UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Título:

“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE SPA (CENTRO DE HIDROTERAPIA) EN EL CANTÓN JOYA DE LOS SACHAS, DE LA PROVINCIA DE ORELLANA, PARA EL AÑO 2016”

Tesis previa a la obtención del Grado de Ingeniera Comercial

AUTORA:

María Gabriela Ramírez Abad

DIRECTOR:

Ing. Víctor Nivaldo Anguisaca MAE.

LOJA – ECUADOR
2017

CERTIFICACIÓN

Ing. Víctor Nivaldo Anguisaca MAE.

DIRECTOR DE TESIS

CERTIFICA:

Que, el presente trabajo de tesis titulado **"PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE SPA (CENTRO DE HIDROTERAPIA) EN EL CANTÓN JOYA DE LOS SACHAS, DE LA PROVINCIA DE ORELLANA, PARA EL AÑO 2016"** elaborado por la postulante **María Gabriela Ramírez Abad** previo a la obtención del título de **INGENIERA COMERCIAL**, ha sido dirigido y revisado durante su ejecución por lo cual autorizo su presentación.

Loja, Noviembre de 2017

Atentamente,

Ing. Víctor Nivaldo Anguisaca MAE.
DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, María Gabriela Ramírez Abad; declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.

Autora: María Gabriela Ramírez Abad

Firma:.

Cédula: 2200099899

Fecha: Loja, Noviembre de 2017

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DE LA AUTORA, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACION ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.

Yo, María Gabriela Ramírez Abad, declaro ser autora de la Tesis titulada: **"PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE SPA (CENTRO DE HIDROTERAPIA) EN EL CANTÓN JOYA DE LOS SACHAS, DE LA PROVINCIA DE ORELLANA, PARA EL AÑO 2016"** Como requisito para optar al Grado de: INGENIERA COMERCIAL: autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la Tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 14 días del mes de Noviembre del dos mil diecisiete, firma la autora

Firma:.....
Autora: María Gabriela Ramírez Abad
Cédula: 2200099899
Dirección: Joya de los Sachas, Barrio Amazonas, Av. Misión Capuchina y 12 de Febrero.
Correo Electrónico: ma_gaby.ramirez@hotmail.com
Teléfono: 062 899034 **Celular**: 0960137761

DATOS COMPLEMENTARIOS.

Director de Tesis: Ing. Víctor Nivaldo Anguisaca MAE.

Tribunal de Grado:

Ing. Galo Salcedo López Mg. Sc.	Presidente
Ing. Carlos Rodríguez Armijos MAE.	Vocal
Ing. Edwin Hernández Quezada Mg. Sc.	Vocal

DEDICATORIA

Primeramente quiero dedicar a mi Dios, por haber iluminado el camino por el sendero del bien.

A mi hija Jarelys Jisseth, a mis padres en especial a mi tío Clement Abad.

María Gabriela Ramírez

AGRADECIMIENTO

Amerita mi reconocimiento profundo a la Universidad Nacional de Loja, a los Docentes de la Carrera de Administración de Empresas, quienes no escatimaron su esfuerzo por formar profesionales con valores y conocimientos.

Debo agradecer de manera especial y sincera al Ingeniero Víctor Nivaldo Anguisaca Director de Tesis, por su apoyo, por su rectitud en su profesión como docente, por sus consejos que ayudan a formarte como persona.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional, a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos difíciles. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar donde estén quiero darles gracias por formar parte de mí.

María Gabriela Ramírez.

a. TITULO

“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE SPA (CENTRO DE HIDROTERAPIA) EN EL CANTÓN JOYA DE LOS SACHAS, DE LA PROVINCIA DE ORELLANA, PARA EL AÑO 2016”

b. RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es el determinar la factibilidad de crear una empresa de SPA (centro de hidroterapia) en el cantón Joya de los Sachas, provincia de Orellana la cual permitió la utilización de distintos métodos y técnicas que la investigación permite realizar, como el método Deductivo, el Método Inductivo, el Método Estadístico y el Analítico, además el uso de materiales bibliográficos, encuestas y material virtual.

La utilización de todos estos métodos y técnicas permitió llegar a la culminación del presente trabajo ya que para lograrlo se tuvo que seguir los pasos de aplicación comprensión y demostración del mismo.

En el estudio de mercado realizado en el cantón Joya de los Sachas, con una muestra de 371 personas; tabuladas las encuestas se han analizado y se han inferido los resultados para luego realizar el análisis del mercado, determinando la Demanda Potencial de 9.043 PEA, la Demanda Real 8.862 PEA, Demanda Efectiva de 110.544 servicios de SPA. La Oferta de 35.100 servicios y la Demanda Insatisfecha de 75.444 servicios de SPA, el cual permitió determinar que el proyecto puede y debe ejecutarse, por los resultados obtenidos en el análisis de la demanda, la oferta y niveles de comercialización de este servicio.

La Capacidad instalada del proyecto determina que la empresa estará en capacidad de ofrecer 6.240 servicios de SPA y cuya capacidad utilizada será de 4.992 servicios de SPA, de los cuales se utilizará el 7.88% de la demanda insatisfecha, además se determina la localización de la misma que estará ubicada en la ciudad de Joya de los Sachas. El proceso del servicio demanda la utilización de equipos adecuados, lo que será garantía para obtener un servicio de calidad y a precios moderados.

Seguidamente se desarrolla la ingeniería del proyecto determinando los diagramas de procesos, las características de operatividad y gestión, requerimientos técnicos como equipos, instalaciones, muebles y enseres.

Así mismo se realizó un estudio administrativo determinándose como una Compañía de Responsabilidad Limitada, y con la estructura orgánica funcional a los niveles jerárquicos tanto Legislativo, Ejecutivo, Nivel Asesor, Nivel Auxiliar de Apoyo, Nivel Operativo, así como los manuales de funciones, organigramas; que sirvieron de pauta para implementar una buena organización, ya que se contará con el siguiente personal: Gerente, una Secretaria Contadora, un Conserje-Guardián, quienes serán parte del personal Administrativo, y el personal operativo distribuido de la siguiente manera: dos obreros y un vendedor.

El proyecto alcanza una inversión de 40.777,40 dólares y se financiará con

un aporte de los socios del 50,95% del total de la inversión que corresponde a 20.777,40 dólares y un préstamo que mantendrá el proyecto con el Banco del Pichincha constituirá el 49,05% que corresponde a 20.000,00 dólares a 5 años plazo al 15% de interés anual.

La evaluación financiera presenta los siguientes resultados: de acuerdo al VAN del presente proyecto nos da un valor positivo de 34.219,86 dólares, lo que indica que el proyecto o inversión es conveniente.

Para el presente proyecto la TIR es 31,65%, siendo este valor satisfactorio para realizar el proyecto, el tiempo que se requeriría para recuperar la inversión original sería 3 años, 3 meses y 20 días, para el presente proyecto, los valores de sensibilidad son menores que uno, por lo tanto no afectan al proyecto los cambios en los costos y los ingresos incrementados 25,5% y disminuidos en un 18,2%, respectivamente, es decir el proyecto no es sensible a estos cambios.

En relación a la evaluación Ambiental y Social, la empresa no tiene ningún tipo de impacto ambiental.

Abstract

The objective of this research is to determine the feasibility of creating a SPA company (hydrotherapy center) in the canton of Joya de los Sachas, province of Orellana, which allowed the use of different methods and techniques that research allows to perform, such as the Deductive method, the Inductive Method, the Statistical Method and the Analytical Method, as well as the use of bibliographic materials, surveys and virtual material.

The use of all these methods and techniques made it possible to reach the culmination of this work, since in order to achieve it, it was necessary to follow the steps of application, understanding and demonstration of it.

In the market study conducted in the corner of Joya de los Sachas, with a sample of 371 people; tabulated the surveys have been analyzed and the results have been inferred to then perform the market analysis, determining the Potential Demand of 9,043 PEA, the Real Demand 8,862 PEA, Effective Demand of 110,544 SPA services. The offer of 34,100 services and the unsatisfied demand of 75,444 SPA services, which made it possible to determine that the project can and should be executed, based on the results obtained in the analysis of the demand, supply and levels of commercialization of this service.

The installed capacity of the project determines that the company will be able to offer 6,240 SPA services and the capacity used will be 4,992 SPA services, of which 7.88% of the unmet demand will be used, and the location of the same will be determined which will be located in the city of Joya de los Sachas. The service process demands the use of adequate equipment, which will guarantee a quality service at moderate prices.

The project's engineering is then developed by determining the process diagrams, the characteristics of operability and management, technical requirements such as equipment, facilities, furniture and equipment.

Likewise, an administrative study was carried out determining as a Limited Liability Company, and with the functional organic structure at the hierarchical levels both Legislative, Executive, Advisory Level, Support Level Support, Operational Level, as well as the function manuals, organizational charts; that served as a guideline to implement a good organization, since it will have the following staff: Manager, a Contadora Secretary, a Guardian, who will be part of the Administrative staff, and the operating personnel distributed as follows: two workers and a salesman.

The project reaches an investment of $ 40,777.40 and will be financed with a contribution from the partners of 50.95% of the total investment corresponding to $ 20,777.40 and a loan that will maintain the project with

the Banco del Pichincha will constitute the 49.05% corresponding to 20,000.00 dollars at 5 years term at 15% annual interest.

The financial evaluation presents the following results: according to the NPV of this project gives us a positive value of 34,219.86 dollars, which indicates that the project or investment is convenient.

For the present project, the TIR is 31.65%, this value being satisfactory for the project, the time that would be required to recover the original investment would be 3 years, 3 months and 20 days, for the present project, the sensitivity values they are less than one, therefore the changes in costs and revenues increased 25.5% and decreased by 18.2%, respectively, that is, the project is not sensitive to these changes.

In relation to the Environmental and Social evaluation, the company does not have any environmental impact.

c. INTRODUCCIÓN

El desarrollo del siguiente proyecto nace de la necesidad de conocer si económicamente y financieramente es viable el emprendimiento como alternativa de inversión que permita obtener una atractiva rentabilidad que justifique el costo de oportunidad de esta idea de negocio.

Se estructura de la siguiente manera:

En primer lugar se plantea el Título de la investigación como es la implementación de una empresa de SPA (centro de hidroterapia) en el cantón Joya de los Sachas, de la provincia de Orellana, para el año 2016. Posteriormente se realiza un resumen de toda la tesis, con sus datos específicos, además se realiza el resumen traducido al inglés, seguidamente se realiza la introducción de acuerdo a la estructura de la realización de la tesis.

En la revisión de literatura se realiza el marco referencial, en el que se conceptualiza el SPA, sus servicios y más; además, se determina el marco conceptual de todos los conceptos relacionados con los proyectos de inversión. En los Materiales y Métodos, que se aplicaron en la presente tesis, de ella se desprenden los Métodos y Técnicas que la investigación científica permite aplicar.

En los resultados se determina el comportamiento del mercado tanto para los demandantes como los oferentes del SPA. En la discusión en cambio se realiza los cinco estudios como son, el estudio de mercado, el estudio técnico, el estudio administrativo, el estudio financiero y la evaluación económica; además, se realiza el análisis del impacto ambiental.

Finalmente se plantean las conclusiones del trabajo en base a los objetivos específicos, las recomendaciones en base a las conclusiones planteadas, se expone la bibliografía utilizada; y, se realizan los anexos que sirvieron para el desarrollo de la tesis

d. REVISIÓN DE LITERATURA

Marco Referencial

Servicios

“Un Servicio son un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos. La etimología de la palabra nos indica que proviene del latín “Servitĭum” haciendo referencia a la acción ejercida por el verbo “Servir“. Los servicios prestados es una comunidad cualquiera están determinados en clases, a su vez estas clases están establecidas de acuerdo a la figura, personal o institucional que lo ofrece o imparte. Existen servicios públicos y servicios especializados”. (Ramírez, 2014)

Los servicios públicos son funciones ejercidas por las instituciones públicas adscritas o conformadas por el gobierno los cuales son realizados con el fin de generar una estabilidad y comodidad en la sociedad. Los servicios especializados ya son una materia más selecta en acciones, pues, a pesar que estos son ofrecidos para cualquiera que esté en la disponibilidad de cancelar un pago por estos, no todos lo necesitan. (Ramírez, 2014)

Spa

Gráfico Nº 1. MODELO DE SPA

Fuente: Investigación directa
Elaboración: La Autora

Fuentes (2014), sostiene que "Un spa, también conocido como centro de spa o centro de hidroterapia, es un establecimiento sanitario que ofrece tratamientos, terapias o sistemas de relajación utilizando como elemento principal el agua. También se llama 'SPA' a una pequeña piscina o bañera con diferente toma y desagües, usada como hidromasaje. (pág. 10)

Fuentes (2014), dice que "Su origen se atribuye al pueblo belga de SPA, que era conocido en la época romana por sus baños de aguas termales, mientras que otros especulan que viene del acrónimo en latín de la frase salus per aquam, o sea, 'salud a través del agua". (pág. 10)

Según la Real Academia Española, el término *spa* es en su origen un topónimo, el de un centro termal situado en la provincia de Lieja (Bélgica), famoso por las propiedades curativas de sus aguas termales desde la época romana y que era el sitio de recreo de las oligarquías aristocrática y de la alta burguesía antes de la Primera Guerra Mundial. A partir del siglo XVII —como documenta el Oxford English Dictionnary— spa se generaliza como nombre común para fuente termal o establecimiento balneario en inglés y de ahí se extiende a otras lenguas. En octubre de 2014 fue incorporado por la Real Academia a su 23.ª edición del Diccionario de la Lengua Española. (Fuentes, 2014, pág. 10)

En la actualidad, se aplica a todos aquellos establecimientos de ocio y salud, donde se utilizan terapias con agua, en las modalidades de piscinas, jacuzzis, hidromasajes, chorros y sauna sin que usen aguas medicinales, en cuyo caso se trataría de un balneario. (Fuentes, 2014, pág. 10)

Servicios del spa

Manlos (2010), considera que “Bajo el concepto de Spa quedan englobados muchos servicios que a menudo no quedan lo suficientemente claros a los usuarios, que podrían tener solo una vaga idea del concepto pero que no

serían capaces de definirlo claramente. Por ello, es conveniente aclarar cuáles son los servicios que se ofrecen en los Spa.” (pág. 31).

Uno de los principales servicios que ofrece el spa es:

Exfoliación de la piel.

Manlos (2010), sostiene que “La exfoliación de la piel es uno de los cuidados básicos para que la piel luzca tersa y suave. Consiste, básicamente, en limpiar las capas exteriores de la piel, eliminando las células muertas y las toxinas acumuladas en el cutis”. (pág. 31).

La exfoliación es una de las mejores técnicas para mantener la piel siempre rejuvenecida, tersa y suave. Su principal función es la de limpiar esas capas externas de la dermis, llevándose la suciedad y esas células muertas que quedan en la superficie, dándole al cutis un aspecto que no es el que pretendes. Además, la exfoliación permite y estimula el drenaje linfático, generando una mayor circulación sanguínea en la zona. (Manlos, 2010, pág. 31).

Una de las mejores mascarillas exfoliantes que puedes preparar, de manera totalmente natural y casera, puedes confeccionarla con algo tan básico como el limón y la miel. Simplemente exprime el zumo de un limón, agrega azúcar (lo más fina posible, puede ser impalpable) hasta que espese un poco. Posteriormente aplicas directamente sobre el cutis, masajeando el rostro y dejando que la preparación actúe por, al menos, 10 o 15 minutos. Luego la retiras con una toalla para limpieza o nada más que con agua. (Manlos, 2010, pág. 32)

Marco Conceptual

Empresa

Desde el punto de vista económico, empresa es la fusión de capitales para crear una organización con fines de lucro, que puede ser de diversa naturaleza jurídica y de diferentes ramos de explotación. (Baca, 2010)

“En efecto, la empresa puede tener carácter individual cuando pertenece a una sola persona, o asumir la forma de una sociedad, por ejemplo, colectiva, anónima” o de responsabilidad limitada. Pero además de estos tipos de empresas privadas existen también empresas públicas o del Estado y empresas mixtas, cuyos capitales son de origen privado y gubernamental. En cuanto a los objetivos de la explotación, la actividad de la empresa

puede corresponder a los más variados ramos, por ejemplo, la industria del calzado, el negocio del seguro o la actividad bancario, etc. (Baca, 2010)

IMPORTANCIA

La importancia de las empresas se describe a continuación:

- Incremento constante de la productividad: organización eficiente de los factores productivos.

- Proveer de bienes a la sociedad: incrementar la producción para satisfacer las necesidades de los demandantes. (Baca, 2010)

CLASIFICACIÓN

Persona Natural

Al constituir una empresa como Personal Natural, el único tipo de empresa que podemos optar es el de una Empresa Unipersonal. (Baca, 2010)

Empresa Unipersonal

En este caso el propietario de la empresa o negocio asume la capacidad legal del negocio, es decir, asume los derechos y obligaciones a título personal, y de forma ilimitada. (Baca, 2010)

Ello implica que asume la responsabilidad de las obligaciones que la empresa pueda contraer, y las garantiza con el patrimonio o bienes personales que pueda poseer. (Baca, 2010)

Una Empresa Unipersonal tiene un solo propietario o dueño denominado micro empresario, el cual es responsable del manejo de la empresa; ejemplos de Empresas Unipersonales se dan en el caso de las farmacias, bodegas, restaurantes, etc." (Baca, 2010)

Como Persona Jurídica

Al constituir una empresa como Persona Jurídica, los tipos de empresa que podemos elegir son:

Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L)

En este caso la empresa debe contar con un solo propietario o dueño, denominado titular. A diferencia de la Empresa Unipersonal, las obligaciones se limitan al patrimonio de la empresa. (Baca, 2010)

Proyecto

Un proyecto es una propuesta técnica y económica para resolver un problema de la sociedad utilizando los recursos humanos, materiales y tecnológicos disponibles, mediante un documento escrito que comprende

una serie de estudios que permiten al inversionista saber si es viable su realización. (Baca, Evaluación de Proyectos, 2011, pág. 37)

La orientación de la economía se da a través de los planes de desarrollo, que se desglosan en programas, compuestos por proyectos. El plan de inversión, como parte importante del plan de desarrollo, se deriva de grandes objetivos desarrollados y establecidos, analizando (Baca, Evaluación de Proyectos, 2011, pág. 37):

- ✓ Existencia de demanda o una necesidad.
- ✓ Una técnica de producción adecuada y económicamente factible.
- ✓ Localización adecuada.
- ✓ Capacidad financiera.
- ✓ Disponibilidad de insumos y factores.
- ✓ Evidencia de rentabilidad.

El proyecto de inversión no es ajeno a la realidad económica del país; su desarrollo debe responder a los requerimientos de los asociados. El sistema económico de un País establece la orientación de la planificación de las actividades públicas y privadas, señalando las políticas a seguir en los sectores económicos (Baca, Evaluación de Proyectos, 2011, pág. 38):

- ✓ Elementos.
- ✓ Sociedad.
- ✓ Personas.
- ✓ Necesidades.

- ✓ Recursos.

Factibilidad.

“Se realiza un análisis detallado de la alternativa seleccionada. Se requiere una cuantificación de los beneficios y costos que involucra ejecutarla. A la evaluación de la alternativa debe adicionarse los aspectos relacionados con obra física, tamaño, localización y oportunidad de ejecución de la inversión, también las actividades que afectan la eficiencia en la ejecución del proyecto, como cronogramas de desembolsos, implementación y operación del proyecto.” (Acosta, 2010, pág. 11)

Estudio de factibilidad

La decisión de emprender una inversión tiene cuatro componentes básicos:

- ✓ El decisor, un inversionista, financiero o analista.
- ✓ Las variables controlables por el decisor.
- ✓ Las variables no controlables por el decisor.
- ✓ Las opciones o proyectos que se deben evaluar.

El análisis del entorno (demográfico, cultural, tecnológico) donde se sitúa la empresa y del proyecto que se evalúa implementar es fundamental para determinar el impacto de las variables controlables y no controlables. El análisis financiero es una evaluación del desempeño histórico de una firma y

un pronóstico de sus posibilidades futuras. También es importante definir las opciones estratégicas de la decisión en un contexto dinámico. (Baca, Evaluación de Proyectos, 2011, pág. 39)

Tipos de factibilidad.

Para recomendar la aprobación de cualquier proyecto es preciso estudiar un mínimo de tres factibilidades que condicionarán el éxito o fracaso de una inversión: la factibilidad técnica, la legal y la económica. Otras factibilidades son las de gestión, política, social y ambiental. (Adolfo, Formulación y Evaluación de Proyectos, 2010, pág. 38)

Estudio de mercado.

Acosta (2010), manifiesta que “El estudio de mercado nos permite medir la rentabilidad de un proyecto, es decir si será o no aceptado, a más de ello ayuda al futuro inversionista a tomar la decisión de llevar a cabo una determinada iniciativa de inversión.” (pág. 21).

En términos generales, el estudio de mercado debe contener los siguientes elementos:

Información Base

Acosta (2010), considera que “La constituyen los resultados provenientes de fuentes primarias y que han sido recogidos mediante diferentes instrumentos

de investigación (encuestas, entrevistas, guías de observación, etc. y con diferentes técnicas (muestreo, constatación física, observación, etc.).” (pág. 22).

Tamaño de la muestra

Acosta (2010), sustenta que “para calcular el tamaño de la muestra se deben tomar en cuenta algunas de sus propiedades y el error máximo que se permitirá en los resultados.” (pág. 22). Para determinar el tamaño de la muestra se puede utilizar la siguiente fórmula:

$$\mathbf{n} = \frac{\mathbf{N}}{\mathbf{1} + \mathbf{Ne^2}}$$

En donde:
N = Población total
n = Tamaño de la muestra
e = Margen de error

Producto

Acosta (2010), dice que se entiende por producto a la combinación o conjunto de características unidas en una forma fácilmente identificable, que el comprador acepta como algo que le sirve para satisfacer sus deseos o necesidades, pudiendo ser: (pág. 22).

- Producto Principal

- Producto Secundario
- Productos Sustitutos
- Productos Complementarios

Mercado Demandante

Acosta (2010), considera que este mercado debe enfocarse a quienes serán los consumidores o usuarios del producto, por ello es necesario identificar las características usuales entre ellos mediante una buena segmentación del mercado en función de: edad, ingresos, sexo, etc. (pág. 23).

Análisis de la demanda

Cohen (2010), sostiene que la "demanda se define como la cantidad que están dispuestos a comprar los consumidores de un determinado producto o servicio, considerando un precio en un determinado periodo." (pág. 29)

A la demanda se la debe considerar desde varios puntos de vista como son:

Demanda Potencial: Cohen (2010), manifiesta que "Está constituida por la cantidad de bienes o servicios que podrían consumir o utilizar de un determinado producto en el mercado." (pág. 29) Para determinar la demanda potencial se considera:

La tasa de crecimiento poblacional

Población urbana

Cuatro miembros por familia

Demanda Real: Cohen (2010), considera que “Se denomina demanda real a la demanda verdaderamente ejercida en los mercados. En sí, la demanda real es el número absoluto de familias que están dispuestas a adquirir el producto.” (pág. 30) Para obtener la demanda real tomamos en consideración lo siguiente:

Demanda potencial

Porcentaje de las familias que no consumen
Porcentaje de familias que no apoyan al producto
Porcentaje de familias que no contestan.

Demanda Efectiva: Cohen (2010), sostiene que “es la cantidad de bienes o servicios que en la práctica son requeridos por el mercado ya que existen restricciones producto de la situación económica, el nivel de ingresos u

otros factores que impedirán que puedan acceder al producto aunque quisieran hacerlo.” (pág. 30)

Demanda Insatisfecha: Cohen (2010), sostiene que “está formada por la cantidad de bienes o servicios que hacen falta en el mercado para satisfacer las necesidades de la comunidad”. (pág. 31)

Estudio de la oferta

Cohen (2010), sostiene que “Es la cantidad de bienes o servicios que un cierto número de oferentes (productores) está dispuesto a poner a disposición del mercado a un precio determinado.” (pág. 31)

Comercialización del producto

Cohen (2010), dice que “Es la actividad que permite al productor hacer llegar un bien o servicio al consumidor con los beneficios de tiempo y lugar.” (pág. 31)

Una buena comercialización es la que coloca al producto en un sitio y momento adecuado, para dar al consumidor la satisfacción que él espera con la compra.

Canales de distribución

“Un canal de distribución es la ruta que toma un producto para pasar del productor a los consumidores finales, deteniéndose en varios puntos de esa

trayectoria.” (Cohen, 2010, pág. 16).

Existen dos tipos de productores, los de consumo industrial y los de consumo en masa o popular:

Canales para productos industriales

- Productor-Usuario Industrial,
- Productor-Distribuidor Industrial-Usuario Industrial
- Productor-Agente-Distribuidor-Usuario Industrial

Canales para productos de consumo en masa o popular

- Productores-Consumidor
- Productores-Minoristas-ConsumidorProductores-Mayorista-Minoristas-Consumidor
- Productores-Agente-Mayorista-Minoristas-Consumidor

Estudio Técnico.

Pelton (2010), considera que “Tiene como objetivo determinar los requerimientos de recursos básicos para el proceso de producción, considera los datos proporcionados por el estudio de mercado para efectos de determinación de tecnología adecuada, espacio físico, y recursos humanos.” (pág. 58)

Tamaño y localización

Tamaño

Pelton (2010), manifiesta que “Es la relación de la capacidad de producción que tendrá la empresa durante un período de tiempo de funcionamiento considerado normal para la naturaleza del proyecto de que se trate, se refiere a la capacidad instalada y se mide en unidades producidas por año.” (pág. 58)

“Para determinar el tamaño de la planta se debe considerar aspectos fundamentales como: demanda existente, la capacidad a instalar, la capacidad a utilizar, el abastecimiento de materia prima, la tecnología disponible, la necesidad de mano de obra, etc”. (Pelton, 2010, pág. 59)

Pelton (2010), manifiesta que “El tamaño óptimo elegido debe ser aceptado únicamente si la demanda es inmensamente superior a la capacidad de producción ya que ello implicaría menor riesgo de mercado para el proyecto.” (pág. 59)

Capacidad teórica.

“Es la capacidad diseñada para el funcionamiento de la maquinaria, su rendimiento óptimo depende de algunos factores propios como la temperatura, altitud, humedad, etc.; que componen el medio ambiente en el que se instala.” (Pelton, 2010, pág. 60)

“Además este autor dice que esta capacidad se denomina teórica ya que una vez salida de la fábrica la maquinaria es muy difícil que se pueda instalar en lugares que reúnan las mismas condiciones en las que esta fue diseñada y construida”. (Pelton, 2010, pág. 61)

Capacidad instalada.

Está determinada por el rendimiento o producción máxima que puede alcanzar el componente tecnológico en un período de tiempo determinado. Está en función de la demanda a cubrir durante el período de vida de la empresa. Se mide en el número de unidades producidas en una determinada unidad de tiempo. (Pelton, 2010, pág. 60)

Capacidad utilizada

Pelton (2010), considera que “Constituye el rendimiento o nivel de producción con el que se hace trabajar la maquinaria, esta capacidad está determinada por el nivel de demanda que se desea cubrir durante un período determinado.” (pág. 66)

Reservas.

Pelton (2010), sostiene que “Representa la capacidad de producción que no es utilizada normalmente y que permanece en espera de que las condiciones de mercado obliguen a un incremento de producción.” (pág. 66)

Capacidad Financiera.

Pelton (2010), se refiere a que “Es importante el analizar las condiciones económicas financieras de que se dispone para ello, esto significa el determinar la capacidad para financiar la inversión, sea con capital propio o mediante crédito, para ello es de vital importancia el conocer el mercado financiero.” (pág. 67)

Capacidad Administrativa.

Pelton (2010), considera que “Debe tenerse claro si para la operación de la nueva unidad productiva se cuenta o se puede conseguir fácilmente el Talento Humano que haga posible el funcionamiento eficiente de la misma, ello implica el conocimiento claro de la actividad en la que se quiere emprender.” (pág. 67)

El éxito en los negocios tiene su base en la combinación de habilidad y conocimiento administrativo para lograr metas de operación y resultados óptimos en los negocios.

Para la fase de operación de una empresa no solamente debe asegurarse que se cuente con el número de personal necesario, sino también que este sea al más idóneo para cada puesto de trabajo. (Reyes, 2011, pág. 94).

Localización.

Significa ubicar geográficamente el lugar en el que se implementará la nueva unidad productiva, para lo cual debe analizarse aspectos que son fundamentales y constituyen la razón de su ubicación; estos factores no son solamente los económicos, sino también aquellos relacionados con el entorno empresarial y de mercado. (Adolfo, 2010, pág. 27)

Microlocalización.

Adolfo (2010), considera que "En este punto y apoyados preferentemente en la representación gráfica (planos urbanísticos) se indica el lugar exacto en el cual se implementará la empresa dentro de un mercado local." (pág. 27)

Macrolocalización.

Adolfo (2010), manifiesta que "Tiene relación con la ubicación de la empresa dentro de un mercado a nivel local, frente a un mercado de posible incidencia regional, nacional e internacional. Para su representación se recurre al apoyo de mapas geográficos y políticos." (pág. 27)

Factores de localización.

Constituyen todos los aspectos que permitirán el normal funcionamiento de la empresa, entre estos factores tenemos: abastecimiento de materia prima, vías de comunicación adecuadas, disponibilidad de mano de obra calificada,

servicios básicos indispensables (agua, luz, teléfono, alcantarillado, etc.), y; fundamentalmente el mercado hacia el cual está orientado el producto. (Pelton, 2010, pág. 68)

Ingeniería del proyecto.

Tiene como función acoplar los recursos físicos para los requerimientos óptimos de producción, tiene que ver fundamentalmente con la construcción de la nave industrial, su equipamiento y las características del producto de la empresa. El objetivo de este estudio es dar solución a todo lo relacionado con: instalación y funcionamiento de planta, indicando el proceso productivo así como la maquinaria y equipo necesario. (Pelton, 2010, pág. 69)

Componente Tecnológico.

Consiste en determinar la maquinaria y equipo adecuado a los requerimientos del proceso productivo y que esté acorde con los niveles de producción esperados de acuerdo al nivel de demanda a satisfacer. Para su determinación es punto clave la información sobre la demanda insatisfecha y su porcentaje de cobertura. La tecnología debe responder a ciertas condiciones propias de mercado, pues la misma no deberá ser ni muy alta (tecnología de punta) ni elemental para el proceso, ya que; se debe evitar por un lado el desperdicio de capacidad instalada y por otro debe considerarse la posible expansión de la unidad productiva. (Baca, 2010, pág. 74)

Infraestructura Física.

“Se relaciona con la parte física de la empresa, se determinan las áreas requeridas para el cumplimiento de cada una de las actividades en la fase operativa. Debe contarse con el asesoramiento de los profesionales de la construcción; al igual que la tecnología debe guardar relación con el mercado y sus posibilidades de expansión”. (Baca, 2010, pág. 75)

Distribución en planta.

“La distribución del área física así como de la maquinaria y equipo debe brindar las condiciones óptimas de trabajo, haciendo más económica la operación de la planta, cuidando además las condiciones de seguridad industrial para el trabajador”. (Baca, 2010, pág. 75)

Una buena distribución debe considerar los siguientes aspectos:

- Control, todos los componentes necesarios para el proceso deben permitir su control para el trabajo armónico.
- Movilización, todas las actividades deben ser ejecutadas permitiendo la libre circulación de personal, sin interrumpir otras operaciones.
- Seguridad, toda operación debe ejecutarse en condiciones que garantice la máxima seguridad al trabajador.

- Espacio, el espacio de trabajo debe ser considerado no solo en dos dimensiones, sino en forma tridimensional, esto es largo, ancho y alto.
- Flexibilidad, la distribución debe ser de tal forma que pueda reajustarse cuando las condiciones lo requieran, sin entorpecer o imposibilitar el trabajo.
- Globalidad, la distribución debe permitir la integración de todos los componentes del proceso en un mismo ambiente. (Pelton, 2010, pág. 104)

Proceso de Producción.

Describe el proceso mediante el cual se obtendrá el producto o generará el servicio, es importante indicar cada una de las fases del proceso aunque no al detalle, en muchos casos aquello constituye información confidencial para manejo interno. Posteriormente debe incluirse el flujo grama del proceso, es decir representar gráficamente el mismo, indicando los tiempos necesarios para cada fase; además es importante incluir lo relacionado con el diseño del producto, indicando .las principales características del mismo tales como: estado, color, peso, empaque, forma, ciclo de vida, etc. (Ettiger, 2011, pág. 100)

Diseño del producto.

El producto originario del proyecto debe ser diseñado de tal forma que reúna todas las características que el consumidor o usuario desea en él para lograr una completa satisfacción de su necesidad, para un diseño efectivo del producto debe considerarse siempre los gustos y preferencias de los demandantes (Ettiger, 2011, pág. 100), entre ellos se tiene:

- Presentación,
- Unidad de medida,
- Tiempo de vida, etc. (Ettiger, 2011, pág. 101)

Flujo grama de Proceso

Constituye una herramienta por medio de la cual se describe paso a paso cada una de las actividades de que consta el proceso de producción. Los flujo gramas de proceso difieren significativamente en cuanto a su presentación ya que no existe ni puede admitirse un esquema rígido para su elaboración; lo que debe quedar claro es que el flujo grama debe mostrar las actividades y su secuencia lógica. (Ettiger, 2011, pág. 102)

Estructura organizativa empresarial.

Reyes (2011) manifiesta que “Toda empresa para su libre operación debe reunir ciertos requisitos exigidos por la ley, entre ellos tenemos” (pág. 81):

- Acta constitutiva. Es el documento certificatorio de la conformación legal de la empresa, en él se debe incluir los datos referenciales de los socios con los cuales se constituye la empresa.
- La razón social o denominación. Es el nombre bajo el cual la empresa operará, el mismo debe estar de acuerdo al tipo de empresa conformada y conforme lo establece la Ley.
- Domicilio. Toda empresa en su fase de operación estará sujeta a múltiples situaciones derivadas de la actividad y del mercado, por lo tanto deberá indicar clara mente la dirección domiciliaria en donde se la ubicará en caso de requerirlo los clientes u otra persona natural o jurídica.
- Objeto de la sociedad. Al constituirse una empresa se lo hace con un objetivo determinado, ya sea: producir o generar o comercializar bienes o servicios, ello debe estar claramente definido, indicando además el sector productivo en el cual emprenderá la actividad
- Capital social. Debe indicarse cuál es el monto del capital con que inicia sus operaciones la nueva empresa y la forma como este se ha conformado.
- Tiempo de duración de la sociedad. Toda actividad tiene un tiempo de vida para el cual se planifica y sobre el cual se evalúa posteriormente para medir los resultados obtenidos frente a los

esperados, por ello la empresa debe así mismo indicar para qué tiempo o plazo operará.

- Administradores. Ninguna sociedad podrá ser eficiente si la administración general no es delegada o encargada a un determinado número de personas o una persona que será quién responda por las acciones de la misma (Reyes, 2011, pág. 85)

Estructura Empresarial

Parte fundamental en la etapa de operación de la empresa es, la estructura organizativa con que esta cuente, ya que una buena organización permite asignar funciones y responsabilidades a cada uno de los elementos que conforman la misma. Esto hará posible, que los recursos, especialmente el Talento Humano sea manejado eficientemente. La estructura organizativa se representa por medio de los organigramas a los cuales se acompaña con el manual de funciones, en ella se establece los niveles jerárquicos de autoridad. (Reyes, 2011, pág. 86)

Niveles Jerárquicos de Autoridad

Reyes (2011), considera que “Estos se encuentran definidos de acuerdo al tipo de empresa y conforme lo que establece la Ley de Compañías en cuanto a la administración, más las que son propias de toda organización productiva, la empresa tendrá los siguientes niveles” (pág. 87):

Nivel Legislativo-Directivo

Es el máximo nivel de dirección de la empresa, son los que dictan las políticas y reglamentos bajo los cuales operará, está conformado por los dueños de la empresa, los cuales tomaran el nombre de Junta General de Socios o Junta General de Accionistas, dependiendo del tipo de empresa bajo el cual se hayan constituido. Es el órgano máximo de dirección de la empresa, está integrado por los socios legalmente constituidos. Para su actuación está representado por la Presidencia. (Reyes, 2011, pág. 88)

Nivel Ejecutivo

“Este nivel está conformado por el Gerente - Administrador, el cuál será nombrado por nivel Legislativo-Directivo y será el responsable de la gestión operativa de la empresa, el éxito o fracaso empresarial se deberá en gran medida a su capacidad de gestión”. (Reyes, 2011, pág. 88)

Nivel asesor

Normalmente constituye este nivel el órgano colegiado llamado a orientar las decisiones que merecen un tratamiento especial como es el caso por ejemplo de las situaciones de carácter laboral y las relaciones judiciales de la empresa con otras organizaciones o clientes. Generalmente toda empresa cuenta con un Asesor Jurídico sin que por ello se descarte la

posibilidad de tener asesoramiento de profesionales de otras áreas en caso de requerirlo. (Reyes, 2011, pág. 89)

Nivel de Apoyo

Reyes (2011), sostiene que “Este nivel se lo conforma con todos los puestos de trabajo que tienen relación directa con las actividades administrativas de la empresa.” (pág. 90)

Nivel Operativo

Reyes (2011), considera que “Está conformado por todas los puestos de trabajo que tienen relación directa con la planta de producción, específicamente en las labores de producción o el proceso productivo.” (pág. 91)

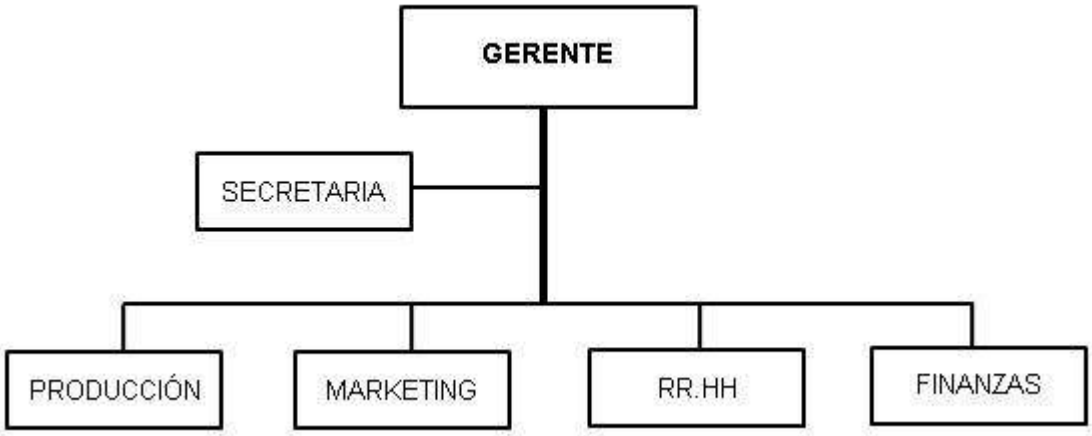
Organigramas

Reyes (2011) considera que “Los organigramas, son gráficos que señalan el movimiento, desplazamiento o curso de alguna cosa, que bien puede ser una actividad, un formulario, un informe, materiales, personas o recursos”. (pág. 92)

“Es importante ya que ayuda a designar cualquier representación gráfica de un procedimiento o parte de este, brinda elementos de juicio idóneos para la

representación de procedimientos y procesos, así como las pautas para su manejo en sus diferentes versiones.” (Reyes, 2011, pág. 92)

Gráfico Nº 2. Organigrama Estructural



Fuente: (Reyes, 2011)
Elaboración: La Autora

Manuales

Manual de Funciones

Reyes (2011), sostiene que “Es importante el plantear una guía básica sobre la cual los inversionistas establezcan sus criterios de acuerdo a sus intereses” (pág. 93).

Un manual de funciones debe contener la información clara sobre los siguientes aspectos:

- Relación de dependencia (Ubicación interna)
- Dependencia Jerárquica. (Relaciones de autoridad)

- Naturaleza del trabajo
- Tareas principales. Tareas secundarias. Responsabilidades
- Requerimiento para el puesto.

Estudio Financiero

El estudio financiero determina cual será el monto total de la inversión y el financiamiento que se puede realizar, esto se hace en función a los requerimientos de recursos humanos, materiales y físicos necesarios para poder cubrir la capacidad instalada de producción durante un ejercicio económico y a lo largo de la vida útil de la empresa, esta determinación cuantitativa de producción la obtenemos mediante el estudio de mercado realizado, para evaluar el proyecto se tiene que partir de indicadores económicos que servirán de base para determinar su implantación o no y en caso de la posibilidad, se determina la rentabilidad. (Baca, 2010, pág. 115)

Activos Fijos.

Son todas las inversiones que se realizan en bienes tangibles y son de propiedad de la empresa, sirven de apoyo a las operaciones de la misma, son todos los bienes que se emplean tanto en producción, como en administración y ventas, para efectos contables, los activos fijos están sujetos a depreciaciones, los cuales se los hace de acuerdo a una tabla

establecida por la contraloría, los terrenos no sufren depreciaciones, pero si se revalorizan por la plusvalía generada por el desarrollo urbanístico. (Baca, 2010, pág. 115)

Activos intangibles o diferidos.

Sapag (2010), manifiesta que “Estas inversiones se las realiza sobre activos constituidos para los servicios o derechos adquiridos necesarios para la marcha del proyecto y son susceptibles de amortización, afectando al flujo de caja indirectamente.” (pág. 165),

Activo corriente o capital de trabajo.

Se considera el capital, en el presente caso, el proyecto para su funcionamiento normal de actividades y su recuperación económica mediante su comercialización, es necesario de un tiempo máximo de un mes, esto garantizará la disponibilidad de recursos suficientes para cubrir los costos de producción y operación, tiempo que posiblemente demorará la recuperación de los fondos para ser utilizados nuevamente en el proceso. A continuación describiremos los gastos que representará el capital de trabajo. (Sapag, 2010, pág. 166)

Depreciaciones.

Sapag (2010), considera que “Las depreciaciones son el desgaste que sufren todos los activos fijos tangibles, debido al uso de estos.” (pág. 166)

Gastos administrativos.

Los gastos administrativos comprenden todas los estipendios correspondientes al rol de pagos del personal, gastos generales de administración como son: teléfono, útiles de oficina, útiles de aseo y arriendo de local y otros imprevistos, y por último lo que corresponde a la amortización de los activos diferidos. (Sapag, 2010, pág. 167)

Gastos de ventas.

Sapag (2010)sostiene que “Los gastos de ventas corresponden a todos los gatos que intervienen en la comercialización del producto entre ellos tenemos: gastos de movilidad del jefe de ventas, viáticos y promoción.” (pág. 167)

Inversiones y financiamiento

Sapag (2010), dice que “La realización de un proyecto implica la asignación de una cantidad de variados recursos, propios y de terceros, para la obtención de determinados bienes y servicios, durante un cierto período de tiempo, con la expectativa de obtener un rendimiento en el futuro.” (pág. 167)

La inversión en determinado proyecto supone, la existencia de inversionistas (que pueden ser personas naturales o jurídicas) que están dispuestos a destinar sus recursos disponibles en este momento (sacrificando la satis-

facción de sus necesidades o intereses actuales) con la expectativa incierta de obtener un rendimiento futuro. Es decir que la inversión lleva implícito un riesgo. (Sapag, 2010, pág. 168)

Los recursos propios de los inversionistas y los recursos de terceros (préstamos) constituyen las fuentes para financiar el proyecto. La relación entre las inversiones y el financiamiento se puede ilustrar mediante lo que se ha dado en llamar "el flujo de valores" el cual consiste en la realización de las siguientes etapas o fases: (Sapag, 2010, pág. 168)

Financiamiento.

Sapag (2010) manifiesta “Una vez determinados los montos correspondientes a las inversiones fijas y el capital de trabajo y, en consecuencia, el costo total del proyecto, se requiere analizar la manera de financiarlo. (pág. 169)

“En esencia, el estudio del financiamiento del proyecto debe indicar las fuentes de recursos financieros necesarios para su ejecución y funcionamiento, y describir los mecanismos mediante los cuales se canalizarán estos recursos hacia los usos específicos del proyecto.” (Sapag, 2010, pág. 169)

Ingresos Totales

Baca (2010), sostiene que “Los ingresos son producto de la venta de bienes y servicios que produce el proyecto, en el presente caso por la venta de bienes o servicios.” (pág. 175)

Estado de pérdidas y ganancias

Baca (2010) dice que es un “Documento Contable que presenta los resultados obtenidos en un período económico, sean estos pérdidas o ganancias para lo cual compara los rubros de ingresos con los egresos incurridos en un período.” (pág. 176)

Es uno de los Estados Financieros básicos que tiene por objeto mostrar un resumen de los ingresos y los gastos durante un ejercicio, clasificándolos de acuerdo con las principales operaciones del negocio, mostrando por consiguiente las utilidades o pérdidas sufridas en las operaciones realizadas.

El Estado de Pérdidas y Ganancias llamado también Estado de Resultados nos demuestra cual es la utilidad o pérdida obtenida durante un período económico, resultados que sirven para obtener mediante análisis, conclusiones que permitan conocer cómo se desenvuelve la empresa y hacer previsiones para el futuro. (Baca, 2010, pág. 179)

Ingresos:

Están conformados por el resultado de las ventas u otros ingresos.

Egresos:

Sapag (2010), manifiesta que “Se forma por la sumatoria del Costo Primo, Gastos de Proceso de Producción, Gastos de Operación y Gastos Financieros.” (Pág. 201)

Punto de equilibrio.

Ballesteros (2011) sostiene que “El punto de equilibrio es un punto de balance entre ingresos y egresos denominado por algunos autores como PUNTO MUERTO, porque en él no hay ni pérdidas ni ganancias”. (pág. 217) “Cuando los ingresos y los gastos son iguales se produce el punto de equilibrio, cuyo significado es que no existen utilidades ni pérdidas, es decir, si vendemos menos que el punto de equilibrio tendremos pérdidas y si vendemos más que el punto de equilibrio obtendremos utilidades.” (Ballesteros, 2011, pág. 217)

“Para realizar este cálculo es menester clasificar los costos en Fijos y en Variables, los mismos que se detallan en el cuadro que llevan el nombre de "Costos Fijos y Variables" los años de vida útil del proyecto.” (Ballesteros, 2011, pág. 218)

Costos fijos y variables.

Costos fijos.- Urbina (2010), manifiesta que “Son aquellos que se mantienen constantes durante el periodo completo de producción. Se incurre en los mismos por el simple transcurso del tiempo y no varían como resultado directo de cambios en el volumen.” (pág. 266)

Costos variables.- Son aquellos que varían en forma directa con los cambios en el volumen de producción.

En el presente trabajo se calculará el punto de equilibrio utilizando el método matemático en función de la capacidad instalada y de las ventas, utilizando además la forma gráfica para su representación. (Ballesteros, 2011, pág. 218)

Evaluación Económica.

El Flujo de Caja Proyectado.

La proyección del flujo de caja constituye uno de los elementos más importantes del estudio de un proyecto, ya que la evaluación del mismo se efectuará sobre los resultados que en ella se determinen. La información básica para realizar esta proyección está contenida en los estudios de mercado, técnico organizacional, así como en el cálculo de los beneficios a que se hizo referencia en el capítulo anterior. Al proyectar el flujo de caja, será necesario incorporar información adicional relacionada, principalmente con los efectos tributarios de la depreciación, de la amortización del activo nominal, valor residual, utilidades y pérdidas. (Baca, 2010, pág. 265)

Elementos del flujo de caja

El flujo de caja de cualquier proyecto se compone de cuatro elementos básicos: a) los egresos iniciales de fondos, b) los ingresos y egresos de operación, c) el momento en que ocurren estos ingresos y egresos, y d) el valor de desecho o salvamento del proyecto.

Los egresos iníciales corresponden al total de la inversión inicial requerida para la puesta en marcha del proyecto. El capital de trabajo, si bien no implicará siempre un desembolso en su totalidad antes de iniciar la operación, se considerará también como un egreso en el momento cero, ya que deberá quedar disponible para que el administrador del proyecto pueda utilizarlo en su gestión. De acuerdo con lo indicado en el capítulo 12, la inversión en capital de trabajo puede diferirse en varios periodos. Si tal fuese el caso, sólo aquella parte que efectivamente deberá estar disponible antes de la puesta en marcha se tendrá en cuenta dentro de los egresos iniciales. (Baca, 2010, pág. 265)

Valor actual neto.

El método del Valor Actual Neto (VAN), consiste en determinar el valor presente de los flujos de costos e ingresos generados a través de la vida útil del proyecto. Alternativamente esta actualización puede aplicarse al flujo neto y en definitiva corresponde a la estimación al valor presente de los ingresos y gastos que se utilizarán en todos y cada uno de los años de operación económica del proyecto.

En términos matemáticos el VAN es la sumatoria de los beneficios netos multiplicado por el factor de descuento o descontados a una tasa de interés pagada por beneficiarse el préstamo a obtener. (Baca, 2010, pág. 266)

El VAN, representa en valores actuales, el total de los recursos que quedan en manos de la empresa al final de toda su vida útil, es decir, es el retorno líquido actualizado generado por el proyecto.

Si el VAN es igual o mayor que cero, el proyecto o inversión es conveniente, caso contrario no es conveniente. (Ballesteros, 2011, pág. 220)

VAN = ∑Fa – Inversión

Relación beneficio / costo

Baca (2010), sostiene que “El indicador beneficio-costo, se interpreta como la cantidad obtenida en calidad de beneficio, por cada dólar invertido, pues para la toma de decisiones, se deberá tomar en cuenta lo siguiente” (pág. 204):

B/C > 1 Se puede realizar el proyecto.

B/C = 1 Es indiferente realizar el proyecto.

B/C < 1 Se debe rechazar el proyecto.

$$R\ (B/C) = \frac{\text{INGRESO ACTUALIZADO}}{\text{COSTO ACTUALIZADO}}$$

Tasa interna de retorno.

Método de evaluación que al igual que el Valor Actual Neto (VAN), toma en consideración el valor en el tiempo del dinero y las variaciones de los flujos de caja durante toda la vida útil del proyecto. Este método actualmente es muy utilizado por bancos, empresas privadas, industrias, organismos de desarrollo económico y empresas estatales. (Baca, 2010, pág. 241)

Se podría interpretar a la Tasa Interna de Retorno, como la más alta tasa de interés que se podría pagar por un préstamo que financiara la inversión, si el préstamo con los intereses acumulados a esta tasa dada, se fuera abonando con los ingresos provenientes del proyecto, a medida que estos van siendo generados a través de toda la vida útil del proyecto. (Baca, 2010, pág. 241)

La Tasa Interna de Retorno se define como la tasa de descuento que hace que el valor presente neto sea cero; es decir, que el valor presente de los flujos de caja que genera el proyecto sea exactamente igual a la inversión neta realizada.

La TIR, utilizada como criterio para tomar decisiones de aceptación o rechazo de un proyecto se toma como referencia lo siguiente:

- Si la TIR es mayor que el costo del capital debe aceptarse el proyecto.
- Si la TIR es igual que el costo del capital es indiferente llevar a cabo el proyecto.
- Si la TIR es menor que el costo del capital debe rechazarse el proyecto."

$$TIR = Tm + Dt \left(\frac{\text{VAN menor}}{\text{VAN menor - VAN mayor}} \right)$$

Período de recuperación del capital

Consiste en el tiempo requerido para recuperar la inversión original, en una medida de la rapidez con que el proyecto reembolsará el desembolso original de capital.

"Comúnmente los períodos de recuperación de la inversión o capital se utilizan para evaluar las inversiones proyectadas. El período de recuperación consiste en el número de años requeridos para recobrar la inversión inicial." (Cohen, 2010, pág. 174)

$$\textbf{PRC} = \textbf{AÑO QUE SUPERA LA INVERSIÓN} + \frac{\textbf{INVERSIÓN-SUMA DE PRIMEROS FLUJOS}}{\textbf{SUMA AÑOS QUE SUPERA LA INVERSIÓN}}$$

Análisis de sensibilidad.

“En un proyecto, es conveniente efectuar el análisis de sensibilidad, porque se trata de medir si le afectan o no a un proyecto, dos situaciones que se dan en una economía, esto es, el aumento en los costos y la disminución en los ingresos”. (Sapag, 2010, pág. 222)

El análisis de sensibilidad es la interpretación dada a la incertidumbre en lo que respecta a la posibilidad de implantar un proyecto, debido a que no se conocen las condiciones que se espera en el futuro.

Para la toma de decisiones debe tomarse en cuenta lo siguiente:

- Cuando el coeficiente de sensibilidad es mayor que uno el proyecto es sensible.
- Cuando el coeficiente de sensibilidad es igual a uno el proyecto no sufre ningún efecto.
- Cuando el coeficiente de sensibilidad es menor que uno el proyecto no es sensible. (Acosta, 2010, pág. 95)

e. MATERIALES Y MÉTODOS

Materiales

- ✓ Formulario de Encuesta
- ✓ Útiles de oficina
- ✓ Equipo de Oficina
- ✓ Computadora
- ✓ Flash Memory

Métodos

La palabra Método hace referencia a ese conjunto de estrategias y herramientas que se utilizan para llegar a un objetivo preciso, el método por lo general representa un medio instrumental por el cual se realizan las obras que cotidianamente se hacen

Método Científico.- Es una serie ordenada de procedimientos de que hace uso la investigación científica para observar la extensión de nuestros conocimientos. Podemos concebir el método científico como una estructura, un armazón formado por reglas y principios coherentemente concatenados.

Método que sirvió de guía para descubrir, demostrar y verificar los conocimientos respecto a la aplicación de las Ciencias Administrativas.

Método Inductivo.- Es un proceso analítico – sintético, mediante el cual parte del estudio de casos, hechos o fenómenos particulares para llegar al descubrimiento de un principio o ley que los rige.

Mediante este método se determinó las particularidades individuales de los resultados obtenidos de la encuesta realizada. Se realizó un análisis e interpretación de los resultados para conocer las variables interesantes para realizar el proyecto.

Método deductivo.- El proceso que sigue este método es sintético-analítico, que se basa en la presentación de conceptos, principios, definiciones, leyes o normas generales, de las cuales se extrae conclusiones. Se utilizó este método en el muestreo estadístico, en el que para obtener datos se aplicaron encuestas a una muestra representativa del universo, determinándose hechos importantes en el fenómeno investigado.

Método descriptivo.- Consiste en evaluar ciertas características de una situación particular en uno o más puntos del tiempo. En esta investigación se analizan los datos reunidos para descubrir así, cuales variables están relacionadas entre sí.

Con el método descriptivo se presentó cada una de las variables de importancia mediante gráficos y tablas que concentraron en una sola toda la información obtenida.

Método estadístico: Consiste en una secuencia de procedimientos para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación.

A través de este método se realizó la tabulación de los datos obtenidos en la encuesta realizada.

Mediante este método se representó la información obtenida en cuadros y en gráficos que se obtuvo en la encuesta realizada, tanto a demandantes como a oferentes.

Método Analítico.- Es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos.

Este método permitió contar con una visión más clara de la realidad empresarial del Cantón Joya de los Sachas, conocer los aspectos más relevantes, todo ello mediante la aplicación de los conceptos, juicios y proposiciones resultantes del proceso de investigación, los mismos que sometidos a un examen crítico y apoyados en la investigación de campo, permitió obtener los resultados del trabajo que fueron procesados y tabulados permitió llegar a la verificación de las causas del problema existente y dar cumplimiento a los objetivos planteados.

Técnicas

Técnica bibliográfica: maneja información de Internet, folletos, revistas y otras publicaciones que sirvieron para armar el enfoque técnico en lo que concierne al marco referencial.

Técnica de la encuesta: para obtener datos confidenciales, información útil y necesaria en éste proceso de investigación para el estudio de mercado se aplicó la técnica de la encuesta la misma que se dirigió a la población económicamente activa de la ciudad Joya de Los Sachas.

El área de influencia comprende la población económicamente activa (PEA) de la ciudad Joya de los Sachas que se la proyecta para el año 2016 de acuerdo a los datos obtenidos en el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, censo 2010.) Anexo N° 3 “tasa de crecimiento población que según el INEC es de 3,77%”, esto servirá para conocer el tamaño de la muestra de los posibles usuarios en el mercado local, se utilizó 37.591 de los cuáles el 24,7% es la población económicamente activa 9.285 PEA información suministrada por el INEC, Censo de 2010, proyectado para 2016 con una tasa de crecimiento del 3,77% se obtiene:

Fórmula: $Pf = Pa\ (1+ i)^n$

EN DONDE: Pf = población futura

Pa = población actual

i = Taza de crecimiento

$Pf = 9.285\ (1+0.0377)^6$

Pf = 11.593 PEA del cantón Joya de los Sachas año 2016.

Tamaño de la Muestra.- Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

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

Esta fórmula al ser aplicada proporcionó como resultado:

$$n = \frac{(1{,}96)2\,(0{,}5)(0{,}5)11.593}{(0{,}05)2(11.593-1) + (1{,}96)2(0{,}5(0{,}5)}$$

$$n = \frac{(3{,}8416)\,(0{,}25)(11.593)}{(28{,}98) + (0{,}9604)}$$

n= 371 total de encuestas aplicar.

Cuadro N° 1
Distribución de la muestra

PARROQUIAS	PEA (2016) JOYA DE LOS SACHAS	N° ENCUESTAS
Joya de los Sachas	3.347	107
San Sebastian del Coca	985	32
Pompeya	936	30
Enokanqui	981	31
San Carlos	882	28
Unión Milagreña	1.214	39
Lago San Pedro	1.443	46
Rumipamba	891	29
Tres de Noviembre	914	29
TOTAL	**11.593**	**371**

FUENTE: INEC, Censo año 2010, Tasa de Crecimiento 3,77%

f. RESULTADOS

Resultados de la encuesta realizada a los demandantes

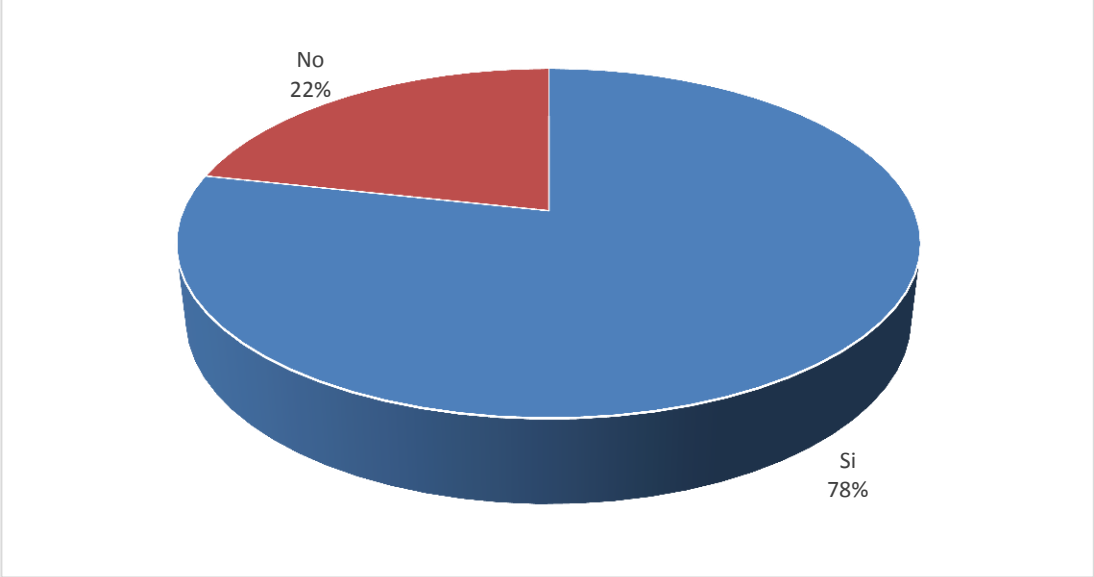
1.- ¿Conoce los beneficios que presta un SPA?

Cuadro N° 2. Beneficios que presta un SPA

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	291	78
No	80	22
TOTAL	**371**	**100**

Fuente: Encuesta PEA del cantón Joya de los Sachas
Elaboración: La Autora

Gráfico N° 1. Beneficios que presta un SPA



Fuente: Cuadro N° 2
Elaboración: La Autora

Análisis e Interpretación:

El 78% de la muestra asegura que conoce plenamente los beneficios que presta un SPA, y el 22% restante de la muestra no conoce los beneficios que se obtiene por la utilización de un SPA.

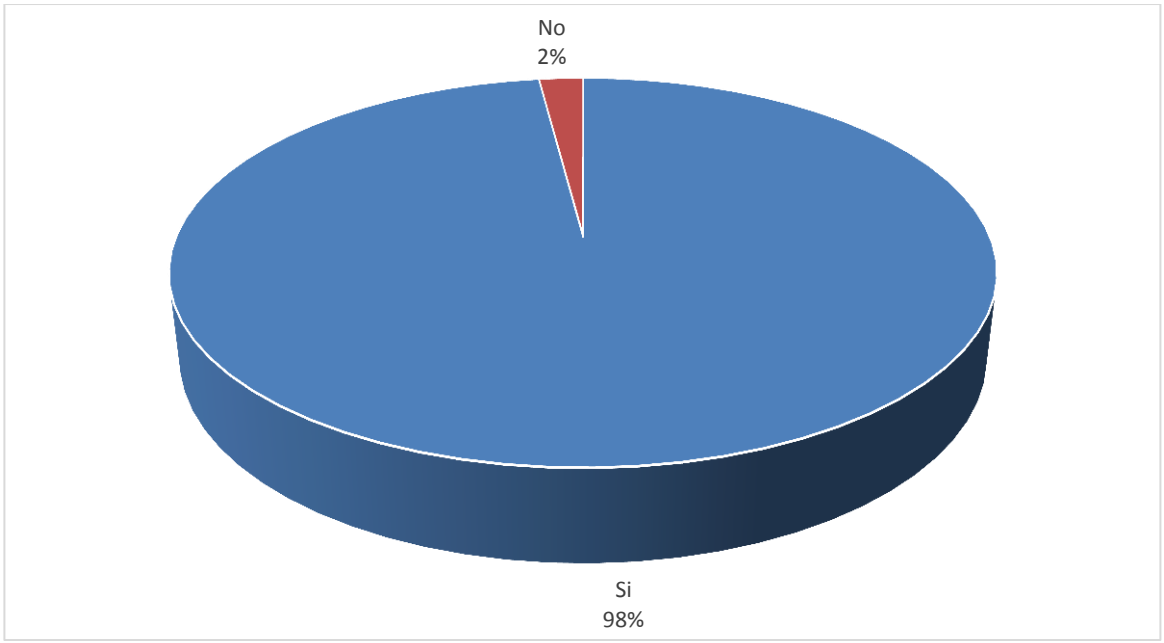
2.- ¿Utiliza Ud. los servicios del SPA.?

Cuadro N° 3. Utiliza los servicios de un SPA

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	285	98
No	6	2
TOTAL	**291**	**100**

Fuente: Encuesta PEA del cantón Joya de los Sachas
Elaboración: La Autora

Gráfico N° 2. Utiliza los servicios de un SPA



Fuente: Cuadro N° 3
Elaboración: La Autora

Análisis e Interpretación:

De acuerdo al análisis realizado en cuanto se refiere a si utilizan los servicios de un SPA, el 98% de ellos manifiestan que si, mientras, que únicamente el 2% no ha utilizado los servicios de un SPA, ya que no han tenido la experiencia de utilizar estos tipos de servicios.

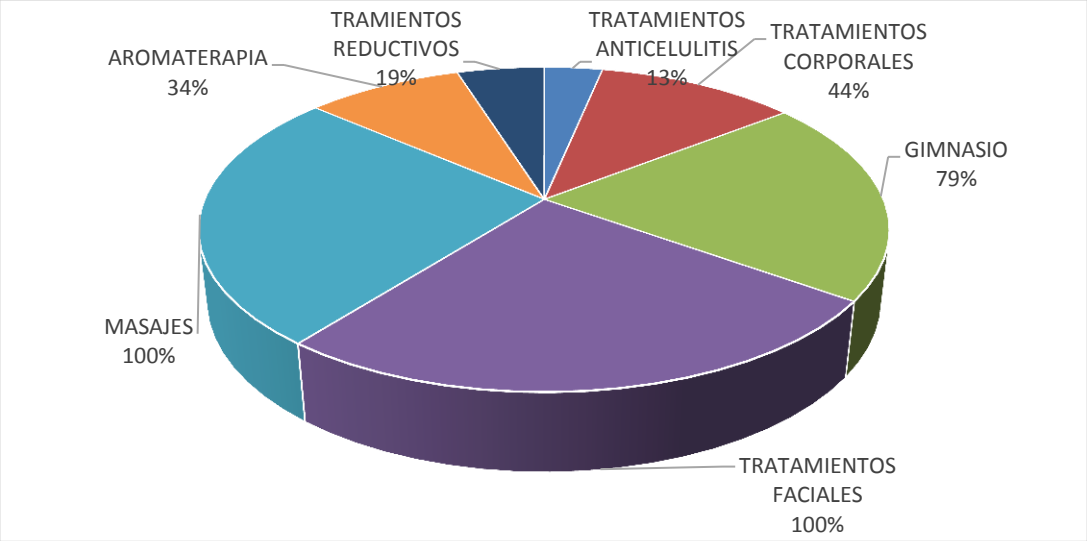
3.- ¿Señale los servicios que usted ha recibido en un SPA?

Cuadro N° 4. Servicios que reciben de un SPA

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Tratamientos anticelulitis	36	13
Tratamientos corporales	124	44
Gimnasio	226	79
Tratamientos faciales	285	100
Masajes	285	100
Aromaterapia	97	34
Tratamientos reductivos	54	19

Fuente: Encuesta PEA del cantón Joya de los Sachas
Elaboración: La Autora

Gráfico N° 3. Servicios que reciben de un SPA



Fuente: Cuadro N° 4
Elaboración: La Autora

Análisis e Interpretación:

El 100% de los encuestados considera que han recibido tratamientos faciales en un SPA, el otro 100% masajes, el 79% gimnasio, el 44% tratamientos coporales, el 34% aromaterapia, el 19% tratamientos reducidos; y, el 13% tratamientos anticelulitis.

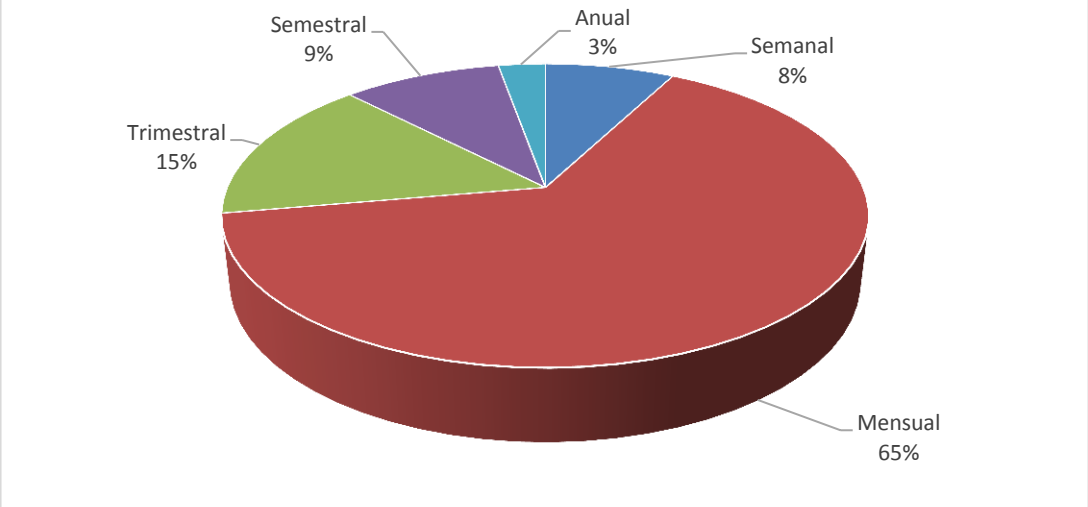
4.- ¿Con que frecuencia utiliza un SPA?

Cuadro N° 5. Frecuencia de utilización

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Semanal	22	8
Mensual	184	65
Trimestral	44	15
Semestral	27	9
Anual	8	3
TOTAL	**285**	**100**

Fuente: Encuesta PEA del cantón Joya de los Sachas
Elaboración: La Autora

Gráfico N° 4. Servicios que reciben de un SPA



Fuente: Cuadro N° 5
Elaboración: La Autora

Análisis e Interpretación:

De acuerdo al análisis realizado el 65% acude a un SPA mensualmente, el 15% trimestralmente, el 9% semestralmente, el 8% semanalmente: y, el 3% anualmente.

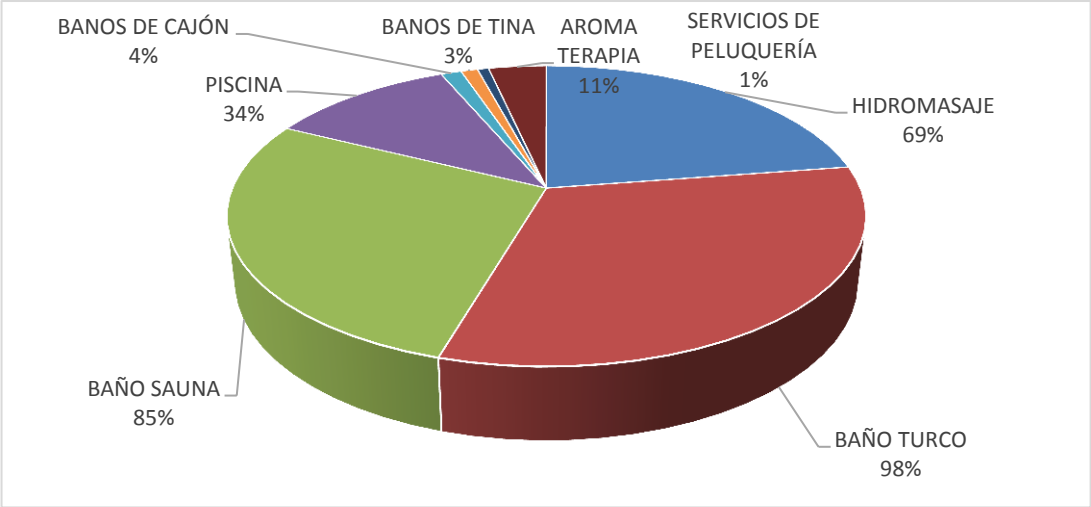
5.- ¿Qué servicios cree Ud. que podría tener un SPA?

Cuadro N° 6. Servicios de un SPA

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Hidromasaje	201	69
Baño turco	284	98
Baño sauna	247	85
Piscina	100	34
Baños de cajón	11	4
Baños de tina	9	3
Servicios de peluquería	6	2
Aroma terapia	31	11

Fuente: Encuesta PEA del cantón Joya de los Sachas
Elaboración: La Autora

Gráfico N° 5. Servicios de un SPA



Fuente: Cuadro N° 6
Elaboración: La Autora

Análisis e Interpretación:

Al poner a disposición de la muestra una variedad de servicios que podría ofrecer el SPA, los encuestados mostraron preferencia por el baño turco con el 98%, baño sauna con el 85%, el servicio de hidromasaje con el 69%, la piscina con el 34%, aroma terapia 11%, los baños de cajón 4%, baños de tina con el 3% y servicios de peluquería con el 2%, los mismos que serían los servicios con que podría iniciar las operaciones el SPA.

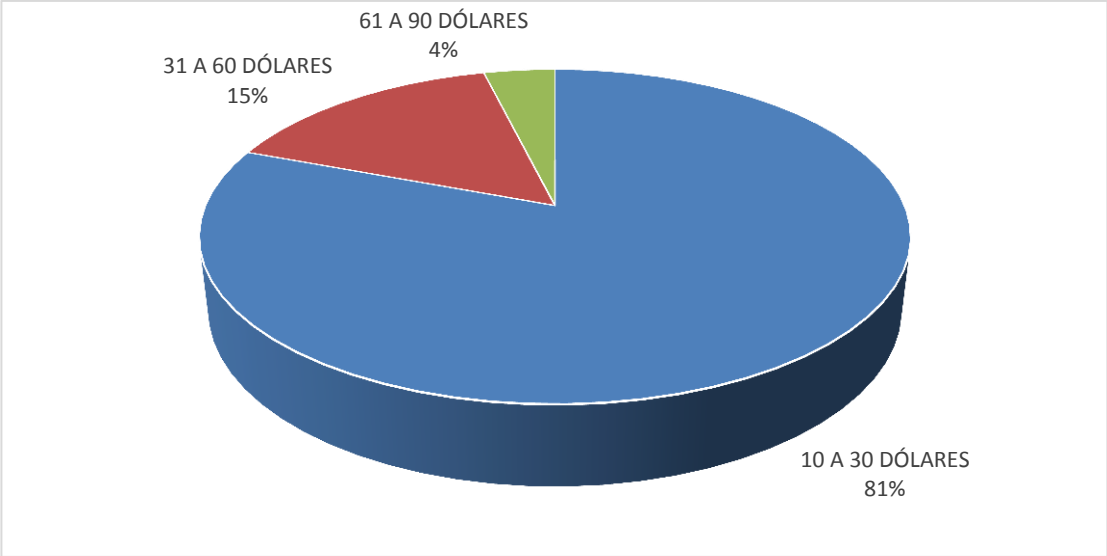
6.- ¿Cuánto paga usted por el servicio de un SPA?

Cuadro N° 7. Precios a pagar por el servicio

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
10 A 30 Dólares	230	81
31 A 60 Dólares	44	15
61 A 90 Dólares	11	4
TOTAL	**285**	**100**

Fuente: Encuesta PEA del cantón Joya de los Sachas
Elaboración: La Autora

Gráfico N° 6. Precios a pagar por el servicio



Fuente: Cuadro N° 12
Elaboración: La Autora

Análisis e Interpretación:

Al preguntar a los encuestados sobre la cantidad de dinero que pagan en el SPA, el 81% respondió que pagan entre 10 y 40 dólares, el 14% pagan entre 31 a 60 dólares y el 4% de 61 a 90 dólares.

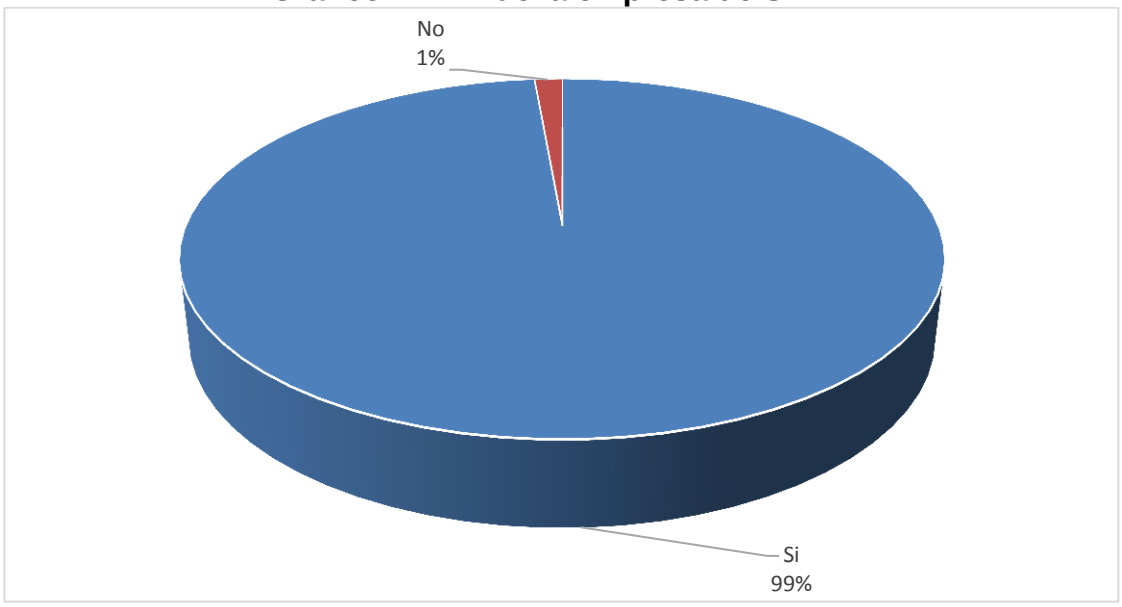
7.- Si se instalara la empresa de SPA (centro de hidroterapia) en el cantón Joya de los Sachas, de la provincia de Orellana, ¿estaría Ud. dispuesto a hacer uso de ella?

Cuadro N° 8. Nueva empresa de SPA

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	281	99
No	4	1
TOTAL	**285**	**100**

Fuente: Encuesta PEA del cantón Joya de los Sachas
Elaboración: La Autora

Gráfico N° 7. Nueva empresa de SPA



Fuente: Cuadro N° 7
Elaboración: La Autora

Análisis e Interpretación:

El 99% declara que si utilizará los servicios del SPA en caso de instalarse este negocio, el 1% considera que no utilizaría.

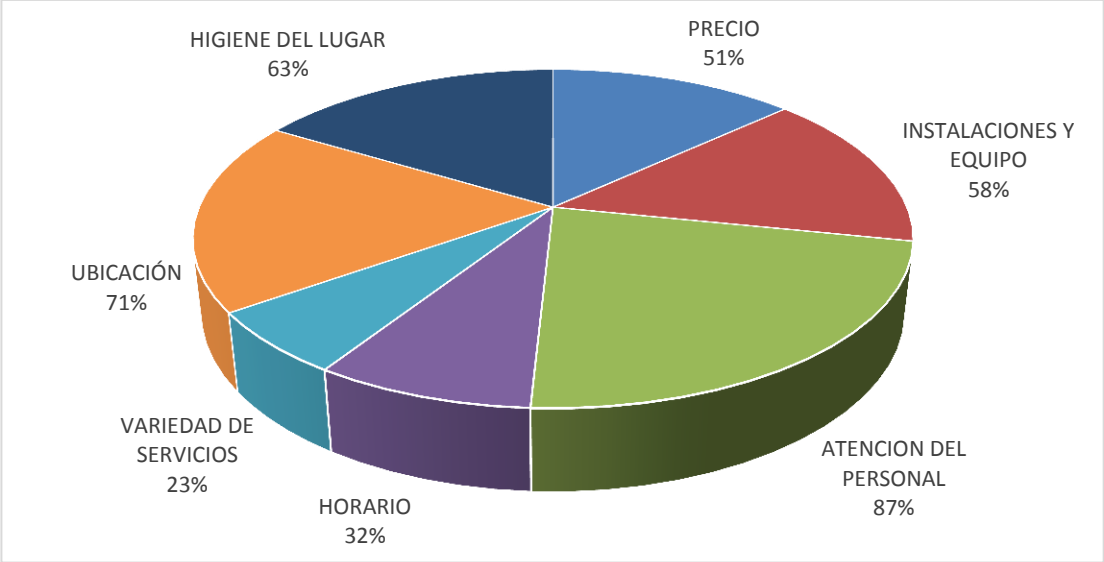
8.- ¿Qué aspectos considera usted de mayor importancia para asistir a un SPA?

Cuadro N° 9. Servicios de un SPA

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Precio	144	51
Instalaciones y equipo	164	58
Atención del personal	247	87
Horario	91	32
Variedad de servicios	66	23
Ubicación	201	71
Higiene del lugar	179	63

Fuente: Encuesta PEA del cantón Joya de los Sachas
Elaboración: La Autora

Gráfico N° 8. Servicios de un SPA



Fuente: Cuadro N° 8
Elaboración: La Autora

Análisis e Interpretación:

Al momento de decidir utilizar los servicios del SPA los potenciales clientes toman en cuenta las variables como atención del personal 87%, ubicación 71%, higiene del lugar 63%, instalaciones 58%, precio 51%, horario 32% y variedad de servicios 23%.

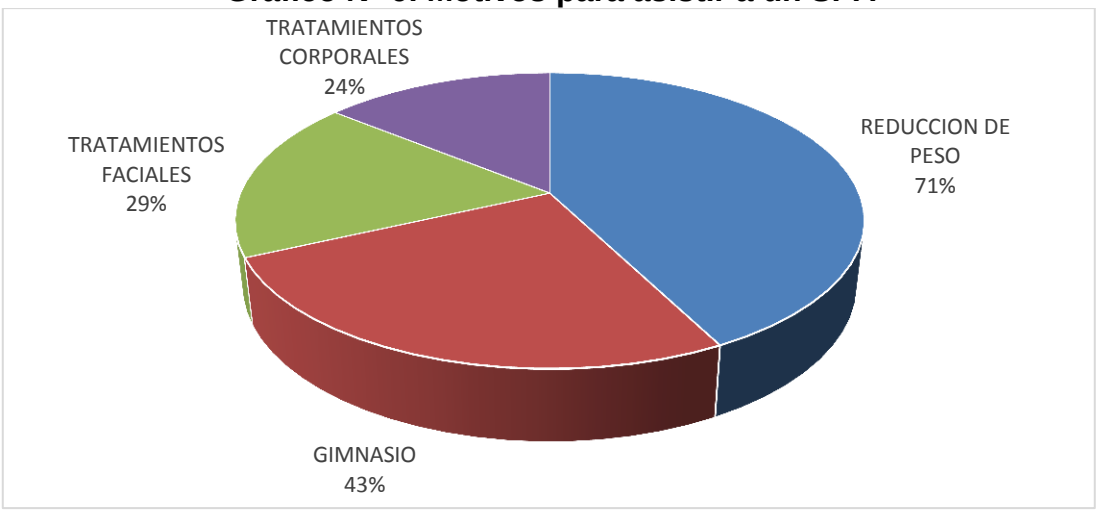
9.- ¿Cuál es el principal motivo por el que usted asiste o asistiría a un SPA?

Cuadro N° 10. Motivos para asistir a un SPA

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Reducción de peso	201	71
Gimnasio	122	43
Tratamientos faciales	84	29
Tratamientos corporales	67	24

Fuente: Encuesta PEA del cantón Joya de los Sachas
Elaboración: La Autora

Gráfico N° 9. Motivos para asistir a un SPA



Fuente: Cuadro N° 9
Elaboración: La Autora

Análisis e Interpretación:

El principal motivo por el que la muestra asistiría al SPA, es reducción de peso con el 71% de la preferencia, seguido por el gimnasio 43%, tratamientos faciales 29%, y el 24% de los encuestados iría por los tratamientos corporales.

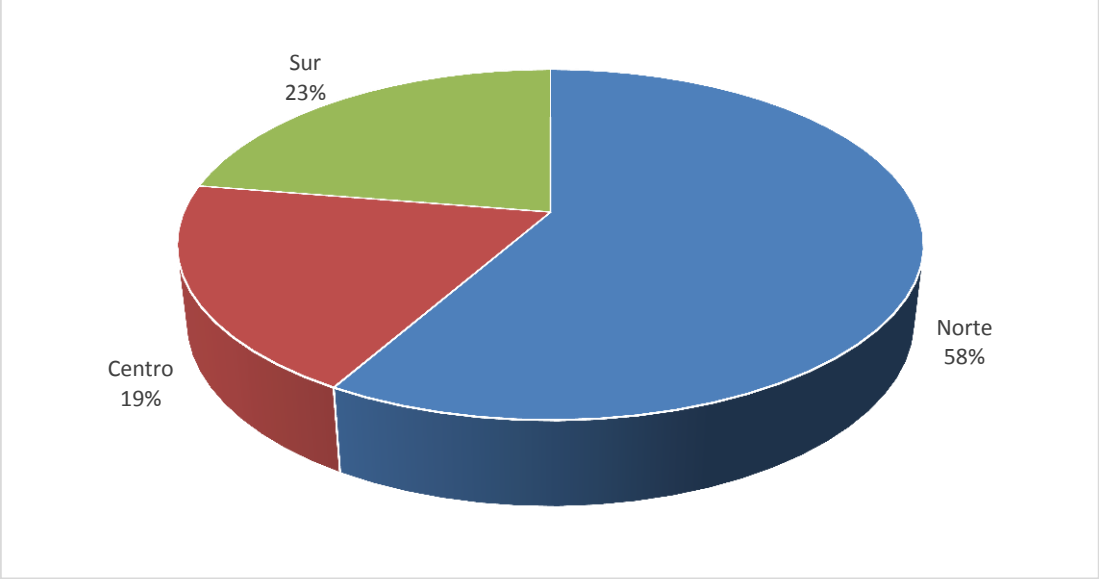
10.- ¿Dónde le gustaría se encuentre ubicado el SPA (Centro de Hidroterapia) en la ciudad de Joya de los Sachas?

Cuadro N° 11. Ubicación nueva empresa

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Norte	166	58
Centro	55	19
Sur	64	23
TOTAL	**285**	**100**

Fuente: Encuesta PEA del cantón Joya de los Sachas
Elaboración: La Autora

Gráfico N° 10. Ubicación nueva empresa



Fuente: Cuadro N° 10
Elaboración: La Autora

Análisis e Interpretación:

La muestra encuestada tiene preferencia porque la ubicación del SPA sea en el norte de la ciudad con el 58% de aceptación, el 23% al Sur de la ciudad y el 19% en el Centro.

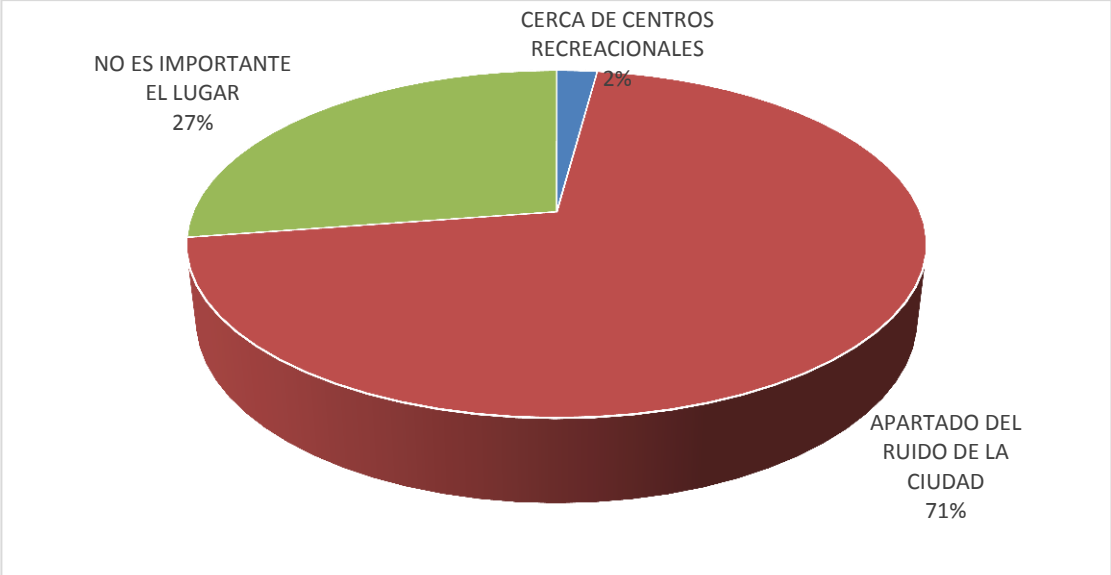
11.- ¿Para Ud., es importante que el SPA este ubicado?

Cuadro N° 12. Sitios para ubicar la empresa

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cerca de centros recreacionales	6	2
Apartado del ruido de la ciudad	201	71
No es importante el lugar	78	27
TOTAL	**285**	**100**

Fuente: Encuesta PEA del cantón Joya de los Sachas
Elaboración: La Autora

Gráfico N° 11. Sitios para ubicar la empresa



Fuente: Cuadro N° 11
Elaboración: La Autora

Análisis e Interpretación:

En lo referente a la ubicación exacta del SPA, el 71% de la muestra considera que sea apartado del ruido de la ciudad, el 27% no importa la ubicación siempre y cuando este en el norte de la ciudad y el 2% considera que debe estar ubicado cerca a los centros recreacionales.

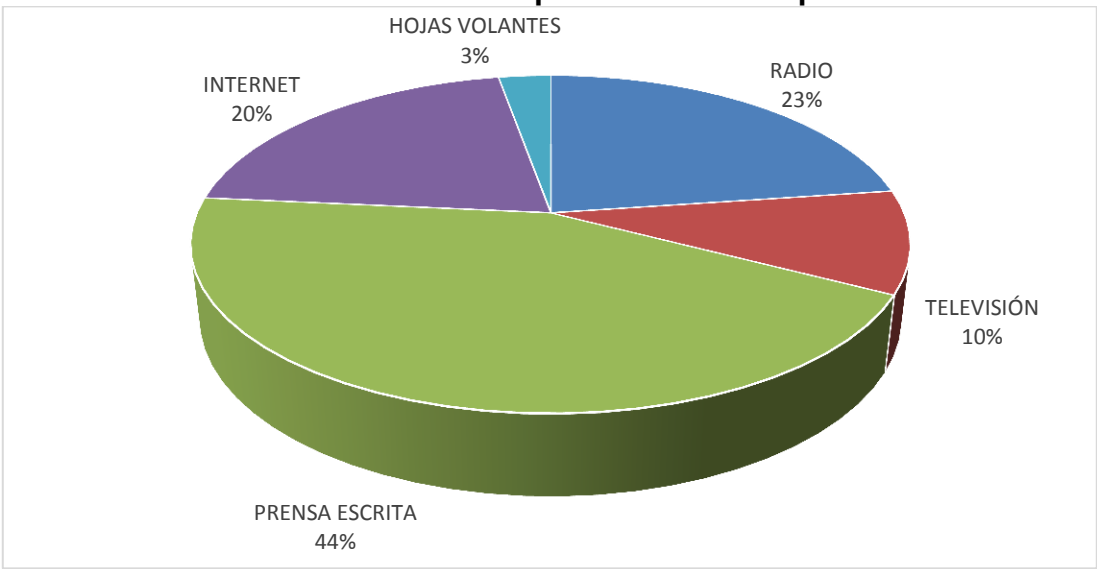
12.- ¿Indique cuál es el medio de comunicación de su preferencia?

Cuadro N° 13. Medios de comunicación de preferencia

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Radio	65	23
Televisión	28	10
Prensa escrita	125	44
Internet	59	20
Hojas volantes	8	3
TOTAL	**285**	**100**

Fuente: Encuesta PEA del cantón Joya de los Sachas
Elaboración: La Autora

Gráfico N° 12. Sitios para ubicar la empresa



Fuente: Cuadro N° 13
Elaboración: La Autora

Análisis e Interpretación:

El 44% de la muestra encuestada afirma que prefiere los medios de comunicación escritos, el 23% prefiere los medios radiales, el 20% el Internet y solo el 3% prefiere las hojas volantes.

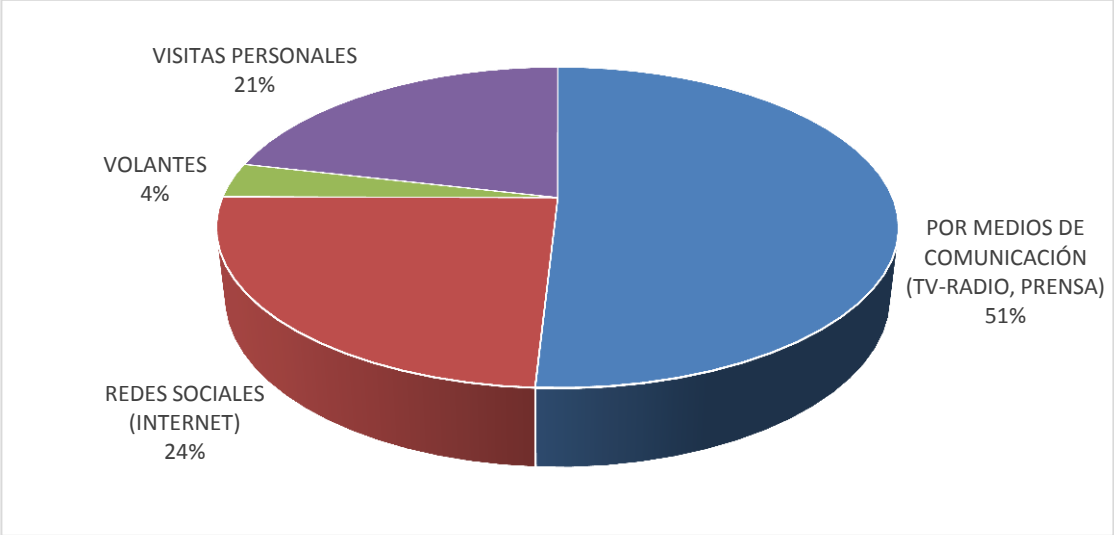
13.- ¿Cómo le gustaría recibir información de los servicios que ofrecerá el nuevo SPA?

Cuadro N° 14. Medios para recibir información

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Por medios de comunicación (tv-radio, prensa)	145	51
Redes sociales (internet)	69	24
Volantes	10	4
Visitas personales	61	21
TOTAL	**285**	**100**

Fuente: Encuesta PEA del cantón Joya de los Sachas
Elaboración: La Autora

Gráfico N° 13. Medios para recibir información



Fuente: Cuadro N° 14
Elaboración: La Autora

Análisis e Interpretación:

Al 51% de la muestra prefiere la radio y la prensa para conocer las ofertas y servicios que ofrece el SPA, acentuando a la radio como el principal medio a considerar para la campaña promocional, además existe el 24% que prefiere las redes sociales y el INTERNET.

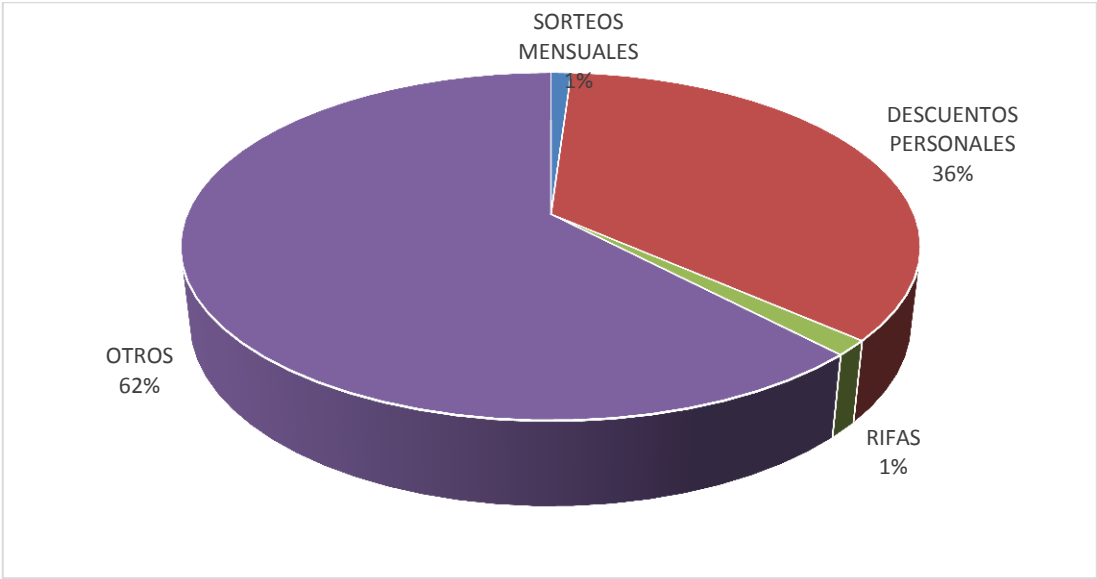
14.- ¿Cuál de estas promociones le parece más conveniente?

Cuadro N° 15. Promociones más convenientes

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sorteos mensuales	3	1
Descuentos personales	101	36
Rifas	4	1
Otros	177	62
TOTAL	**285**	**100**

Fuente: Encuesta PEA del cantón Joya de los Sachas
Elaboración: La Autora

Gráfico N° 14. Promociones más convenientes



Fuente: Cuadro N° 15
Elaboración: La Autora

Análisis e Interpretación:

De las promociones presentadas a los encuestados el 62% considera que se ofrezca pagos con tarjeta de crédito, el 36% descuentos personales; y, el 1% sorteos mensuales y rifas.

Resultados de la encuesta realizada a los oferentes

Para poder determinar la oferta se aplicó una encuesta a las empresas de SPA, que existen en la ciudad de Joya de Los sachas, según datos que se obtuvo en el Municipio de Joya de Los Sachas, específicamente en el departamento de avalúos y catastros, lo cual determina que en Joya de Los Sachas existen 5 SPA legalmente registrados, estos son: Patty Centro Estético Integral de Belleza, Centro Estético Cecy, Karen Centro Integral Estético, Centro Holístico las Orquídeas y Clínica la Joya (Ver Anexo N° 12).

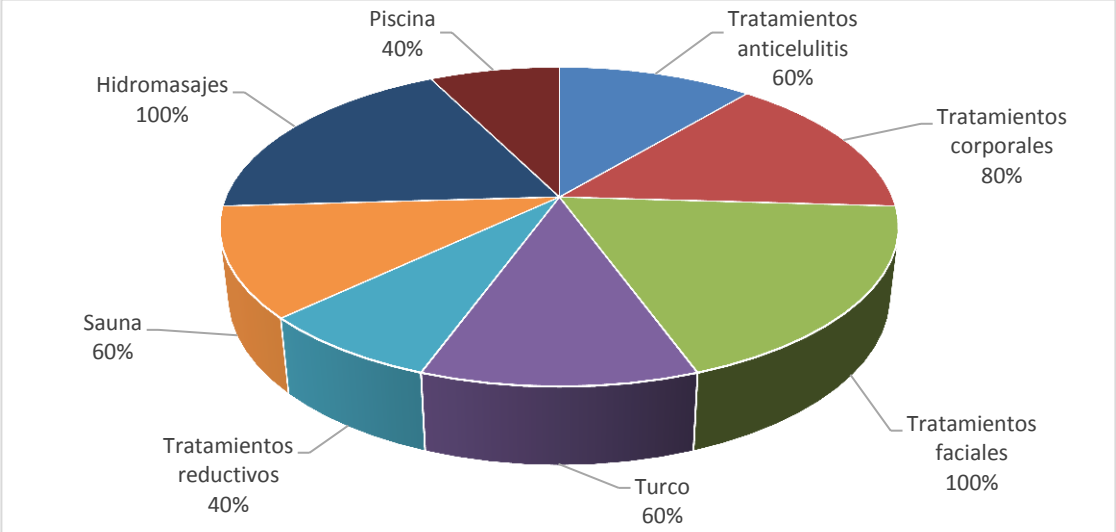
1. ¿Qué servicios ofrece su Spa a los clientes?

Cuadro N° 16. Servicios que ofertan

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Tratamientos anticelulitis	3	60
Tratamientos corporales	4	80
Tratamientos faciales	5	100
Turco	3	60
Tratamientos reductivos	2	40
Sauna	3	60
Hidromasajes	5	100
Piscina	2	40

Fuente: Encuesta Oferentes cantón Joya de los Sachas
Elaboración: La Autora

Gráfico N° 15. Servicios que ofertan



Fuente: Cuadro N° 16
Elaboración: La Autora

Análisis e Interpretación:

Como se puede determinar, el 100% ofrecen tratamientos faciales e Hidromasajes, el 80% tratamientos corporales, el 60% sauna, turco y tratamientos anticelulitis; y, el 40% tratamientos reductivos y Piscina.

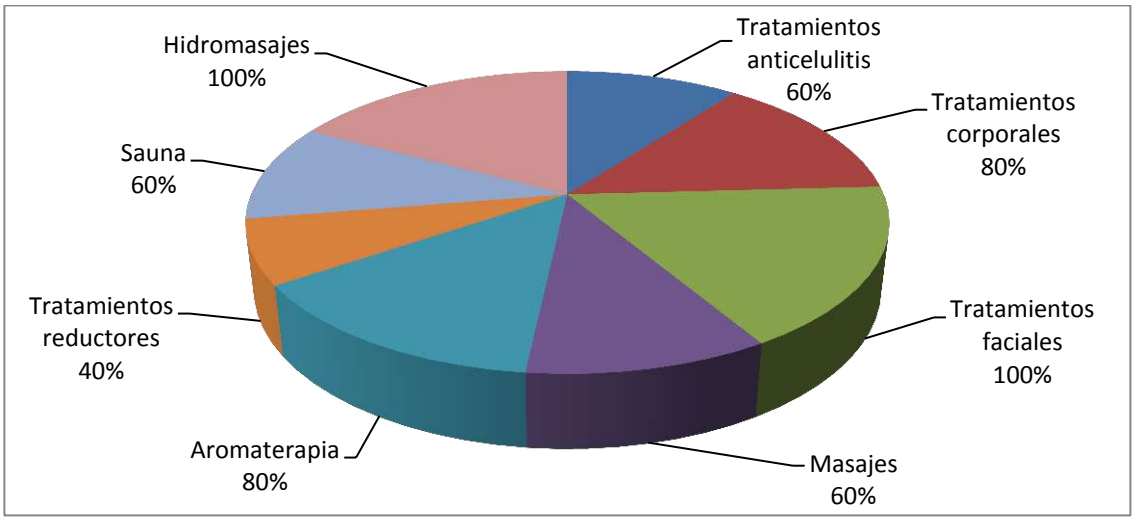
2. ¿Qué servicios son más utilizados por sus clientes?

Cuadro N° 17. Servicios más utilizados

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Tratamientos anticelulitis	3	60
Tratamientos corporales	4	80
Tratamientos faciales	5	100
Masajes	3	60
Aromaterapia	4	80
Tratamientos reductores	2	40
Sauna	3	60
Hidromasajes	5	100

Fuente: Encuesta Oferentes cantón Joya de los Sachas
Elaboración: La Autora

Gráfico N° 16. Servicios más utilizados



Fuente: Cuadro N° 17
Elaboración: La Autora

Análisis e Interpretación:

En cuanto se refiere a los servicios que son más utilizados por los clientes de los oferentes, el 100% entre tratamientos faciales e hidromasajes, el 80% tratamientos corporales y aromaterapia, el 60% tratamientos anticelulitis, el 60% masajes y sauna; y, el 40% tratamientos reductores.

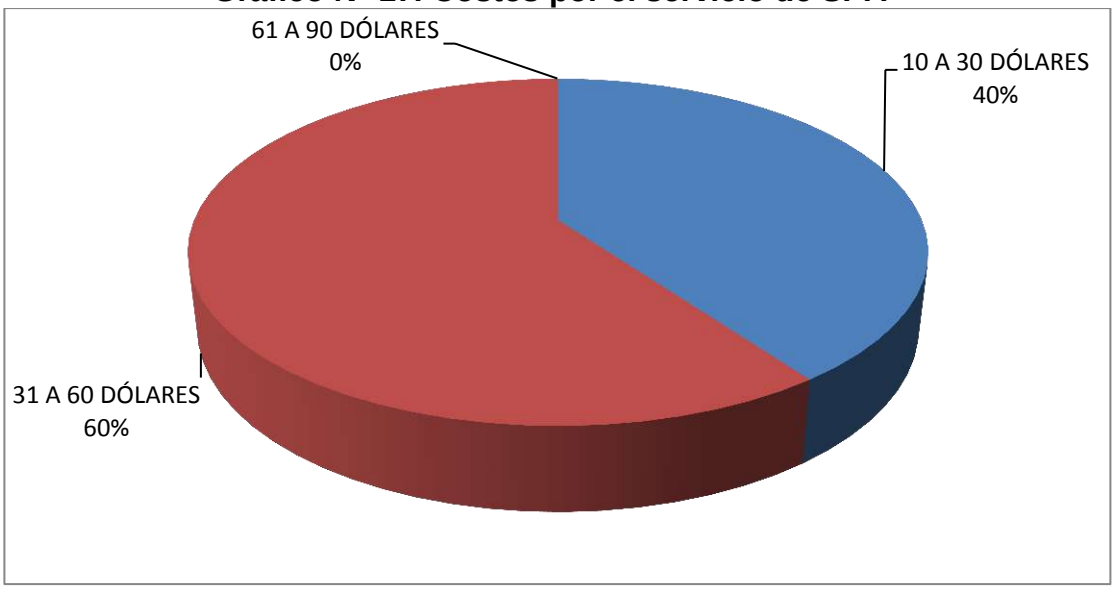
3. ¿Cuál es el coste qué cobra por los servicios de su Spa?

Cuadro N° 18. Costos por el servicio de SPA

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
10 A 30 Dólares	2	40
31 A 60 Dólares	3	60
61 A 90 Dólares	0	0
TOTAL	**5**	**100**

Fuente: Encuesta Oferentes cantón Joya de los Sachas
Elaboración: La Autora

Gráfico N° 17. Costos por el servicio de SPA



Fuente: Cuadro N° 18
Elaboración: La Autora

Análisis e Interpretación:

El 60% de los encuestados cobran por el servicio de SPA entre 31 a 60 dólares; mientras, que el 40% cobran entre 10 a 30 dólares por el servicios, estos precios varían por el servicio ya que hay alguna empresas que ofrecen más servicios que otras.

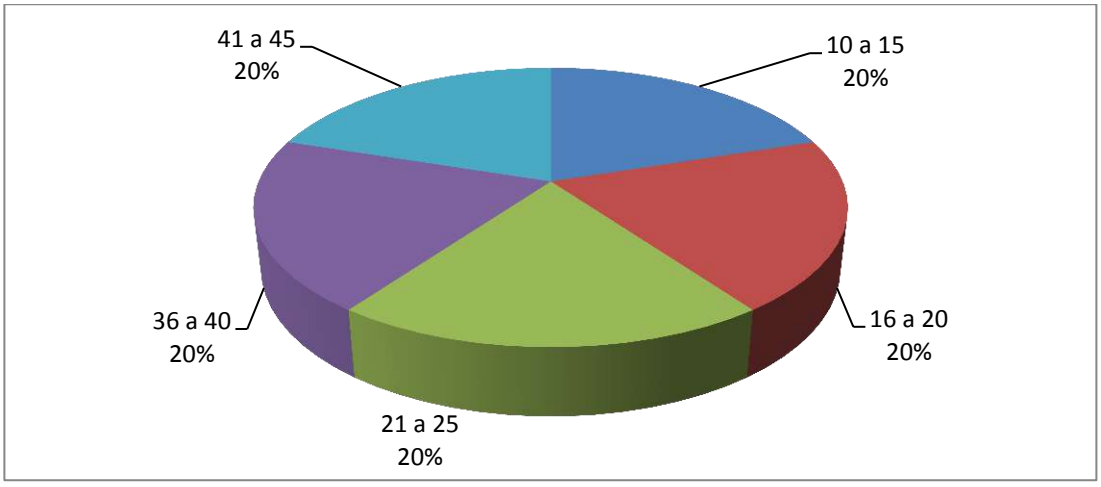
4. ¿Cuál es la cantidad en servicios de masajes, hidromasajes y sauna que atiende diariamente su empresa?

Cuadro N° 19. Cantidad de servicios de SPA

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
10 a 15	1	20
16 a 20	1	20
21 a 25	1	20
36 a 40	1	20
41 a 45	1	20
TOTAL	**5**	**100**

Fuente: Encuesta Oferentes cantón Joya de los Sachas
Elaboración: La Autora

Gráfico N° 18. Cantidad de servicios de SPA



Fuente: Cuadro N° 19
Elaboración: La Autora

Análisis e Interpretación:

En lo relacionado a la cantidad de servicios ofrecidos diariamente, estos varían el 20% entre 10 a 15 clientes, entre 16 a 20 clientes, de 21 a 25 clientes, de 36 a 40 clientes y de 41 a 45 clientes.

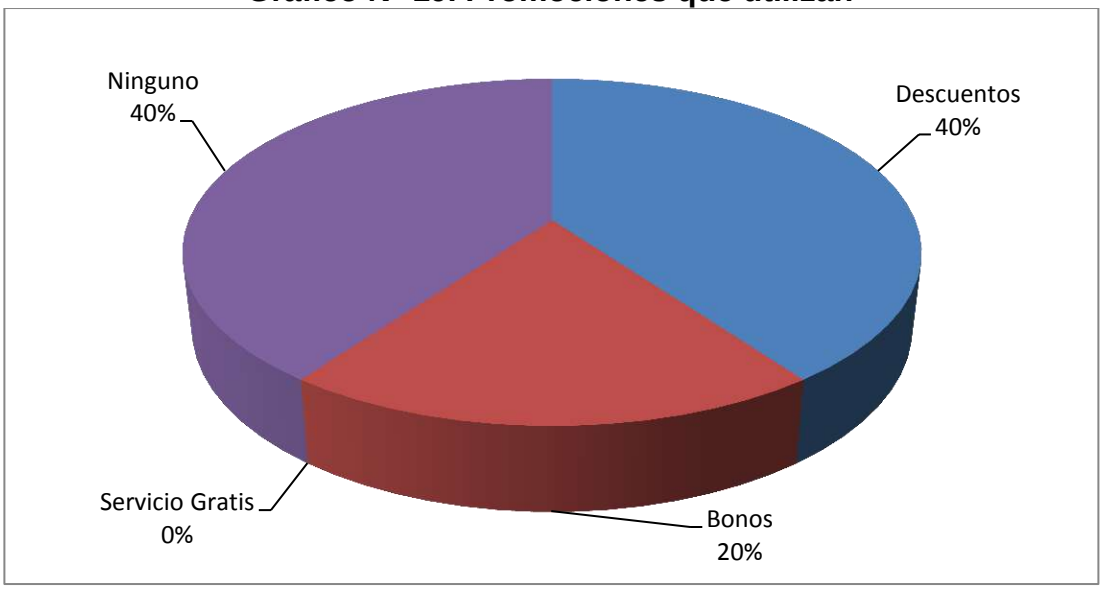
5. ¿Qué promociones utiliza para ofertar sus productos a los clientes?

Cuadro N° 20. Promociones que utilizan

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Descuentos	2	40
Bonos	1	20
Servicio Gratis	0	0
Ninguno	2	40
TOTAL	**5**	**100**

Fuente: Encuesta Oferentes cantón Joya de los Sachas
Elaboración: La Autora

Gráfico N° 19. Promociones que utilizan



Fuente: Cuadro N° 20
Elaboración: La Autora

Análisis e Interpretación:

Se les preguntó sobre las promociones que realizan a sus clientes, contestando el 40% entre descuentos y otros que no realizan; mientras el 20% restante entregan bonos de membresías.

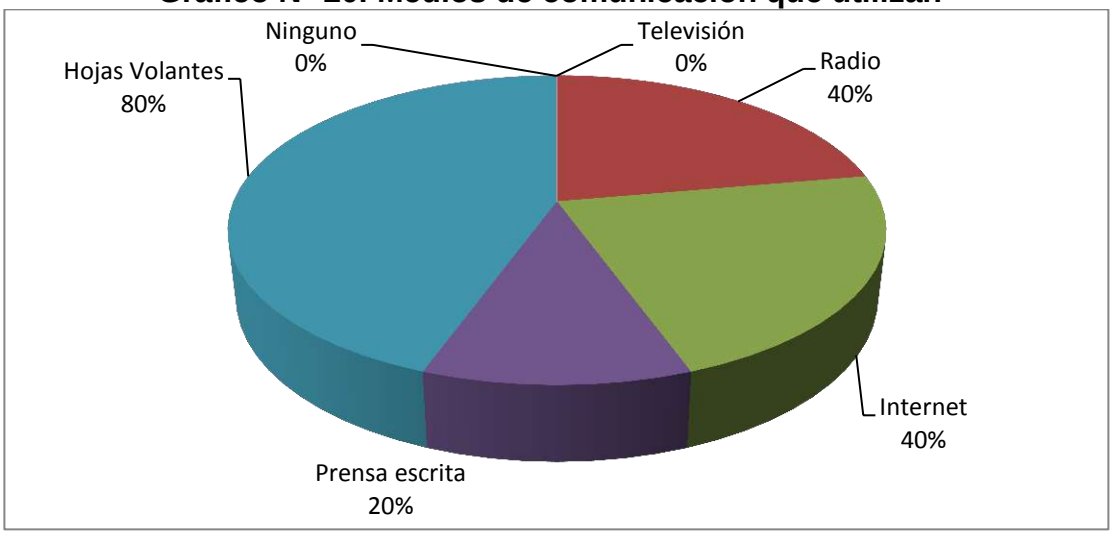
6. Qué medios de comunicación utiliza para ofertar los servicios de su Spa?

Cuadro N° 21. Medios de comunicación que utilizan

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Televisión	0	0
Radio	2	40
Internet	2	40
Prensa escrita	1	20
Hojas Volantes	4	80
Ninguno	0	0

Fuente: Encuesta Oferentes cantón Joya de los Sachas
Elaboración: La Autora

Gráfico N° 20. Medios de comunicación que utilizan



Fuente: Cuadro N° 21
Elaboración: La Autora

Análisis e Interpretación:

El 80% de los encuestados entregan hojas volantes, el 40% utilizan la radio y el Internet; y, el 20% la prensa escrita, hay que aclarar que el 80% de los oferentes utilizan las hojas volantes para publicitar su empresa.

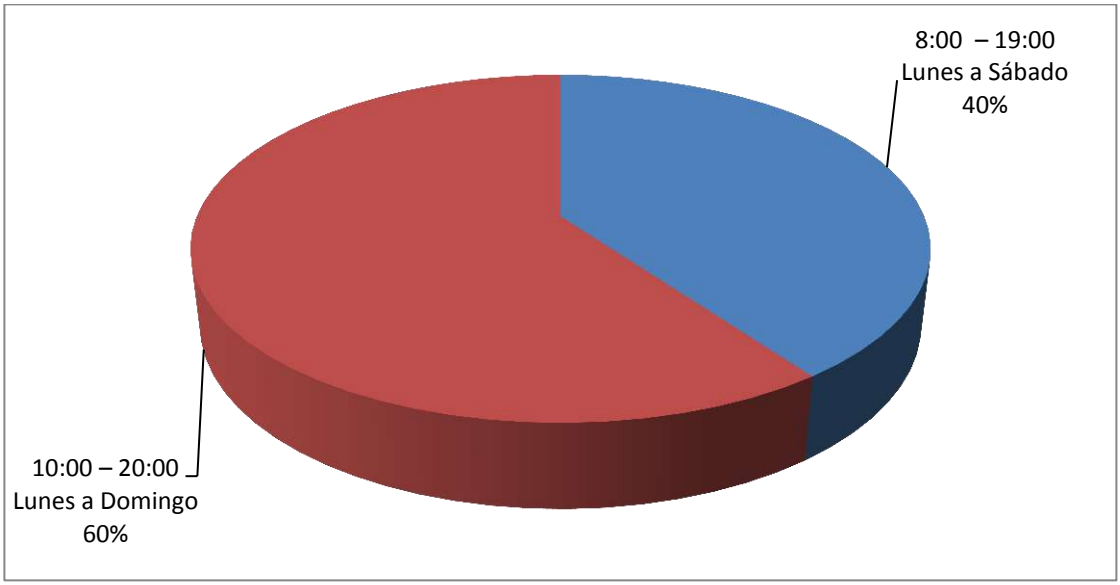
7. ¿Cuál es el horario de atención que ofrece su empresa a la clientela?

Cuadro N° 22. Horario de atención

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
8:00 – 19:00 Lunes a Sábado	2	40
10:00 – 20:00 Lunes a Domingo	3	60
TOTAL	**5**	**100**

Fuente: Encuesta Oferentes cantón Joya de los Sachas
Elaboración: La Autora

Gráfico N° 21. Horario de atención



Fuente: Cuadro N° 22
Elaboración: La Autora

Análisis e Interpretación:

En lo referente al horario que tienen las empresas de SPA, el 60% tienen el horario de 10h00 a 20h00 de lunes a domingo; mientras, que el 40% en el horario de 8h00 a 19h00 de lunes a sábado.

g. DISCUSIÓN

Estudio de mercado

Permite conocer cuál es la situación de la demanda del servicio, es decir, permite conocer los clientes y futuro del servicio de Spa, se analiza el mercado potencial a fin de establecer la demanda insatisfecha en función del servicio a prestar.

Determinación de la demanda potencial

Para obtener la demanda potencial se multiplicó el total de personas que corresponde a la población económicamente activa de la ciudad de Joya de los Sachas a las cuales está dirigido el servicio de Spa, por el porcentaje obtenido de la encuesta realizada representado en el cuadro Nº 2, a los demandantes que sí (78%) conocen beneficios de los Spa.

CUADRO Nº 23
POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA

Año 2016	**Población PEA**
Joya de los Sachas	11.593
TOTAL	**11.593**

Fuente: INEC. Censo 2010 (TC 3,77) Cuadro Nº 2
Elaborado por: La Autora

N= 11.593 Población económicamente activa

Demanda Potencial = 11.593 x 78 %= 9.043

Demanda Potencial = 9.043

Calculo de la Proyección

Pf= (9.043) (1+0,0377)

= 9.384

En la proyección para los siguientes años se toma la misma base y se cambia el exponente (Ejm: Población año 2 = (9.384) (1+0.0377), determinando los posibles usuarios. El índice de crecimiento que se utiliza es dado por el INEC, para la población económicamente activa del 3,77%.

CUADRO Nº 24
DEMANDA POTENCIAL

AÑO	PROYECCIÓN DEMANDA
0	9.043
1	9.384
2	9.738
3	10.105
4	10.486
5	10.881
6	11.291
7	11.717
8	12.159
9	12.617
10	13.093

Fuente: Proyecciones Cuadro Nº 2 (TC 3,77%)
Elaborado por: La Autora

Determinación de la demanda real

Para obtener la demanda real se multiplicó la cantidad obtenida en la demanda potencial (9.043 personas) por el porcentaje de la encuesta a los demandantes según cuadro Nº 3, que si (98%) utiliza los servicios del Spa.

Demanda Real = 9.043 x 98%

Demanda Real = 8.862

Para determinar la frecuencia de utilización se ha tomado en consideración el cuadro Nº 5, en la cual se preguntó sobre cada que tiempo utilizan los servicios de Spa. Entonces el cuadro resultaría así:

CUADRO Nº 25
FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	ANUAL	TOTAL
Semanal	22	52	1.144
Mensual	184	12	2.208
Trimestral	44	4	176
Semestral	27	2	54
Anual	8	1	8
TOTAL	285		3.590

Fuente: Cuadro N° 5
Elaboración: La Autora

FU= ∑TOTAL/FRECUENCIA

FU = 3.590/285

FU = 12,6 VECES AL AÑO

Luego para obtener la demanda real en servicios se multiplicó la demanda real (**8.862**) por la frecuencia de utilización al año (12,6 veces).

Demanda Real de servicios = 8.862 x 12,6 = 111.661

La proyección se la realiza para los diez años, entonces para proyectar la demanda real anual de servicios, se toma del INEC la tasa de crecimiento anual que es del 3,77% al año 2010.

CUADRO Nº 26
DEMANDA REAL

AÑO	DEMANDA POTENCIAL	DEMANDA REAL 98%	FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN	DEMENDA REAL EN SERVICIOS
0	9.043	8.862	12,60	111.661
1	9.384	9.196	12,60	115.871
2	9.738	9.543	12,60	120.239
3	10.105	9.903	12,60	124.772
4	10.486	10.276	12,60	129.476
5	10.881	10.663	12,60	134.357
6	11.291	11.065	12,60	139.422
7	11.717	11.483	12,60	144.679
8	12.159	11.916	12,60	150.133
9	12.617	12.365	12,60	155.793
10	13.093	12.831	12,60	161.666

Fuente: Cuadros N° 5 y 25 Proyecciones (TC 3,77%)
Elaborado por: La Autora

Determinación de la demanda efectiva

Para determinar la población efectiva que utilizará los servicios a ofertar en la empresa propuesta se ha tomado cuadro No. 8 en la que el 99% están dispuestos a utilizarlos, que proyectada para los 10 años se la presenta en el siguiente cuadro:

CUADRO Nº 27
DEMANDA EFECTIVA

AÑO	DEMANDA REAL DE SERVICIOS	PORCENTAJE	DEMANDA EFECTIVA
0	111.661	99	110.544
1	115.871	99	114.712
2	120.239	99	119.037
3	124.772	99	123.524
4	129.476	99	128.181
5	134.357	99	133.014
6	139.422	99	138.028
7	144.679	99	143.232
8	150.133	99	148.632
9	155.793	99	154.235
10	161.666	99	160.050

Fuente: Cuadros N° 8 y 26 Proyecciones (TC 3,77%)
Elaborado por: La Autora

Determinación de la oferta

Para obtener la cantidad total de servicios anuales que prestan las empresas de Spa en la ciudad de Joya de los Sachas, se multiplicó las cantidades diarias por 26 días (del mes) ya que las empresas trabajan de lunes a

sábado, y por 12 meses (un año), información que se obtuvo de la encuesta aplicada a los oferentes, mediante pregunta Nº 4.

CUADRO Nº 28
FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	Xm	TOTAL
10 a 15	1	12,5	12,5
16 a 20	1	18	18
21 a 25	1	23	23
36 a 40	1	38	38
41 a 45	1	43	43
TOTAL	5		135

Fuente: Cuadro N° 19
Elaboración: La Autora

Oferta = 135 diarios x 260 días = 35.100 servicios anuales.

Para determinar la oferta se multiplicó los 135 servicios que prestan las 5 empresas de SPA por los 260 días laborables, determinando 35.100 servicios al año, posteriormente se proyecta la oferta para los diez años de vida útil del proyecto con la tasa de crecimiento empresarial del 1,10% según el SRI (Anexo 12).

CUADRO Nº 29
PROYECCIÓN DE LA OFERTA

AÑOS	OFERTA TOTAL
0	35.100
1	35.486
2	35.876
3	36.271
4	36.670
5	37.073
6	37.481
7	37.894
8	38.310
9	38.732
10	39.158

Fuente: SRI (TC 1,10%) Anexo 12 y Cuadro 28
Elaboración: La Autora

Análisis de la oferta y la demanda

El análisis de la oferta y la demanda nos permite determinar la demanda insatisfecha para el servicio.

Se denomina demanda insatisfecha al análisis entre la demanda efectiva y la oferta, siendo esta la cantidad de bienes y servicios que es probable que el mercado consuma en los años futuros, sobre la cual se ha determinado que ningún producto podrá satisfacer si prevalecen las condiciones en las cuales se hizo el cálculo.

Como se pudo determinar en el estudio de la oferta, ésta se realizó en las diferentes locales de SPA de la ciudad de Joya de los Sachas, de las cuales se tomaron las cantidades de clientes ofrecidos.

CUADRO Nº 30
BALANCE ENTRE DEMANDA MENOS OFERTA

AÑOS	DEMANDA EFECTIVA	OFERTA TOTAL	DEMANDA INSTISFECHA
0	110.544	35.100	75.444
1	114.712	35.486	79.226
2	119.037	35.876	83.160
3	123.524	36.271	87.253
4	128.181	36.670	91.511
5	133.014	37.073	95.940
6	138.028	37.481	100.547
7	143.232	37.894	105.338
8	148.632	38.310	110.321
9	154.235	38.732	115.503
10	160.050	39.158	120.892

Fuente: Cuados N° 27 y 29
Elaboración: La Autora

La demanda insatisfecha actual del proyecto es de 75.444 servicios de clientes al año para el año base; para el quinto año de 95.940 y para el año 10 de 120.892 servicios, para su posible implementación se tomará estrategias o alternativas convenientes como se lo demuestra más adelante, considerando estos datos para su comercialización en las zonas de influencia del mismo.

Plan de comercialización

Análisis de las 4 Ps.

Se analizaran de acuerdo a la producción de la planta y a las necesidades del mercado como: Servicio, Promoción, Plaza, Precio, Publicidad.

Servicio

Se ofrecerá un servicio de calidad, exclusivo, personalizado e integrado, como el mejor dentro de la Provincia de Orellana.

El personal será calificado y desarrollado continuamente para brindar con eficiencia y eficacia el servicio cumpliendo con los requerimientos de los clientes.

El nombre del servicio será:

Gráfico Nº 22. Etiqueta

Fuente: Diseño propio
Elaboración: La Autora

Precio

Estrategia de Precios

La estrategia de precios representa la forma en que se fijará la cantidad de dinero que el consumidor debe pagar para obtener el servicio de manera satisfactoria.

El Spa utilizará una estrategia de precios en función de la competencia. Para la introducción del servicio en el mercado se establecerá un precio bajo para atraer a los consumidores lo que permitirá ganar participación en el mercado y que los clientes conozcan todos los servicios que ofrecerá el Spa.

Otra de las estrategias a utilizarse para la comercialización de las visitas al Spa es a través del uso de descuentos por volumen y en fechas especiales.

Plaza

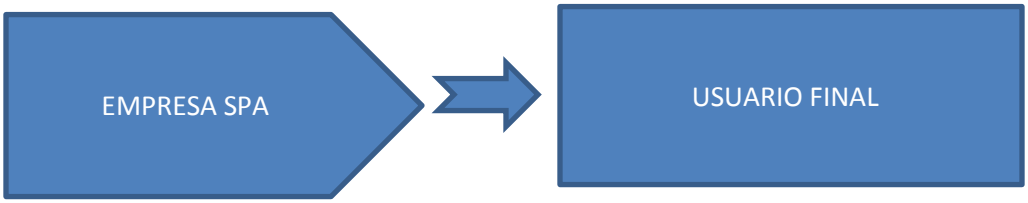
Las estrategias de plaza representan lo que hace la compañía para que el producto o servicio esté al alcance de los consumidores meta.

El canal de distribución que se utilizará para los servicios que brinda el Spa es el de productor consumidor. Es muy importante tener un manual de operaciones, para conocer en detalle todo el funcionamiento del negocio y comunicarlo al personal para que lo ponga en práctica y de esta forma el cliente quede satisfecho.

Participar en eventos relacionados a la salud y al deporte mediante demostraciones, ofrecer membresías y repartir publicidad de tal forma que los presentes conozcan el Spa Estar Bien.

Canales de distribución

Gráfico Nº 23. Canal de distribución



Fuente: Diseño propio
Elaboración: La Autora

Promoción.

Es de vital importancia la comunicación con los clientes, debido a que se aplicará una publicidad en cadena, es decir a los clientes del Centro de Hidroterapia Spa se les debe atender muy bien para que ellos se han los encargados de promocionar el centro de relajación con sus familiares amigos, incentivándoles a que asistan o por los menos ya les dejan esa curiosidad.

Por otra parte, mediante la investigación de campo se determinó que las personas en un 44% prefieren obtener información acerca del Spa a través

de la Prensa escrita, por tal razón se lo hará en la periódico Independiente.

Gráfico Nº 24. Publicidad prensa escrita

Fuente: Diseño propio
Elaboración: La Autora

Estudio Técnico

Tamaño del proyecto

La importancia de definir el tamaño que tendrá el proyecto se manifiesta principalmente en su incidencia sobre el nivel de las inversiones y costos que se calculen y, por tanto, sobre la estimación de la rentabilidad que podría generar su implementación. De igual forma, la decisión que se tome respecto del tamaño determinará el nivel de operación que posteriormente explicará la estimación de los ingresos por venta.

Factores Determinantes del Tamaño

Mercado

La demanda es uno de los factores más importantes para condicionar el tamaño de un proyecto. El tamaño propuesto sólo puede aceptarse en caso de que la demanda sea claramente superior a dicho tamaño.

En base al cuadro Nº 30 referente al cálculo de la demanda insatisfecha de servicios de visitas a los SPA, se puede determinar que existe un porcentaje considerable de personas que requieren de los servicios de un Spa, por lo que se puede concluir que el mercado es un factor importante para determinar el tamaño de la empresa, y en el caso del presente proyecto no presenta problema alguno, debido a que la demanda insatisfecha es mayor a la capacidad máxima posible de instalar.

Capacidad Instalada.

Se ha determinado para este estudio que lo ideal sería ofrecer el servicio de SPA en la cantidad de veces necesarias para cubrir la demanda insatisfecha, viendo también las ofertas que se reciben por parte de los otros locales y el costo que se tenga que pagar por ellos.

Para la capacidad instalada de la empresa de SPA, se tomó como referencia que la empresa puede atender 24 servicios diarios que multiplicado por 260 días laborables al año determina una capacidad instalada de 6.240 servicios anuales.

Considerando el 100% de la capacidad instalada en relación al proyecto, lo que determina que al año se atenderán 6.240 servicios anuales.

CUADRO Nº 31
Capacidad Instalada

AÑOS	DEMANDA INSATISFECHA	PORCENTAJE %	CAPACIDAD INSTALADA
1	79.226	7,88	6.240
2	83.160	7,50	6.240
3	87.253	7,15	6.240
4	91.511	6,82	6.240
5	95.940	6,50	6.240
6	100.547	6,21	6.240
7	105.338	5,92	6.240
8	110.321	5,66	6.240
9	115.503	5,40	6.240
10	120.892	5,16	6.240

Fuente: Cuadros Nº 30
Elaboración: La Autora

Capacidad Utilizada

Para estimar la capacidad utilizada se toma como información base la demanda y la información de la capacidad instalada. Por no disponer de los recursos financieros necesarios se utilizará al inicio de las operaciones el 80% de la capacidad máxima instalada, es decir se va a atender 4.992 servicios de SPA con un incremento del 5% anualmente hasta los siete primeros años. Desde el cuarto hasta el décimo año la empresa funcionará y producirá con el 95% de su capacidad instalada. Como se puede observar en ninguno de los años la empresa cubrirá la demanda existente.

CUADRO Nº 32
CAPACIDAD UTILIZADA

AÑOS	CAPACIDAD INSTALADA	PORCENTAJE DE CAPACIDAD INSTALADA	CAPACIDAD UTILIZADA
1	6.240	80%	4.992
2	6.240	85%	5.304
3	6.240	90%	5.616
4	6.240	95%	5.928
5	6.240	95%	5.928
6	6.240	95%	5.928
7	6.240	95%	5.928
8	6.240	95%	5.928
9	6.240	95%	5.928
10	6.240	95%	5.928

Fuente: Cuadro N° 31
Elaborado por: La Autora

Localización del proyecto

La decisión de localización de un proyecto es una decisión de largo plazo con repercusiones económicas importantes que deben considerarse con la mayor exactitud posible. Esto exige que su análisis se realice en forma integrada con las restantes variables del proyecto: demanda, transporte, competencia, etcétera.

Macro Localización

La localización adecuada para la empresa de SPA está en función de la optimización de recursos, minimización de costos y por ende la maximización de utilidades. En el caso del actual proyecto se escogió a Joya de los Sachas, debido a que es uno de los cantones de mayor población de la provincia de Orellana a pesar de su poca extensión territorial, y a comparación con otras ciudades existe un mayor movimiento en las diversas actividades, por tal motivo las personas necesitan asistir a un centro de relajación. En definitiva el SPA estará ubicado en la ciudad de Joya de los sachas en la provincia de Orellana.

Gráfico Nº 25. Macro localización

Fuente: Google mapa político de Orellana
Elaboración: La Autora

Micro Localización

Factores Locacionales

Con la micro localización se pretende determinar el lugar preciso de ubicación del centro de SPA, el cual puede ser determinado tomando en cuenta varios aspectos entre uno de los más importantes es que tenga cercanía al mercado consumidor. Para ello se definen los principales factores que determinan la localización y asignarles valores ponderados de peso relativo de acuerdo con la importancia que se les atribuye.

Considerando las explicaciones anteriores los factores que se tomaron en cuenta son los siguientes:

Seguridad

Se refiere a la seguridad en el sector donde se va a ubicar el proyecto, en especial si se cuenta con equipos de alta tecnología y a la seguridad que se pueda brindar a los clientes. Además de ser posible, se debe analizar la existencia de estaciones de policía así como de bomberos, las mismas que en caso de algún siniestro prestarán su ayuda lo más pronto posible.

Facilidad de Parqueo

Es un factor determinante que el SPA cuente con una zona de parqueo, una de las razones es que son limitadas las áreas de parqueo en la ciudad y adicionalmente el cliente puede obtener su servicio y tener a buen recaudo su vehículo, sin tener que acudir a otros establecimientos.

Disponibilidad de Servicios Básicos

Es indispensable que el proyecto se encuentre ubicado en un sector que disponga con todos los servicios básicos como son: energía eléctrica, agua potable, líneas telefónicas, alcantarillado, así como también debe contar con

servicios complementarios el de recolección de la basura que cumplen un papel fundamental para el desarrollo de la nueva instalación

Matriz Localizacional

Para elegir la mejor localización de la empresa se utilizó el método cualitativo por puntos. Este método consiste en asignar factores cuantitativos a una serie de aspectos que se consideran relevantes para la localización y luego se les asigna un peso. La suma de estos pesos debe ser igual al. 100%.

Adicionalmente se califica a cada uno de los factores que pertenece a una alternativa de localización: A (NORTE), B (CENTRO), C (SUR) en relación a la escala predeterminada de 0 a 100. De acuerdo a la suma de los puntajes de cada una de las alternativas se escogió la que obtuvo mayor resultado que se presenta en la siguiente tabla:

CUADRO Nº 33
MATRIZ CUALITATIVA POR PUNTOS PARA SELECCIONAR

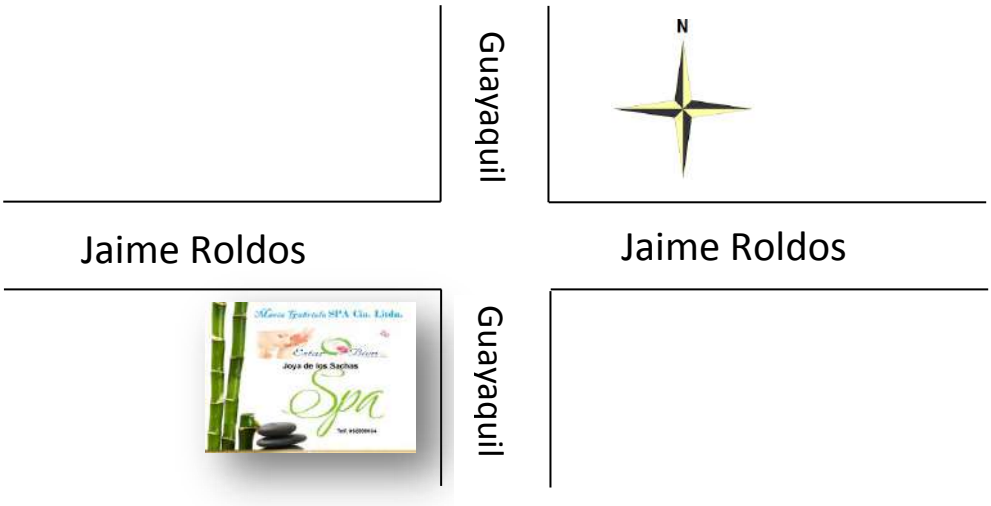
LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

FACTORES LOCACIONALES	PESO	ALTERNATIVAS DE LOCALIZACIÓN					
		A		B		C	
		CALIF.	POND.	CALIF.	POND.	CALIF.	POND.
Costo de Arriendo	0.35	60	21	70	24,5	80	28
Seguridad	0.30	70	21	80	24	50	15
Facilidad de parqueo	0.20	60	12	80	16	40	8
Disponibilidad de servicios básicos	0.15	100	15	100	15	100	15
TOTAL	1.00		69		79,9		66

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: LA AUTORA

Para determinar la localización más apropiada para el proyecto se tomó la alternativa que obtuvo mayor puntaje, en este caso el centro de SPA se ubicará en el centro de la ciudad calles Jaime Roldos y Guayaquil cuya ubicación se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico Nº 26. Micro localización



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La Autora

Distribución de la planta (SPA)

Es el proceso en donde se ordena la planta o espacio físico en donde está ubicado el Centro de SPA en estudio de todos los elementos industriales de manera que constituyan un sistema productivo capaz de alcanzar los objetivos y metas fijadas de forma eficiente y eficaz.

En el Centro de SPA la distribución de la planta se la elaborara en un área, en relación a la infraestructura de cada una de las secciones, dentro de la cuales tenemos:

- Piscina.
- Turco.
- Sauna
- Hidromasajes.
- Oficina de Administración (Gerencia).

El presente proyecto se efectuara, tomándose en cuenta todos los reglamentos, ordenanzas municipales, comerciales, de sanidad, de incendios, etc.

Ingeniería del proyecto

El Proceso del servicio

El plan de operaciones iniciará desde que el cliente se pone en contacto con la empresa y termina con la atención de la Secretaría para la programación de su próxima visita en caso de que haya adquirido varias sesiones para seguir algún tratamiento. En el proceso se identifican los momentos que son de vital importancia para que el cliente perciba la calidad y atención de los servicios que está recibiendo y quede completamente satisfecho, los cuales son:

Subproceso de operación

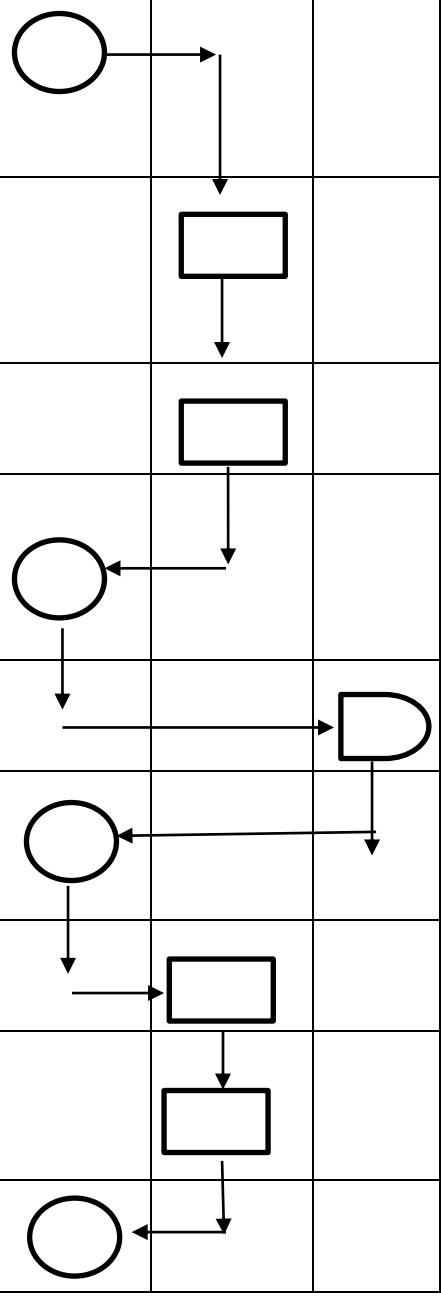
Iniciará con el contacto entre el cliente y la Secretaría para solicitar información y costos. Este momento es de vital importancia, ya que dependiendo del trato y de la información el cliente tomará la decisión de comprar algún servicio, el contacto puede ser vía telefónica o bien personal cuando el cliente visite las instalaciones.

La recepción del cliente al llegar al Centro de SPA es esencial, ya que él debe sentirse importante y bien atendido desde que llega al Centro de SPA. Luego tendrá un diagnóstico con el masajista donde se transmitirá la experiencia y conocimiento, para que el cliente tome confianza al saber que está siendo atendido por expertos. El cliente puede escoger de acuerdo a sus preferencias y la asesoría respectiva.

El cliente recibirá el servicio y por último la confirmación de la Secretaría para la próxima visita o bien la despedida de la secretaría. Es importante detectar la actitud que tiene el cliente después de los servicios para poder plantear mejoras para la próxima visita.

Gráfico Nº 27. Diagrama de flujo

FASE	DESCRIPCIÓN	OPERACIÓN	INSPECCIÓN	DEMORA	ALMACENAMIENTO	TIEMPO
1	Recepción del cliente para recibir información					22 MIN.
2	Asesoría por los especialistas del SPA					70 MIN.
3	Piscina					55 MIN
4	Sauna					55 MIN.
5	Turco					83 MIN.
6	Hidromasajes					60 MIN.
7	Aromaterapia					55 MIN.
8	Hidromasajes					45 MIN.
9	Factura					35 MIN.
TOTAL						**480 MIN. 8 HORAS 24 SERVIOS**



Fuente: Diseño propio
Elaboración: La Autora

Gráfico Nº 29. Distribución de la planta

Fuente: Diseño propio
Elaboración: La Autora

Requerimientos de maquinaria y equipo

Gráfico Nº 30. Hidromasaje

Fuente: Investigación directa
Elaboración: La Autora

Gráfico Nº 31. Sauna y Turco

Fuente: Investigación directa
Elaboración: La Autora

Requerimientos de personal

Dentro de estos aspectos contaremos con los siguientes:

HUMANOS

1. Personal administrativo

   1 Gerente
   1 Secretaria/Contadora
   1 Conserje/ Guardián

2. Mano de obra

   2 Masajistas

3. Personal de ventas.

   1 Agente vendedor

Estudio Administrativo

En esta organización jurídica motivada por la idea de incentivar la inversión en el cantón Joya de los Sachas, provincia de Orellana, se ha previsto la implementación de una compañía de Responsabilidad Limitada, de conformidad con el Art. 93 de la Ley de Compañías que en su parte pertinente textualmente dice: Art. 93.- “La compañía de Responsabilidad limitada es la que se contrae entre 3 o más personas, que solamente

responde por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se añadirá, en todo caso, las palabras Compañía limitada o su correspondiente abreviatura".

Se llama de Responsabilidad Limitada por cuanto nace de la necesidad de conseguir una determinada organización jurídica adecuada a la pequeña y mediana empresa, así como también por las ventajas que presenta en relación a otro tipo de compañías con sus mismas características.

Para constituirse esta clase de compañías y que subsista se requerirá de un mínimo de 3 socios y máximo 15 socios los cuales responden solamente por las obligaciones sociales hasta el monto de las aportaciones individuales y tienen el derecho de administrarla.

El capital de la Compañía estará formado por las aportaciones de los socios y no será inferior a $ 1.000,00 dólares, las aportaciones estarán íntegramente suscritas y pagadas por lo menos en un 50% y dicho capital será el 100% nacional.

Según la Ley de Compañías, la empresa formara un fondo de reserva hasta que alcance por lo menos el 20% del Capital Social. En cada año, la

Compañía segregara de las utilidades liquidas realizadas, el 5% para este objeto.

En cuanto a la administración de las compañías, estará ligada a los socios entre los cuales se designará un Gerente, el nombre de la empresa o razón social será “María Gabriela SPA Cía. Ltda.”, la naturaleza de la empresa es el de prestar servicios de hidroterapia, el número de socios de la empresa será de 3 socios y su aporte de capital será de 1.000,00 dólares, su domicilio estará al centro de la ciudad de Joya de los Sachas, en las calles Jaime Roldos y Guayaquil.

La **RAZÓN SOCIAL** es la fórmula enunciativa del lugar “María Gabriela SPA”, será aprobada por el juez de lo civil, el cual ordenara la publicación de un extracto de la misma, por una sola vez, en uno de los periódicos de mayor circulación en el domicilio de la compañía y su inscripción en el Registro Mercantil.

Nombre, Nacionalidad y domicilio de los socios que la conforman.

Ecuatorianos y con domicilio en la ciudad de Joya de los Sachas y provincia de Orellana.

María Gabriela Ramírez Abad	CI. 2200099899
Carina Ramírez Abad	CI. 2200073944

Modesto Abad Abad CI. 1709251712

El tiempo de duración de esta:

La compañía de responsabilidad limitada luego de conformarse tendrá una duración de 10 años a partir de la fecha de constitución.

Estructura administrativa interna

Es necesario determinar un modelo de estructura administrativa que le permita, a la nueva empresa, realizar funciones de la manera más eficiente

Niveles administrativos

Los niveles administrativos de la Empresa María Gabriela Spa Cía. Lda., está establecida por 5 niveles jerárquicos que son:

a) **Nivel Legislativo.-** Su función básica es legislar sobre la política que debe seguir la organización, normar los procedimientos, dictar los reglamentos, resoluciones, etc. y decidir sobre los aspectos de mayor

importancia. Este órgano representa el primer nivel jerárquico y generalmente está conformado por la Junta General de Socios.

b) Nivel Directivo.- Planea, orienta y dirige la vida administrativa e interpreta planes, programas y más directivas técnicas y administrativas de alto nivel y los trámites a los órganos operativos y auxiliares para su ejecución.

Tiene el segundo grado de autoridad y es responsable del cumplimiento de las actividades encomendadas a la unidad bajo su mando, puede delegar autoridad más no responsabilidad. El nivel ejecutivo o directivo es unipersonal, cuando exista un presidente, director o gerente.

c) Nivel Asesor.- Este nivel no tiene autoridad de mando, únicamente aconseja, informa, prepara proyectos en materia jurídica. Lo constituye la persona que la empresa contratará en forma temporal según las necesidades de la misma, estará integrada por un Asesor Jurídico.

d) Nivel Auxiliar o de Apoyo.- Este nivel ayuda a los otros niveles administrativos en la prestación de servicios con oportunidad y

eficiencia, y se encuentra conformado por la Secretaria y Conserje Guardián.

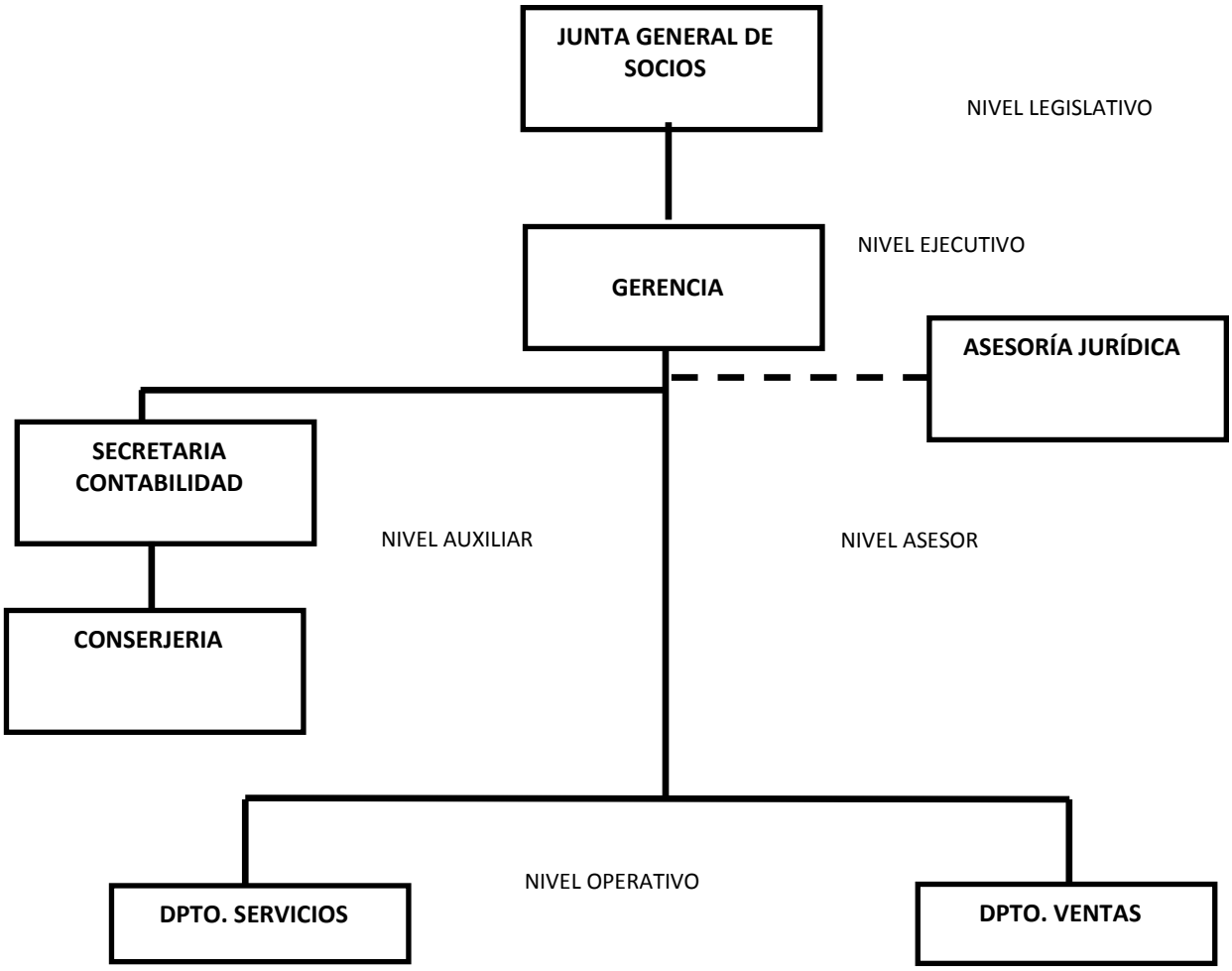
e) **Nivel Operativo.-** El nivel operativo es responsable directo de la ejecución de las actividades básicas de la empresa. Dentro de este nivel estará el Departamento de Servicio y Ventas.

Organigramas

Son cuadros de organización que muestran ordenadamente los diferentes agrupamientos de las actividades básicas en departamentos y otras unidades también las principales líneas de autoridad y responsabilidad existentes entre estos departamentos y unidades.

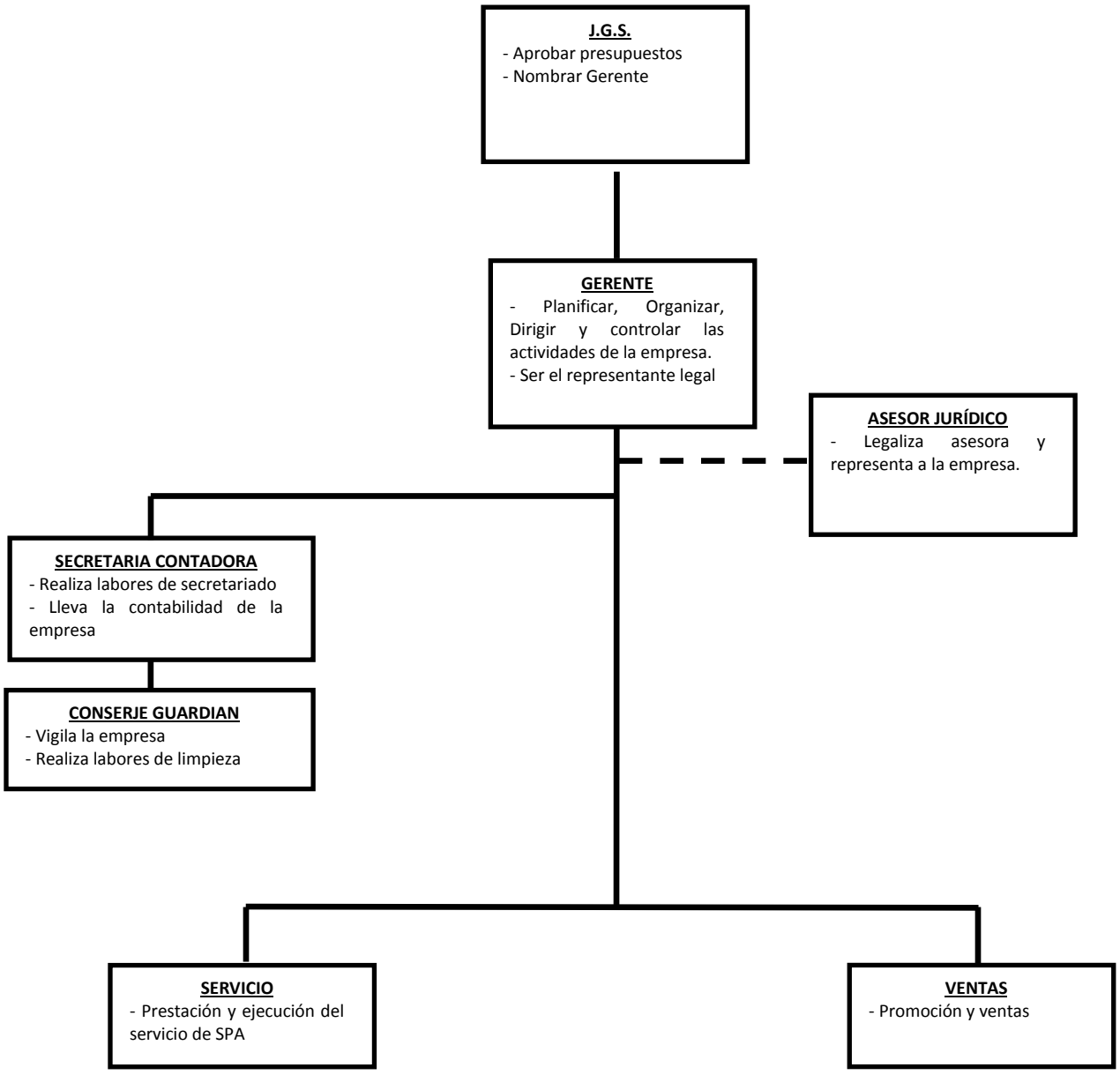
Los organigramas que hemos establecido en nuestra compañía son dos: organigrama estructural y funcional.

Gráfico Nº 32. Organigrama estructural
"María Gabriela y Spa" Cía. Litda.



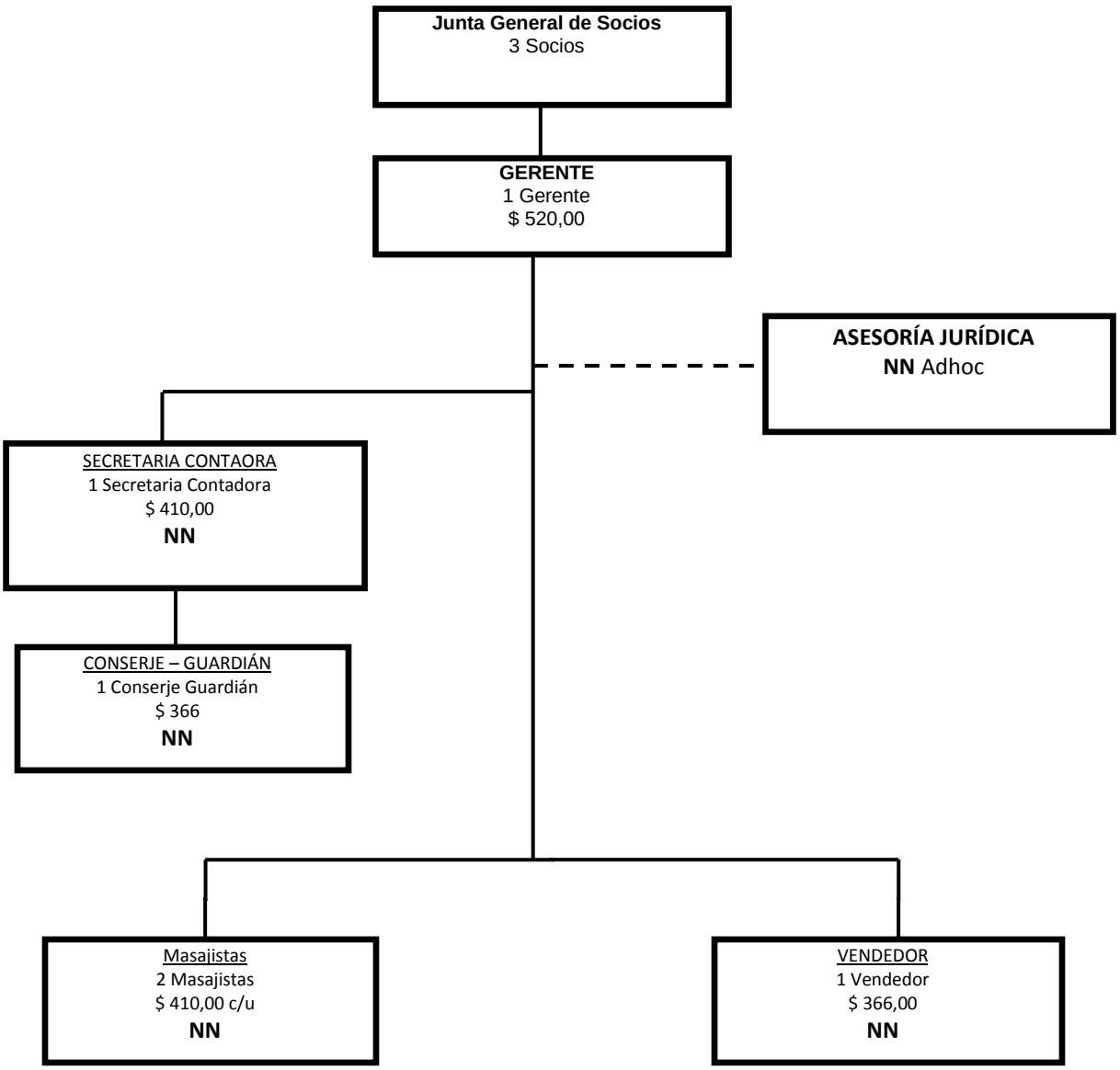
Fuente: Investigación directa
Elaboración: La Autora

Gráfico Nº 33. Organigrama funcional
"María Gabriela y Spa" Cía. Litda.



Fuente: Investigación directa
Elaboración: La Autora

Gráfico Nº 34. Organigrama Posicional.
"María Gabriela y Spa" Cía. Litda.



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: La Autora

Manual de funciones

<table>
<tr><th colspan="2">FICHA DE DESCRIPCIÓN Y REQUERIMIENTOS DE PUESTOS DE TRABAJO</th></tr>
<tr><td>Código:</td><td></td></tr>
<tr><td>Título del puesto</td><td>Junta General de Socios</td></tr>
<tr><td>Naturaleza del trabajo</td><td>Legislar y normar los aspectos de mayor importancia para la empresa</td></tr>
<tr><td colspan="2">Funciones Básicas:
Dictar políticas, normas, procedimientos y reglamentos para la buena marcha de la empresa.
Nombrará al gerente de la empresa.
Conocer y resolver sobre las cuentas, sus balances e informes de administración.
Resolver sobre la forma de repartición de utilidades.
Resolver cualquier asunto que no sea competencia del administrador.</td></tr>
<tr><td>Características del puesto:</td><td>Legislar las políticas que seguirá la organización.</td></tr>
<tr><td>Requisitos mínimos</td><td>Ser accionista de la empresa</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th colspan="2">FICHA DE DESCRIPCIÓN Y REQUERIMIENTOS DE PUESTOS DE TRABAJO</th></tr>
<tr><td>Código:</td><td>01</td></tr>
<tr><td>Título del puesto</td><td>Gerente</td></tr>
<tr><td>Naturaleza del trabajo</td><td>Planificar, organizar, ejecutar, controlar y coordinar las diferentes actividades del sistema administrativo de la empresa.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Tareas típicas
Planificar lo que va a realizar la empresa.
Organizar en forma coordinada los recursos y actividades materiales técnicas y humanas.
Cumplir con las disposiciones dadas en el Directorio e informar sobre la marcha de la misma.
Ejecutar la planificación estratégica trazada.
Controlar la ejecución del plan para realizar los ajustes correspondientes.
Representar legalmente a la empresa, interpretar planes, programas y más directrices técnicas y administrativas de alto nivel.
Seleccionar al personal idóneo para que trabaje con la empresa.
Controlar el desenvolvimiento del personal a su cargo.
Hacer cumplir, la ley, los estatutos y las resoluciones de la Junta General de Socios.
Delegar bajo su responsabilidad, funciones específicas en otro funcionario de la empresa.</td></tr>
<tr><td>Características del puesto:</td><td>- Responsabilidad, administrativa económica y técnica en la ejecución de las tareas.
-Requiere de iniciativa y criterio para resolver problemas que se pudieran presentar en la empresa.
Actuar con independencia profesional usando su criterio para la solución de los problemas inherentes al cargo.</td></tr>
<tr><td>Requisitos mínimos</td><td>Título de Ingeniería comercial.
Pertenecer a la empresa en calidad de socio.
Experiencia mínima dos años en trabajos similares.
Cursos relacionados al área de trabajo</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th colspan="2">FICHA DE DESCRIPCIÓN Y REQUERIMIENTOS DE PUESTOS DE TRABAJO</th></tr>
<tr><td>Código:</td><td>02</td></tr>
<tr><td>Título del puesto</td><td>Asesor Jurídico</td></tr>
<tr><td>Naturaleza del trabajo</td><td>Asesorar e informar sobre proyectos relacionados con la empresa. Intervenir en los asuntos jurídicos y legales de la empresa.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Funciones Básicas:
Revisar y analizar actividades relacionadas con la compra de bienes e inmuebles, derechos, acciones y más.
Facilitar asesoría o requerimientos de la Junta General de Socios, Gerencia o demás unidades de la empresa.
Preparar informes y dictámenes de orden legal.
Patrocinar en defensa de la empresa en los juicios de cualquier índole relacionado con sus actividades.
Participar en reuniones en junta de socios.
Preparar memorándums
Realiza informes sobre orden jurídico que sean solicitados por los miembros ejecutivos de la empresa.
Elabora contratos</td></tr>
<tr><td>Características del puesto:</td><td>Se caracteriza por mantener autoridad funcional y tener una participación eventual en la empresa pero no toma decisiones.</td></tr>
<tr><td>Requisitos mínimos</td><td>Título de Doctor en jurisprudencia.
Experiencia dos años en funciones similares.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th colspan="2">FICHA DE DESCRIPCIÓN Y REQUERIMIENTOS DE PUESTOS DE TRABAJO</th></tr>
<tr><td>Código:</td><td>03</td></tr>
<tr><td>Título del puesto</td><td>Secretaria – Contadora</td></tr>
<tr><td>Naturaleza del trabajo</td><td>Manejar y tramitar documentos e información confidencial de la empresa, elaborar los informes contables de la empresa.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Funciones Básicas:
Mantener buenas relaciones interpersonales, tanto internas como externas.
Atender al público que solicite información y concertar entrevistas con el gerente de la empresa.
Ejecutar los registros contables de la empresa.
Manejar datos e información confidencial de la empresa.
Tramitar pedidos u órdenes del Gerente.
Enviar y recibir correspondencia de la empresa
Elaborar los registros contables de la empresa.
Elaborar los roles de pago de sueldos y jornales del personal.
Declarar al SRI.</td></tr>
<tr><td>Características del puesto:</td><td>Responsabilidad técnica y económica en el cumplimiento de sus funciones.</td></tr>
<tr><td>Requisitos mínimos</td><td>Título en Contabilidad y Auditoría o carreras afines.
Experiencia mínima dos años en funciones similares.
Cursos de capacitación afines al puesto.
Manejo de programas office</td></tr>
</table>

FICHA DE DESCRIPCIÓN Y REQUERIMIENTOS DE PUESTOS DE TRABAJO	
Código:	**04**
Título del puesto	**Conserje Guardián**
Naturaleza del trabajo	Encargado de las actividades de tramitación administrativa, limpieza y vigilancia de oficinas y aéreas del Centro de SPA.
Funciones Básicas: • Mantener limpia el área física del Centro de SPA. • Mantenerse vigilante y a expectativa de los servicios básicos. • Estar vigilando permanentemente el área de la empresa. • Controlar la entrada y salida de personas de la empresa. • Informar acontecimientos que atentes a la seguridad de la empresa. • Garantizar la protección de las personas y de los bienes de la empresa. • Registrar la correspondencia • Registro de novedades	
Características del puesto:	Responsabilidad técnica en el cumplimiento de sus funciones.
Requisitos mínimos	• Título de Bachiller. • Haber cumplido con el Servicio militar. • Experiencia mínima 2 años de Curso de preparación física y defensa personal. • Cursos de Relaciones humanas.

<table>
<tr><th colspan="2">FICHA DE DESCRIPCIÓN Y REQUERIMIENTOS DE PUESTOS DE TRABAJO</th></tr>
<tr><td>Código:</td><td>05</td></tr>
<tr><td>Título del puesto</td><td>Masajistas</td></tr>
<tr><td>Naturaleza del trabajo</td><td>Organizar labores de masajes e hidroterapias de los clientes.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Tareas típicas
Verificar la calidad de materia prima (cremas)
Planificar la sesión de masajes.
Controlar el proceso del SPA del cliente.
Revisar y actualizar el listado de equipo y herramientas a utilizarse.
Realizar el tratamiento de hidromasajes
Ejecutar el tratamiento facial
Efectuar el control estético y corporal
Control diario de los clientes</td></tr>
<tr><td>Características de clase</td><td>Requiere de iniciativa y concentración para garantizar el trabajo en esta área.</td></tr>
<tr><td>Requisitos mínimos</td><td>Título de fisioterapeuta
Experiencia mínima 2 años.
Cursos de masajes.
Curso de Relaciones humanas.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td colspan="2">FICHA DE DESCRIPCIÓN Y REQUERIMIENTOS DE PUESTOS DE TRABAJO</td></tr>
<tr><td>Código:</td><td>06</td></tr>
<tr><td>Título del puesto</td><td>Vendedor</td></tr>
<tr><td>Naturaleza del trabajo</td><td>Venta y facturación del producto.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Funciones Básicas:
Comunicar al cliente de las características del servicio.
Informar sobre las promociones que ofrece la empresa.
Mantener buenas relaciones interpersonales con los clientes.
Visitar empresas públicas como privadas para realizar convenios
Coordinar una agenda de clientes
Mantener comunicación permanente con los clientes
Facturar el servicio.
Las demás que les fueran comunicadas por gerencia</td></tr>
<tr><td>Características del puesto:</td><td>- Responsabilidad económica en la facturación del producto.
- Permanente concentración mental, física y visual.</td></tr>
<tr><td>Requisitos mínimos</td><td>Cursando Estudios Superiores
Experiencia en ventas
Cursos afines al puesto.</td></tr>
</table>

Estudio Financiero

Inversiones

Las inversiones del proyecto constituyen el tipo de recursos financieros que se requieren para la instalación y puesta en marcha del proyecto. Las inversiones del proyecto fueron estimadas a través de presupuestos elaborados con las diferentes cotizaciones y en las diferentes casas comerciales nacionales importadoras de maquinarias y equipos.

Activos.- Son todos los bienes y derechos de propiedad de la empresa. El presente proyecto origina tres clases de activos: Activo Fijo, Activo Diferido y Activo Circulante.

Activo fijo.- Comprende las inversiones fijas sujetas a depreciación, a excepción del terreno, y se genera en la instalación de la empresa. Entre estos activos tenemos:

Adecuaciones.- Según el cuadro siguiente se indica que realizaran adecuaciones al local arrendado, en lo que consta parte administrativa, piscina y cuartos para masajes, sauna y turco.

CUADRO N° 34
ADECUACIONES

DETALLE	VALOR
Adecuaciones	18.000,00
TOTAL	**18.000,00**

Fuente: Ing. Carlos Puente (Contratista)
Elaboración: La Autora

CUADRO N° 35
DEPRECIACION DE ADECUACIONES

VALOR DEL ACTIVO: 18.000,00				
10 AÑOS DE VIDA ÚTIL			**10,00% DEPRECIACIÓN**	
AÑOS	**VAL. ACTIVO**	**VAL. RES.**	**DEPRECIAC.**	**VAL. ACTUAL**
0	18.000,00	1.800,00		16.200,00
1	16.200,00		1.620,00	14.580,00
2	14.580,00		1.620,00	12.960,00
3	12.960,00		1.620,00	11.340,00
4	11.340,00		1.620,00	9.720,00
5	9.720,00		1.620,00	8.100,00
6	8.100,00		1.620,00	6.480,00
7	6.480,00		1.620,00	4.860,00
8	4.860,00		1.620,00	3.240,00
9	3.240,00		1.620,00	1.620,00
10	1.620,00		1.620,00	0,00

Fuente: SRI
Elaboración: La Autora

CUADRO N° 36
MAQUINARIA Y EQUIPO

DENOMINACIÓN	CANTIDAD	V/UNITARIO	V/TOTAL
Turco	1	3.800,00	3.800,00
Hidromasajes	1	4.100,00	4.100,00
Bomba para piscina	1	2.600,00	2.600,00
TOTAL			**10.500,00**

Fuente: Anexo N° 4
Elaboración: La Autora

CUADRO N° 37
DEPRECIACIÓN DE MAQUINARIA Y EQUIPO

VALOR DEL ACTIVO: 10.500,00				
10 AÑOS DE VIDA ÚTIL			10,00% DEPRECIACIÓN	
AÑOS	VAL. ACTIVO	VAL. RES.	DEPRECIAC.	VAL. ACTUAL
0	10.500,00	1.050,00		9.450,00
1	9.450,00		945,00	8.505,00
2	8.505,00		945,00	7.560,00
3	7.560,00		945,00	6.615,00
4	6.615,00		945,00	5.670,00
5	5.670,00		945,00	4.725,00
6	4.725,00		945,00	3.780,00
7	3.780,00		945,00	2.835,00
8	2.835,00		945,00	1.890,00
9	1.890,00		945,00	945,00
10	945,00		945,00	0,00

Fuente: SRI
Elaboración: La Autora

CUADRO N° 38
MOBILIARIO DE PLANTA

DENOMINACIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	V/UNITARIO	V/TOTAL
MUEBLES:				
Sillas giratorias	u	3	75,00	225,00
Juego de muebles	u	1	420,00	420,00
Mesas	u	4	120,00	480,00
Sillas	u	10	22,00	220,00
Escritorios	u	2	220,00	440,00
Canceles de aluminio	u	2	110,00	220,00
Archivador de madera	u	2	150,00	300,00
TOTAL				**2.305,00**

Fuente: Anexo N° 5
Elaboración: La Autora

CUADRO N° 39
DEPRECIACIÓN DE MOBILIARIO DE PLANTA

VALOR DEL ACTIVO:		1.860,00		
10	AÑOS DE VIDA ÚTIL		10,00%	DEPRECIACIÓN
AÑOS	VAL. ACTIVO	VAL. RES.	DEPRECIAC.	VAL. ACTUAL
0	1.860,00	186,00		1.674,00
1	1.674,00		167,40	1.506,60
2	1.506,60		167,40	1.339,20
3	1.339,20		167,40	1.171,80
4	1.171,80		167,40	1.004,40
5	1.004,40		167,40	837,00
6	837,00		167,40	669,60
7	669,60		167,40	502,20
8	502,20		167,40	334,80
9	334,80		167,40	167,40
10	167,40		167,40	0,00

Fuente: SRI
Elaboración: La Autora

CUADRO N° 40
HERRAMIENTAS

DENOMINACIÓN	CANTIDAD	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
Kit de herramientas	2	320,00	640,00
Implementos (balanzas, pesas, etc.)	4	110,00	440,00
TOTAL			**1.080,00**

Fuente: Anexo N° 6
Elaboración: La Autora

CUADRO N° 41
DEPRECIACIÓN DE HERRAMIENTAS

VALOR DEL ACTIVO: 1.080,00				
10 AÑOS DE VIDA ÚTIL			10,00% DEPRECIACIÓN	
AÑOS	VAL. ACTIVO	VAL. RES.	DEPRECIAC.	VAL. ACTUAL
0	1.080,00	108,00		972,00
1	972,00		97,20	874,80
2	874,80		97,20	777,60
3	777,60		97,20	680,40
4	680,40		97,20	583,20
5	583,20		97,20	486,00
6	486,00		97,20	388,80
7	388,80		97,20	291,60
8	291,60		97,20	194,40
9	194,40		97,20	97,20
10	97,20		97,20	0,00

Fuente: SRI
Elaboración: La Autora

CUADRO N° 42
INVERSION EN EQUIPO DE OFICINA

DENOMINACIÓN	CANT	VAL. UNIT.	VAL. TOTAL
Sumadora	1	90,00	90,00
Grapadora	2	25,00	50,00
Perforadora	2	22,00	44,00
Teléfono	1	110,00	110,00
Total:			**294,00**

Fuente: Anexo N° 7
Elaboración: La Autora

CUADRO N° 43
DEPRECIACIÓN DE EQUIPO DE OFICINA

VALOR DEL ACTIVO:		110,00		
10	AÑOS DE VIDA ÚTIL		10,00%	DEPRECIACIÓN
AÑOS	VAL. ACTIVO	VAL. RES.	DEPRECIAC.	VAL. ACTUAL
0	110,00	11,00		99,00
1	99,00		9,90	89,10
2	89,10		9,90	79,20
3	79,20		9,90	69,30
4	69,30		9,90	59,40
5	59,40		9,90	49,50
6	49,50		9,90	39,60
7	39,60		9,90	29,70
8	29,70		9,90	19,80
9	19,80		9,90	9,90
10	9,90		9,90	0,00

Fuente: SRI
Elaboración: La Autora

CUADRO N° 44
INVERSIÓN EN EQUIPO DE COMPUTACIÓN

DENOMINACIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	V/UNITARIO	V/TOTAL
Computadora	u	2	797,50	1.595,00
TOTAL				**1.595,00**

Fuente: Anexo N° 7
Elaboración: La Autora

CUADRO N° 45
DEPRECIACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN

VALOR DEL ACTIVO:		1.595,00		
3	AÑOS DE VIDA ÚTIL		33,33%	DEPRECIACIÓN
AÑOS	VAL. ACTIVO	VAL. RES.	DEPRECIAC.	VAL. ACTUAL
0	1.595,00	531,61		1.063,39
1	1.063,39		354,46	708,92
2	708,92		354,46	354,46
3	354,46		354,46	0,00

Fuente: SRI
Elaboración: La Autora

El equipo de cómputo tiene un tiempo de vida útil de 3 años por lo que requiere una reinversión al cuarto, séptimo y décimo año, esta reinversión se la calculará con la tasa de 3.38% de inflación, según datos del Banco Central del Ecuador al año 2015.

CUADRO N° 46
REINVERSIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO

AÑOS	VALOR
1	**1.595,00**
2	1.648,91
3	1.704,64
4	**1.762,26**
5	1.821,83
6	1.883,40
7	**1.947,06**
8	2.012,87
9	2.080,91
10	**2.151,24**

Fuente: INEC Inflación
Elaboración: La Autora

CUADRO N° 47
DEPRECIACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN (Año 4)

VALOR DEL ACTIVO: 1.762,26				
3 AÑOS DE VIDA ÚTIL			**33,33% DEPRECIACIÓN**	
AÑOS	**VAL. ACTIVO**	**VAL. RES.**	**DEPRECIAC.**	**VAL. ACTUAL**
0	1.762,26	587,36		1.174,90
1	1.174,90		391,63	783,27
2	783,27		391,63	391,63
3	391,63		391,63	0,00

Fuente: SRI
Elaboración: La Autora

CUADRO N° 48
DEPRECIACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN (Año 7)

VALOR DEL ACTIVO:	1.947,06			
3 AÑOS DE VIDA ÚTIL			33,33%	DEPRECIACIÓN
AÑOS	VAL. ACTIVO	VAL. RES.	DEPRECIAC.	VAL. ACTUAL
0	1.947,06	648,96		1.298,10
1	1.298,10		432,70	865,40
2	865,40		432,70	432,70
3	432,70		432,70	0,00

Fuente: SRI
Elaboración: La Autora

CUADRO N° 49
DEPRECIACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN (Año 10)

VALOR DEL ACTIVO:	2.151,24			
3 AÑOS DE VIDA ÚTIL			33,33%	DEPRECIACIÓN
AÑOS	VAL. ACTIVO	VAL. RES.	DEPRECIAC.	VAL. ACTUAL
0	2.151,24	717,01		1.434,23
1	1.434,23		478,08	956,15
2	956,15		478,08	478,08
3	478,08		478,08	0,00

Fuente: SRI
Elaboración: La Autora

Resumen de las inversiones en activos fijos

El resumen de las inversiones se muestra en el cuadro expuesto a continuación.

CUADRO N° 50

RESUMEN DE LAS INVERSIONES EN ACTIVOS FIJOS

DETALLE	VALOR
Adecuaciones	18.000,00
Maquinaria y Equipo	10.500,00
Mobiliario de Planta	2.305,00
Herramientas	1.080,00
Inversión en equipos de oficina	294,00
Equipos de computación	1.595,00
TOTAL	**33.774,00**

Fuente: Cuadros del 34 al 49
Elaboración: La Autora

Inversiones en activos diferidos

Son aquellos gastos en que se incurrirá previo al inicio de las operaciones de la empresa. Estos activos son:

Software De Gestión.- El software de gestión servirá para llevar registro de las actividades contables y financieras de la empresa

Elaboración del Estudio.- Son los gastos invertidos en la elaboración del presente proyecto, los mismos que están compuestos de los gastos de movilización, medios de comunicación, tabulación de datos, materiales de escritorio, tiempo invertido en tabulación y recolección de datos entre otros.

Gastos de Constitución.- La Minuta la constitución de la empresa en la Notaria del cantón Joya de los Sachas.

Registro Sanitario y Patentes- El valor de la patente de acuerdo a lo indicado en el Municipio de Joya de los Sachas.

Permiso de funcionamiento.- El permiso de funcionamiento otorgado por los Bomberos del Municipio de Joya de los Sachas.

Instalación de servicios básicos.- Los servicios básicos como agua, luz y línea telefónica tiene un valor de instalación ya que necesitan de un medidor para laborar de manera normal.

Organización y puesta en marcha.- Para que la empresa se ponga en funcionamiento se debe tener en cuenta algunos aspectos de organización como ubicación de los materiales necesario en la planta trámites administrativos logística de las instalaciones y traslado para desarrollar las labores de poner en marcha la empresa.

CUADRO N° 51
INVERSIONES EN ACTIVOS DIFERIDOS

ACTIVOS	VALOR
Software De Gestión	400,00
Elaboración del Estudio	350,00
Gastos de Constitución	200,00
Registro Sanitario y Patentes	120,00
Permiso de Funcionamiento	250,00
Instalación de Servicios. Básicos	320,00
Organización y Puesta en Marcha	400,00
Sub Total	2.040,00
Imprevistos 2%	40,80
TOTAL	**2.080,80**

Fuente: Investigación de campo
Elaboración: La autora

Inversiones en capital de operación

En nuestro proyecto el capital de operación corresponderá la adquisición de materia prima, mano de obra, suministros de oficina, arriendo, publicidad y propaganda, servicios básicos, y amortizaciones.

Suministros de Spa.- Se adquirirá mandiles para las fisioterapeutas para el año, toallas grandes y toallas pequeñas para los clientes, se comprará además gorras plásticas para servicio de los clientes para no mojar su cabello. Con las telas se cubrirá las camillas al momento de dar el servicio de masaje.

CUADRO N° 52
SUMINISTROS DE SPA

DENOMINACIÓN	CANT	VAL. UNIT.	VAL. TOTAL
Mandiles para fisioterapeutas	6	27,00	162,00
Toallas Grandes	60	30,00	1.800,00
Toallas pequeñas	60	20,00	1.200,00
Gorras plásticas	30	12,00	360,00
Telas para camillas de masajes	10	18,00	180,00
Total:			**3.702,00**

Fuente: Anexo N° 8
Elaboración: La Autora

CUADRO N° 53
PROYECCIÓN SUMINISTROS DE SPA

AÑOS	PROYECCIÓN
1	3.702,00
2	3.827,13
3	3.956,48
4	4.090,21
5	4.228,46
6	4.371,38
7	4.519,14
8	4.671,88
9	4.829,79
10	4.993,04

Fuente: Anexo N° 11
Elaboración: La Autora

Materiales Directos.-Para el servicio de masajes se adquirirá aceites especiales para el efecto. Otro material indispensable para el servicio de hidromasaje y sauna aceites esenciales o esencias naturales para los hidromasajes y el sauna. Se estima la utilización de litros de esencia para los hidromasajes para el servicio de sauna

CUADRO N° 54
MATERIALES DIRECTOS

DENOMINACIÓN	UNID.	CANT	VAL. UNIT.	VAL. TOTAL
Aceites para masajes por galones	Galones	180	42,00	7.560,00
Esencias para hidromasajes x litros	Litros	36	42,00	1.512,00
Esencias para saunas x litros	Litros	24	31,00	744,00
Total:				**9.816,00**

Fuente: Anexo N° 9
Elaboración: La Autora

CUADRO N° 55
PROYECCIÓN MATERIALES DIRECTOS

AÑOS	PROYECCIÓN
1	9.816,00
2	10.147,78
3	10.490,78
4	10.845,36
5	11.211,94
6	11.590,90
7	11.982,67
8	12.387,69
9	12.806,39
10	13.239,25

Fuente: Anexo N° 11
Elaboración: La Autora

Materiales indirectos.- Se utilizarán Shampoo y jabones respectivamente.

CUADRO N° 56
MATERIALES INDIRECTOS

DENOMINACIÓN	CANT	VAL. UNIT.	VAL. TOTAL
Jabones personales por cajas	52	21,00	1.092,00
Shampoo personales por cajas	52	19,00	988,00
Total:			**2.080,00**

Fuente: Anexo N° 10
Elaboración: La Autora

CUADRO N° 57
PROYECCIÓN MATERIALES INDIRECTOS

AÑOS	PROYECCIÓN
1	2.080,00
2	2.150,30
3	2.222,98
4	2.298,12
5	2.375,80
6	2.456,10
7	2.539,12
8	2.624,94
9	2.713,66
10	2.805,38

Fuente: Anexo N° 11
Elaboración: La Autora

Mano de obra directa.- Se contratará dos fisioterapeutas para que brinden los servicios de masajes, hidromasaje y sauna.

CUADRO N° 58
ROL DE PAGOS MANO DE OBRA DIRECTA

DESCRIPCIÓN	Fisioterapeutas Año 1	Fisioterapeutas Año 2
REMUNERACIONES		
Salario Básico	410	423,85
13º Sueldo	34,17	35,32
14º Sueldo	30,50	30,50
Aporte Patronal (11.15%)	52,93	54,60
IECE (0.50%)	2,05	2,12
SECAP (0.50%)	2,05	2,12
Fondos de reserva		35,35
Total	**531,69**	**584,96**
Número de empleados	2	2
Total Mensual	**1.063,38**	**1.169,91**
Total Anual	**12.760,61**	**14.039,00**

Fuente: Ministerio del Trabajo
Elaboración: La Autora

Proyección de Mano de Obra Directa.- Para este rubro a partir del segundo año se cancelará además los fondos de reserva, por ello el cálculo es así:

$410,00 x 2 (Fisioterapeutas)= $820,00 por pagar de fondos de reserva.

$12.760,00 (1er año)+ $820,00 (Fondos de Reserva)= 13.580,00

$13.580 x 3,38% de incremento (Inflación junio 2016)= **14.039,00 (2do Año)**

CUADRO N° 59
PROYECCIÓN MANO DE OBRA DIRECTA

AÑOS	PROYECCIÓN
1	12.760,00
2	14.039,00
3	14.513,52
4	15.004,08
5	15.511,21
6	16.035,49
7	16.577,49
8	17.137,81
9	17.717,07
10	18.315,91

Fuente: Anexo N° 11
Elaboración: La Autora

Mantenimiento.- Se ha considerado para el mantenimiento de la maquinaria un porcentaje del 2% del valor y para piscina, sauna y turco un valor de $ 610,00 dólares como se detalla en el cuadro siguiente.

CUADRO N° 60
MANTENIMIENTO

DENOMINACIÓN	VALOR ANUAL
Mantenimiento maquinaria 2%	210,00
Mantenimiento piscina, sauna y turco	610,00
Total:	**820,00**

Fuente: Cuadro N° 50
Elaboración: La autora

CUADRO N° 61
PROYECCIÓN MANTENIMIENTO

AÑOS	PROYECCIÓN
1	820,00
2	847,72
3	876,37
4	905,99
5	936,61
6	968,27
7	1.001,00
8	1.034,83
9	1.069,81
10	1.105,97

Fuente: Anexo N° 11
Elaboración: La Autora

Energía eléctrica.- La energía eléctrica para el funcionamiento del SPA como la maquinaria, piscina, sauna, turco, hidromasajes, etc.

CUADRO N° 62
PRESUPUESTO PARA USO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

DENOMINACIÓN	CANT. (Kw./h)	V. UNIT.	VAL. MENS.	VALOR ANUAL
Consumo de energía eléctrica sector industrial	54	0,76	41,04	492,48
TOTAL			41,04	492,48

Fuente: Empresa Eléctrica
Elaboración: La autora

CUADRO N° 63
PROYECCIÓN ENERGÍA ELÉCTRICA

AÑOS	PROYECCIÓN
1	492,48
2	509,13
3	526,33
4	544,12
5	562,52
6	581,53
7	601,18
8	621,50
9	642,51
10	664,23

Fuente: Anexo N° 11
Elaboración: La Autora

Agua Potable.- El rubro de agua potable que es necesario para realizar el proceso de sauna, piscina, hidromasajes, etc., en la empresa.

CUADRO N° 64
PRESUPUESTO PARA AGUA POTABLE

DENOMINACIÓN	CANT. Metros cúbicos	V. UNIT.	VAL. MENS.	VALOR ANUAL
Consumo de agua	350	0,14	49,00	588,00
TOTAL			49,00	588,00

Fuente: Municipio Joya de los Sachas
Elaboración: La autora

CUADRO N° 65
PROYECCIÓN AGUA POTABLE

AÑOS	PROYECCIÓN
1	588,00
2	607,87
3	628,42
4	649,66
5	671,62
6	694,32
7	717,79
8	742,05
9	767,13
10	793,06

Fuente: Anexo N° 11
Elaboración: La Autora

Sueldos administrativos.- Dentro de este rubro se han considerado los sueldos de Gerente, secretaria contadora, Agente vendedor, Conserje guardián.

CUADRO N° 66
SUELDOS ADMINISTRATIVOS

RUBROS / PRESUPUESTOS	GERENTE	SECRETARIA CONTADORA	VENTAS	CONSERJE GUARDIAN
Salario Básico Unificado	520,00	410,00	366,00	366,00
Décimo Tercero 1/12	43,33	34,17	30,50	30,50
Décimo Cuarto SBU. 1/12	30,50	30,50	30,50	30,50
Vacaciones 1/24	21,67	17,08	15,25	15,25
Aporte Patronal 11.15%	57,98	45,715	40,809	40,809
Aporte IECE 0,5%	2,6	2,05	1,83	1,83
Aporte CECAP 0,5%	2,6	2,05	1,83	1,83
Total Mensual	678,68	541,57	486,72	486,72
	8.144,16	6.498,78	5.840,63	5.840,63
TOTAL COSTOS MENSUAL				2.193,68
TOTAL COSTOS ANUAL				26.324,20

Fuente: Ministerio del Trabajo
Elaboración: La autora

Proyección de Sueldos Administrativos. Para este rubro a partir del segundo año se cancelará además los fondos de reserva, por ello el cálculo es así:

$520,00 Gerente + $410,00 Secretaria Contadora + $366,00 Ventas + $366,00 Conserje Guardián = $ 1.662,00 por pagar de fondos de reserva.

$26.324,20 (1er año)+ $1.662,00 (Fondos de Reserva)= 27.986,20

$27.986,20 x 3,38% de incremento (Inflación junio 2016)= **28.932,13 (2do Año)**

CUADRO N° 67
PROYECCIÓN SUELDOS ADMINISTRATIVOS

AÑOS	PROYECCIÓN
1	26.324,20
2	28.932,13
3	29.910,04
4	30.921,00
5	31.966,12
6	33.046,58
7	34.163,55
8	35.318,28
9	36.512,04
10	37.746,15

Fuente: Anexo N° 11
Elaboración: La Autora

Utensilios de aseo.- El rubro asignado para utensilios necesarios para realizar la limpieza, se han considerado escoba y trapeador, lo cual asciende a un valor de 52,00 dólares anual.

CUADRO N° 68
PROYECCIÓN UTENSILIOS DE ASEO

AÑOS	PROYECCIÓN
1	52,00
2	53,76
3	55,57
4	57,45
5	59,39
6	61,40
7	63,48
8	65,62
9	67,84
10	70,13

Fuente: Anexo N° 11
Elaboración: La Autora

Local de arriendo.-Se estima que para poner en marcha la empresa el espacio que se necesitará aproximadamente es de 120m^2. De acuerdo a la información directa que se ha logrado precisar, su costo es de $ 350,00 mensuales. A continuación se muestra el cálculo anual y luego la proyección del mismo.

CUADRO N° 69
ARRIENDO DE LOCAL

DENOMINACIÓN	VAL. MENS.	VALOR ANUAL
Arriendo local	350,00	4.200,00
TOTAL	350,00	4.200,00

Fuente: Precios de la localidad
Elaboración: La autora

CUADRO N° 70
PROYECCIÓN ARRIENDO LOCAL

AÑOS	PROYECCIÓN
1	4.200,00
2	4.341,96
3	4.488,72
4	4.640,44
5	4.797,28
6	4.959,43
7	5.127,06
8	5.300,36
9	5.479,51
10	5.664,71

Fuente: Anexo N° 11
Elaboración: La Autora

Suministros de oficina.- El rubro asignado para suministros de oficina asciende a $120 dólares anuales, esto para un mes nos da un rubro de $10 dólares.

CUADRO N° 71
PROYECCIÓN SUMINISTROS DE OFICINA

AÑOS	PROYECCIÓN
1	120,00
2	124,06
3	128,25
4	132,58
5	137,07
6	141,70
7	146,49
8	151,44
9	156,56
10	161,85

Fuente: Anexo N° 11
Elaboración: La Autora

Consumo telefónico.- Para el consumo telefónico se ha determinado un valor de 293,76 dólares anuales.

CUADRO N° 72
PRESUPUESTO PARA USO DE TELÉFONO

DENOMINACIÓN	CANT. Minutos	V. UNIT.	VAL. MENS.	VALOR ANUAL
Consumo de Teléfono	1.020	0,024	24,48	293,76
TOTAL			24,48	293,76

Fuente: Investigación Directa
Elaboración: La autora

CUADRO N° 73
PROYECCIÓN USO TELEFÓNICO

AÑOS	PROYECCIÓN
1	293,76
2	303,69
3	313,95
4	324,57
5	335,54
6	346,88
7	358,60
8	370,72
9	383,25
10	396,21

Fuente: Anexo N° 11
Elaboración: La Autora

Publicidad y propaganda.- El rubro asignado para publicidad y propaganda se la realizará.

CUADRO N° 74
PUBLICIDAD

DESCRIPCIÓN	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Spots publicitarios Diario Independiente	72,00	864,00
TOTAL	72,00	864,00

Fuente: Diario Independiente
Elaboración: La autora

CUADRO N° 75
PROYECCIÓN PUBLICIDAD Y PROPAGANDA

AÑOS	PROYECCIÓN
1	864,00
2	893,20
3	923,39
4	954,60
5	986,87
6	1.020,23
7	1.054,71
8	1.090,36
9	1.127,21
10	1.165,31

Fuente: Anexo N° 11
Elaboración: La Autora

CUADRO N° 76
INVERSIÓN EN ACTIVO CIRCULANTE

ACTIVOS	VALOR
Rubros calculados para un mes de operación	
Suministros de Spa	308,50
Materia prima directa	818,00
Materia prima indirecta	173,33
Mano de obra directa	1.063,38
Mantenimiento	68,33
Energía eléctrica	41,04
Agua Potable	49,00
Sueldos administrativos	2.193,68
Utensilios de Aseo	4,33
Suministros de oficina	10,00
Consumo telefónico	24,48
Publicidad y propaganda	72,00
Imprevistos 2%	96,52
TOTAL:	**4.922,60**

Fuente: Cuadros del 52 al 75
Elaboración: La autora

Resumen de las inversiones

CUADRO N° 77
INVERSIÓN TOTAL

ACTIVOS	PORCENTAJE	VALOR
Activo fijo	82,83	33.774,00
Activo diferido	5,10	2.080,80
Activo circulante	12,07	4.922,60
Inversión	**100,00**	**40.777,40**

Fuente: Cuadros: 44, 45 y 76
Elaboración: La autora

Financiamiento

Una vez determinados los montos correspondientes a las inversiones, es decir el costo total del proyecto se requiere analizar la manera de financiarlo. El proyecto hará uso de las fuentes internas y externas de financiamiento de la siguiente manera: el 50,95% será aportado por los socios de la empresa; mientras que el 49,05% de la inversión será financiada mediante crédito al Banco del Pichincha, el cual ofrece créditos a corto y largo plazo como son 5 años para la ejecución del proyecto a un interés del 15% anual, dinero que servirá para financiar la adquisición de: maquinaria y parte de las adecuaciones.

CUADRO N° 78
FINANCIAMIENTO

FINANCIAMIENTO	VALOR	PORCENTAJE
Capital social	20.777,40	50,95
Crédito	20.000,00	49,05
TOTAL:	40.777,40	100,00

Fuente: Cuadros: 77
Elaboración: La autora

CUADRO N° 79
TABLA DE AMORTIZACIÓN

CAPITAL:	20.000,00		**PAGO:**	SEMESTRAL
INTERÉS:	15%			
TIEMPO:	5	AÑOS		
SEMESTRES	**CAPITAL**	**INTERÉS**	**DIVIDENDO**	**CAPITAL RED.**
0				20.000,00
1	2.000,00	1.500,00	3.500,00	18.000,00
2	2.000,00	1.350,00	3.350,00	16.000,00
AÑO 1	4.000,00	2.850,00	6.850,00	34.000,00
1	2.000,00	1.200,00	3.200,00	14.000,00
2	2.000,00	1.050,00	3.050,00	12.000,00
AÑO 2	4.000,00	2.250,00	6.250,00	26.000,00
1	2.000,00	900	2.900,00	10.000,00
2	2.000,00	750	2.750,00	8.000,00
AÑO 3	4.000,00	1.650,00	5.650,00	18.000,00
1	2.000,00	600	2.600,00	6.000,00
2	2.000,00	450	2.450,00	4.000,00
AÑO 4	4.000,00	1.050,00	5.050,00	10.000,00
1	2.000,00	300	2.300,00	2.000,00
2	2.000,00	150	2.150,00	0
AÑO 5	4.000,00	450,00	4.450,00	2.000,00

Fuente: Banco del Pichincha
Elaboración La autora

Presupuestos de costos e ingresos

Se entiende por costos a todas las erogaciones o desembolsos realizados durante un año o ejercicio económico. Mientras que los ingresos son aquellos que se dan por el volumen de producción y por las ventas. Ambos ítems se irán desglosando, con el fin de obtener los costos unitarios de producción y el ingreso por ventas.

Costos Totales

Son aquellos que se dan por el servicio de Spa, para presentarlos se comienza desglosando los rubros como son el costo primo, gastos generales de fabricación o de producción, gastos de operación los mismos que se desglosan en gastos de administración y venta o de operación y los gastos financieros. Así se lo expone en el cuadro siguiente:

CUADRO N° 80
COSTOS TOTALES

COSTO PRIMO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
Mano De Obra	12.760,61	14.039,00	14.513,52	15.004,08	15.511,21	16.035,49	16.577,49	17.137,81	17.717,07	18.315,91
Materia Prima	9.816,00	10.147,78	10.490,78	10.845,36	11.211,94	11.590,90	11.982,67	12.387,69	12.806,39	13.239,25
Total costo primo	22.576,61	24.186,78	25.004,29	25.849,44	26.723,15	27.626,39	28.560,16	29.525,50	30.523,46	31.555,15
COSTO DEL SERVICIO										
Materiales Indirectos	2.080,00	2.150,30	2.222,98	2.298,12	2.375,80	2.456,10	2.539,12	2.624,94	2.713,66	2.805,38
Depreciación maquinaria	945,00	945,00	945,00	945,00	945,00	945,00	945,00	945,00	945,00	945,00
Depreciación herramientas	97,20	97,20	97,20	97,20	97,20	97,20	97,20	97,20	97,20	97,20
Mantenimiento	820,00	847,72	876,37	905,99	936,61	968,27	1.001,00	1.034,83	1.069,81	1.105,97
Amortización de activos diferidos	208,08	208,08	208,08	208,08	208,08	208,08	208,08	208,08	208,08	208,08
Imprevistos 5%	207,51	212,42	217,48	222,72	228,13	233,73	239,52	245,50	251,69	258,08
Total carga proceso de fabricación	4.357,79	4.460,72	4.567,11	4.677,11	4.790,82	4.908,38	5.029,91	5.155,55	5.285,44	5.419,71
GASTOS DE OPERACIÓN										
ADMINISTRATIVOS										
Sueldos Administrativos	26.324,20	28.932,13	29.910,04	30.921,00	31.966,12	33.046,58	34.163,55	35.318,28	36.512,04	37.746,15
Suministros de Spa	3.702,00	3.760,86	3.887,98	4.019,39	4.155,25	4.295,70	4.440,89	4.590,99	4.746,17	4.906,59
Depreciación de muebles y equipo de ofic.	9,90	9,90	9,90	9,90	9,90	9,90	9,90	9,90	9,90	9,90
Depreciación de adecuaciones	1.620,00	1.620,00	1.620,00	1.620,00	1.620,00	1.620,00	1.620,00	1.620,00	1.620,00	1.620,00
Luz	492,48	509,13	526,33	544,12	562,52	581,53	601,18	621,50	642,51	664,23
Agua	588,00	607,87	628,42	649,66	671,62	694,32	717,79	742,05	767,13	793,06
Teléfono	293,76	303,69	313,95	324,57	335,54	346,88	358,60	370,72	383,25	396,21
Depreciación de mobiliario de planta	167,40	167,40	167,40	167,40	167,40	167,40	167,40	167,40	167,40	167,40
Depreciación de equipos de computación	354,46	354,46	354,46	391,63	391,63	391,63	432,70	432,70	432,70	478,08
Arriendo	4.200,00	4.341,96	4.411,00	4.481,13	4.552,38	4.624,76	4.698,30	4.773,00	4.848,89	4.925,99
Suministros de oficina	120,00	121,91	123,85	125,82	127,82	129,85	131,91	134,01	136,14	138,31
Imprevistos 5%	1.893,61	2.036,47	2.097,67	2.162,73	2.228,01	2.295,43	2.367,11	2.439,03	2.513,31	2.592,30
Total gastos administrativos	39.765,81	42.765,77	44.050,99	45.417,35	46.788,18	48.203,97	49.709,34	51.219,59	52.779,44	54.438,20
VENTAS										
Publicidad y propaganda	864,00	893,20	923,39	954,60	986,87	1.020,23	1.054,71	1.090,36	1.127,21	1.165,31
Imprevistos 5%	43,20	44,66	46,17	47,73	49,34	51,01	52,74	54,52	56,36	58,27
Total gastos de ventas	907,20	937,86	969,56	1.002,33	1.036,21	1.071,24	1.107,45	1.144,88	1.183,57	1.223,58
FINANCIEROS										
Intereses por préstamo	2.850,00	2.250,00	1.650,00	1.050,00	450,00					
Total gastos financieros	2.850,00	2.250,00	1.650,00	1.050,00	450,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL COSTO DE PRODUCCION	70.457,41	74.601,13	76.241,97	77.996,23	79.788,37	81.809,98	84.406,86	87.045,52	89.771,91	92.636,64

Elaboración: La Autora

Ingresos Totales

Los ingresos son producto de la venta de bienes y servicios que produce el proyecto, en el presente caso por los servicios de SPA.

Los ingresos a establecerse en la vida útil de la empresa como se indica en el cuadro Nº 81, se ha determinado principalmente el precio unitario de venta para lo cual se considera un margen de utilidad bruta por unidad del servicio del 40% en función a la competencia.

C.U. = COSTO TOTAL / UNIDADES PRODUCIDAS

C.U. = 70.457,41 / 4.992,00

C.U. = 14,11

P.V.P. = CU + MU

P.V.P. = 14,11 + 40%

P.V.P. = 14,11 + 5,65

P.V.P. = 19,76

CUADRO Nº 81
INGRESOS TOTALES

AÑO	COSTOS	CAPACIDAD UTILIZADA	COSTO UNITARIO	MARGEN 40% UTILIDAD	P.V.P	INGRESOS
1	70.457,41	4.992	14,11	5,65	19,76	98.640,38
2	74.601,13	5.304	14,07	5,63	19,69	104.441,59
3	76.241,97	5.616	13,58	5,43	19,01	106.738,75
4	77.996,23	5.928	13,16	5,26	18,42	109.194,72
5	79.788,37	5.928	13,46	5,38	18,84	111.703,72
6	81.809,98	5.928	13,80	5,52	19,32	114.533,98
7	84.406,86	5.928	14,24	5,70	19,93	118.169,61
8	87.045,52	5.928	14,68	5,87	20,56	121.863,72
9	89.771,91	5.928	15,14	6,06	21,20	125.680,68
10	92.636,64	5.928	15,63	6,25	21,88	129.691,30

Fuente: Cuadro 32 y 80
Elaboración: La Autora

Estado de Pérdidas y Ganancias.

Documento Contable que presenta los resultados obtenidos en un período económico, sean estos pérdidas o ganancias para lo cual compara los rubros de ingresos con los egresos incurridos en un período.

Es uno de los Estados Financieros básicos que tiene por objeto mostrar un resumen de los ingresos y los gastos durante un ejercicio, clasificándolos de acuerdo con las principales operaciones del negocio, mostrando por consiguiente las utilidades o pérdidas sufridas en las operaciones realizadas.

El Estado de Pérdidas y Ganancias llamado también Estado de Resultados nos demuestra cual es la utilidad o pérdida que se ha obtenido durante un período económico y como se ha producido, cuyos resultados sirven para obtener mediante un análisis, conclusiones que permitan conocer cómo se desenvuelve la empresa y hacer previsiones para el futuro.

Ingresos:

Están conformados por el resultado de las ventas u otros ingresos.

Egresos:

Se forma por la sumatoria del Costo Primo, Gastos de Proceso de Producción, Gastos de Operación y Gastos Financieros.

CUADRO N° 82
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

PERIODOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ingresos por ventas	98.640,38	104.441,59	106.738,75	109.194,72	111.703,72	114.533,98	118.169,61	121.863,72	125.680,68	129.691,30
(-) Costo Total	70.457,41	74.601,13	76.241,97	77.996,23	79.788,37	81.809,98	84.406,86	87.045,52	89.771,91	92.636,64
(=) Utilidad Bruta Ventas	28.182,97	29.840,45	30.496,79	31.198,49	31.915,35	32.723,99	33.762,75	34.818,21	35.908,77	37.054,66
(-) 15% Utilidad de Trabajadores	4.227,44	4.476,07	4.574,52	4.679,77	4.787,30	4.908,60	5.064,41	5.222,73	5.386,31	5.558,20
(=) Utilidad Ante Impuestos a la Renta	23.955,52	25.364,39	25.922,27	26.518,72	27.128,05	27.815,39	28.698,33	29.595,48	30.522,45	31.496,46
(-) 22% Impuesto a la renta	5.270,21	5.580,16	5.702,90	5.834,12	5.968,17	6.119,39	6.313,63	6.511,00	6.714,94	6.929,22
(=) Utilidad Liquida ejercicio	18.685,31	19.784,22	20.219,37	20.684,60	21.159,88	21.696,01	22.384,70	23.084,47	23.807,51	24.567,24
(-) 10% reserva Legal	1.868,53	1.978,42	2.021,94	2.068,46	2.115,99	2.169,60	2.238,47	2.308,45	2.380,75	2.456,72
(=) Utilidad Neta	**16.816,78**	**17.805,80**	**18.197,43**	**18.616,14**	**19.043,89**	**19.526,41**	**20.146,23**	**20.776,02**	**21.426,76**	**22.110,51**

Fuente: Cuadro 80 y 81
Elaboración: La Autora

Clasificación de costos

Costos Fijos y Variables.

Costos Fijos.- Son aquellos que se mantienen constantes durante el periodo completo de producción. Se incurre en los mismos por el simple transcurso del tiempo y no varían como resultado directo de cambios en el volumen.

Costos Variables.- Son aquellas que varían en forma directa con los cambios en el volumen de producción.

En el presente trabajo se calculará el punto de equilibrio utilizando el método matemático en función de la capacidad instalada y de las ventas, utilizando además la forma gráfica para su representación.

CUADRO Nº 83
CLASIFICACIÓN DE COSTOS

COSTO PRIMO	AÑO 1		AÑO 5		AÑO 10	
	FIJOS	VARIABLES	FIJOS	VARIABLES	FIJOS	VARIABLES
Mano de Obra		12.760,61		15.511,21		18.315,91
Materia Prima		9.816,00		11.211,94		13.239,25
Total costo primo		22.576,61	-	26.723,15	-	31.555,15
COSTO PROCESO PRODUCCION						
Materiales Indirectos		2.080,00		2.375,80		2.805,38
Depreciación maquinaria	945,00		945,00		945,00	
Depreciación herramientas	97,20		97,20		97,20	
Mantenimiento	820,00		936,61		1.105,97	
Amortización de activos diferidos	208,08		208,08		208,08	
Imprevistos 5%	207,514		228,13		258,08	
Total Costo de Producción	2.277,79	2.080,00	2.415,03	2.375,80	2.614,33	2.805,38
GASTOS DE OPERACIÓN						
ADMINISTRATIVOS						
Sueldos Administrativos	26.324,20		31.966,12		37.746,15	
Suministros de Spa	3.702,00		4.155,25		4.906,59	
Depreciación de muebles y equipo de ofic.	9,90		9,90		9,90	
Depreciación de adecuaciones	1.620,00		1.620,00		1.620,00	
Luz		492,48		562,52		664,23
Agua		588,00		671,62		793,06
Teléfono	293,76		335,54		396,21	
Depreciación de mobiliario de planta	167,40		167,40		167,40	
Depreciación de equipos de computación	354,46		391,63		478,08	
Arriendo	4.200,00		4.552,38		4.925,99	
Suministros de oficina	120,00		127,82		138,31	
Imprevistos 5%	1.893,61		2.228,01		2.592,30	
Total gastos administrativos	38.685,33	1.080,48	45.554,05	1.234,14	52.980,91	1.457,29
VENTAS						
Publicidad y propaganda	864,00		986,87		1.165,31	
Imprevistos 5%	43,20		49,34		58,27	
Total gastos de ventas	907,20	-	1.036,21	-	1.223,58	-
FINANCIEROS						
Intereses por préstamo	2.850,00		450,00			
Total gastos financieros	2.850,00	-	450,00	-	-	-
TOTAL COSTO DE PRODUCCION	44.720,32	25.737,09	49.455,29	30.333,08	56.818,82	35.817,82

Análisis del punto de equilibrio.

El punto de equilibrio es un punto de balance entre ingresos y egresos denominado por algunos autores como **PUNTO MUERTO**, porque en él no hay ni perdidas ni ganancias.

Cuando los ingresos y gastos son iguales se produce el punto de equilibrio, cuyo significado es que no existen utilidades ni perdidas, es decir, si vendemos más que el punto de equilibrio obtendremos utilidades.

El análisis está basado en los costos fijos, variables, costos totales y en los ingresos por ventas, que se encuentran calculados en el cuadro N^{o} 83.

En el presente trabajo se calcula el punto de equilibrio utilizando el método matemático, en función de la capacidad instalada y las ventas, utilizando además la forma gráfica para su representación.

Calculo del punto de equilibrio para el primer año

MATEMÁTICAMENTE:

* **PE en función de la Capacidad Instalada**

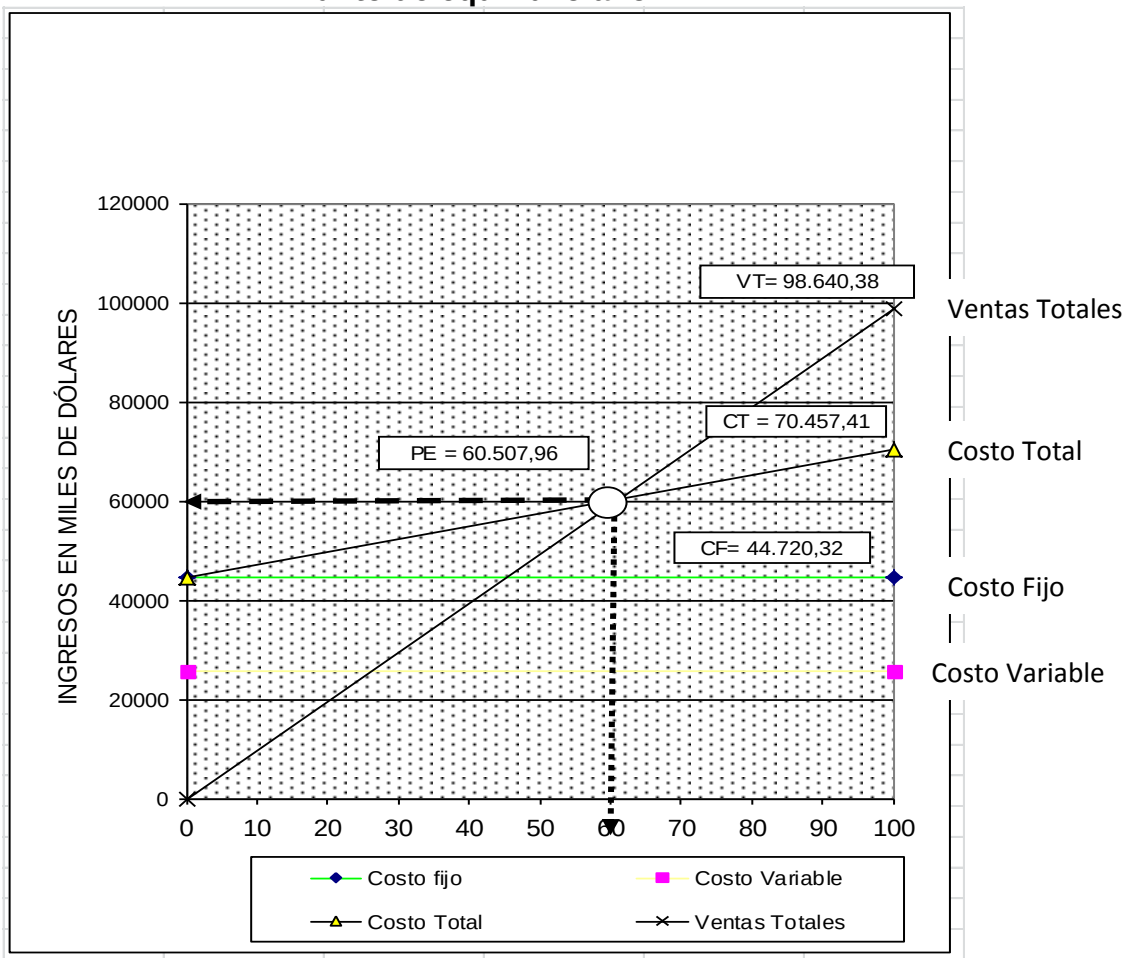
$$PE = \frac{CF}{VT - CV} * 100 = \frac{44.720,32}{98.640,38 \quad 25.737,09} * 100 = \mathbf{61,34\%}$$

* **PE en función de los Ingresos (Ventas)**

$$PE = \frac{CF}{1 - \frac{CV}{VT}} = \frac{44.720,32}{1 - \frac{25.737,09}{98.640,38}} = \mathbf{60.507,96}$$

Gráfico Nº 31

Punto de equilibrio año 1



Análisis: El PE se produce cuando la empresa venda $60.507,96 dólares y trabaje con una capacidad instalada de un 61,34%; en este punto la empresa ni pierde ni gana.

Calculo del punto de equilibrio para el quinto año

MATEMÁTICAMENTE:

* **PE en función de la Capacidad Instalada**

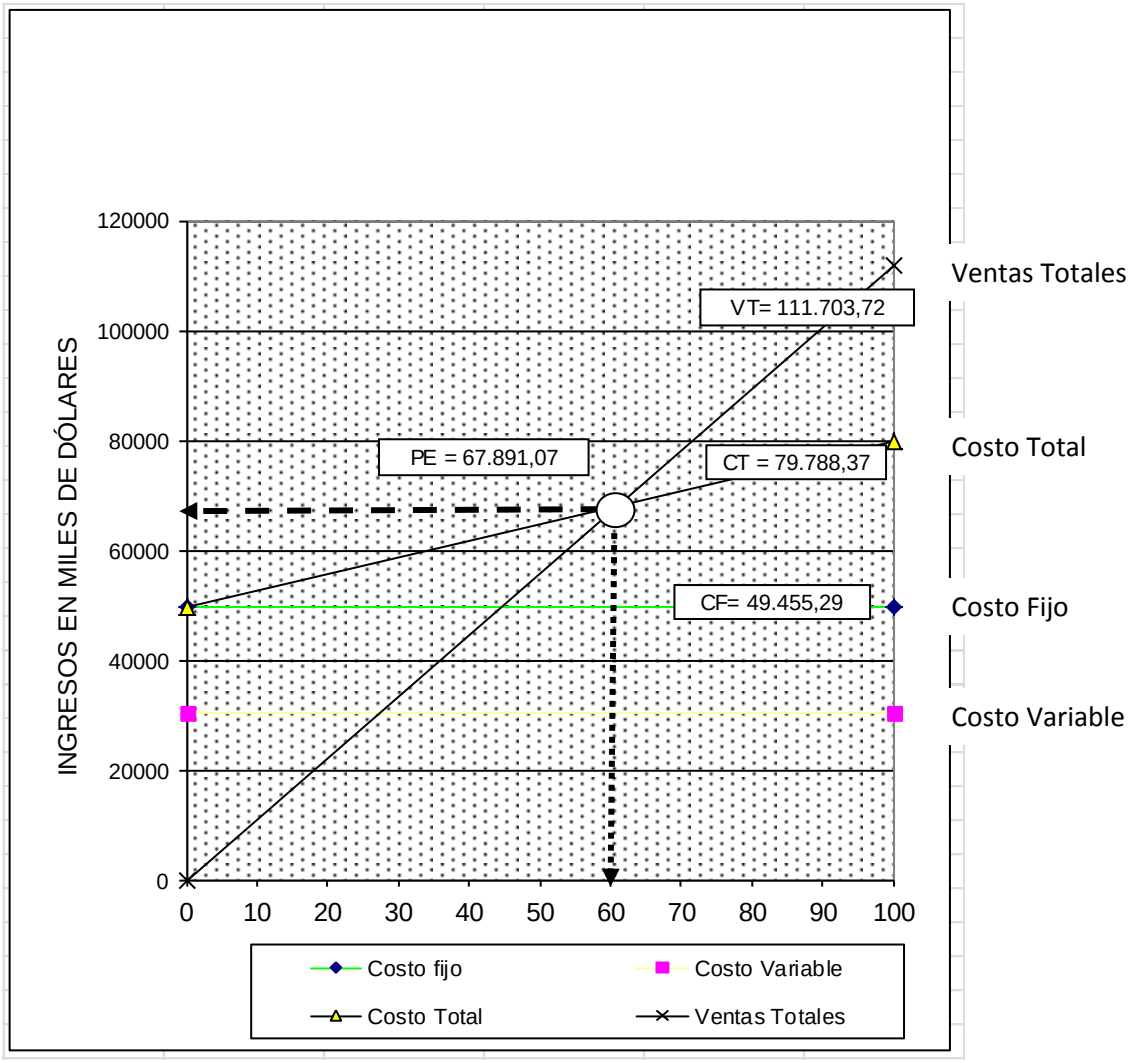
$$PE = \frac{CF}{VT - CV} * 100 = \frac{49.455,29}{111.703,72 \quad 30.333,08} * 100 = \mathbf{60,78\%}$$

* **PE en función de los Ingresos (Ventas)**

$$PE = \frac{CF}{1 - \frac{CV}{VT}} = \frac{49.455,29}{1 - \frac{30.333,08}{111.703,72}} = \mathbf{67.891,07}$$

Gráfico Nº 32

Punto de equilibrio año 5



Análisis: El PE se produce cuando la empresa venda $ 67.891,07 dólares y trabaje con una capacidad instalada de un 60,78 %; en este punto la empresa ni pierde ni gana.

Calculo del punto de equilibrio para el décimo año

MATEMÁTICAMENTE:

*** PE en función de la Capacidad Instalada**

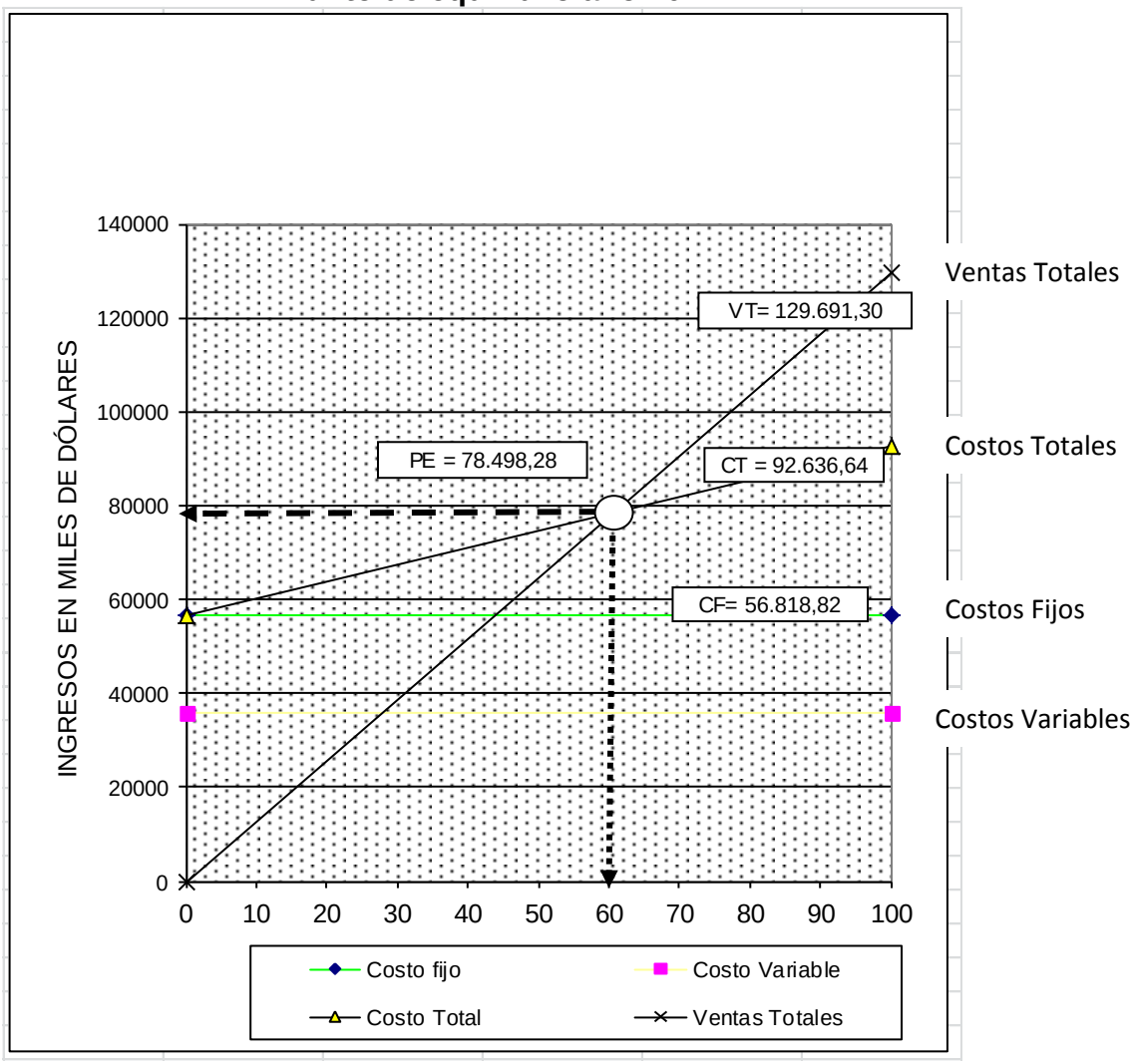
$$PE = \frac{CF}{VT - CV} * 100 = \frac{56.818,82}{129.691,30 \;\; 35.817,82} * 100 = \mathbf{60,53\%}$$

*** PE en función de los Ingresos (Ventas)**

$$PE = \frac{CF}{1 - \frac{CV}{VT}} = \frac{56.818,82}{1 - \frac{35.817,82}{129.691,30}} = \mathbf{78.498,28}$$

Gráfico Nº 33

Punto de equilibrio año 10



Análisis: El PE se produce cuando la empresa venda $78.498,28 dólares y trabaje con una capacidad instalada de un 60,53 %; en este punto la empresa ni pierde ni gana.

Evaluación financiera

El objetivo de la Evaluación Financiera desde el punto de vista privado, es determinar el mérito de un proyecto, estimándose como tal el grado o nivel de utilidad que obtiene el empresario privado como premio al riesgo de utilizar su capital y su capacidad empresarial en la implementación de un proyecto.

Flujo de caja (Cash Flow)

Para realizar la aplicación de algunos criterios de evaluaciones, se hace necesario previamente, estimar los flujos de caja.

El Flujo de Caja permite determinar la cobertura de todas las necesidades de efectivo a lo largo de los años de vida útil del proyecto.

Los Flujos de Caja se evalúan en lugar de utilizar figuras contables en razón de que no son estos los que afectan a la capacidad de la empresa para pagar cuentas o compras de activos.

El Flujo de Caja se encuentra demostrando en el cuadro N^{o} 84 en el que se comparan los ingresos con los egresos.

CUADRO N° 84
FLUJO DE CAJA

AÑOS / DETALLES	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
INGRESOS											
Capital propio	20.777,40										
Préstamo Banco Pichincha	20.000,00										
Ventas		98.640,38	104.441,59	106.738,75	109.194,72	111.703,72	114.533,98	118.169,61	121.863,72	125.680,68	129.691,30
Valor Residual				531,61			587,36			648,96	6.415,12
TOTAL INGRESOS	**40.777,40**	**98.640,38**	**104.441,59**	**107.270,36**	**109.194,72**	**111.703,72**	**115.121,34**	**118.169,61**	**121.863,72**	**126.329,64**	**136.106,42**
EGRESOS											
Activo Fijo	33.774,00										
Activo Diferido	2.080,80										
Activos circulantes	4.922,60										
Costo de Producción		70.457,41	74.601,13	76.241,97	77.996,23	79.788,37	81.809,98	84.406,86	87.045,52	89.771,91	92.636,64
Reinversiones					1.762,26			1.947,06			2.151,24
Amortización de capital		4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00					
TOTAL EGRESOS	**40.777,40**	**74.457,41**	**78.601,13**	**80.241,97**	**83.758,49**	**83.788,37**	**81.809,98**	**86.353,92**	**87.045,52**	**89.771,91**	**94.787,88**
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		24.182,97	25.840,45	27.028,40	25.436,23	27.915,35	33.311,35	31.815,69	34.818,21	36.557,73	41.318,54
(-) 15% Utilidad Trabajadores		4.227,44	4.476,07	4.574,52	4.679,77	4.787,30	4.908,60	5.064,41	5.222,73	5.386,31	5.558,20
UTILIDAD ANT. IMPUESTO		19.955,53	21.364,38	22.453,88	20.756,46	23.128,05	28.402,75	26.751,28	29.595,48	31.171,42	35.760,34
(-) 22% Impuesto a la renta		5.270,21	5.580,16	5.702,90	5.834,12	5.968,17	6.119,39	6.313,63	6.511,00	6.714,94	6.929,22
UTILIDAD LIQUIDA		14.685,32	15.784,22	16.750,98	14.922,34	17.159,88	22.283,36	20.437,65	23.084,48	24.456,48	28.831,12
Amortización Diferidos		208,80	208,80	208,80	208,80	208,80	208,80	208,80	208,80	208,80	208,80
Depreciaciones		3.124,12	3.124,12	3.124,12	3.124,12	3.124,12	3.124,12	3.124,12	3.124,12	3.124,12	3.124,12
UTILIDAD NETA		**11.352,40**	**12.451,30**	**13.418,06**	**11.589,42**	**13.826,96**	**18.950,44**	**17.104,73**	**19.751,56**	**21.123,56**	**25.498,20**
FUJO NETO DE CAJA	**0,00**	**11.352,40**	**12.451,30**	**13.418,06**	**11.589,42**	**13.826,96**	**18.950,44**	**17.104,73**	**19.751,56**	**21.123,56**	**25.498,20**

Fuente: Cuadro 80 y 81
Elaboración: La Autora

Valor Actual Neto

El Valor Actual Neto representa en valores actuales, el total de los recursos que quedarán en poder de la entidad después de su vida útil. En otras palabras es el retorno líquido actualizado de los valores generados por el proyecto.

El VAN se calcula multiplicando los Flujos Netos Descontados, por un coeficiente de actualización que corresponde a la tasa de interés u oportunidad del capital en la zona de influencia del proyecto.

$$\text{Factor de actualización} = \frac{1}{(1 + r)^{n}}$$

El VAN, representa en valores actuales, el total de los recursos que quedan en manos de la empresa al final de toda su vida útil, es decir, es el retorno liquido actualizado generado por el proyecto.

Los criterios adoptar para tomar una decisión son:

- Si el VAN es positivo, el proyecto es factible.
- Si el VAN es igual a cero, la ejecución del mismo es indiferente.
- Si el VAN es negativo, no es factible.

Cuadro Nº 85
VALOR ACTUAL NETO

PERIODO	FLUJO NETO	FACTOR ACTUALIZACIÓN 15%	VALOR ACTUALIZADO
0	40.777,40		
1	11.352,40	0,869565217	9.871,65
2	12.451,30	0,756143667	9.414,97
3	13.418,06	0,657516232	8.822,59
4	11.589,42	0,571753246	6.626,29
5	13.826,96	0,497176735	6.874,44
6	18.950,44	0,432327596	8.192,80
7	17.104,73	0,37593704	6.430,30
8	19.751,56	0,326901774	6.456,82
9	21.123,56	0,284262412	6.004,63
10	25.498,20	0,247184706	6.302,76
			74.997,26
			- 40.777,40
			34.219,86

FA = $1 / (1 + i)^n$

VAN = SFNA - INVERSIÓN INICIAL

VAN = 74.997,26 - 40.777,40

VAN = 34.219,86

Tasa Interna de Retorno

Método de evaluación que al igual que el Valor Actual Neto (VAN), se toma en consideración el valor en el tiempo del dinero y las variaciones de los flujos de caja durante toda la vida útil del proyecto. Este método

actualmente es muy utilizado por bancos, empresas privadas, industrias, organismos de desarrollo económico y empresas estatales.

Se define a la “Tasa Interna de Retorno” TIR, como aquella tasa que iguala el valor presente de los flujos de ingresos con la inversión inicial.

Se podría interpretar a la Tasa Interna de Retorno, como la más alta tasa de interés que se podría pagar por un préstamo que financia la inversión, si el préstamo con los intereses acumulados a esta tasa dada, se fuera abonando con los ingresos provenientes del proyecto, a medida que estos van siendo generados a través de toda la vida útil del proyecto.

La Tasa Interna de Retorno se define como la tasa de descuento que hace que el valor presente neto sea cero; es decir, que el valor presente de los flujos de caja que genera el proyecto sea exactamente igual a la inversión neta realizada.

La TIR, utiliza como criterio para tomar decisiones de aceptación o rechazo de un proyecto se toma como referencia lo siguiente:

- Si la TIR es mayor que el costo de capital se acepta el proyecto

- Si la TIR es igual que el costo de capital es indiferente la ejecución del proyecto.

- Si la TIR es menor que el costo del capital debe rechazarse el proyecto.

Para el presente proyecto la TIR es 25,41% que resulta mayor que el costo del capital, en el ámbito financiero de la ciudad de Joya de los Sachas; por lo tanto, debe aceptarse el proyecto. En el cuadro N° 86 se establece lo señalado, con los cálculos correspondientes.

Cuadro Nº 86
TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)

PERIODO	FLUJO NETO	ACTUALIZACIÓN			
		FACT. ACTUALIZ. 31,00%	VAN MENOR	FACT. ACTUALIZ. 32,00%	VAN MAYOR
0			40.777,40		40.777,40
1	11.352,40	0,7633587786	8.665,95	0,7575757576	8.600,30
2	12.451,30	0,5827166249	7.255,58	0,5739210285	7.146,06
3	13.418,06	0,4448218511	5.968,64	0,4347886579	5.834,02
4	11.589,42	0,3395586649	3.935,29	0,3293853469	3.817,39
5	13.826,96	0,2592050877	3.584,02	0,2495343537	3.450,30
6	18.950,44	0,1978664792	3.749,66	0,1890411771	3.582,41
7	17.104,73	0,1510431139	2.583,55	0,1432130129	2.449,62
8	19.751,56	0,1153000869	2.277,36	0,1084947068	2.142,94
9	21.123,56	0,0880153335	1.859,20	0,0821929597	1.736,21
10	25.498,20	0,0671872775	1.713,15	0,0622673937	1.587,71
			815,00		**-430,44**

$$TIR = Tm + Dt \left(\frac{\text{VAN menor}}{\text{VAN menor - VAN mayor}} \right)$$

$$TIR = 31 + 1{,}00 \left(\frac{815{,}00}{1245{,}44} \right)$$

$$TIR = 31 + 1{,}00 \left(0{,}65 \right)$$

$$TIR = 31 + 0{,}65 \left(\right.$$

TIR = 31,65 %

Relación Beneficio Costo (RB/C)

El indicador Beneficio-Costo, se interpreta como la cantidad obtenida en calidad de beneficio, por cada dólar invertido.

La relación Beneficio-Costo se obtiene de la diferencia entre los ingresos actualizados y los egresos actualizados, esto es de la multiplicación de los ingresos y egresos por un factor que corresponde a la tasa de oportunidad de capital en mercado financiero, que para este caso es del 15% en la ciudad de Cuenca, tenemos:

$$\text{Factor de actualización} = \frac{1}{(1 + r)^{n}}$$

Los criterios de decisión son los siguientes:

B/C > 1 es factible realizar el proyecto

B/C = 1 es indiferente realizar el proyecto

B/C < 1 se debe rechazar el proyecto

En el presente proyecto este indicador es de 1,40; lo que quiere decir que por cada dólar invertido se obtiene 0,40 centavos de dólar de beneficio, cuya demostración matemática se tiene el en cuadro N° 87.

CUADRO N^{o} 87
RELACIÓN BENEFICIO COSTO

ACTUALIZACIÓN COSTO TOTAL				ACTUALIZACIÓN INGRESOS		
PERIODO	**COSTO ORIGINAL**	**FACT. ACTUALIZ. 15,00%**	**COSTO ACTUALIZADO**	**INGRESO ORIGINAL**	**FACT. ACTUALIZ. 15,00%**	**INGRESO ACTUALIZADO**
0						
1	70457,41	0,8695652174	61267,32	98640,38	0,8695652174	85774,24
2	74601,13	0,7561436673	56409,17	104441,59	0,7561436673	78972,84
3	76241,97	0,6575162324	50130,33	106738,75	0,6575162324	70182,46
4	77996,23	0,5717532456	44594,60	109194,72	0,5717532456	62432,44
5	79788,37	0,4971767353	39668,92	111703,72	0,4971767353	55536,49
6	81809,98	0,4323275959	35368,71	114533,98	0,4323275959	49516,20
7	84406,86	0,3759370399	31731,67	118169,61	0,3759370399	44424,33
8	87045,52	0,3269017738	28455,33	121863,72	0,3269017738	39837,47
9	89771,91	0,2842624120	25518,78	125680,68	0,2842624120	35726,29
10	92636,64	0,2471847061	22898,36	129691,30	0,2471847061	32057,71
			396.043,20			554.460,48

$$R\ (B/C) = \frac{\text{INGRESO ACTUALIZADO}}{\text{COSTO ACTUALIZADO}}$$

$$R\ (B/C) = \frac{554460,48}{396043,20}$$

R (B/C) = 1,40 Dólares

Período de Recuperación del Capital

Consiste en el tiempo requerido para recuperar la inversión original, en una medida de la rapidez con que el proyecto reembolsara el desembolso original del capital.

Comúnmente los periodos de recuperación de la inversión o capital se utilizan para evaluar las inversiones proyectadas. El periodo de recuperación consiste en el número de años requeridos para recobrar la inversión inicial.

En el siguiente cuadro se demuestra el tiempo requerido para que nuestra empresa recupere la inversión inicial del capital.

CUADRO N^{o} 88

PERIODO DE RECUPERACIÓN DEL CAPITAL (PRC)

PERIODO	INVERSIÓN	FLUJO NETO DE CAJA	FACTOR ACUMULADO
0	(40.777,40)		
1		11.352,40	
2		12.451,30	23.803,70
3		13.418,06	37.221,76
4		11.589,42	48.811,18
5		13.826,96	62.638,14
6		18.950,44	81.588,58
7		17.104,73	98.693,30
8		19.751,56	118.444,86
9		21.123,56	139.568,42
10		25.498,20	165.066,61
		165.066,61	

$$PRC = \text{Año anterior a cubrir la inversión} + \frac{\text{INVERSIÓN - SUMA DE LOS FLUJOS QUE SUPERE LA INVERSIÓN}}{\text{FLUJO AÑO QUE SUPERA LA INVERSIÓN}}$$

$$PRC = 3 + \frac{40777,40 - 37221,76}{11589,42}$$

PRC = 3,31

		3	**Años**
0,31 * 12 =	3,68	**3**	**Meses**
0,68 * 30 =	20,45	**20**	**Días**

Análisis de Sensibilidad

En un proyecto, es conveniente efectuar el análisis de sensibilidad, porque se trata de medir si le afecta o no a un proyecto, dos situaciones que se dan en una economía, esto es, el aumento de los costos y la disminución de los ingresos.

El Análisis de sensibilidad es la interpretación dada a la incertidumbre en lo que respecta a la posibilidad de implantar un proyecto, debido a que no se conocen las condiciones que se espera en el futuro.

Las variables que presentan mayor incertidumbre son los ingresos y los costos, por ello el análisis se lo efectúa tomando como parámetros un aumento del 25,5% en los costos y una disminución del 18,2% en los ingresos.

Los criterios para la toma de decisiones son:

- Si el coeficiente de sensibilidad es mayor que 1el proyecto es sensible.

- Si el coeficiente de sensibilidad es igual a 1 el proyecto no sufre ningún efecto.

- Si el coeficiente de sensibilidad es menor que uno el proyecto no es sensible.

CUADRO N° 89

ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD CON UN INCREMENTO EN LOS COSTOS DEL 25,5 %

PERIODO	COSTO TOTAL ORIGINAL	COSTO TOTAL ORIGINAL 25,50%	INGRESO TOTAL ORIGINAL	ACTUALIZACIÓN FLUJO NETO	FACT. ACTUALIZ. 24,00%	VAN MENOR	FACT. ACTUALIZ. 25,00%	VAN MAYOR
0						40.777,40		40.777,40
1	70.457,41	88.424,05	98.640,38	10.216,33	0,8064516129	8.238,97	0,8000000000	8.173,06
2	74.601,13	93.624,42	104.441,59	10.817,16	0,6503642040	7.035,10	0,6400000000	6.922,99
3	76.241,97	95.683,67	106.738,75	11.055,08	0,5244872613	5.798,25	0,5120000000	5.660,20
4	77.996,23	97.885,27	109.194,72	11.309,45	0,4229735978	4.783,60	0,4096000000	4.632,35
5	79.788,37	100.134,40	111.703,72	11.569,31	0,3411077401	3.946,38	0,3276800000	3.791,03
6	81.809,98	102.671,53	114.533,98	11.862,45	0,2750868872	3.263,20	0,2621440000	3.109,67
7	84.406,86	105.930,61	118.169,61	12.239,00	0,2218442639	2.715,15	0,2097152000	2.566,70
8	87.045,52	109.242,12	121.863,72	12.621,60	0,1789066644	2.258,09	0,1677721600	2.117,55
9	89.771,91	112.663,75	125.680,68	13.016,93	0,1442795681	1.878,08	0,1342177280	1.747,10
10	92.636,64	116.258,99	129.691,30	13.432,31	0,1163544904	1.562,91	0,1073741824	1.442,28
						702,33		**-614,45**

NTIR =	Tm + Dt (	VAN menor / VAN menor - VAN mayor)	=	24,00	+	1,00 (	702,33 / 1316,79)	=	**24,53 %**

Diferencias TIR =	*Tir Proyecto - Nueva Tir*	31,65	-	24,53	=	7,12 %
Porcentaje de variación =	*Diferencia. Tir / Tir del proyecto*	7,12	/	31,65	=	22,50%
Sensibilidad =	*Porcentaje de variación / Nueva Tir*	22,50	/	24,53	=	**0,9**

CUADRO N° 90

ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD CON LA DISMINUCIÓN DE LOS INGRESOS DEL 18,2 %

PERIODO	COSTO TOTAL ORIGINAL	INGRESO TOTAL ORIGINAL 18,20%	INGRESO TOTAL ORIGINAL	ACTUALIZACIÓN FLUJO NETO	FACT. ACTUALIZ. 24,00%	VAN MENOR	FACT. ACTUALIZ. 25,00%	VAN MAYOR
0						40.777,40		40.777,40
1	70.457,41	80.687,83	98.640,38	10.230,42	0,8064516129	8.250,34	0,8000000000	8.184,33
2	74.601,13	85.433,22	104.441,59	10.832,08	0,6503642040	7.044,80	0,6400000000	6.932,53
3	76.241,97	87.312,30	106.738,75	11.070,33	0,5244872613	5.806,25	0,5120000000	5.668,01
4	77.996,23	89.321,28	109.194,72	11.325,05	0,4229735978	4.790,20	0,4096000000	4.638,74
5	79.788,37	91.373,64	111.703,72	11.585,27	0,3411077401	3.951,83	0,3276800000	3.796,26
6	81.809,98	93.688,79	114.533,98	11.878,81	0,2750868872	3.267,70	0,2621440000	3.113,96
7	84.406,86	96.662,74	118.169,61	12.255,88	0,2218442639	2.718,90	0,2097152000	2.570,24
8	87.045,52	99.684,53	121.863,72	12.639,01	0,1789066644	2.261,20	0,1677721600	2.120,47
9	89.771,91	102.806,80	125.680,68	13.034,88	0,1442795681	1.880,67	0,1342177280	1.749,51
10	92.636,64	106.087,48	129.691,30	13.450,84	0,1163544904	1.565,07	0,1073741824	1.444,27
						759,55		**-559,06**

$$NTIR = Tm + Dt \left(\frac{\text{VAN menor}}{\text{VAN menor - VAN mayor}} \right) = 24{,}00 + 1{,}00 \left(\frac{759{,}55}{1318{,}60} \right) = \mathbf{24{,}58\ \%}$$

Diferencias TIR =	*Tir Proyecto - Nueva Tir*	31,65	- 24,58 =	7,08 %
Porcentaje de variación =	*Diferencia. Tir / Tir del proyecto*	7,08	/ 31,65 =	22,36%
Sensibilidad =	*Porcentaje de variación / Nueva Tir*	22,36	/ 24,58 =	**0,9**

h. CONCLUSIONES

Después de haber realizado el estudio de mercado, el estudio técnico y administrativo, el estudio financiero y evaluación financiera de este trabajo investigativo se pudo concluir lo siguiente:

- El Cantón Joya de los sachas existe una gran demanda de servicios de Spa, ya que al haber realizado el estudio de mercado se pudo determinar que la demanda supera a la oferta, demostrándonos que existe una demanda insatisfecha.

- En el estudio técnico se pudo observar que aunque la empresa trabaje al cien por ciento de su capacidad instalada de 6.240 servicios de Spa no podrá cubrir, la demanda insatisfecha de 75.444 existentes en el mercado.

- En cuanto al estudio administrativo la empresa será debidamente constituida; los empleados realizarán sus funciones de acuerdo a su manual el mismo que está establecido en éste estudio.

- Mediante el estudio económico financiero se pudo concluir que si ésta nueva empresa ofrece a los demandantes servicios de Spa de calidad, es rentable; cabe indicar además que el precio del servicio va a ser muy

competitivo ya que no existe otra empresa en la localidad que ofrezca el mismo servicio de hidroterapia.

- Al realizar la evaluación económica financiera, con los resultados obtenidos al aplicar el VAN (Valor Actual Neto) de 34.219,86 dólares, el TIR (Tasa Interna de Retorno) de 31,65%, la Relación Beneficio Costo de 1,40 que determina que por cada dólar invertido se obtendrá 40 centavos de ganancia, el Período de Recuperación de Capital se lo realizará en 3 años 3 meses y 20 días y el Análisis de Sensibilidad se determina que la empresa le afectará un incremento en los costos del 25,5% y una disminución de los ingresos en un 18,2%, se pudo determinar que todos los resultados son positivos y favorables para realizar este proyecto, concluyendo que el proyecto es factible.

- En lo relacionado a la evaluación ambiental y social, se determinó que la empresa propuesta no tiene ningún tipo de impacto ambiental el único caso es el de desperdicios de botellas, de las personas que consumen bebidas que llegan al SPA.

i. RECOMENDACIONES

Luego de elaborar el presente proyecto se puede recomendar lo siguiente:

- El presente proyecto, está encaminado a la inversión privada dado que existe beneficios económicos y sociales para el adelanto del sector en el ámbito empresarial.

- Mediante la factibilidad: financiera, económica y técnica del presente proyecto, permite la ejecución del mismo brindando de esta manera la creación de fuentes de trabajo.

- Se debe realizar una buena campaña publicitaria con el fin de dar a conocer el servicio que ofrece la empresa y obtener aceptación en el mercado local.

- Al poner en marcha este proyecto, es importante contratar mano de obra del lugar, con el fin de ayudar al progreso del cantón y reducir en parte el problema del desempleo.

- Para este tipo de proyecto es necesario ofrecer al cliente servicios de calidad con la finalidad de poseer liderazgo en el mercado.

- Se hace necesario que para los proyectos de factibilidad que se realizan, sean tomados en cuenta para su ejecución, logrando así beneficios para los inversionistas y la sociedad.

- Se recomienda que la nueva empresa recicle los envases de plástico que son dejados por los clientes del SPA.

j. Bibliografía

Acosta, A. (2010). *Curso Básico de Administración de Empresas, Mercadeo.* México: Norma S.A.

Adolfo, B. (2010). *Formulación y Evaluación de Proyectos.* Medellin: Torán.

Baca Urbina, G. (2011). *Evaluación de Proyectos.* México: III Edición.

Ballesteros, E. (2011). *Técnico en Gestión.* Madrid-España: Cultural S. A.

Bravo, M. (2010). *Contabilidad General.* Quito: Nuevo Día.

Cohen, E. (2010). *Evaluación de proyectos .* México: Siglo Veintiuno.

Ettiger, K. (2011). *Administración y Productividad.* Nuevo México: Karl.

Franklin, E. (2012). *Organización de Empresas.* México: INFUSA.

Fuentes, M. (2014). *El descanso medio de relajaci+on.* Caracas: UNIDISA, Cia. Litda.

Malhotra, N. (2011). *Administración de Empresas.* México: II Edición.

Manlos, M. (2010). *La introducción a una vida saludable.* México: Libros de colección.

Pelton, S. (2010). *Canales de Marketing y Distribución Cemercial.* México: Segunda edición.

Reyes, P. A. (2011). *Administración de Empresas.* México: Editorial Limusa.

Sapag, N. (2010). *Preparación y Evaluación de proyectos.* México: UNISA.

Seldon, A. (2012). *Diccionario de Economía.* Barcelona-España: Oikos S.A.

Urbina, B. (2011). *Evaluación de proyectos.* México: III Edición.

Walker, S. &. (2012). *Fundamentos de Marketing.* México: McGrawhill.

k. ANEXOS

Anexo Nº 1

a. Tema:

“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE SPA (CENTRO DE HIDROTERAPIA) EN EL CANTÓN JOYA DE LOS SACHAS, DE LA PROVINCIA DE ORELLANA, PARA EL AÑO 2016”

b. Problemática

El estrés es una enfermedad moderna ocasionado por la presión, el exceso de trabajo, la falta de cuidado. La vida actual nos somete constantemente a presiones, que sin darnos cuenta nos provocan diversos grados de estrés, el cual se manifiesta generalmente como resultado de las frustraciones originadas por necesidades insatisfechas ó también como respuesta a situaciones alegres, tristes, etc. Para el organismo, el estrés tiene un significado bastante amplio, es sinónimo de cambio, no importando si es bueno o malo, real o imaginario.

Ramírez (2014), considera que "esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo reciente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores".

Múltiples estudios epidemiológicos han demostrado que la salud está relacionada con factores psicosociales presentes en el trabajo y que la función de esos factores, tanto con respecto al estado de salud como a las causas de la enfermedad, es de alcance relativamente general, los factores psicosociales pueden contribuir a causar y agravar una enfermedad e influir en los resultados de las medidas de curación y rehabilitación.

Las personas que se encuentran sometidas a estrés tienden a abandonar el empleo como respuesta de huida, lo que determina un alto índice de rotación de los miembros de una empresa. Las personas sufren cuando se sienten superadas por las demandas laborales exigentes, pero también cuando no tienen empleo, se angustian pensando que pueden llegar a ser un desocupado más.

Son cuantiosos los gastos y pérdidas derivadas por el costo del estrés, aumentan año a año, generalmente determinados por crecientes índices de ausentismo, baja productividad, accidentes profesionales, apatía, lo que es más importante, la incidencia sobre la salud mental y física de los individuos, que si bien podrán ser cuantificados por los gastos en salud, son en realidad invalorables, por cuanto la calidad de vida y la vida en sí misma no deben tener índices o tablas de indemnización. El estrés se acumula hasta llegar a un límite máximo de explosión que afecta a la salud fisiológica y emocional. Para enfrentar el estrés existen diferentes técnicas y terapias muy importantes, una de ellas es el relajamiento, el mismo que incluye

tratamientos como: aromaterapia, masajes anti-estrés psico-físico, música relax, ambiente de paz y tranquilidad, sauna – vapor, entre otros.

El masaje está diseñado para aliviar el cansancio, la pesadez, la rigidez de hombros y las cefaleas. Intenta unificar, coordinar e integran cuerpo y mente estimulando los nervios y músculos. La aromaterapia consiste en administrar aceites de esencias mediante fricciones en la piel, absorbiendo el cuerpo haciéndolo circular a través de él. La aromaterapia ha tratado inflamaciones, gripe, piel grasa y el descenso de la inmunidad física así como los trastornos emocionales.

Actualmente la ciudad de Joya de los Sachas no cuenta con un spa especializado en reducir el estrés en hombres y mujeres provocado por diferentes factores externos e internos. La creación de un spa anti-estrés unisex es la respuesta a esta necesidad imperante, donde no solo se ofrecería las terapias mencionadas sino también aquellas relacionadas con la belleza por ejemplo:

Tratamiento ansiedad, tratamiento de várices sin cirugía, celulitis, estrías, flaccidez, rejuvenecimiento facial, meso terapia con ozono, terapia del dolor, electro estimulación, peelings. la visión del proyecto es presentar una alternativa para los habitantes de la ciudad de Joya de los Sachas que están en condiciones de padecer esta enfermedad moderna, y ayudarlos a combatir el estrés desde su primera etapa es decir en la tensión muscular. El proyecto pretende ofrecer a la población oriental, un SPA que satisfaga las

necesidades de relajación, mejora de imagen y de alivio a las dolencias corporales ocasionadas por el estrés.

PROBLEMA "La ausencia de un SPA en la ciudad de Joya de los Sachas, no ha permitido que la ciudadanía satisfaga la necesidad de relajación y se pueda obtener un crédito económico para los inversionistas".

c. Justificación

Justificación Académica

La presente investigación se justifica por la necesidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos. Por ello la Universidad Nacional de Loja, ha tomado como uno de los postulados y objetivos básicos del Sistema de Educación Superior la investigación, la misma que permitirá aplicar nuestros conocimientos adquiridos y ponerlos a disposición de quienes lo requieran dentro de la comunidad, a la vez servirá para obtener el título como Ingeniera Comercial.

Además este proyecto se constituirá en una fuente de información para posteriores investigadores o emprendedores, interesados en establecer empresas en la provincia de Orellana.

Justificación Social

Como miembro activo de nuestra sociedad me veo en la obligación de estudiar y analizar la situación actual del mercado y los problemas que se han venido dando y a la vez brindar alternativas que mejoren su desarrollo con la finalidad de mejorar la calidad de vida y que exista un desarrollo económico, social, político, y educativo en nuestra ciudad y provincia.

Como un aporte a la sociedad, deseo compartir los conocimientos adquiridos, con el fin de brindar un desarrollo social, lo que se logra a través de la investigación. Por ello estoy seguro de que con las ideas aportadas, estoy coadyuvando al desarrollo empresarial del país, aplicando correctamente el sistema de Elaboración y Evaluación de Proyectos, para tratar de cubrir con todas las expectativas de crear espacios destinados al desarrollo social de la comunidad en general, la cual se verá beneficiada con la realización del proyecto, puesto que la empresa estará a disposición de las personas según las necesidades que se les presenten.

Justificación Económica

El aparecimiento de nuevas empresas, genera plazas de trabajo que contribuyen al bienestar económico de quienes las ocupan. Así como dinamiza la economía. Adicionalmente con el desenvolvimiento de nuevos actores en el mercado de servicios, se elevan los estándares de calidad y se puede lograr captar nuevos clientes.

Se justifica el presente trabajo porque al final del mismo se podrá determinar si es factible la implementación de una empresa de SPA (centro de hidroterapia) para el adelanto del cantón Joya de los Sachas, lograr fuentes de trabajo y un sistema empresarial constante en toda la provincia de Orellana.

d. Objetivos

Objetivo General

Determinar la factibilidad de crear una empresa de SPA (centro de hidroterapia) en el cantón Joya de los Sachas, provincia de Orellana.

Objetivos Específicos

- Determinar mediante el estudio de mercado la demanda y oferta; y establecer la existencia o no de la demanda insatisfecha del servicio de SPA en la ciudad de Joya de los Sachas.
- Establecer en el estudio técnico el tamaño y localización del proyecto y la ingeniería del mismo. Presentar la organización jurídica y administrativa en la empresa.
- Diseñar la estructura organizacional y proponer un manual orgánico funcional a través del estudio administrativo y legal.

- Definir la factibilidad económica del proyecto utilizando índices financieros de evaluación tales como, VAN, TIR, RB/C, PRC, AN/Sc para conocer la rentabilidad del centro de SPA.

Para la ejecución del presente proyecto de tesis se manejará métodos, técnicas, que facilitaran su realización.

Metodología

Métodos.

A continuación se indica los métodos que se utilizarán para el desarrollo del presente trabajo investigativo.

Método General - Teoría general de los sistemas

Siendo el objeto de estudio de este método un conjunto de elementos interrelacionados en un todo; el cual utiliza técnicas cuantitativas y procedimientos estadísticos, en especial el cálculo de probabilidades, que serán determinantes en la formación de la teoría general de los sistemas.

En la investigación se tendrá presente los conceptos fundamentales de ésta que serán adoptados de otras ciencias, siguiendo el objetivo de propuesta sistémica de unificación de la ciencia y el análisis científico.

Método científico: es un procedimiento sistemático y ordenado que me sirve de guía para descubrir, demostrar y verificar los conocimientos que conducen al esclarecimiento de la verdad.

Método inductivo: el mismo que parte de hechos particulares, en este caso de los habitantes de Joya de los Sachas para conocer sus necesidades, gustos y preferencias y en base e ello llegar a principios generales, este método lo utilizare en el estudio de mercado para conocer la oferta y la demanda existente. Esto con la ayuda de la observación, comprensión y demostración, lograré verificar que porcentaje de la población cantonal le gustaría que exista una empresa de SPA para la ciudad de Joya de los Sachas.

Método deductivo: el cual parte de un principio general ya conocido para deducir en él consecuencias particulares. En el presenta caso este método ayudará a realizar los cálculos matemáticos pertinentes para así determinar con exactitud la oferta, demanda insatisfecha, capacidad instalada y utilizada.

Método estadístico: mediante este método representaré la información obtenida ya sea en cuadros o en gráficos para que de esta manera sea mejor interpretada la información conseguida.

Método Analítico.- Este método permitirá contar con una visión más clara de la realidad empresarial del Cantón Joya de los Sachas, conocer los aspectos más relevantes, todo ello mediante la aplicación de los conceptos, juicios y proposiciones resultantes del proceso de investigación, los mismos que sometidos a un examen crítico y apoyados en la investigación de campo, permitirá obtener los resultados del trabajo para después de ser procesados y tabulados permitirán llegar a la verificación de las causas del problema existente y dar cumplimiento a los objetivos planteados.

Técnicas

En el presente trabajo utilizaré las siguientes:

Técnica bibliográfica: maneja información de Internet, folletos, revistas y otras publicaciones que sirven para armar el enfoque técnico en lo que concierne al marco referencial.

Técnica de la encuesta: para obtener datos confidenciales, información útil y necesaria en éste proceso de investigación para el estudio de mercado se aplicará la técnica de la encuesta la misma que se dirigirá a personas aleatoriamente seleccionadas para así obtener información valida que permitirá analizar, interpretar y detallar los datos más representativos en este proceso de estudio.

El área de influencia comprende la población económicamente activa (PEA) de la ciudad Joya de los Sachas que se la proyecta para el año 2016 de acuerdo a los datos obtenidos en el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, censo 2010.) Anexo N° 3 “tasa de crecimiento población que según el INEC es de 3,77%”, esto servirá para conocer el tamaño de la muestra de los posibles usuarios en el mercado local, se utilizó 37.591 de los cuáles el 24,7% es la población económicamente activa 9.285 PEA información suministrada por el INEC, Censo de 2010, proyectado para 2016 con una tasa de crecimiento del 3,77% se obtiene:

Fórmula: $Pf = Pa\ (1+ i)^n$

EN DONDE: Pf = población futura

Pa = población actual

i = Taza de crecimiento

$Pf = 9.285\ (1+0.0377)^6$

Pf = 11.593 PEA del cantón Joya de los Sachas año 2016.

Tamaño de la Muestra.- Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

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

Esta fórmula al ser aplicada proporcionó como resultado:

$$n = \frac{(1{,}96)2\,(0{,}5)(0{,}5)\,11.593}{(0{,}05)2(11.593-1)+(1{,}96)2(0{,}5(0{,}5)}$$

$$n = \frac{(3{,}8416)\,(0{,}25)(\,11.593)}{(28{,}98)+(0{,}9604)}$$

n= 372 total de encuestas aplicar.

Anexo Nº 2

Modelo de encuestas

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Encuesta a potenciales consumidores

Estimado amigo/a con el compromiso de cumplir con los requerimientos académicos para la elaboración de la tesis de grado de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Nacional de Loja que tiene como tema: **"PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE SPA (CENTRO DE HIDROTERAPIA) EN EL CANTÓN JOYA DE LOS SACHAS, DE LA PROVINCIA DE ORELLANA, PARA EL AÑO 2016"**, estamos interesados en el desarrollo de una investigación para lo cual, precisamos de su información veraz y confiable.

DATOS GENERALES:

SEXO: MASCULINO ( ) FEMENINO ( )

DATOS ESPECÍFICOS:

1.- CONOCE LOS BENEFICIOS QUE PRESTÁ UN SPA

SI ( ) NO ( )

2.- UTILIZA UD. LOS SERVICIOS DEL SPA.

SI ( ) NO ( )

3.- SEÑALE LOS SERVICIOS QUE USTED HA RECIBIDO EN UN SPA:

TRATAMIENTOS ANTICELULITIS ( )

TRATAMIENTOS CORPORALES ( )

GIMNASIO ( )

TRATAMIENTOS FACIALES ( )

MASAJES ( )

AROMATERAPIA ( )

TRAMIENTOS REDUCTIVOS ( )

4.- CON QUE FRECUENCIA UTILIZA AL SPA

SEMANAL ( )

MENSUAL ( )

TRIMESTRAL ( )

SEMESTRAL ( )

ANUAL ( )

5.- QUE SERVICIOS CREE UD. QUE PODRÍA TENER UN SPA

HIDROMASAJE ( )

BAÑO TURCO ( )

BAÑO SAUNA ( )

PISCINA ( )

BANOS DE CAJÓN ( )

BANOS DE TINA ( )

SERVICIOS DE PELUQUERÍA. ( )

AROMA TERAPIA ( )

NINGUNA DE LAS ANTERIORES ( )

6.- SI SE INSTALARA LA EMPRESA DE SPA (CENTRO DE HIDROTERAPIA) EN EL CANTÓN JOYA DE LOS SACHAS, DE LA PROVINCIA DE ORELLANA, ¿ESTARÍA UD. DISPUESTO A HACER USO DE ELLA?

SI ( ) NO ( )

7.- QUE ASPECTOS CONSIDERA USTED DE MAYOR IMPORTANCIA PARA ASISTIR A UN SPA.

PRECIO ( )

INSTALACIONES Y EQUIPO ( )

ATENCION DEL PERSONAL ( )

HORARIO ( )

CAPACITACION DEL PERSONAL ( )

VARIEDAD DE SERVICIOS ( )

UBICACIÓN ( )

HIGIENE DEL LUGAR ( )

PRODUCTOS DE CALIDAD ( )

8.- CUAL ES EL PRINCIPAL MOTIVO POR EL QUE USTED ASISTE O ASISTIRIA A UN SPA

REDUCCION DE PESO ( )

GIMNASIO ( )

TRATAMIENTOS FACIALES ( )

TRATAMIENTOS CORPORALES ( )

9.- ¿DONDE LE GUSTARIA SE ENCUENTRE UBICADO EL SPA (CENTRO DE HIDROTERAPIA) EN LA CIUDAD DE JOYA DE LOS SACHAS?

NORTE ( )

CENTRO ( )

SUR ( )

10.- PARA USTED ES IMPORTANTE QUE EL SPA ESTE UBICADO

CERCA DE CENTROS RECREACIONALES ( )

APARTADO DEL RUIDO DE LA CIUDAD ( )
NO ES IMPORTANTE EL LUGAR ( )

11.- CUANTO ESTARIA USTED DISPUESTO A PAGAR POR SERVICIO OFRECIDO EN UN SPA

10 A 30 DÓLARES ( )

31 A 60 DÓLARES ( )

61 A 90 DÓLARES ( )

MÁS DE 90 DÓLARES ( )

12.- INDIQUE CUÁL ES EL MEDIO DE COMUNICACIÓN DE SU PREFERENCIA

RADIO ( )

TELEVISIÓN ( )

PRENSA ESCRITA ( )

INTERNET ( )

HOJAS VOLANTES ( )

13.- ¿COMO LE GUSTARIA RECIBIR INFORMACION DE LOS SERVICIOS QUE OFRECERA EL NUEVO SPA?

POR MEDIOS DE COMUNICACIÓN (TV-RADIO, PRENSA) ( )

REDES SOCIALES (INTERNET) ( )

VOLANTES ( )

VISITAS PERSONALES ( )

14.- CUAL DE ESTAS PROMOCIONES LE PARECE MÁS CONVENIENTE.

SORTEOS MENSUALES ( )

DESCUENTOS PERSONALES ( )

RIFAS ( )

OTROS ( ) CUALES: ……

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo N^{O} 3

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Encuesta a oferentes

Estimado amigo/a con el compromiso de cumplir con los requerimientos académicos para la elaboración de la tesis de grado de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Nacional de Loja que tiene como tema: **"PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE SPA (CENTRO DE HIDROTERAPIA) EN EL CANTÓN JOYA DE LOS SACHAS, DE LA PROVINCIA DE ORELLANA, PARA EL AÑO 2016"**, estamos interesados en el desarrollo de una investigación para lo cual, precisamos de su información veraz y confiable.

1. ¿Qué servicios ofrece su Spa a los clientes?

Tratamientos anticelulitis	( )
Tratamientos corporales	( )
Tratamientos faciales	( )
Turco	( )
Tratamientos reductivos	( )
Sauna	( )
Hidromasajes	( )
Otros	( )

2. ¿Qué servicios son más utilizados por sus clientes?

Tratamientos anticelulitis	( )
Tratamientos corporales	( )
Tratamientos faciales	( )

Masajes ( )

Aromaterapia ( )

Tratamientos reductores ( )

Sauna ( )

Hidromasajes ( )

Otros ( )

3. ¿Cuál es el coste qué cobra por los servicios de su Spa?

10 A 30 DÓLARES ( )

31 A 60 DÓLARES ( )

61 A 90 DÓLARES ( )

MÁS DE 90 DÓLARES ( )

4. ¿Cuál es la cantidad en servicios de masajes, hidromasajes y sauna que atiende diariamente su empresa?

1 a 5 ( )

6 a 10 ( )

11 a 15 ( )

16 a 20 ( )

21 a 25 ( )

26 a 30 ( )

31 a 35 ( )

36 a 40 ( )

41 a 45 ( )

5. ¿Qué promociones utiliza para ofertar sus productos a los clientes?

Descuentos ( )

Bonos ( )

Servicio Gratis ( )

Ninguno ( )

6. Qué medios de comunicación utiliza para ofertar los servicios de su Spa?

Televisión ( )

Radio ( )

Internet ( )

Prensa escrita ( )

Hojas Volantes ( )

7. ¿Cuál es el horario de atención que ofrece su empresa a la clientela?

8:00 – 19:00 Lunes a Sábado ( )

10:00 – 20:00 Lunes a Domingo ( )

GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

ÍNDICE

PORTADA i

CERTIFICACIÓN ii

AUTORÍA iii

CARTA DE AUTORIZACIÓN iv

DEDICATORIA v

AGRADECIMIENTO vi

a. TÍTULO 1

b. RESUMEN 2

ABSTRACT 5

c. INTRODUCCIÓN 8

d. REVISIÓN DE LITERATURA 10

e. MATERIALES Y MÉTODOS 50

f. RESULTADOS 55

g DISCUSIÓN 77

h. CONCLUSIONES 174

i. RECOMENDACIONES 176

j. BIBLIOGRAFÍA 178

k. ANEXOS 179

INDICE 198