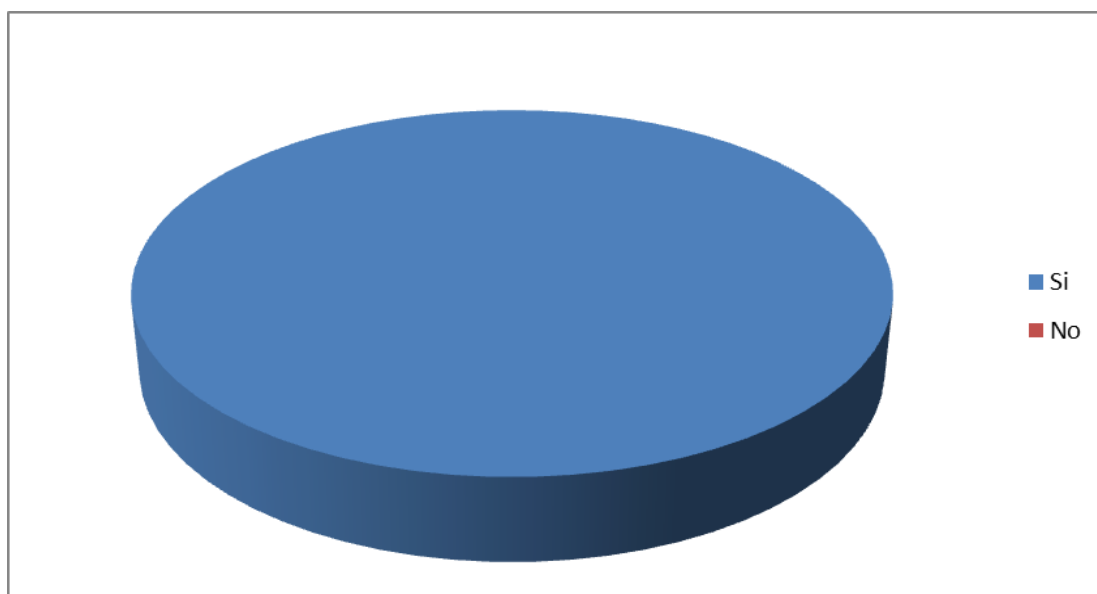


Figura 9 Le gustaría que en el municipio de Abrego exista un centro de estética y spa.

4.2 Estudio de mercados.

4.2.1 Descripción del servicio. El centro de estética y spa Páez & Álvarez brindara servicios de alta calidad en el municipio de Abrego ya que como se ha dicho anteriormente este municipio no cuenta con un lugar donde se le brinde a la comunidad un espacio de paz, armonía y relajación en un solo lugar, por esta razón se contara con personal idóneo y equipos especializados.

A continuación se presentara la lista de los posibles servicios que ofertaría el centro de estética y spa.

Tratamientos corporales: masajes reductores, masajes relajantes, Posquirúrgico, Chocolaterapia y frutoterapia.

Tratamientos faciales: Limpiezas faciales y plasma rico en plaquetas.

Exfoliación.

Manicura y pedicura.

Corte de cabello para damas y caballeros.

Tintes.

Maquillaje profesional.

Depilación en cera y depilación láser.

Servicio de Jacuzzi.

Servicio de sauna.

4.2.2 Descripción de la demanda. Para realizar el estudio de la demanda de los servicios; se tuvo como base la aplicación de la encuesta, cuyos resultados indicaron que el 100% de la población objeto de estudio se encuentran en la disposición de adquirir los servicios de un centro de estética y spa, pero cabe aclarar que cuando existe la disposición no necesariamente quiere decir que las personas al momento de crear la empresas adquieran sus servicios, por tal razón existe un riesgo que puede ser mitigado, con la creación de una empresa que cubra las verdaderas necesidades que tenga la población esto dependerá de preferencias, necesidades, expectativas del cliente, de los precios fijados entre otros aspectos. Demostrando así que puede existir una demanda bastante amplia al momento de poner en marcha el funcionamiento de la empresa en el municipio de Abrego.

4.2.3 Descripción de la oferta.

4.2.3.1 La competencia. El motivo fundamental de la realización de este proyecto era la no existencia de un centro de estética y spa en el municipio de Abrego por lo que muchas personas de este municipio se trasladan a la ciudad de Ocaña para suplir sus necesidad, en cuanto a estos centros de estética y spa Ocaña ha venido evolucionando y cuenta con centros muy especializados que sería la competencia principal, entre los que encontramos:

Fisioestetica Mayra Álvarez calle 2 # 29A- 06 Barrio el lago II etapa.

Vital Body Spa Centro de estética y belleza Calle 11 # 18 – 26 Barrio el Martinete.

Centro de estética Vida en Armonía Carrera 12 # 13 – 29 Barrio el Tamaco.

Centro in Line Fisioterapia y estética Barrio el Tamaco.

4.2.4 Precio. En el caso de la empresa propuesta según la encuesta realizada los usuarios estarían dispuestos a pagar por los servicios de acuerdo a dos métodos por un lado el plan mensual y por otro lado el plan por sesiones entre 190.000 y 230.000, 20.000 y 40.000 respectivamente, pero teniendo en cuenta los precios que maneja la competencia directa que serían los centro de estética y spa ubicados en Ocaña se llegó a la conclusión de definir unos precios de acuerdo a los que se manejan en el mercado actualmente, es muy importante aclarar también que al momento de ejecutar el proyecto se podrían presentar cambios en los mismos.

A continuación se definen los precios de los servicios de acuerdo a un plan mensual o por sesiones.

Plan mensual.

Masajes reductores desde \$360.000

Posquirúrgico \$500.000

Para comodidad y beneficio de los clientes se crean algunos kits

Limpieza facial, exfoliación facial y corporal \$1.500.0000

Masajes relajantes, frutoterapia, Jacuzzi \$2.100.000

Plan por sesiones.

Chocolaterapia \$40.000

Frutoterapia \$40.000

Limpieza facial \$40.000

Plasma rico en plaquetas \$1.200.000

Masajes relajantes desde \$ 40.000

Exfoliación: Facial \$25.000 y corporal \$30.000

Manicura y pedicura \$20.000

Corte de cabello para dama \$10.000 y para caballeros \$8.000

Tintes \$100.000

Maquillaje profesional \$30.000

Depilación en cera \$105.000: Piernas \$40.000, Bikini \$45.000, Axilas \$20.000

Depilación Láser \$1.150.000: Piernas \$500.000, Bikini \$350.000, Axilas \$300.000

Jacuzzi \$30.000

Sauna \$30.000

4.2.5 Canales de distribución. El canal de distribución que será utilizado por el centro de estética y spa Páez & Álvarez será el directo ya que este servicio no necesita de intermediarios y tiene un solo nivel, que es la prestación del servicio al cliente y no pasa por manos de personas ajenas al proceso; este servicio se va a realizar en el lugar o establecimiento donde va a funcionar la empresa.

4.2.6 Publicidad. Para el caso de la publicidad se utilizarán las diferentes redes sociales como Facebook, twitter, Instagram ya que hoy en día tiene un gran auge y para cualquier persona es de fácil acceso por lo que se puede lograr una buena publicidad; por otro lado los volantes o tarjetas de presentación son una alternativa para dar a conocer los servicios que se van a ofrecer, también es muy importante que cuando la empresa esté funcionando los clientes que prueben los servicios hagan publicidad de los mismos para que más personas conozcan el centro de estética y spa Páez & Álvarez esto con el fin de no generar grandes costos lo que sería favorable para el comienzo de la empresa.

4.2.7 Características de la empresa. Los aspectos que se consideran para la presentación del centro de estética y spa son: logotipo y slogan.



Figura 10 Logotipo y Slogan.

4.3 Estudio técnico.

4.3.1 Localización.

4.3.1.1 Macro localización. El centro de estética y spa Páez & Álvarez estará ubicado en el municipio de Abrego Norte de Santander.

4.3.1.2 Micro localización. Según la encuesta realizada los habitantes de Abrego desean que este centro de estética y spa esté ubicado en la afueras del municipio.

4.3.2 Requerimiento físico. El funcionamiento de la empresa conlleva a la adquisición de ciertos muebles y equipos de oficina que faciliten el desempeño administrativo y en general de la empresa, para esto se tomó en cuenta cotizaciones de diferentes empresas para adquirir estos equipos, se tuvo como referencia las siguientes empresas; muebles belleza JB, Grupo Aesthetika, Hidrojacuzzis, Imporpartes y sillas todas estas ubicadas en la ciudad de Bogotá con la facilidad de envíos a todo el país, Grupo Éxito, y Compukit buscando así la mejor calidad de los productos para ofrecer el mejor servicio.

Tabla 10

Equipo de oficina.

Concepto	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Escritorio para oficina con archivador	1	\$500.000	\$500.000

Recepción	1	\$1.350.000	\$1.350.000
Sillas para escritorio	2	\$500.000	\$1.000.000
Salas de espera (pufs)	1	\$300.000	\$300.000
Tocadores	2	\$950.000	\$1.900.000
Sillones de corte	2	\$625.000	\$1.250.000
Lavado	1	\$950.000	\$950.000
Mesa manicura y pedicura con su respectivas sillas	1	\$750.000	\$750.000
Camillas tratamientos faciales y corporales	2	\$850.000	\$1.700.000
Secador para cabello	2	\$170.000	\$340.000
Plancha para cabello	2	\$350.000	\$700.000
Calentador de cera	1	\$110.000	\$110.000
Depiladora laser	1	\$12.000.000	\$12.000.000
Jacuzzi	1	\$3.000.000	\$3.000.000
Sauna	1	\$2.200.000	\$2.200.000
Fajas térmicas	2	\$80.000	\$160.000
Lipo laser 44 diodos	1	\$2.500.000	\$2.500.000
Multifuncional facial	1	\$2.000.000	\$2.000.000
Cavitación, RF y vacum corporal	1	\$2.200.000	\$2.200.000
Total			\$34.910.000

Tabla 11

Equipo de computación y comunicación.

Concepto	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Computador	2	\$1.595.000	\$3.190.00
Impresora	1	\$540.000	\$540.000
Teléfono	2	\$200.000	\$200.000
Total			\$3.930.000

4.3.3 Requerimiento de insumos. Se requiere de una serie de insumos para la prestación de los servicios del centro de estética y spa, para esto a continuación se describen los principales insumos necesarios para prestar los diferentes servicios que ofrecerá Páez & Álvarez, estos serán como un inventario inicial con el que contara la empresa, de igual manera se cotizaron estos insumos con la empresa Los estilistas dedicados a la venta de artículos cosméticos y de belleza.

Tabla 12

Insumos del servicio por mes.

Concepto	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Aceite de (chocolate, Coco, durazno, fresa, manzanilla, almendras, naranja) x galón	7	\$60.000	\$420.000
Aceite quemador reductor x galón	1	\$70.000	\$70.000
Aceite limonaria Drenador para los post x litro	1	\$20.000	\$20.000
Exfoliantes cremosos (naranja, durazno, chocolate, almendras, coco) x 500gr	5	\$30.000	\$150.000
Gel anticelulítico x galón	1	\$80.000	\$80.000
Gel caliente x galón	1	\$70.000	\$70.000
Gel frio x galón	1	\$70.000	\$70.000
Gel espumoso facial x 300ml	2	\$20.000	\$40.000
Mascarilla facial	2	\$20.000	\$40.000

frutos rojos y manzanilla x 60gr			
Mascarilla limpiadora x 250gr	2	\$45.000	\$90.000
Tratamiento desmanchador x 60gr	2	\$40.000	\$80.000
Crema nutritiva facial x 250gr	2	\$40.000	\$80.000
Crema antiedad facial x 250gr	2	\$40.000	\$80.000
Crema antiacné x 250gr	2	\$40.000	\$80.000
Cera depiladora x 1000gr	1	\$60.000	\$60.000
Toallas	30	\$10.000	\$300.000
Tijeras	2	\$12.000	\$24.000
Kit de peinillas	1	\$20.000	\$20.000
Kit de maquillaje	1	\$90.000	\$90.000
Brochas para maquillaje	1	\$40.000	\$40.000
Silicona	1	\$30.000	\$30.000
Shampoo x litro	2	\$25.000	\$50.000
Acondicionador x litro	2	\$25.000	\$50.000
Crema para peinar x 250gr	2	\$20.000	\$40.000
Mascarilla capilar x 250gr	2	\$20.000	\$40.000
Cera para el cabello x 1000gr	1	\$12.000	\$12.000
Gel para el cabello x 1000gr	1	\$12.000	\$12.000
Talcos x 400gr	1	\$20.000	\$20.000
Laca	1	\$20.000	\$20.000
Tintes x unidad	30	\$20.000	\$600.000
Capas x unidad	20	\$15.000	\$300.000
Corta cutícula unidad	5	\$8.000	\$40.000

Corta uñas unidad	5	\$7.000	\$35.000
Esmaltes x unidad	35	\$8.000	\$280.000
Limas x unidad	10	\$2.000	\$20.000
Removedor x 1000gr	1	\$15.000	\$15.000
Algodón x 50gr	2	\$16.000	\$32.000
Caja de guantes	2	\$20.000	\$40.000
Caja de tapabocas	2	\$17.000	\$34.000
Gasa	2	\$30.000	\$60.000
Peso	1	\$120.000	\$120.000
Total			\$3.754.000

4.3.4 Tamaño del proyecto.

4.3.4.1 Capacidad diseñada. Según la presente propuesta se pudo detectar el mercado objetivo que son 2.617 habitantes del municipio de Abrego pertenecientes a los estratos 2 y 3; y de acuerdo a la encuesta realizada a una parte de estos habitantes se logró determinar que el 100% de la población está dispuesta a demandar los servicios del centro de estética y spa, por lo cual la empresa optara por responder en el primer año de operatividad a un 40% de estas y se estima un incremento anual del 10 % en la cobertura total del proyecto con el fin de atender las necesidades de los clientes potenciales.

4.3.4.2 Capacidad instalada. El centro de estética y spa Páez & Álvarez contara con disponibilidad de recursos para su buen funcionamiento y operatividad en pro de lograr su eficiencia y eficacia organizacional. Durante su primer año de funciones se atenderán el 40% del personal objeto del estudio es decir 1.047 clientes.

4.3.5 Distribución en planta. La distribución en planta se hará en la forma más adecuada, de modo que los activos brinden al máximo su eficiencia evitando la pérdida de tiempo y esfuerzo por parte del personal que laborara dentro del centro de estética y spa.

4.3.6 Necesidades del recurso humano. Se contara con personal administrativo y operativo especializado en la ejecución de las actividades a realizar. La actividad económica a la que se dedicara la empresa implica contar con un personal idóneo en la prestación de los servicios de estética al igual que un personal que tenga dominio y conocimientos en el área comercial, administrativa y financiera para que la empresa pueda operar de una manera eficaz y eficiente como lo es:

Personal Administrativo. Administrador y secretaria

Personal operativo. Esteticista y estilistas, servicios generales

4.4 Estudio Administrativo y legal.

4.4.1 .Misión. En Páez & Álvarez ofrecemos servicios de belleza utilizando tecnología de punta para garantizar la satisfacción de la comunidad Abreguense y la región, mediante la calidad y atención de nuestros servicios y creando oportunidades para el crecimiento local y regional.

4.4.2 Visión. Para el 2020 seremos la empresa más importante en el mercado de la belleza de Abrego y la región manteniendo índices de calidad en nuestros servicios y renovando la tecnología.

4.4.3 Valores corporativos. Con el propósito de que la empresa este encaminada a un clima ético y el desempeño empresarial hacia el logro de los objetivos institucionales, de la realización personal y del bien común, se pondrá en práctica unos valores que ayudaran a servir a la comunidad, a la sociedad y al beneficio de todos los miembros de la empresa.

Respeto: Acatando los deberes y derechos de la organización.

Trabajo en equipo: desarrollando de manera conjunta y armónica las actividades programadas por la empresa.

Transparencia y ética: ejerciendo con lealtad los procesos de la organización.

Responsabilidad: cumpliendo a cabalidad nuestros compromisos.

Perseverancia: Encaminando las estrategias hacia el cumplimiento de los objetivos.

4.4.4 Estructura organizacional. Tratándose de una estructura sencilla y funcional, se debe tener en cuenta que la empresa se inclina a una organización formal en la que cuenta con características principales como autoridad funcional o dividida, canales directos de comunicación, descentralización de las decisiones y énfasis en la especialización.

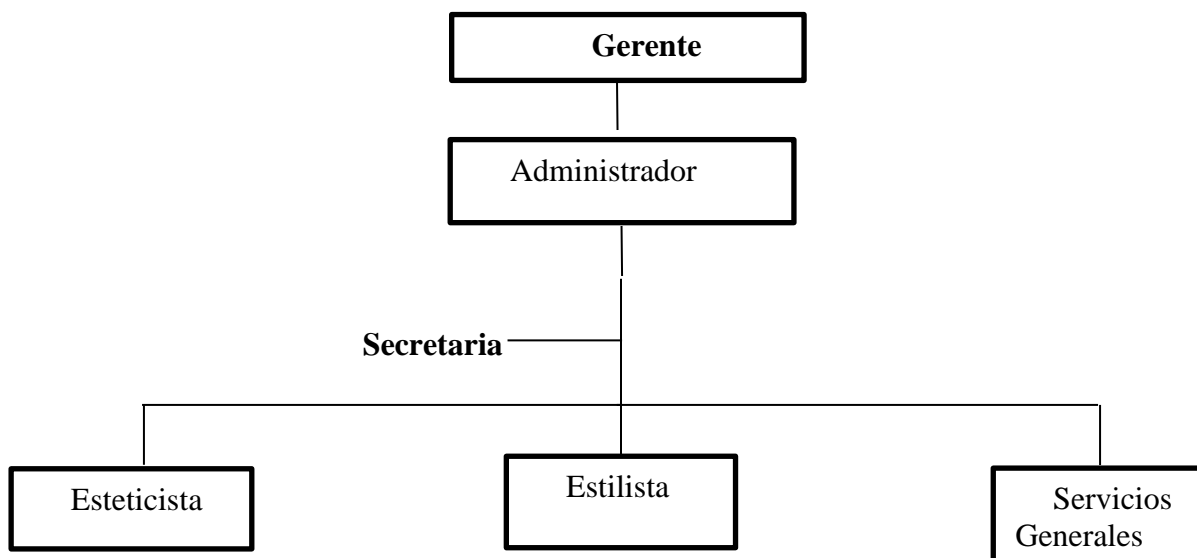


Figura 11 Organigrama.

4.4.5 Manual de funciones. Con el siguiente manual, se dan a conocer funciones específicas, cargos, dependencia de cada uno de los empleados.

Tabla 13

Manual de funciones Administrador.

Manual de funciones	
Nombre del cargo	Administrador
Jefe inmediato	Gerente
Número de personas	1
Funciones	
1. Asumir el control sobre el personal al servicio.	
2. Planificar, organizar, controlar y orientar las distintas áreas de trabajo.	
3. Administrar eficientemente los recursos de la empresa.	
4. Desarrollar estrategias generales para alcanzar los objetivos y metas propuestas.	
5. Crear un ambiente en el que las personas puedan lograr las metas de grupo optimizando los recursos disponibles.	
6. Celebrar contratos y realizar gestiones que tengan que ver con la actividad económica de la empresa.	
7. Vigilar que los bienes y valores de la empresa se mantengan con la seguridad necesaria.	
8. Encargarse del área de mercadeo, lo que incluye promocionar y gestionar la publicidad del negocio.	
8. Disposición a nuevas tareas asignadas.	
Requisitos	Escolaridad: Administrador de empresas o carreras afines. Experiencia: mínima de 6 meses.

Tabla 14

Manual de funciones Secretaria.

Manual de funciones

Nombre del cargo	Secretaria
Jefe inmediato	Administrador
Número de personas	1
Funciones	
	1. Debe tener amplios conocimientos en servicio al cliente y dominio de los programas básicos de computación.
	2. Puntualidad y responsabilidad
	3. Debe tener conocimiento de los servicios que nuestra empresa brinda.
	4. Manejo y control de las citas de clientes.
	5. Recepción y entrega de documentos.
	6. Atención telefónica.
	7. Brindar información básica requerida por los clientes.
	8. Mantener al día la información de los clientes.
	9. Disposición a nuevas tareas asignadas.
Requisitos	Escolaridad: Estudios en secretariado o Tecnología en Administración Comercial y Financiera. Experiencia: mínima de 6 meses.

Tabla 15

Manual de funciones Esteticista.

Manual de funciones	
Nombre del cargo	Esteticista
Jefe inmediato	Administrador

Número de personas	2
Funciones	
1. Acoger y asesorar al cliente sobre los servicios y/o posibles cambios en su imagen personal.	
2. Llevar a cabo tratamientos especializados, tratamientos faciales, terapias de rejuvenecimiento de piel, tratamientos corporales, depilación corporal etc.	
3. Aplicar técnicas de cuidado de la piel.	
4. procura la higiene, cuidado, mantenimiento y embellecimiento de la piel, rostro y cuerpo de los clientes.	
5. Asegurar el buen estado higiénico de herramientas, utensilios y aparatos.	
6. Disposición a nuevas tareas asignadas.	
Requisitos	Escolaridad: esteticista profesional. Experiencia: mínima de 1 año.

Tabla 16

Manual de funciones Estilista.

Manual de funciones	
Nombre del cargo	Estilista
Jefe inmediato	Administrador
Número de personas	1
Funciones	
1. Acoger y asesorar al cliente sobre los servicios y/o posibles cambios en su imagen personal.	
2. Preparar el salón, sus dependencias, equipos y material.	
3. Asesorar a clientes, sobre cuidado de la piel, maquillaje, nutrición, etc.	

4. Aplicar técnicas de peluquería para el cuidado y embellecimiento del cabello y técnicas complementarias de manicura, pedicura.

5. Colorear y decolorar el cabello total o parcialmente.

6. Cortar el cabello adaptándolo al gusto, estilo, moda y personalidad del cliente;

7. Disposición a nuevas tareas asignadas.

Requisitos

Escolaridad: Estilista profesional o carreras afines.

Experiencia: mínima de 1 año.

Tabla 17

Manual de funciones servicios generales.

Manual de funciones

Nombre del cargo Servicios generales

Jefe inmediato Administrador

Número de personas 1

Funciones

1. Barrer y trapear las veces que sea necesario.

2. Limpiar diariamente sanitarios y lavamanos que están al servicio del público y de los trabajadores.

3. Sacudir y limpiar inmobiliario de las áreas asignadas que estén a su alcance.

4. Recolectar los desechos comunes que están en cada recipiente y posteriormente trasladarlos al acopio temporal.

5. Velar por que las instalaciones de la empresa se encuentren en perfecto estado de orden y limpieza.

6. Hacer uso adecuado de los materiales e insumos de limpieza.

7. Disposición a nuevas tareas asignadas.

Requisitos

Escolaridad: Bachiller

Experiencia: mínima de 1 año

4.4.6 Manual de procedimientos.

Tabla 18

Manual de procedimiento.

Paso	Actividad	responsable
1	Recepción de llamadas y/o atención al cliente, selección de horario a utilizar por parte del cliente.	Secretaria
2	Valoración del paciente.	Esteticista
3	Despeje de dudas o inquietudes formuladas por el paciente.	Esteticista
4	Selección de cita u horario con el paciente.	Esteticista
5	Realización de historia del paciente.	Esteticista
6	Ejecución de tratamientos faciales y/o corporales.	Esteticista
7	Valoración del paciente.	Estilista
8	Selección de cita u horario con el paciente.	Estilista
9	Ejecución de la actividad deseada por el cliente.	Estilista
10	Fin del proceso	

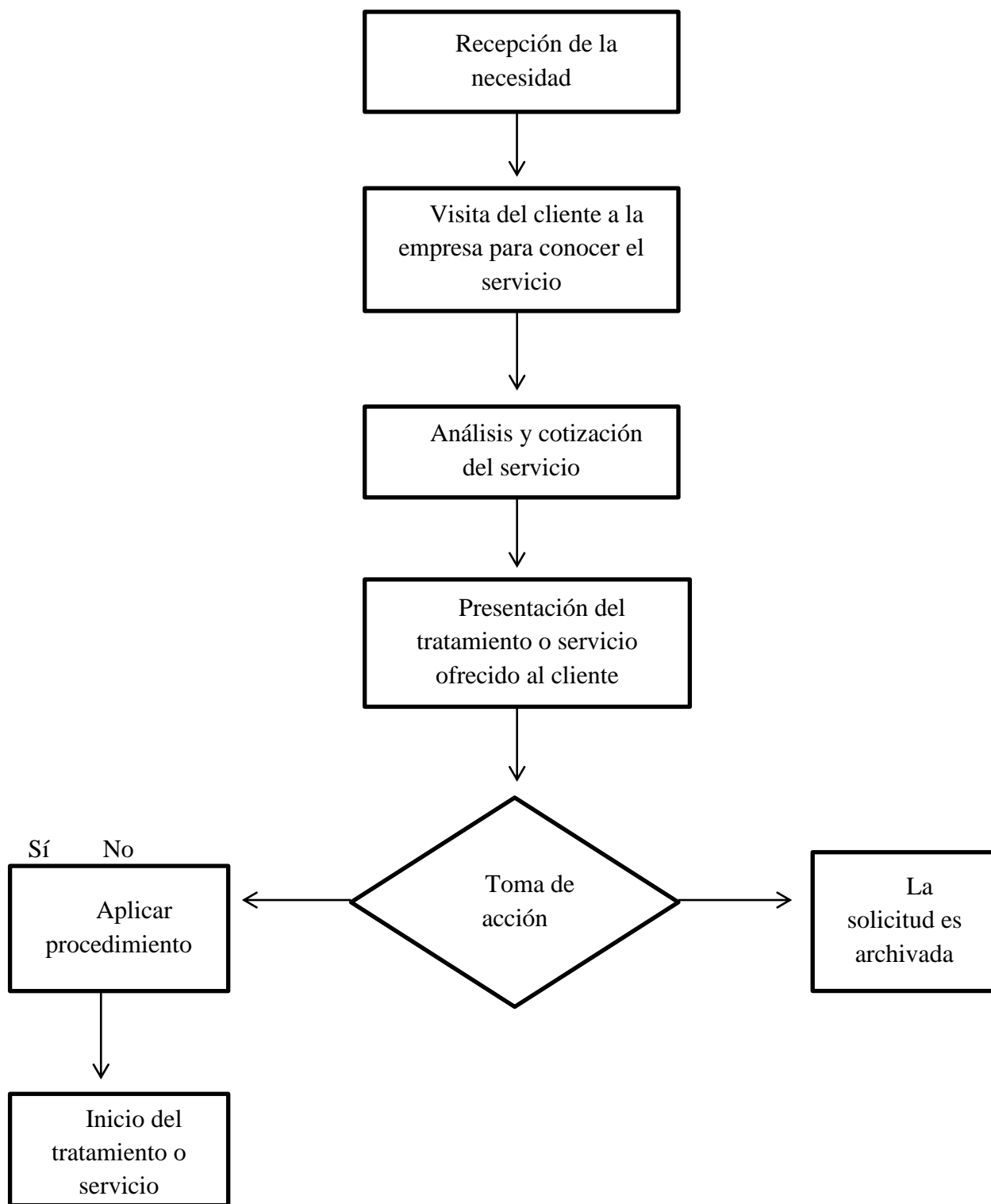


Figura 11 Secuencia de la actividad.

4.4. 7 Reglamento interno de trabajo.

CAPÍTULO I.

Artículo 1. El presente reglamento interno de trabajo prescrito por el centro de estética y spa Páez & Álvarez del municipio de Abrego, a sus disposiciones queda sometido tanto la empresa como a sus trabajadores.

CAPÍTULO II.

Artículo 2. Pueden presentarse en el centro de estética y spa Páez & Álvarez del municipio de Abrego, en sus oficinas, aquellas personas que tengan experiencia en estética.

Artículo 3. El centro de estética y spa Páez & Álvarez del municipio de Abrego, podrá someter al aspirante a un período de prueba que no exceda a dos meses.

CAPÍTULO III HORARIO DE TRABAJO.

Artículo 4. Las horas de entrada y salida de los trabajadores son las que a continuación se presentan, así:

Primera jornada de trabajo: 8:00 a.m. a 12:00 p.m. Segunda jornada de trabajo: 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Parágrafo 1. Los días laborales son de lunes a sábado.

Parágrafo 2. El horario de trabajo podrá ser modificado de acuerdo a las necesidades, no excediendo la jornada máxima legal.

Artículo 5. El centro de estética y spa Páez & Álvarez reconocerá el trabajo suplementario o de horas extras, cuando expresamente lo exija a sus trabajadores el propietario.

CAPITULO IV SALARIO

Artículo 6. El empleador y el trabajador pueden convenir libremente el salario en sus diversas modalidades como por unidad de tiempo, por obra, o a destajo y por tarea, etc., pero siempre respetando el salario mínimo legal o el fijado en los pactos, convenciones colectivas y fallos arbitrales.

Artículo 7. No obstante lo dispuesto en los artículos 13, 14, 16, 21 y 340 del Código Sustantivo del Trabajo y las normas concordantes con estas.

Artículo 8. Se denomina jornal el salario estipulado por días y sueldo, el estipulado por períodos mayores.

Artículo 8. Salvo convenio por escrito, el pago de los salarios se efectuará en el lugar en donde el trabajador presta sus servicios durante el trabajo, o inmediatamente después del cese.

Períodos de pago: quincenales o mensuales (uno de los dos o los dos).

Artículo 9. El salario se pagará al trabajador directamente o a la persona que él autorice por escrito.

CAPITULO V. DÍAS DE DESCANSO LEGALMENTE OBLIGATORIOS.

Artículo 10. Serán de descanso obligatorio remunerado los domingos y días de fiesta que sean reconocidos como tales en nuestra legislación laboral.

1. Todo trabajador tiene derecho al descanso remunerado en los siguientes días de fiesta de carácter civil o religioso: 1 de enero, 6 de enero, 19 de marzo, 1 de mayo, 29 de junio, 20 de julio, 7 de agosto, 15 de agosto, 12 de octubre, 1 de noviembre, 11 de noviembre, 8 y 25 de diciembre; además de los días jueves y viernes santo, Ascensión del Señor, Corpus Cristhi y Sagrado Corazón de Jesús.

2. Las prestaciones y derechos que para el trabajador originen el trabajo en los días festivos, se reconocerá en relación al día de descanso remunerado establecido.

CAPÍTULO VI. VACACIONES REMUNERADAS.

Artículo 11. Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un año en el centro de estética y spa Páez & Álvarez, tienen derecho a quince días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas.

Artículo 12. La época de vacaciones debe ser señalada por el centro de estética y spa Páez & Álvarez, a más tardar dentro del año subsiguiente y ellas deben ser concedidas oficiosamente o a petición del trabajador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso. El empleador tiene que dar a conocer al trabajador con quince días de anticipación, la fecha en que le concederán las vacaciones.

Artículo 13. Si se presentan interrupciones justificadas en el disfrute de las vacaciones, el trabajador no pierde el derecho a reanudarlas.

Artículo 14. Se podrá compensar las vacaciones en dinero, previa autorización del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, por los días que éste autorice.

Artículo 15. En todo caso, el trabajador gozará anualmente, por lo menos de seis (6) días hábiles continuos de vacaciones, los que no son acumulables. Las partes pueden convenir en acumular los días restantes de vacaciones hasta por 2 años; La acumulación puede ser hasta por 4 años, cuando se trate de trabajadores técnicos, especializados, y de confianza.

Artículo 16. Durante el período de vacaciones el trabajador recibirá el salario ordinario que esté devengando el día que comience a disfrutar de ellas Cuando el salario sea variable, las vacaciones se liquidarán con el promedio de lo devengado por el trabajador en el año inmediatamente anterior a la fecha en que se concedan.

CAPÍTULO VII. PERMISOS

Artículo 17. La empresa concederá a sus trabajadores los permisos necesarios para el ejercicio del derecho al sufragio y para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación, en caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada, para concurrir en su caso al servicio médico correspondiente, para desempeñar comisiones sindicales inherentes a la organización y para asistir al entierro de sus compañeros, siempre que avisen con la debida

oportunidad a la empresa y a sus representantes y que en los dos últimos casos, el número de los que se ausenten no sea tal, que perjudiquen el funcionamiento del establecimiento.

CAPITULO VIII. SERVICIOS MÉDICOS, RIESGOS PROFESIONALES Y PRIMEROS AUXILIOS.

Artículo 18. Es obligación del centro de estética y spa Páez & Álvarez, velar por la salud, seguridad e higiene de los trabajadores. Igualmente es su obligación garantizar los recursos necesarios para implementar y ejecutar actividades permanentes en medicina preventiva del trabajo y en higiene y seguridad industrial.

Artículo 19. Los servicios médicos que requieran los trabajadores se prestarán por el Instituto de Seguridad Social o EPS, ARP, a través de la IPS a la cual se encuentren asignados. En caso de no afiliación, estará a cargo del empleador sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

Artículo 20. En caso de accidente de trabajo, el administrador ordenará inmediatamente la prestación de los primeros auxilios, la remisión al médico y tomará todas las medidas que se consideren necesarias y suficientes para reducir al mínimo las consecuencias del accidente.

Artículo 21. En caso de accidente no laboral, aún el más leve o de apariencia insignificante, el trabajador lo comunicará inmediatamente al empleador, para que se provea la asistencia médica y tratamiento oportuno según las disposiciones legales vigentes, indicará las

consecuencias del accidente y la fecha en que será la incapacidad.

CAPITULO IX. PRESCRIPCIONES DE ORDEN

Artículo 22. Los trabajadores tienen como deberes los siguientes:

1. Respeto y subordinación a los superiores.
2. Respeto a sus compañeros de trabajo.
3. Procurar completa armonía con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores.
4. Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de la empresa.
5. Ejecutar los trabajos que le confíen con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible.
6. Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, comedida y respetuosa.
7. Recibir y aceptar las órdenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, con su verdadera intención que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la empresa en general.
8. Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique su respectivo jefe para el manejo de las máquinas o instrumentos de trabajo.
9. Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde debe desempeñar las labores siendo prohibido salvo orden superior, pasar al puesto de trabajo de otros compañeros.

Artículo 23. Son obligaciones especiales del empleador:

1. Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, los instrumentos adecuados y las materias primas necesarias para la realización de las labores.
2. Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garanticen razonablemente la seguridad y la salud.
3. Prestar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidentes o enfermedad. Para este efecto, el establecimiento mantendrá lo necesario según reglamentación de las autoridades sanitarias.
4. Pagar la remuneración pactada en las condiciones, períodos y lugares convenidos.
5. Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador y sus creencias y sentimientos.
6. Conceder al trabajador las licencias necesarias.

Artículo 24. Son obligaciones especiales del trabajador:

1. Realizar personalmente la labor en los términos estipulados; observar los preceptos de este reglamento, acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de manera particular le imparta la empresa o sus representantes según el orden jerárquico establecido.
2. No comunicar a terceros salvo autorización expresa las informaciones que sean de naturaleza reservada y cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a la empresa, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales de trabajo ante las autoridades competentes.

3. Conservar y restituir en buen estado, salvo deterioro natural, los instrumentos y útiles que les hayan facilitado y las materias primas sobrantes.

4. Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y compañeros.

5. Comunicar oportunamente a la empresa las observaciones que estimen conducentes a evitarle daño y perjuicios.

6. Prestar la colaboración posible en caso de siniestro o riesgo inminentes que afecten o amenacen las personas o las cosas de la empresa.

8. Registrar en las oficinas de la empresa su domicilio y dirección y dar aviso oportuno de cualquier cambio que ocurra.

CAPITULO X. OBLIGACIONES ESPECIALES PARA EL CENTRO DE ESTETICA Y SPA PAEZ & ALVAREZ.

Artículo 25. Son obligaciones del centro de estética y spa Páez & Álvarez:

1. Mantener el lugar de trabajo en óptimas condiciones de higiene y aseo.

2. No es permitido fumar en el sitio de trabajo.

3. Las condiciones de temperatura, iluminación y ventilación de los sitios de trabajo deben ser confortables.

4. Lávese cuidadosamente las manos antes y después de cada procedimiento e igualmente si se tiene contacto con material patógeno.

5. Utilice en forma sistemática guantes plásticos o de látex en procedimientos que conlleven manipulación de elementos biológicos y cuando maneje instrumental o equipo contaminado en la atención de pacientes.

6. Utilice un par de guantes nuevos por cliente.

7. Absténgase de tocar con las manos enguantadas alguna parte de su cuerpo y de manipular objetos diferentes a los requeridos durante el procedimiento.
8. Emplee mascarilla y protectores oculares durante procedimientos que puedan generar salpicaduras o gotitas aerosoles de sangre u otros líquidos corporales.
9. Evite deambular con los elementos de protección personal fuera de su área de trabajo.
10. Mantenga sus elementos de protección personal en óptimas condiciones de aseo, en un lugar seguro y de fácil acceso.
11. Evite la manipulación de cuerpos si usted presenta lesiones exudativas o dermatitis serosas, hasta tanto éstas hayan desaparecido.
12. Si presenta alguna herida, por pequeña que sea, cúbrala con esparadrapo o curitas.
13. Todo equipo que requiera reparación técnica debe ser llevado a mantenimiento, previa desinfección y limpieza por parte del personal encargado del mismo. El personal del área de mantenimiento debe cumplir las normas universales de prevención y control del factor de riesgo Biológico
14. Realice desinfección y limpieza a las superficies, elementos, equipos de trabajo, al final de cada procedimiento y al finalizar la jornada.

4.5 Estudio económico y financiero.

Gastos de funcionamiento. *Aseo y elementos.* Para el montaje del Centro de estética y spa Páez y Álvarez, se requiere de elementos de aseo como: escoba, traperos, ambientadores, jabones, desinfectantes y paños de secado, entre otros.

Mantenimiento y Reparaciones. A pesar de que se trata de una empresa de servicios debe poseer dotación de equipos de computación y comunicación para labores administrativas, lo cual da lugar a la necesidad de servicios de mantenimiento y/o reparación.

Papelería y útiles de Oficina. Este gasto se ocasiona para el cumplimiento de funciones administrativas (Papel, tintas, sellos, carpetas, ganchos, clips, marcadores, lapiceros, lápices y borradores, entre otros necesarios).

Publicidad y Propaganda. Se considera como una técnica básica para la contribución y la consolidación corporativa de la empresa.

Tabla 19

Gastos de funcionamiento.

Concepto	Valor mensual	Valor anual
Aseo y elementos	\$100.000	\$1.200.000
Mantenimiento y reparación	\$100.000	\$1.200.000
Papelería y útiles de oficina	\$70.000	\$840.000
Publicidad y propaganda	\$120.000	\$1.440.000
Total	\$390.000	\$4.680.000

Servicios Públicos. Para el montaje del centro de estética y spa Páez & Álvarez, se requiere de los siguientes servicios públicos:

Tabla 20

Servicios públicos.

Concepto	Valor mensual	Valor anual
Energía Eléctrica	\$100.000	\$1.200.000
Agua Potable	\$180.000	\$2.160.000
Telefonía e internet	\$70.000	\$840.000
Total	\$350.000	\$4.200.000

4.5.1 Gastos de personal. El funcionamiento del centro de estética y spa Páez & Álvarez en el municipio de Abrego contara con seis trabajadores, los cuales estarán vinculados a la empresa con contrato a término indefinido.

Tabla 21

Sueldos de personal.

Cargo	Sueldo básico mensual	Sueldo básico valor anual
Administrador	\$1.200.000	\$14.400.000
Secretaria	\$690.000	\$8.280.000
Esteticistas (2)	\$2.000.000	\$24.000.000
Estilista	\$800.000	\$9.600.000
Servicios generales	\$690.000	\$8.280.000
Subtotal	\$5.380.000	\$64.560.000
Prestaciones sociales (53,33%)	\$2.869.154	\$34.429.848
Salud (8.5%)		
Pensión (12%)		
Primas (8,33%)		
Cesantías (8,33%)		
Interés a las Cesantías (12%)		
Vacaciones (4,17%)		
Total	\$8.249.154	\$98.989.848

Gastos varios. Como forma de hacer frente a imprevistos se establece un presupuesto de \$100.000 mensuales para cubrir gastos no programados, los cuales al año dará un total de \$1.200.000.

Impuesto, contribuciones y tasas.

Predial Unificado \$400.000

Notariales \$200.000

Total \$600.000

Tabla 22

Resumen de gastos Año 1.

Gastos	Valor anual
Arriendo	\$9.600.000
Aseo y elementos	\$1.200.000
Mantenimiento y reparaciones	\$1.200.000
Publicidad y propaganda	\$1.440.000
Papelería y útiles de oficina	\$840.000
Servicios públicos	\$4.200.000
Gastos de personal	\$98.989.848
Impuesto, contribuciones y tasas	\$600.000
Gastos varios	\$1.200.000
Total	\$119.269.848

Proyección anual de los gastos operacionales. Realizando sumatoria de los diferentes gastos relacionados, se tiene un total de \$119.269.848 para el año 1, los cuales son proyectados con un incremento anual de 6%, cifra promedio de la inflación colombiana de los últimos años, proyectada a 5 años más.

Tabla 23

Proyección anual de los gastos operacionales.

Años	1	2	3	4	5
Gastos totales anuales	\$119.269.848	\$126.426.039	\$134.011.601	\$142.052.297	\$150.575.435

4.5.2 Ingresos operacionales percibidos. Este factor depende de los ingresos percibidos por el centro de estética y spa Páez & Álvarez por concepto de ventas de los servicios de belleza. Para la ejecución de estos ingresos se estimó un número de personas que podrían acceder a estos servicios teniendo en cuenta que la población objeto del proyecto son 2617 habitantes por lo cual para el año 1 en el estudio técnico se estima que se atendería un 40% de esta población es decir 1047 personas, para estos ingresos se tuvo en cuenta este porcentaje, pero es de aclarar también que existe alto crecimiento de la población y que se cuenta con un censo muy antiguo por lo que el número de personas que adquieran los servicios puede ser mayor a la estimada anteriormente.

Tabla 24

Ingresos percibidos.

Servicio	Cantidad de personas	Valor unitario	Valor anual
Chocolaterapia	80	\$40.000	\$3.200.000
Frutoterapia	80	\$40.000	\$3.200.000
Masajes reductores	250	\$360.000	\$90.000.000

Limpieza facial	80	\$40.000	\$3.200.000
Plasma rico en plaquetas	30	\$1.200.000	\$36.000.000
Masajes relajantes	60	\$40.000	\$2.400.000
Posquirúrgico	45	\$500.000	\$22.500.000
Exfoliación Facial	50	\$25.000	\$1.250.000
Exfoliación corporal	45	\$30.000	\$1.350.000
Manicura y pedicura	165	\$20.000	\$3.300.000
Corte de cabello para dama	150	\$10.000	\$1.500.000
Corte de cabello para caballero	170	\$8.000	\$1.360.000
Tintes	100	\$100.000	\$10.000.000
Maquillaje profesional	120	\$30.000	\$3.600.000
Depilación en cera	60	\$150.000	\$9.000.000
Depilación laser	30	\$1.150.000	\$34.500.000
Jacuzzi	40	\$30.000	\$1.200.000
Sauna	40	\$30.000	\$1.200.000

Por tal motivo se prevé unos ingresos para el año 1 de \$228.760.000. Este valor se ha proyectado anualmente en un 10%, teniendo en cuenta el aumento en el índice de ventas.

Tabla 25

Ingresos totales anuales.

Años	1	2	3	4	5
-------------	----------	----------	----------	----------	----------

Ingresos totales anuales	\$228.760.000	\$251.636.000	\$276.799.600	\$304.479.560	\$334.927.516
--------------------------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------

Costos totales anuales. Para hallar los costos, se toma como porcentaje de ganancia el 65%, por lo tanto al total de ingresos se le resta este valor.

Años	1	2	3	4	5
Costos totales anuales	\$80.066.000	\$88.072.600	\$96.879.860	\$106.567.846	\$117.224.631

4.5.3 Depreciación y Diferidos. Depreciación. Para hallar la depreciación, se aplica el método de línea recta donde el valor a depreciar, se obtiene de dividir el valor de activo en libros sobre el período del proyecto.

$$\text{Depreciación} = \frac{\text{Valor Activo}}{\text{Vida del proyecto}}$$

Como hay activos de diferente vida útil, se deprecian por separado teniendo en cuenta que las construcciones tienen 20 años, los equipos y maquinarias 10 años y el equipo de computación y comunicación 5 años.

Tabla 26

Fondo de depreciación.

Años	0	1	2	3	4	5
Equipo de oficina	\$34.910.000					
Depreciación		\$3.491.000	\$3.491.000	\$3.491.000	\$3.491.000	\$3.491.000
Equipo de comunicación y computación	\$3.930.000					
Depreciación		\$786.000	\$786.000	\$786.000	\$786.000	\$786.000
Total depreciación		\$4.277.000	\$4.277.000	\$4.277.000	\$4.277.000	\$4.277.000

Diferidos. Estos constituyen ciertos cargos requeridos para la puesta en marcha del centro de estética y spa Páez & Álvarez.

Papelería y útiles de oficina.....	\$840.000
Publicidad y propaganda.....	\$1.440.000
Estudios y proyectos (de viabilidad).....	\$720.000
TOTAL.....	\$3.000.000

Tabla 27

Amortización de diferidos.

Año	0	1	2	3	4	5
Diferidos	\$3.000.000					
Amortización		\$684.240	\$684.240	\$684.240	\$684.240	\$684.240

Tabla 28

Registro inicial de la compra de papelería y útiles.

Cuenta	Debito	Crédito
171020 Útiles Y Papelería	840.000	
240810 Iva Descontable	134.400	
236540 Retención Compras		29.400
233595 Papelería Por Pagar		1.003.800

Tabla 29

Registro del pago.

Cuenta	Debito	Crédito
233595 Papelería Por Pagar	1.003.800	
111005 Bancos		1.003.800

Tabla 30

Pasado el primer mes, amortizamos para este diferido año a año la quinta parte.

Cuenta	Debito	Crédito
516515 Cargos Diferidos	168.000	
171020 Útiles Y Papelería		168.000

Tabla 31

Registro inicial de publicidad, propaganda y promoción.

Cuenta	Debito	Crédito
171044 Publicidad, Propaganda Y Promoción	1.440.000	
240810 Iva Descontable	230.400	
236540 Retención Compras		50.400
233595 Publicidad Por Pagar		1.720.800

Tabla 32

Registro del pago.

Cuenta	Debito	Crédito
233595 Publicidad Por Pagar	1.720.800	
111005 Bancos		1.720.800

Tabla 33

Pasado el primer año, amortizamos para este diferido año a año la quinta parte.

Cuenta	Debito	Crédito
516515 Cargos Diferidos	344.160	
171044 Publicidad, Propaganda Y Promoción		3441.60

Tabla 34

Registro inicial de estudios, investigaciones y proyectos.

Cuenta	Debito	Crédito
171012 Estudios, Investigaciones Y Proyectos	720.000	
240810 Iva Descontable	115.200	
236540 Retención Compras		25.200
233595 Estudios, Investigaciones Y Proyectos		860.400

Tabla 35

Registro del pago.

Cuenta	Debito	Crédito
233595 Estudios Por Pagar	860.400	
111005 Bancos		860.400

Tabla 36

Pasado el primer año, amortizamos para este diferido año a año la quinta parte.

Cuenta	Debito	Crédito
516515 Cargos Diferidos	172.080	
171020 Estudios, Investigaciones Y Proyectos		172.080

4.5.4 Capital de trabajo. Este rubro se calcula con base al valor de cuatro (4) meses de gastos de funcionamiento y gastos generales del centro de estética y spa Páez & Álvarez, buscando dar respuesta a las diferentes necesidades durante los primeros días de funcionamiento de la misma.

Gastos totales (año 1)

Capital de Trabajo (C.T.)= ----- x 4 meses

12 meses

\$125.080.248

C.T. = ----- x ~~4 meses~~

~~12 meses~~

C.T. = \$41.693.416

De esta manera, se requiere tener en Bancos como garantía para el montaje del centro de estética y spa Páez y Álvarez, la suma de \$41.693.416.

4.5.5 Balance inicial.

CENTRO DE ESTETICA Y SPA PAEZ & ALVAREZ

BALANCE INICIAL

Tabla 37

Balance Inicial.

ACTIVOS			\$80.533.416
DISPONIBLE			
Bancos	\$41.693.416		
Propiedad, planta y equipo	\$38.840.000		
TOTAL ACTIVOS		\$80.533.416	
PASIVOS		0	
PATRIMONIO			
Aportes sociales		\$80.533.416	
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO			\$80.533.416

4.5.6 Estado de resultados proyectado a 5 años.

Tabla 38

Estado de resultados proyectado.

Ingresos	\$228.760.000	\$251.636.000	\$276.799.600	\$304.479.560	\$334.927.516
-Costos	\$80.066.000	\$88.072.600	\$96.879.860	\$106.567.846	\$117.224.631
Utilidad bruta	\$148.694.000	\$163.563.400	\$179.919.740	\$197.911.714	\$217.702.885
-Gastos	\$119.269.848	\$126.426.039	\$134.011.601	\$142.052.297	\$150.575.435
Utilidad operacional	\$29.424.152	\$37.137.361	\$45.908.139	\$55.859.417	\$67.127.450
-Diferidos	\$684.240	\$684.240	\$684.240	\$684.240	\$684.240
-Depreciación	\$4.277.000	\$4.277.000	\$4.277.000	\$4.277.000	\$4.277.000
Utilidad AI	\$24.462.912	\$32.176.121	\$40.946.899	\$50.898.177	\$62.166.210
Impuesto 35%	\$8.562.019	\$11.261.642	\$14.331.415	\$17.814.362	\$21.758.173
Utilidad DI	\$15.900.893	\$20.914.479	\$26.615.484	\$33.083.815	\$40.408.037
Reserva legal 10%	\$1.590.089	\$2.091.448	\$2.661.548	\$3.308.381	\$4.040.804
Utilidad neta	\$14.310.804	\$18.823.031	\$23.953.936	\$29.775.434	\$33.367.233

Tabla 39

Flujo de caja proyectado.

Año	1	2	3	4	5
+ flujo de ingresos	\$228.760.000	\$251.636.000	\$276.799.600	\$304.479.560	\$334.927.516
+ utilidad neta	\$14.310.804	\$18.823.031	\$23.953.936	\$29.775.434	\$33.367.233
-costos	\$80.066.000	\$88.072.600	\$96.879.860	\$106.567.846	\$117.224.631
-gastos	\$119.269.848	\$126.426.039	\$134.011.601	\$142.052.297	\$150.575.435
= ganancia gravable	\$43.734.956	\$55.960.392	\$69.862.075	\$85.634.851	\$100.494.680
+Depreciación	\$4.277.000	\$4.277.000	\$4.277.000	\$4.277.000	\$4.277.000
+ Amortización diferidos	\$684.240	\$684.240	\$684.240	\$684.240	\$684.240
- costo de inversión	\$41.693.416	\$44.195.021	\$46.846.722	\$49.657.525	\$52.636.976
= flujo neto de caja	\$7.002.780	\$16.726.611	\$27.976.593	\$40.938.566	\$52.818.944

Punto de equilibrio. Para determinar el punto de equilibrio del proyecto, se aplica la siguiente fórmula, en la que se tiene en cuenta los gastos fijos y el porcentaje del margen de contribución, para lo cual se tomarán los datos del primer año:

$$PE = \frac{\text{costos fijos}}{1 - \frac{\text{Costos variables}}{\text{Ventas}}}$$

Los costos fijos y los costos variables, están establecidos en la tabla de resumen de gastos año 1.

Se despeja la fórmula anterior:

$$PE = \frac{119.269.848}{1 - \frac{80.066.000}{228.760.000}}$$

$$PE = \frac{119.269.848}{1 - 0,35}$$

$$PE = \frac{119.269.848}{0.65}$$

$$PE = 183.492.073 \text{ anual.}$$

Para lograr el punto de equilibrio, la empresa debe tener ingresos, en el primer año, de \$183.492.073. Para determinar la veracidad de lo anterior, se procede a realizar la respectiva prueba, realizando un Estado de Resultado, para lo cual es necesario hallar el índice de los costos variables en el punto de equilibrio. Entonces:

$$\%CVenPE = \frac{CV}{PV}$$

$$\%CVenPE = \frac{80.066.000}{228.760.000}$$

$$\%CVenPE = 0,35$$

Ahora se halla el Costo Variable en el Punto de Equilibrio multiplicando el valor del Punto de Equilibrio por el porcentaje de los costos variables en el punto de equilibrio:

$$CV_{enPE} = 183.492.073 \times 0,35$$

$$CV_{enPE} = 64.222.225$$

Con la información anterior, se elabora el estado de resultados para comprobar el Punto de Equilibrio:

Ingresos en el PE.....	\$183.492.073
Menos CV en el PE....	\$64.222.225
UTILIDAD BRUTA...	\$119.269.848
Menos Costos Fijos....	<u>\$119.269.848</u>
Utilidad.....	\$ 0

Por lo anterior, queda demostrado que el centro de estética y spa Páez & Álvarez, logrará el Punto de Equilibrio, teniendo ingresos por valor de \$183.492.073 en el primer año.

4.5.7 Valor presente neto (VPN). Este cálculo define el valor del proyecto al cabo de los primeros cinco (5) años de funcionamiento del centro de estética y spa Páez & Álvarez bajo una tasa de oportunidad la cual varía dependiendo de la utilidad que se quiera generar ya que a mayor tasa de oportunidad el VPN tiende a disminuir; y ciertos flujos netos de caja con recursos propios.

V.P.N= Σ Flujo neto de caja

(1+ i) n

Dónde:

i = Tasa de oportunidad (10%)

N= Número de años

$$\text{VPN} = \frac{7.002.780}{(1+0.10)^1} + \frac{16.726.611}{(1+0.10)^2} + \frac{27.976.593}{(1+0.10)^3} + \frac{40.938.566}{(1+0.10)^4} + \frac{52.818.944}{(1+0.10)^5}$$

$$\text{VPN} = 6.366.164 + 13.823.645 + 21.019.228 + 27.961.591 + 32.796.409$$

$$\text{VPN} = 101.967.037$$

El VPN del proyecto se muestra en \$101.967.037 resultado positivo para la viabilidad del proyecto, ya que es superior a la inversión inicial que es de \$41.693.416

4.5.8 Valor actual neto (V.A.N). Mediante este indicador se conoce la recuperación real de la inversión inicial, ya que dicho valor se descuenta del VPN, por lo que es un valor neto, sobre el cual se analiza el reintegro de recursos financieros, a través de los ingresos del centro de estética y spa Páez & Álvarez.

$$\text{VAN} = \text{VPN} - \text{Inversión Inicial}$$

$$\text{VAN} = \$101.967.037 - \$41.693.416$$

$$\text{VAN} = \$60.273.621$$

El valor actual neto de \$60.273.621 al cabo de cinco años es un resultado positivo, porque luego de recuperar los de inversión inicial, deja un rubro positivo, indicando que la actividad económica retribuye aquellos recursos por los cuales se asume cierto riesgo financiero.

4.5.9 Razón costo beneficio (R.C.B). Esta técnica da a conocer el número de veces en que se recupera la inversión inicial durante los primeros cinco años de funcionamiento de la empresa.

$$\text{R.C.B} = \frac{\text{Valor presente neto}}{\text{Inversión Inicial}}$$

$$\text{R.C.B} = \frac{\$101.967.037}{\$41.693.416}$$

$$R.C.B = 2,44 \text{ veces}$$

La inversión inicial es recuperada 2.44 veces al cabo de los primeros cinco años de funcionamiento del Centro de estética y spa Páez & Álvarez, resultado positivo para la viabilidad del proyecto, ya que supera el mínimo esperado que es una (1) vez.

4.5.10 Tasa interna de retorno. Con este cálculo se determina el porcentaje con el que la inversión inicial se reintegra a la empresa durante los primeros cinco años de actividad.

Esta técnica realiza la siguiente comparación:

Inversión inicial = Valor presente neto

$$\$41.693.416 = \$101.967.037$$

Para su determinación se toman dos tasas (t_1 u t_2) tentativas:

Tasa 1: 8%

$$VPN = \frac{7.002.780}{(1+0.08)^1} + \frac{16.726.611}{(1+0.08)^2} + \frac{27.976.593}{(1+0.08)^3} + \frac{40.938.566}{(1+0.08)^4} + \frac{52.818.944}{(1+0.08)^5}$$

$$VPN = 6.484.055 + 14.340.372 + 22.208.721 + 30.091.068 + 35.945.685$$

$$VPN = 109.069.901$$

Tasa 2: 12%

$$VPN = \frac{7.002.780}{(1+0.12)^1} + \frac{16.726.611}{(1+0.12)^2} + \frac{27.976.593}{(1+0.12)^3} + \frac{40.938.566}{(1+0.12)^4} + \frac{52.818.944}{(1+0.12)^5}$$

$$VPN = 6.252.482 + 13.334.352 + 19.913.186 + 26.017.199 + 29.970.887$$

$$VPN = 95.488.106$$

Para hallar la TIR, se realiza la interpolación:

109.069.901	----	8%
41.693.416	----	X
95.488.106	----	12%

$$109.069.901 - 41.693.416 = 67.376.485$$

$$109.069.901 - 95.488.106 = 13.581.795$$

$$15\% - 10\% = 5\%$$

$$\frac{X}{5} = \frac{67.376.485}{13.581.795}$$

$$13.581.795 X = 67.376.485 (5)$$

$$X = 336.882.425 / 13.581.795$$

$$X = 24.80$$

$$X = 24.80\%$$

$$\text{TIR} = 10 + 24.80\%$$

$$\text{TIR} = 34.8\%$$

Con este indicador se busca establecer el porcentaje con el que ingresa la inversión inicial durante los cinco años proyectados. Con el establecimiento de dos tasas para la interpolación se pretende encontrar un porcentaje promedio de recuperación, en el caso concreto se utilizó una tasa inferior de la base que es del 8%, y una tasa superior del 12%; dando como resultado la recuperación de la inversión en un 34,8%, de esta manera se muestra atractivo para invertir.

4.6 Impacto económico social y ambiental.

4.6.1 Estudio económico. Cuando hablamos de impacto económico, hablamos del beneficio que recibirán las personas involucradas con la creación de la empresa. De acuerdo a la carencia que existe en el municipio de Abrego de un centro de estética y spa las personas deben trasladarse a otras ciudades lo que genera un gasto económico en transporte, el cual se evitaría con la creación de la empresa, que podría ser destinado para otras necesidades y/o la adquisición de otros servicios que se ofrecerá la misma.

En el municipio de Abrego existen personas con los estudios necesarios para ejercer estas labores, debido a la falta de oportunidades están desempleados o ejerciendo su profesión en

condiciones no acordes a lo que estipula la ley, lo que vulgarmente llamamos trabajador ambulante, de esta manera el centro de estética y spa generaría algunas oportunidades laborales y una mejor calidad de vida a esas personas.

4.6.2 Estudio social. Cuando se habla de impacto social hace referencia a que o cuales beneficios traerá la empresa que se va a crear para la comunidad donde va a estar en funcionamiento y a la comunidad en general.

Una vez puesto en marcha el proyecto el centro de estética y spa Páez & Álvarez estará generando seis (6) puestos de trabajo, contribuyendo al mejoramiento socio-económico de esta población ya que con la disminución del desempleo se ayudará a que el crecimiento económico del municipio de Abrego presente mejoras.

En los últimos años este municipio ha presentado un crecimiento de mercado, pero a su vez carece de empresas, al crear el centro de estética y spa Páez & Álvarez generaría un impacto social, económico y laboral positivo.

4.6.3 Estudio ambiental. Actualmente la sociedad está tomando consciencia de lo importante que es proteger el medio ambiente, esta razón ha llevado a que las personas y/o organizaciones tomen la iniciativa de contribuir, buscando alternativas que ayuden a la preservación del mismo. Por esta razón es conveniente implementar un plan de acción que resguarde los recursos naturales y así cooperar con el bienestar de la comunidad.

Por otra parte se deben establecer reglas para el manejo integral de los residuos inorgánicos, creando métodos como instalación de recipientes para separar cada uno de los desechos para la recolección con el fin de mantener un equilibrio económico.

Referente a la contaminación visual y auditiva la publicidad se hará mediante redes sociales siendo este el medio más utilizado por la comunidad, también cuñas radiales, televisión y volantes sin exceder el uso del papel para lo anterior se tendrá en cuenta las normas que regulan las campañas publicitarias.

Conclusiones

A partir del estudio exhaustivo realizado en el municipio de Abrego para evaluar la factibilidad de crear un Centro de Estética y SPA en este importante territorio, se encontraron múltiples variables que influyen en gran manera a la hora de decidir invertir en un establecimiento comercial, desde factores económicos, sociales, culturales entre otros.

En cuanto al estudio de mercados se pudo determinar que existe una demanda potencial para la prestación de servicios de belleza. Además se utilizará un canal directo de comercialización con los clientes, más el uso de publicidad en redes sociales.

El estudio técnico estableció disponibilidad tanto de recursos físicos como humanos para la eficiente operación de la empresa. De la misma forma se determinó el número de usuarios por año para cada uno de los programas, partiendo de un número total de 1.047 participantes en el primer año, hasta alcanzar mayor ocupación de la capacidad instalada del proyecto.

Páez & Álvarez contará con una estructura organizacional adecuada propendiendo por la eficiencia y eficacia institucional en pro del alcance de sus objetivos sean estos a corto, mediano y largo plazo.

El estudio financiero y económico realizado en Páez & Álvarez, muestra a manera de diagnóstico la efectividad que se tiene para crear la empresa, la cual es rentable según resultados arrojados en los diferentes indicadores financieros establecidos, se indicó que la inversión inicial

es recuperada 2.44 veces al cabo de los primeros cinco años resultado positivo para la viabilidad del proyecto, ya que supera el mínimo esperado que es una (1) vez.

El estudio ambiental y social permitió concluir que la creación de la empresa es una alternativa de desarrollo social y que además se debe tener presente los parámetros legales en el tema ambiental.

Recomendaciones

La recomendación general gira a que la futura empresa adopte un sistema de gestión basado en la calidad, donde aparte de centrarse en la satisfacción de los requerimientos de los clientes, implemente un enfoque basado en procesos que permita el mejoramiento continuo de los mismos, y de esta forma alcanzar un posicionamiento en el mercado de la región.

En el periodo de iniciación de la empresa, es necesario trabajar un mercadeo directo para adquirir los servicios y llegar al cliente, pero lo primero es lograr que la población en general se entere de la existencia de la organización y de los productos, para lo cual se necesita una publicidad objetiva y efectiva.

Tener presente las pautas del trabajo, basados en los resultados de los estudios de mercado, técnico, administrativo, financiero, y las evaluaciones económica, social y ambiental, ya que de esta manera permitirá establecer un nuevo marco de referencia y de proyección de lo que es y debe ser la empresa, se recomienda trabajar con objetividad basados en cada uno de los parámetros establecidos, teniendo en cuenta las estrategias de optimización de recursos y utilidad.

Para evitar la generación de impactos ambientales en el municipio de Abrego, se hace necesario establecer algunas acciones a desarrollar con el fin de evitar la contaminación ambiental en el municipio.

Referencias

(1995). Normas para la apertura de establecimientos comerciales.

(2000). Código de comercio.

Asociación española de wellness y spa. (15 de abril de 2009). Obtenido de <http://www.balneariosurbanos.es/comunicacion/?p=665>

Masgau. (27 de 08 de 2009). Recuperado el 3 de marzo de 2016, de <http://masgau.com/2009/08/27/el-spa-reemplazo-en-colombia-a-los-centros-de-estetica-y-los-gimnasios/>

Ministerio de salud y protección social. (2011). Recuperado el 2016, de www.minsalud.gov.co

sonal uberoi. (12 de 09 de 2011). Recuperado el 3 de marzo de 2016, de <https://sonaluberoi.com/2011/09/12/la-historia-de-los-spas-un-pequeno-viaje-en-el-tiempo/>

Africano, J. M. (18 de 08 de 2006). *Evaluación de políticas públicas de salud en cartagena*. Recuperado el 8 de marzo de 2016, de Evaluación de políticas públicas de salud en cartagena: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/199/1b.htm>

Cardona, C. R. (s.f.). Fundamentos de administración. En C. R. Cardona.

Chiavenato, I. (s.f.). *Introducción a la teoría general de la administración*. Obtenido de http://loginbp.untrefvirtual.edu.ar/archivos/repositorio/0/32/html/archivos/doc/Chiavenato_Introd-a-la-teoria_cap-5.pdf

Fenalco, valle del cauca. (s.f.). Recuperado el 3 de marzo de 2016, de www.fenalcovalle.com/resource/download/res=335&_id=339&n=2

Lopez, C. (01 de 07 de 2011). Recuperado el 3 de marzo de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/no%209/invmDOS.htm>

Maslow, A. (1943). Teoría sobre la motivación humana.

Pelaez, E. M. (2011). *La historia de la estética*. Recuperado el 3 de marzo de 2016, de <http://www.robertexto.com/archivo4/estetica.htm>

Perez, J. C. (10 de 08 de 2013). *jcvalda wordpress*. Recuperado el 3 de marzo de 2106, de <https://jcvalda.wordpress.com/2013/08/10/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>

Polo, W. (23 de 06 de 2014). *La belleza en la actualidad*. Recuperado el 7 de marzo de 2016, de <http://www.eluniversal.com.co/blogs/entendiendo-la-piel-con-wilmar-polo/el-concepto-de-belleza-en-la-actualidad>

Romero, F. A. (s.f.). *Revista virtual la 39*. Obtenido de <http://revistavirtualla39.blogspot.com.co/2013/06/articulos-la-belleza-fisica-desde-los.html>

VAN DALEN, D. B. (23 de 10 de 2013). *Manual de técnica de la investigación educacional* . Recuperado el 3 de marzo de 2016, de <http://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php>

Apéndices

Apéndice A. Encuesta dirigida a los habitantes del municipio de Abrego.UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER SECCIONAL OCAÑA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

OBJETIVO: Evaluar la factibilidad y viabilidad para la creación de un Centro de Estética y Spa en el municipio de Abrego Norte de Santander.

CUESTIONARIO

Sexo M ____ F ____

Conoce usted los centros de estética y Spa?

Sí ____ No ____

¿Considera que el centro de estética y Spa es una buena alternativa para relajarse?

Sí ____ No ____

¿Actualmente asiste a un centro de Estética y Spa?

Sí ____ No ____

Si la respuesta es sí, diga a cual _____

¿Qué servicios estaría usted dispuesto a solicitar?

Tratamientos faciales ____

Tratamientos corporales _____

Masajes _____

Depilación Laser _____

Exfoliación _____

Tratamientos Reductivos _____

Manicura y Pedicura _____

Corte de cabello _____

Otros _____

Para su comodidad como le gustaría asistir a un centro de Estética y Spa?

En un plan mensual _____

Solo por sesiones _____ Cuantas veces iría al mes _____

De acuerdo a la respuesta de la pregunta anterior:

¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el plan mensual?

Entre 90.000 y 130.000 _____

Entre 130.000 y 160.000 _____

Entre 160.000 y 190.000 _____

Entre 190.000 y 230.000 _____

Cuanto estaría dispuesto a pagar por cada sesiones?

Entre 20.000 y 40.000 _____

Entre 40.000 y 60.000 _____

Entre 60.000 y 80.000 _____

Entre 80.000 y 100.000 _____

¿Qué factor tendría en cuenta para asistir al centro de estética y Spa?

Calidad _____

Atención _____

Precios _____

¿Dónde le gustaría que estuviera ubicado?

Cerca al parque principal _____

Cerca al parque Bolívar _____

En las afueras del municipio _____

Le gustaría que el centro de Estética y Spa le brindara sus servicios a :

Mujeres _____

Hombre _____

Ambos sexos _____

¿Piensa usted que esta clase de servicios es necesario en el municipio de Abrego?

Sí _____ No _____

¿Le gustaría que en el municipio de Abrego exista un centro de Estética y Spa?

Sí _____ No _____