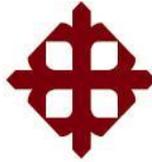


“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERIA DE EMPRENEDORES

PROYECTO DE TITULACIÓN
PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN DESARROLLO DE NEGOCIOS BILINGÜE

EFFECTUADO:

Desde Agosto del 2013 hasta Octubre del 2013

REALIZADO POR:

Kattya Estefanía Pozo Olvera

Tutores:

Ing. Gerson Sopó

INFORMACIÓN PERSONAL:

Dirección: Cdla. “El Cóndor” Mz. B S-28

Teléfono: 2244515

Celulares: 0983777376

Correo: kattyapozo@hotmail.com

Guayaquil – Ecuador

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA DE EMPRENDEDORES

PROYECTO DE TITULACIÓN
PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN DESARROLLO DE NEGOCIOS BILINGÜE

EFFECTUADO:

Desde Agosto del 2013 hasta Octubre del 2013

REALIZADO POR:

Kattya Estefanía Pozo Olvera

Tutores:

Ing. Gerson Sopó

INFORMACIÓN PERSONAL:

Dirección: Cdla. “El Cóndor” Mz. B S-28

Teléfono: 2244515

Celulares: 0983777376

Correo: kattyapozo@hotmail.com

Guayaquil - Ecuador

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

TEMA:

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA
CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Srta. Kattya Estefanía Pozo Olvera como requerimiento parcial para la obtención del título de INGENIERO/A EN DESARROLLO DE NEGOCIOS BILINGÜE.

Guayaquil, Noviembre del 2013

Ing. Gerson Sopó

Tutor

Ing. G.E.I. María del Rocío Vallejo Fiallos

Lectora

Econ. Servio Correa Macías

Lector

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA
CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
INGENIERÍA DE EMPRENDEDORES

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

KATTYA ESTEFANÍA POZO OLVERA

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación denominado “Propuesta para la creación de un centro de ciencias múltiples para controlar el estrés en la ciudad de Guayaquil”, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del trabajo de titulación en mención.

Guayaquil, Noviembre del 2013

LA AUTORA

Kattya Estefanía Pozo Olvera

**“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA
CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”**



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

INGENIERÍA DE EMPRENDEDORES

AUTORIZACIÓN

Yo, KATTYA ESTEFANÍA POZO OLVERA

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación, en la biblioteca de la institución del trabajo titulado: denominado “Propuesta para la creación de un centro de ciencias múltiples para controlar el estrés en la ciudad de Guayaquil” cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Guayaquil, Noviembre de 2013

LA AUTORA

KATTYA ESTEFANÍA POZO OLVERA

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA
CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

DEDICATORIA

A DIOS, por haberme dado la fuerza y sabiduría para sobrepasar las adversidades guiándome por el buen camino.

A MIS PADRES, por haber estado apoyándome todo este tiempo con su voz de aliento y esfuerzo.

A MI ABUELITA, a pesar de que no se encuentra conmigo fue y será como mi segunda madre que siempre está presente en las buenas y malas, llenándome de buenos augurios desde donde esté.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA
CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

AGRADECIMIENTO

A DIOS, por darme la vida que tengo, por hacerla armoniosa y llevadera para el desarrollo personal.

A MIS PADRES, por haber sido mi base de sustento ya que sin sus enseñanzas no sería nada de lo que soy ahora.

A MIS HERMANOS, por hacerme disfrutar de los pequeños momentos y distraerme en los momentos que más lo necesito.

A MIS AMIGOS, por animarme en los momentos que me quiero quebrantar nunca haciéndome renunciar a mis ideales.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

RESUMEN

El trabajo de titulación tiene como objetivo la creación de una empresa en el norte de la ciudad de Guayaquil para el cuidado del bienestar de las personas, al ofrecer diferentes alternativas que contrarresten lo que les aqueja hoy en día, el estrés, brindando terapias de relajación en conjunto con un servicio de calidad.

El trabajo mediante las herramientas de estudio enseñadas durante la educación superior y análisis empresarial establecerá su sustentabilidad, viabilidad en el desarrollo e implementación del mismo y a través del tiempo.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA
CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

ABSTRACT

The degree work aims at creating a company in the north of Guayaquil city to care the people welfare, by offering different alternatives to counter what ails them today, stress, providing relaxation therapies in conjunction with a high quality service.

The proposal through study tools taught in higher education and business analysis techniques will establish its sustainability, viability in the development and implementation of the same and over time.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

INTRODUCCIÓN

Actualmente, la sociedad ha tenido un cambio en su estilo de vida ocupándose más por su trabajo que por su salud y bienestar, es por ello que se ha visto un creciente índice de personas estresadas y un aumento de negocios dedicados a sobrellevar esta carga y a tratar de aliviarla. Lo que se entiende que este sector de servicios está en auge en una etapa de desarrollo.

La idea del negocio surgió a través de identificar la necesidad del consumidor en considerar disminuir y eliminar el estrés debido a la carga laboral o al exceso de responsabilidades, ofreciendo en un solo sitio varias alternativas de relajación con horarios accesibles a su tiempo.

Con este trabajo de titulación se busca analizar y examinar la propuesta de la creación de un centro que conste de diversas terapias para controlar el estrés en el norte de la ciudad de Guayaquil, mediante estudios de fuentes primarias y secundarias detalladas en los capítulos de la descripción de la investigación y auditoría de mercado, con los resultados obtenidos crear estrategias de cobertura y planes que sostengan a lo largo de los periodos al negocio especificados en los capítulos de descripción del negocio, plan de marketing, plan operativo, el plan económico-financiero y el plan de contingencia como providencia para contrarrestar a los posibles riesgos, dando como resultado la comprobación de la factibilidad y rentabilidad de la propuesta planteada.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA
CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

ÍNDICE GENERAL

Contenido

TEMA.....	III
CERTIFICACIÓN.....	IV
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	V
AUTORIZACIÓN.....	VI
DEDICATORIA.....	VII
AGRADECIMIENTO.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
ÍNDICE DE TABLAS.....	XXII
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	XXIV
ABREVIATURAS.....	XXV
RESUMEN EJECUTIVO.....	XXVI
1. DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
1.1. Tema – Título.....	28
1.2. Justificación.....	28
1.3. Planteamiento y Delimitación del Tema u Objeto de Estudio.....	28
1.4. Contextualización del Tema u Objeto de Estudio.....	29
1.5. Objetivos de la Investigación.....	31
1.5.1. Objetivo General.....	31
1.5.2. Objetivos Específicos.....	31
1.6. Determinación del Método de Investigación y Técnica de Recogida y Análisis de la Información.....	31
1.7. Planteamiento del Fenómeno Paradigmático.....	32
1.7.1. Planteamiento del Problema.....	32
1.8. Fundamentación Teórica del Proyecto.....	32
1.8.1. Marco Referencial.....	32
1.8.2. Marco Teórico.....	33
1.8.3. Marco Conceptual.....	35
1.8.4. Marco Legal.....	36
1.8.5. Marco Lógico.....	36
1.9. Formulación de la hipótesis y-o de las preguntas de la investigación de las cuáles se establecerán los objetivos.....	38

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

1.10.	Cronograma	39
2.	DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO	41
2.1.	Análisis de la Oportunidad	41
2.1.1.	Descripción de la Idea de Negocio.....	41
2.1.2.	Descripción de la Idea de Producto o Servicio	41
2.2.	Misión, Visión y Valores de la Empresa	42
2.3.	Objetivos de la Empresa	42
2.3.1.	Objetivo General	42
2.3.2.	Objetivos Específicos	43
2.4.	Estructura Organizacional.....	43
2.4.1.	Organigrama	43
2.4.2.	Desarrollo de Cargos y Perfiles por Competencias.....	43
2.4.3.	Manual de Funciones: Niveles, Interacciones, Responsabilidades, y Derechos.....	44
3.	ENTORNO JURÍDICO DE LA EMPRESA	47
3.1.	Aspecto Societario de la Empresa.....	47
3.1.1.	Generalidades.....	47
3.1.2.	Constitución de la Empresa	47
3.1.3.	Capital Social, Acciones y Participaciones	48
3.1.4.	Juntas Generales de Accionistas	48
3.1.5.	Compañías Extranjeras	49
3.1.6.	Compañías que Cotizan en Bolsa de Valores	49
3.2.	Aspecto Laboral de la Empresa.....	49
3.2.1.	Generalidades.....	49
3.2.2.	Mandato Constituyente No. 8	50
3.2.3.	Tipos de Contrato de Trabajo	50
3.2.4.	Obligaciones del empleador.....	51
3.2.5.	Décimo Tercera y Décimo Cuarta Remuneración	51
3.2.6.	Fondo de Reserva y Vacaciones	52
3.2.7.	Asociaciones de Trabajadores.....	53
3.2.8.	Inserción de Discapacitados a Puestos de Trabajo.....	53
3.3.	Contratación Civil	54
3.3.1.	Principios Básicos de la Contratación	54
3.3.2.	Contratos de Prestación de Servicios	54
3.3.3.	Principales Cláusulas de los Contratos de Prestación de Servicios	54

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

3.3.4.	Soluciones Alternativas para Solución de Conflictos: Arbitraje y Mediación	55
3.3.5.	Generalidades de la Contratación Pública	55
3.3.6.	Contrato de Confidencialidad	55
3.4.	Políticas de Buen Gobierno Corporativo	55
3.4.1.	Código de Ética	55
3.4.2.	Indicadores de Gestión	56
3.4.3.	Programa de Compensaciones: Política Salarial, Beneficios Sociales, Otros Beneficios.....	56
3.4.4.	Políticas de Comunicación: Canales y Frecuencia de Comunicación.....	56
3.5.	Propiedad Intelectual	57
3.5.1.	Registro de Marca	57
3.5.2.	Manual de Procesos Productivos	57
3.5.3.	Derecho de Autor del Trabajo.....	57
3.5.4.	Patente y-o Modelo de Utilidad	57
3.6.	Seguros	57
3.6.1.	Incendio	57
3.6.2.	Robo	57
3.6.3.	Fidelidad	58
3.6.4.	Buen Uso de Anticipo y Cumplimiento de Contrato	58
3.6.5.	Maquinarias y Equipos	58
3.6.6.	Materia Prima y Mercadería	58
3.7.	Presupuesto	59
4.	AUDITORÍA DE MERCADO.....	61
4.1	PEST.....	61
4.2	Macro, Meso y Micro	65
4.3	Atractividad de la Industria: Estadísticas de Ventas, Importaciones y Crecimientos en la Industria	65
4.4	Análisis del Ciclo de Vida del Mercado.....	66
4.5	Matriz BCG.....	67
4.6	Análisis del Ciclo de Vida del Producto en el Mercado.....	68
4.7	Análisis de las Cinco Fuerzas Competitivas de Porter: Conclusiones de la Empresa y su Poder de Negociación	68
4.8	Análisis de la Oferta.....	70
4.8.1	Tipo de Competencia.....	70

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

4.8.2	Marketshare: Mercado Real y Mercado Potencial	70
4.8.3	Características de los Competidores: Liderazgo, Antigüedad, Ubicación, Productos Principales y Línea de Precio.	70
4.8.4	Benchmarking: Estrategia de los Competidores y Contraestrategia de la Empresa.	71
4.9	Análisis de la Demanda	72
4.9.1	Segmentación de Mercado.....	72
4.9.1.1	Criterio de Segmentación.....	72
4.9.1.2	Selección de Segmentos.....	72
4.9.1.3	Perfiles de los Segmentos.....	73
4.10	Matriz FODA.....	73
4.11	Investigación de Mercado	74
4.11.1	Método.....	74
4.11.2	Diseño de la Investigación.....	74
4.11.2.1	Objetivos de la Investigación: General y Específicos.....	74
4.11.2.2	Tamaño de la Muestra	75
4.11.2.3	Técnica de recogida y análisis de datos.....	76
4.11.2.3.1	Exploratoria	76
4.11.2.3.2	Concluyente	76
4.11.2.4	Análisis de Datos	76
4.11.2.5	Resumen e interpretación de resultados	87
4.11.3	Conclusiones de la Investigación de Mercado	88
4.11.4	Recomendaciones de la Investigación de Mercado	89
4.12	Cuantificación de la Demanda.....	89
4.12.1	Identificación del Mercado Potencial y la Demanda Potencial Insatisfecha.....	89
4.12.2	Proyección de Ventas a Cinco Años o Tiempo que Establezca el Payback	89
5.	PLAN DE MARKETING	92
5.1	Objetivos: General y Específicos	92
5.1.1	Mercado Meta: Ventas y Utilidad Esperada	92
5.1.1.1	Tipo y Estrategias de Penetración	92
5.1.1.2	Cobertura.....	92
5.2	Posicionamiento	93
5.2.1	Estrategia de Posicionamiento: Posición, Objetivo, Segmento, Atributos, Calidad Percibida, Ventaja Competitiva, Símbolos Identitarios.	93

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

5.2.2	Valoración del Activo de la Marca (BAV).....	95
5.3	Marketing Mix	96
5.3.1	Estrategia de Producto o Servicios.....	96
5.3.1.1	Descripción del Producto: Definición, Composición, Color, Tamaño, Imagen, Slogan, Producto Esencial, Producto Real, Producto Aumentado.	96
5.3.1.2	Adaptación o Modificación del Producto: Componente Central, Empaque y Servicio de Apoyo, Requerimientos del Cliente, Condiciones de Entrega, Transporte, Embalaje, etc	97
5.3.1.3	Empaque: Reglamento del Mercado y Etiquetado	97
5.3.1.4	Amplitud y Profundidad de Línea	97
5.3.1.5	Marcas y Submarcas	97
5.3.2	Estrategia de Precios	98
5.3.2.1	Precios de la Competencia	98
5.3.2.2	Poder Adquisitivo del Mercado Meta.....	98
5.3.2.3	Expectativa de los Accionistas	98
5.3.2.4	Políticas de Precio.....	98
5.3.3	Estrategia de Plaza	99
5.3.3.1	Localización	99
5.3.3.1.1	Macro Localización.....	99
5.3.3.1.2	Micro Localización	99
5.3.3.1.3	Ubicación.....	99
5.3.3.1.4	Distribución del Espacio.....	100
5.3.3.2	Sistema de Distribución Comercial	101
5.3.3.2.1	Canales de Distribución.....	101
5.3.3.2.2	Penetración en los Mercados Urbanos y Rurales.....	101
5.3.3.2.3	Logística	101
5.3.3.2.4	Red de Ventas	102
5.3.3.2.5	Políticas de Servicio al Cliente	102
5.3.4	Estrategias de Promoción	102
5.3.4.1	Estrategias ATL y BTL.....	103

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

5.3.4.2	Elaboración de Diseño y Propuesta Publicitaria	103
5.3.4.3	Promoción de Ventas	103
5.3.4.3.1	Venta Personal	103
5.3.4.3.2	Trading.....	103
5.3.4.3.3	Clienting	104
5.3.4.4	Publicidad.....	104
5.3.4.4.1	Estrategia de Lanzamiento.....	104
5.3.4.4.2	Plan de Medios.....	105
5.3.4.4.3	Mindshare	105
5.3.4.4.4	Publicidad Blanca.....	105
5.3.4.4.5	Merchandising.....	105
5.3.4.4.6	Relaciones Públicas.....	105
5.3.4.4.7	Marketing Relacional	106
5.3.4.4.8	Insight Marketing	106
5.3.4.4.9	Gestión de Promoción Electrónica del Proyecto.....	106
5.3.4.4.9.1	Estrategias de E-Commerce , E-Business e E-Marketing	106
5.3.4.4.9.2	Análisis de la Promoción Electrónica de los Competidores	107
5.3.4.4.9.3	Diseño e Implementación de la Página Web	107
5.3.4.4.10	Estrategias de Marketing a través de Redes Sociales.....	108
5.3.4.4.10.1	Análisis de la Promoción Electrónica de los Competidores	108
5.3.4.4.10.2	Diseño e Implementación de Fans Pages, en Redes Sociales	108
5.3.4.4.10.3	Marketing Social	109
5.3.4.5	Ámbito Internacional	109
5.3.4.5.1	Estrategia de Distribución Internacional	109
5.3.4.5.2	Estrategias de Precio Internacional	109
5.3.5	Cronograma	109
5.3.6	Presupuesto de Marketing.....	109
5.3.7	Análisis de Rentabilidad del Offering	110

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

6	PLAN OPERATIVO	112
6.1	Producción	112
6.1.1	Proceso Productivo.....	112
6.1.2	Infraestructura: Obra Civil, Maquinarias y Equipos	113
6.1.3	Mano de Obra	114
6.1.4	Capacidad Instalada.....	114
6.1.5	Flujogramas de Procesos	114
6.1.6	Presupuesto	115
6.2	Gestión de Calidad	117
6.2.1	Procesos de planeación de calidad	117
6.2.2	Beneficios de las acciones proactivas	117
6.2.3	Políticas de calidad.....	117
6.2.4	Benchmarking	118
6.2.5	Proceso de aseguramiento de la calidad	118
6.2.6	Estándares de la calidad.....	118
6.2.7	Procesos de control de calidad	119
6.2.8	Certificaciones y Licencias	119
6.2.9	Presupuesto	119
6.3	Gestión Ambiental.....	119
6.3.1	Procesos de planeación ambiental.....	119
6.3.2	Beneficios de las acciones proactivas	120
6.3.3	Políticas de protección ambiental.....	120
6.3.4	Proceso de aseguramiento de la calidad ambiental	120
6.3.5	Estándares de la calidad ambiental.....	121
6.3.6	Procesos de control de calidad	121
6.3.7	Trazabilidad	121
6.3.8	Logística Verde	121
6.3.9	Certificaciones y Licencias	121
6.3.10	Presupuesto	122
6.4	Gestión de Responsabilidad Social	122
6.4.1	Procesos de planeación del Modelo Empresarial de Responsabilidad Social	122
6.4.2	Beneficios de las acciones proactivas	122
6.4.3	Políticas de protección social.....	122
6.4.4	Proceso de aseguramiento de la Responsabilidad Social y Corporativa	123

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

6.4.5	Estándares de Responsabilidad Social Aplicables a Corto, Mediano y Largo Plazo	123
6.4.6	Procesos de controles sociales	123
6.4.7	Certificaciones y Licencias	124
6.4.8	Presupuesto	124
6.5	Balanced Scorecard & Mapa Estratégico	124
6.6	Otros temas relacionados al plan operativo	125
7	ESTUDIO ECONÓMICO-FINANCIERO-TRIBUTARIO	127
7.1	Inversión Inicial	127
7.1.1	Tipo de Inversión	127
7.1.1.1	Fija	127
7.1.1.2	Diferida	128
7.1.1.3	Corriente.....	129
7.1.2	Financiamiento de la Inversión	130
7.1.2.1	Fuentes de Financiamiento.....	130
7.1.2.2	Tabla de Amortización.....	130
7.1.3	Cronograma de Inversiones	131
7.2	Análisis de Costos	131
7.2.1	Costos Fijos.....	131
7.2.2	Costos Variables.....	132
7.2.2.1	Costos de Producción.....	133
7.3	Capital de Trabajo	133
7.3.1	Costos de Operación.....	133
7.3.2	Costos Administrativos	133
7.3.3	Costos de Ventas	133
7.3.4	Costos Financieros	133
7.4	Análisis de variables críticas.....	134
7.4.1	Determinación del Precio: Mark Up y Márgenes	134
7.4.2	Proyección de Costos e Ingresos en función de la proyección de Ventas.....	134
7.4.3	Determinación del Punto Óptimo de Producción por medio de análisis marginales.	135
7.4.4	Análisis de Punto de Equilibrio	135
7.4.5	Análisis de Punto de Cierre	136
7.5	Entorno Fiscal de la Empresa	136

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

7.5.1	Planificación Tributaria	136
7.5.1.1	Generalidades	136
7.5.1.2	Minimización de la carga fiscal.....	137
7.5.1.3	Impuesto a la Renta.....	137
7.5.1.4	Impuesto al Valor Agregado	137
7.5.1.5	Impuestos a los Consumos Especiales.....	137
7.5.1.6	Impuestos, Tasas y Contribuciones Municipales	137
7.5.1.7	Impuestos al Comercio Exterior	138
7.5.1.8	Impuestos a las Herencias Legados y Donaciones	138
7.5.1.9	Impuestos a la Salida de Divisas	138
7.5.1.10	Impuestos a los Vehículos Motorizados.....	138
7.5.1.11	Impuestos a las Tierras Rurales	138
7.6	Estados Financieros proyectados	139
7.6.1	Balance General Inicial	139
7.6.2	Estado de Pérdidas y Ganancias.....	139
7.6.2.1	Flujo de Caja Proyectado	140
7.6.2.1.1	Indicadores de Rentabilidad y Costo del Capital	141
7.6.2.1.1.1	TMAR	141
7.6.2.1.1.2	VAN	141
7.6.2.1.1.3	TIR	142
7.6.2.1.1.4	PAYBACK	142
7.7	Análisis de Sensibilidad Multivariable o de Escenarios Múltiples	142
7.7.1	Productividad	142
7.7.2	Precio Mercado Local.....	142
7.7.3	Precio Mercado Externo	143
7.7.4	Costo de Materia Prima	143
7.7.5	Costo de Materiales Indirectos.....	143
7.7.6	Costo de Suministros y Servicios.....	143
7.7.7	Costo de Mano de Obra Directa.....	143
7.7.8	Costo de Mano de Obra Indirecta	143
7.7.9	Gastos Administrativos	144
7.7.10	Gastos de Ventas	144

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

7.7.11	Inversión en Activos Fijos	144
7.7.12	Tasa de interés promedio	145
7.8	Balance General	145
7.8.1	Razones Financieras	146
7.8.1.1	Liquidez	146
7.8.1.2	Gestión	147
7.8.1.3	Endeudamiento	147
7.8.1.4	Rentabilidad.....	148
7.9	Conclusión Financiera	149
8	PLAN DE CONTINGENCIA.....	151
8.1	Plan de administración del riesgo.....	151
8.1.1	Principales riesgos.....	151
8.1.2	Reuniones para mitigar los riesgos.....	152
8.1.3	Tormenta de ideas (brainstorming), listas de verificación (check lists).....	152
8.2	Planeación de la respuesta al riesgo	153
8.2.1	Monitoreo y control del riesgo.....	153
8.2.2	Revisiones periódicas y evaluación del riesgo.....	153
8.2.3	Reporte del riesgo.....	153
8.2.4	Estrategias de Salida.....	154
8.3	Plan de Contingencia y Acciones Correctivas	154
9	CONCLUSIONES	157
10	RECOMENDACIONES	159
11	FUENTES	161
11.1	Bibliografía.....	161
12	ANEXOS.....	165
12.1	Anexo 1	165
12.2	Anexo 2	168
12.3	Anexo 3	168
12.4	Anexo 4	171
12.5	Anexo 5	172
12.6	Anexo 6.....	173
12.7	Anexo 7	175
12.8	Anexo 8.....	175
13	MATERIAL COMPLEMENTARIO	177

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Marco lógico.....	36
Tabla 2: Formulación de la hipótesis.....	38
Tabla 3: Cronograma.....	39
Tabla 4: Manual de funciones.....	44
Tabla 5: Capital Social, Acciones y Participaciones.....	48
Tabla 6: Décimo Tercera y Décimo Cuarta Remuneración.....	52
Tabla 7: Fondo de Reserva y Vacaciones.....	53
Tabla 8: Beneficios Sociales.....	56
Tabla 9: Características de los competidores.....	71
Tabla 10: Matriz FODA.....	73
Tabla 11: Tamaño de la muestra.....	75
Tabla 12: Proyección de ventas.....	90
Tabla 13: Descripción del servicio.....	96
Tabla 14: Amplitud y profundidad de línea.....	97
Tabla 15: Canal de distribución.....	101
Tabla 16: Políticas de servicio al cliente.....	102
Tabla 17: Estrategias de promoción electrónica.....	106
Tabla 18: Promoción electrónica de los competidores.....	108
Tabla 19: Cronograma.....	109
Tabla 20: Presupuesto de marketing.....	110
Tabla 21: Offering.....	110
Tabla 22: Presupuesto.....	116
Tabla 23: Balance Score card.....	124
Tabla 24: Mapa estratégico.....	125
Tabla 25: Inversión inicial.....	127
Tabla 26: Inversión fija.....	128
Tabla 27: Inversión diferida.....	129
Tabla 28: Inversión corriente.....	129
Tabla 29: Fuentes de financiamiento.....	130

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Tabla 30: Amortización	130
Tabla 31: Cronograma de inversiones	131
Tabla 32: Costos fijos	132
Tabla 33: Costo de venta	132
Tabla 34: Costos financieros.....	134
Tabla 35: Precio, mark up y márgenes	134
Tabla 36: Proyección de ingresos y costos	135
Tabla 37: Punto de equilibrio	136
Tabla 38: Punto de cierre	136
Tabla 39: Impuesto a la renta.....	137
Tabla 40: Balance general inicial	139
Tabla 41: P&G	140
Tabla 42: Flujo de caja	140
Tabla 43: TMAR	141
Tabla 44: VAN.....	141
Tabla 45: TIR.....	142
Tabla 46: PAYBACK.....	142
Tabla 47: Análisis sensibilidad precio.....	142
Tabla 48: Análisis sensibilidad sueldos.....	143
Tabla 49: Análisis sensibilidad gastos administrativos	144
Tabla 50: Análisis sensibilidad costos de venta.....	144
Tabla 51: Análisis sensibilidad inversión en activos fijos.....	145
Tabla 52: Análisis sensibilidad tasa de interés.....	145
Tabla 53: Balance general.....	146
Tabla 54: Ratios de liquidez	146
Tabla 55: Razones de gestión.....	147
Tabla 56: Ratios de solvencia	148
Tabla 57: Ratios de rentabilidad.....	149
Tabla 58: Riesgos	154

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Organigrama	43
Ilustración 2: PIB.....	62
Ilustración 3: Estructura del gasto y consumo	63
Ilustración 4: Conexiones a internet	64
Ilustración 5: Conexiones por provincias	64
Ilustración 6: PIB en el sector	66
Ilustración 7: Ciclo de vida del mercado	67
Ilustración 8: Matriz Boston Consulting Group.....	67
Ilustración 9: Análisis 5 Fuerzas de Porter	69
Ilustración 10: Datos de información del encuestado.....	79
Ilustración 11: Pregunta 1 encuesta.....	79
Ilustración 12: Pregunta 2 encuesta.....	80
Ilustración 13: Pregunta 3 y 4 encuesta	80
Ilustración 14: Pregunta 5 encuesta.....	81
Ilustración 15: Pregunta 6 encuesta.....	82
Ilustración 16: Pregunta 7 encuesta.....	82
Ilustración 17: Pregunta 8 encuesta.....	83
Ilustración 18: Pregunta 9 encuesta.....	84
Ilustración 19: Pregunta 10 encuesta.....	84
Ilustración 20: Pregunta 11 encuesta.....	85
Ilustración 21: Pregunta 12 encuesta.....	85
Ilustración 22: Pregunta 12 encuesta.....	86
Ilustración 23: Pregunta 13 y 14 encuesta	87
Ilustración 24: Cobertura del negocio	93
Ilustración 25: Logo	95
Ilustración 26: Ubicación del negocio	100
Ilustración 27: Distribución del espacio	100
Ilustración 28: Página web.....	107
Ilustración 29: Fan page.....	108
Ilustración 30: Flujoograma de procesos.....	115

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

ABREVIATURAS

ATL:	Above The Line
BAV:	Brand Asset Valuator
BCE:	Banco Central del Ecuador
BCG:	Boston Consulting Group
BNF:	Banco Nacional de Fomento
BTL:	Below The Line
FODA:	Fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas
IESS:	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
INEC:	Instituto Nacional de Estadísticas y Censos
IVA:	Impuesto al Valor Agregado
MBI:	Maslach Burnout Inventory, escala de medición del burn-out.
MIPRO:	Ministerio de Industrias y Productividad
MSP:	Ministerio de salud pública
OMS:	Organización Mundial de la salud
PEST:	Político, Económico, Social y Tecnológico
PIB:	Producto Interno Bruto
PYMES:	Pequeñas y Medianas Empresas
ROA:	Return Over Assets
ROE:	Return Over Equity
SRI:	Servicio de Rentas Internas
SENPLADES:	Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo
SINDE:	Sistema de Investigación y Desarrollo
TIR:	Tasa Interna de Retorno
TMAR:	Tasa Mínima Aceptable Requerida
VAN:	Valor Actual Neto

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

RESUMEN EJECUTIVO

El objeto del presente trabajo está basado en implementar un centro de relajación en el que se ofrezcan varias alternativas de relajación tales como masajes convencionales, con aromaterapia o musicoterapia, yoga y ejercicios de relajación con el fin de liberar o disminuir el estrés de las personas obteniendo beneficios en el desempeño de sus actividades. Ubicado al norte de la ciudad de Guayaquil en la ciudadela Francisco de Orellana a dos cuadras del centro comercial riocentro norte.

A través de la investigación de mercado se pudo conocer cuáles son las terapias más conocidas con un mayor nivel de concurrencia y conocer el precio promedio aceptable para el coste de las mismas, también se despejaron las dudas de hipótesis planteadas sobre el desarrollo de este tipo de negocios las cuales son favorables para su implementación.

Por otra parte, en el plan de marketing se establecen las estrategias de publicidad y cobertura que se usarán para medrar al negocio, ganar aceptación y participación de mercado.

Mediante el plan operativo se pudo fijar el proceso de venta de los servicios del negocio, las actividades para cumplir con la gestión de calidad, ambiental y de responsabilidad social como empresa.

Finalmente, en el estudio económico-financiero se constata que para poder arrancar con las actividades del negocio se requiere una inversión inicial de \$42.931,04, la cual está financiada con el 40% por los accionistas y el 60% un préstamo bancario al BNF, cuya recuperación se estimó en 2 años y 7 meses, proyectando indicadores financieros favorables como una TIR de 49% y un VAN de \$46.892,31.

Una vez concluido los estudios, observaciones anteriores se puede manifestar que la creación de este negocio es productiva y rentable, siempre y cuando se mantengan las buenas relaciones con todos los integrantes del entorno de la empresa, manteniendo una armonía con la cadena de valor.

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

1. DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. TEMA – TÍTULO

El tema del trabajo de titulación para la obtención del título de Ingeniero en Desarrollo de Negocios Bilingüe es el siguiente: “Propuesta para la creación de un centro de ciencias múltiples para controlar el estrés en la ciudad de Guayaquil”.

1.2. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de titulación aporta en el estudio del impacto del estrés en la productividad empresarial a través del desarrollo del tema; se ha comprobado que una de las principales causas de la baja del rendimiento del empleado es el estrés, debido a que este se encuentra ante situaciones que no es capaz de manejar por la excesiva carga de trabajo y responsabilidades. Lo que desencadena permanentes tensiones producidas por el ansia del éxito y progreso, por el cargo esperado, el alto costo de la vida, entre otros factores que influyen en el bienestar físico y psicológico del mismo, que inciden en acumularse trayendo como consecuencias el aumento de enfermedades que se derivan del estrés produciendo pérdidas para la compañía en la que labora, como el ausentismo, incremento de incidentes, gastos médicos, falta de creatividad de los empleados, no trabajan al 100% y no se sienten comprometidos con la empresa. (Izquierdo, 2012)

Por lo mencionado anteriormente se propone llevar a cabo el centro de ciencias múltiples para controlar el estrés, la cual es una empresa dirigida a personas que trabajan y que requieren de mucho nivel intelectual, con la creación de la misma se aporta con plazas de trabajo, apoya indirectamente a la cadena de valor empresarial, ya que estaría enfocado en el cuidado y desarrollo del talento humano con la opción de prevenir futuras bajas y pérdidas de recursos por no tomar en cuenta la gran importancia que tiene el estrés laboral. (Vindel, 2008)

1.3. PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL TEMA U OBJETO DE ESTUDIO

El trabajo está enfocado en realizar un estudio tanto de mercado como financiero para demostrar que se puede atender y satisfacer a la demanda no tomada en cuenta por los

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

empresarios que buscan salud, bienestar y productividad en sus compañías. La ciudad objetiva es Guayaquil focalizándose en el sector norte, ya que es la urbe de mayor comercio en el país, una vez definido el mercado meta con su respectivo análisis se procederá con el plan de marketing para obtener una mejor perspectiva de cómo llegar al consumidor, luego se realizará el estudio financiero para conocer la factibilidad y rentabilidad del proyecto con su respectivo plan de contingencia.

Como apoyo al planteamiento de la investigación se realizaron pequeñas entrevistas a una empresaria y dos psicólogos organizacionales de Guayaquil para analizar el problema de estudio y su venidera aceptación. El Psicólogo Organizacional Víctor Mora dijo lo siguiente: “cada persona que sufre de estrés representa un costo para la compañía directo e indirecto en ausentismo, gastos médicos, pérdida de tiempo y errores profesionales” (Mora, 2013)

Dado por el resultado de las entrevistas el estudio se enfoca a los empresarios y empleados de las compañías del norte de la ciudad de Guayaquil para obtener un análisis de la viabilidad a gran medida.

El periodo de evaluación del proyecto es de 5 años y dependiendo de su acogida se expandirá a las principales ciudades del país.

1.4. CONTEXTUALIZACIÓN DEL TEMA U OBJETO DE ESTUDIO

La propuesta para la creación de un centro de ciencias múltiples para controlar el estrés cumple con dos de los objetivos del plan nacional del buen vivir, siendo estos los siguientes: objetivo 2, mejorar las capacidades y potenciales de la ciudadanía, se rige a este objetivo porque se trabajaría por el desarrollo de los ciudadanos a través de la relajación brindándoles una sensación de tranquilidad a sus pensamientos, sentimientos y emociones, teniendo como resultado el aumento de eficiencia, mejorar sus capacidades y un mejor desenvolvimiento ante las situaciones que se le presente; objetivo 3, mejorar la calidad de vida de la población, al prevenir o controlar el estrés laboral se previene un sin número de enfermedades, al ayudar a los ciudadanos a cuidar de su salud tendrían como resultado bienestar físico y mental. (Senplades, 2009-2013)

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

El centro de ciencias múltiples pertenece al sector prioritario de la salud y al área social vinculada a la capacidad humana establecida por la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES).

El trabajo de titulación se rige a los objetivos del Sistema de Investigación y Desarrollo (SINDE) de la Facultad de Especialidades Empresariales de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, los cuales son los siguientes: Modelos empresariales y redes de intercambio, Métodos y técnicas empresariales: capacidades de innovación, al buscar una solución al problema que enfrenta actualmente la sociedad, que es la enfermedad del tercer milenio. (UCSG, 2013)

La doctora Andrea Chávez, neuróloga del Centro Clínico del Stress y el Dolor de Chile, explica que "el estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona", siendo el resultado de este proceso el bajo rendimiento de la persona. El talento humano no siempre es atendido en las empresas como una de las partes más importantes, por ende se debe crear una cultura corporativa diferente, hacer un espacio dentro del horario laboral para que los empleados puedan acudir a un lugar dentro o fuera de la empresa donde trabajan y logren despejar su mente, así se mejoraría la productividad, disminuiría el índice de enfermedades creadas por el estrés, generaría un ambiente de trabajo más armónico, motivando a los empleados a trabajar más y que la jornada laboral sea más rendidora, mejorando la comunicación en las organizaciones tanto entre trabajadores y directiva. (estres urbano, 2008)

El mercado objetivo del centro de ciencias múltiples son personas entre 24 y 55 años de la ciudad de Guayaquil, siendo la población económicamente activa esperada de 1'060.454 habitantes, donde 604.772 pertenecen a la población ocupada y 455.682 a la subempleada. (INEC, 2013)

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo General

Determinar si la propuesta de establecer un centro de ciencias múltiples para controlar el estrés en la ciudad de Guayaquil es rentable y cubre las necesidades del consumidor a través de una perspectiva financiera y de análisis del mercado.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Estimar la inversión del negocio para realizar el análisis financiero con diferentes escenarios.
- Elaborar un plan de negocio para definir correctamente la aceptación del servicio.
- Averiguar las ventas a través del promedio de clientes que se necesitan para poner en marcha el negocio.

1.6. DETERMINACIÓN DEL MÉTODO DE INVESTIGACIÓN Y TÉCNICA DE RECOGIDA Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

En el marco metodológico de investigación se determinarán que técnicas y métodos se aplicarán en el proceso de recopilación de información. La investigación se inicia como descriptiva y finaliza como descriptiva/explicativa ya que el objetivo de este trabajo es comprobar la necesidad de crear un centro de ciencias múltiples para controlar el estrés en la ciudad de Guayaquil y su rentabilidad, a través de un análisis financiero detallando los ingresos, costos, gastos y la utilidad que generará el negocio. (Peña, 2012)

Para determinar la necesidad del cliente y la aceptación del servicio se lo realizará por medio de dos técnicas la cualitativa y cuantitativa, la primera se llevará a cabo por medio de entrevistas con profesionales de mucha carga laboral, y la segunda se dará a través de encuestas.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

1.7. PLANTEAMIENTO DEL FENÓMENO PARADIGMÁTICO

La presente propuesta presentará el siguiente fenómeno socio-crítico: debido al exceso de carga laboral y compromisos que tienen las personas, no saben cómo cumplirlas a tiempo o simplemente es demasiado y se llenan de tareas, por la preocupación de las mismas se estresan.

Las personas que no trabajan creen que no son propensas a estresarse, esto es una creencia común que invade al ser humano y que debe abolirse.

1.7.1. Planteamiento del Problema

La propuesta de la creación de un centro de ciencias múltiples para controlar el estrés ubicado en la ciudad de Guayaquil nace debido al creciente índice de enfermedades y a la baja productividad causada por el estrés laboral, siendo esta una enfermedad silenciosa que va acabando poco a poco al ser humano. (INEC, 2010) (El Universo, 2013)

Hoy en día los empresarios, ejecutivos y todas las personas que trabajan en organizaciones se ven sometidos a continuo estrés que necesitan liberar. Los actuales centros y spas les ofrecen servicios de relajación con masajes u otros métodos, pero el consumidor siente que acudir a estos lugares es un lujo ya que no está a su alcance y lo elimina del presupuesto, ya sea por tiempo, distancia o dinero, lo que se hace inaccesible todos los días.

1.8. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DEL PROYECTO

1.8.1. Marco Referencial

Como referencia de este trabajo se utilizará a la OMS (Organización Mundial de la Salud) y al MSP (Ministerio de Salud Pública del Ecuador), la cual define el estrés como el "la capacidad individual de movilizar los recursos del organismo para reaccionar rápida y adecuadamente ante cualquier tipo de situación. Sin embargo, si el estrés se prolonga excesivamente, los recursos del organismo se agotan y la persona desarrolla formas perjudiciales o negativas de reacción". Es decir, ante determinada situación la persona realiza un conjunto de procesos fisiológicos y psicológicos que lo preparan para actuar y responder a dicha situación. Si

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

esta respuesta resulta exagerada o insuficiente, la energía producida no se descarga, y esto causa somatizaciones y trastornos psicológicos. (MSP, 2012)

En el informe titulado La Organización del Trabajo y el Estrés, preparado por el Centro de Trabajo, Salud y Organizaciones de la Universidad de Nottingham y publicado por la OMS, se define al estrés laboral como "la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para enfrentar la situación". En este trabajo además se afirma que "se considera que el estrés laboral afecta negativamente la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan". "Una buena gestión exige la gestión del estrés. Para ser un empleador y un director eficaz hay que tomar la iniciativa de la gestión del estrés laboral." (OMS, 2010)

1.8.2. Marco Teórico

- Teoría sobre las etapas del estrés.

El estrés consta de tres etapas: la fase de alarma, la fase de resistencia (la adaptación) y la fase de agotamiento.

En la fase de alarma la persona se torna agresiva, se le corta la respiración, aumento del ritmo cardiaco y presión arterial, todo esto es provocado por la secreción de hormonas como la adrenalina cuyo efecto es la de preparar al cuerpo para una reacción rápida. Luego pasa a la fase de resistencia en donde en el cuerpo secreta otras hormonas como la glucocorticoides, que es la que eleva la glucosa para compensar la energía gastada y para el buen funcionamiento del corazón, los músculos y el cerebro, en esta etapa las personas se preparan para afrontar el estrés o continúan sin hacer nada no tomando en cuenta las consecuencias que traería.

Por último, en la fase de agotamiento la persona presenta constante estrés, el cuerpo ya no responde y se fatiga psíquica y biológicamente, llegando a mostrar otras patologías que afecten su salud. Por ende se quiere llegar a una prevención antes de que sea demasiado tarde, y la enfermedad haya llegado a su última fase. (estres, 2012)

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

- Síndrome del Burn-out o desgaste profesional.

El síndrome de burn-out es un problema de salud pública serio que daña la calidad de vida del profesional, calidad y calidez de su labor asistencial. En 1974, el Dr. Herbert Freudenberger (1927- 1999), fue quién describió este síndrome a partir de observaciones en trabajadores, las psicólogas sociales Cristina Maslach y Susan Jackson precisaron la sintomatología de este síndrome (1976) en una triple dimensión: cansancio o agotamiento emocional; despersonalización (deshumanización) y, baja realización personal. Además, aportaron con una escala de medición Maslach Burnout Inventory (MBI). Freudenberger señala que si una persona de la organización padece este síndrome, con seguridad existen otras personas de su entorno laboral con riesgo de Burn out.

Las personas que trabajan en los departamentos de Adquisiciones, Financiero, Recursos Humanos, Comunicación, Estadística, Logística, etc., también podrían padecer este síndrome con síntomas emocionales, conductuales y somáticos. (Salazar, 2012)

- Gestión del estrés laboral para el entorno de trabajo saludable

Prevención primaria y secundaria del estrés laboral

- ✓ El apoyo al empleado: "aumentar la cantidad y calidad de apoyo que recibe el empleado, (...) por ejemplo, fomentando la cooperación y el trabajo en equipo."
- ✓ Capacitación en gestión del estrés: "exhortar a los empleados que asistan a cursos de relajación, gestión del tiempo y que realicen ejercicio."
- ✓ Perfeccionamiento de la gestión: "mejorar la actitud del personal directivo con respecto al estrés laboral, el conocimiento y comprensión del mismo, y capacidad para afrontar la cuestión de la forma más eficaz posible."

Prevención terciaria del estrés laboral

- ✓ Identificar el problema: "entre los signos de estrés laboral figuran: la irritabilidad, la agresividad, los errores, la disminución del rendimiento, el aumento del consumo de tabaco, alcohol o sustancias tóxicas, el aumento del ausentismo y las quejas de los clientes. (...) Se trata de señales de alarma que nunca deben pasarse por alto."

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

- ✓ Promoción de un ambiente laboral saludable: "(...) un entorno laboral saludable no es únicamente aquel en el que hay ausencia de circunstancias perjudiciales, sino abundancia de factores que promuevan la salud." (Harmony at work, 2010)

1.8.3. Marco Conceptual

El Síndrome del "Burn-out": también conocido como síndrome de aniquilamiento, de desmoralización, de agotamiento emocional o profesional, es considerado por la Organización Mundial de la Salud como una enfermedad laboral que provoca deterioro en la salud física y mental de los individuos. Herbert Freudenberger en 1974 introdujo el concepto de Burnout describiéndolo como una “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”. (area rh, 2007)

Síntomas emocionales y cognitivos: son la ansiedad, depresión, dificultad de concentración, sentimientos de soledad, alienación, impotencia para resolver los problemas, falta de motivación, frustración profesional y deseos de abandonar el trabajo. (Salazar, 2012)

Síntomas conductuales: son los cambios repentinos de humor, distanciamiento emocional, aislamiento, frecuente enojo, suspicacia y cinismo, tendencia a no verbalizar. (Salazar, 2012)

Síntoma somático: es aquel cuya naturaleza es eminentemente de este tipo (corpórea), a diferencia de los síntomas psíquicos. Esto quiere decir que ciertos síntomas somáticos (con evidencia corporal) pueden tener su origen en procesos emocionales tales como las alteraciones cardiovasculares, gastrointestinales, del sueño, dermatológicas, sexuales; fatiga crónica, cefaleas y migrañas; dolores musculares y de articulaciones. Dicha realidad es muy difícil de precisar para los médicos ya que inciden variables inaccesibles para el método científico. (definicion.de, 2012)

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

1.8.4. Marco Legal

El trabajo se deberá regirse a las leyes ecuatorianas, empezando por la constitución de la República del Ecuador en donde se establecen las bases, límites y relaciones, para el gobierno y la organización de las instituciones y los ciudadanos, a partir de ella se expanden las demás leyes de la nación. Detallando a continuación las leyes aplicables en el negocio: ley de compañías, ley de régimen tributario interno y su reglamento, IESS como institución proveerá de disposiciones para las empresas para con sus empleados, regulaciones dadas por el Servicio de Rentas Internas (SRI), Ministerio de Salud, Código Civil, Código de Trabajo y el Registro Mercantil.

1.8.5. Marco Lógico

Tabla 1: Marco lógico

	LÓGICA DE INTERVENCIÓN	INDICADORES OBJETIVAMENTE VERIFICABLES	FUENTES Y MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
OBJETIVO GENERAL	Determinar si establecer un centro de ciencias múltiples para controlar el estrés en la ciudad de Guayaquil es rentable y cubre las necesidades del consumidor a través de una perspectiva financiera y de análisis del mercado.	-Investigación descriptiva a través de técnicas cualitativas y cuantitativas. -Estadísticas de personas que trabajan en compañías y el escaso cuidado y la poca inversión que las personas dan a su salud. -Indicadores y estados financieros.	-Instituto nacional de estadísticas y censos. -Instituciones gubernamentales y no gubernamentales que proporcionen datos relacionados al tema.	El resultado de la investigación será factible para proceder con el desarrollo del negocio.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

<p align="center">OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estimar la inversión del negocio para realizar el análisis financiero con diferentes escenarios. - Elaborar un plan de negocio para definir correctamente la aceptación del servicio. - Averiguar las ventas a través del promedio de clientes que se necesitan para poner en marcha el negocio 	<ul style="list-style-type: none"> -Estudio financiero y económico. -Existencia de una gran población trabajadora. -Existencia de tecnología que facilita la recolección de recursos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Análisis del mercado y del estudio financiero. -Costos menores otorgados por la ayuda de la tecnología. 	<ul style="list-style-type: none"> -Las personas se interesarán en su salud invirtiendo en la lucha contra el estrés laboral. -El negocio será aceptado por el mercado dando utilidades satisfactorias.
<p align="center">RESULTADOS ESPERADOS</p>	<p>Elaborar el estudio del negocio tanto científico como académico en un semestre con resultados favorables.</p>	<p>Informe de ventas, gastos, costos, ganancias y de la aceptación del mercado.</p>	<p>Aprobación de los lineamientos y objetivos de la UCSG.</p>	<p>El proyecto será aceptado sin ningún percance.</p>
<p align="center">ACTIVIDADES A DESARROLLAR</p>	<p>Proceder con el estudio de mercado.</p> <p>Creación de un centro de ciencias múltiples para controlar el estrés en las zonas empresariales.</p>	<p>Resultados de las encuestas, focus group y de las entrevistas.</p>	<p>Cumplimiento de las actividades del cronograma con responsabilidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -El desarrollo del negocio no es complicado. -El cliente salga satisfecho del lugar y que quiera regresar.

Fuente: investigación

Elaborado por: Katty Pozo

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

1.9. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS Y-O DE LAS PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN DE LAS CUÁLES SE ESTABLECERÁN LOS OBJETIVOS.

Tabla 2: Formulación de la hipótesis

	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN
G	Determinar si la propuesta de establecer un centro de ciencias múltiples para controlar el estrés en la ciudad de Guayaquil es rentable y cubre las necesidades del consumidor a través de una perspectiva financiera y de análisis del mercado.		
E ₁	Estimar la inversión del negocio para realizar el análisis financiero con diferentes escenarios.	Establecer un centro de este tipo incurre en una alta inversión.	¿Cuál es la inversión promedio de establecer un centro de este tipo en la ciudad de Guayaquil?
E ₂	Elaborar un plan de negocio para definir correctamente la aceptación del servicio.	Las personas ven a los centros de relajación como un lujo y dirigidos a un segmento exclusivo.	¿Los centros de relajación tienen gran demanda en la ciudad de Guayaquil? ¿Cuál sería el valor agregado del centro de ciencias múltiples para ganar clientes?
E ₃	Averiguar las ventas a través del promedio de clientes que se necesitan para poner en marcha el negocio.	Ganar aceptación y reconocimiento en el mercado lleva muchos años, y el negocio no es rentable.	¿Las ganancias de este tipo de negocios justifican la inversión? ¿Los clientes estarían dispuestos acudir a este centro?

Fuente: investigación

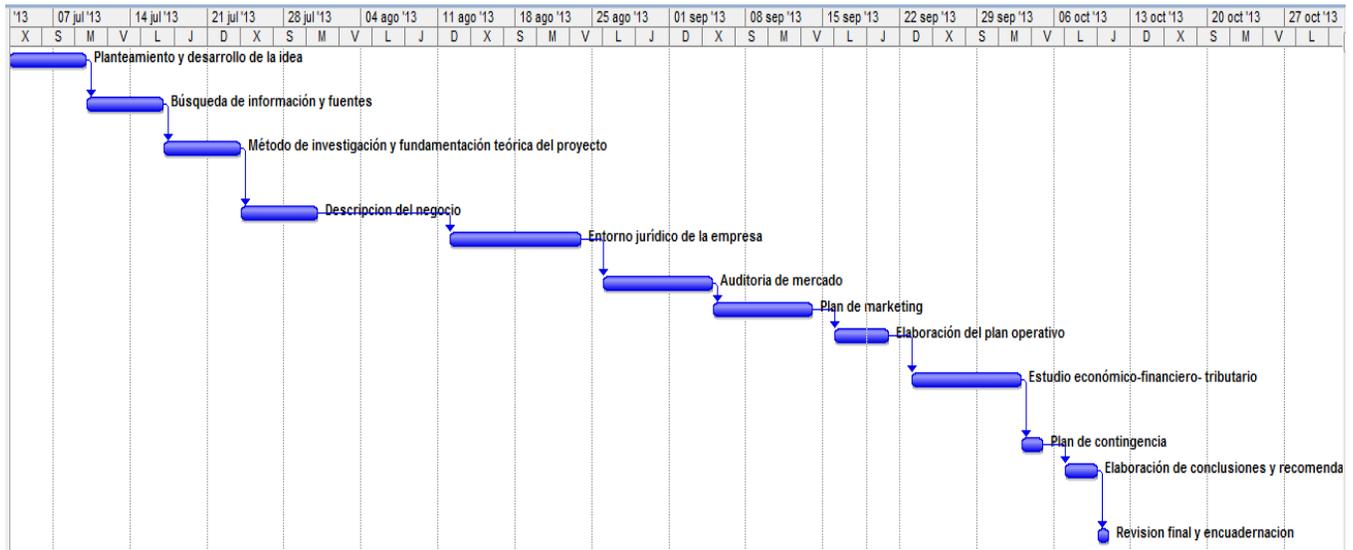
Elaborado por: Katty Pozo

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

1.10. CRONOGRAMA

Tabla 3: Cronograma

	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Pr
1	Planteamiento y desarrollo de la idea	5 días	mié 03/07/13	mar 09/07/13	
2	Búsqueda de información y fuentes	5 días	mié 10/07/13	mar 16/07/13	1
3	Método de investigación y fundamentación teórica del proyecto	5 días	mié 17/07/13	mar 23/07/13	2
4	Descripción del negocio	5 días	mié 24/07/13	mar 30/07/13	3
5	Entorno jurídico de la empresa	10 días	lun 12/08/13	vie 23/08/13	4
6	Auditoria de mercado	8 días	lun 26/08/13	mié 04/09/13	5
7	Plan de marketing	7 días	jue 05/09/13	vie 13/09/13	6
8	Elaboración del plan operativo	5 días	lun 16/09/13	vie 20/09/13	7
9	Estudio económico-financiero-tributario	8 días	lun 23/09/13	mié 02/10/13	8
10	Plan de contingencia	2 días	jue 03/10/13	vie 04/10/13	9
11	Elaboración de conclusiones y recomendaciones	3 días	lun 07/10/13	mié 09/10/13	10
12	Revisión final y encuadernación	1 día	jue 10/10/13	jue 10/10/13	11



Fuente: investigación

Elaborado por: Katty Pozo

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

2. DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO

2.1. ANÁLISIS DE LA OPORTUNIDAD

La descripción de la información acerca del estrés laboral muestra que las personas no hacen nada al respecto por prevenir esta patología del nuevo milenio, y si lo hacen es ya cuando se encuentran en la tercera etapa de la misma. (spa balance consulting, 2012) Para mejorar la atención, aumentar la calidad del servicio y transmitírsela al cliente se debe perfeccionar la formación de profesionales del sector acompañado de una comunicación entre el centro y el consumidor que le permita entender los beneficios que le puede ofrecer en términos de salud y bienestar, creando así una ventaja competitiva con un servicio de calidad y una adecuada política de precios.

La ciudad de Guayaquil por ser puerto principal de la economía del país necesita centros de ciencias múltiples para controlar el estrés, que combine diferentes alternativas para prevenir y disminuir el estrés, la cual sería de gran ayuda para los empresarios tanto personal como organizacional ahorrándoles costos y generando más productividad.

2.1.1. Descripción de la Idea de Negocio

La propuesta es reunirse con los empresarios y dar a conocer sobre las consecuencias y pérdidas que genera el estrés laboral al no ser tomado en cuenta. Una vez transmitida la información se dará capacitaciones con la ayuda del departamento del Talento Humano de la compañía a sus empleados y a todas las personas que la conforman, de esta manera se les participaría sobre la existencia del centro de ciencias múltiples para controlar el estrés con el objetivo de formar alianzas con las empresas.

El centro de ciencias múltiples brinda métodos de relajación y de liberación de estrés a personas que trabajan y que están cargadas de responsabilidades, con un servicio de calidad que justifique el precio por el cual están pagando.

2.1.2. Descripción de la Idea de Producto o Servicio

Con el fin de relajar a las personas se usará masajes, terapias y otras ciencias para hacerlas sentir libres de estrés.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

El servicio se caracterizará porque será brindado por profesionales en el tema usando música, aromaterapia, y otros instrumentos con la opción de que las personas las usen en casa pero siempre regresen por la especial atención, incluye consejos sobre cuidado personal, tácticas y rutinas a realizar.

2.2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA EMPRESA

Misión

Centro de ciencias múltiples es una empresa dirigida a toda clase de personas (profesionales, empleados), ubicada en Guayaquil, con el fin de brindar terapias de relajación a través de masajes, musicoterapia, aromaterapia y otras ciencias para hacer sentir a las personas libres de estrés, caracterizada por una especial atención con consejos, cuidado personal y respaldados por profesionales en el tema.

Visión

Ser reconocido en las principales ciudades del Ecuador como el mejor centro de ciencias múltiples, de buena trayectoria y preferida por los consumidores

Valores

Honestidad: Entre los empleados y en las negociaciones, siempre siendo honestos con el cliente.

Responsabilidad: En los informes y con los consumidores proveyendo un servicio de calidad.

Respeto: Mostrar siempre una actitud ética dentro y fuera de la empresa.

Proactividad: Los miembros de la empresa actuarán sin que se les impongan una tarea específica, responder de una manera eficiente ante las situaciones que se presenten.

2.3. OBJETIVOS DE LA EMPRESA

2.3.1. Objetivo General

Ofrecer al mercado laboral existente atención personalizada en cuidados y prevención del estrés con la finalidad de mejorar la productividad y salud de los empleados y profesionales.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

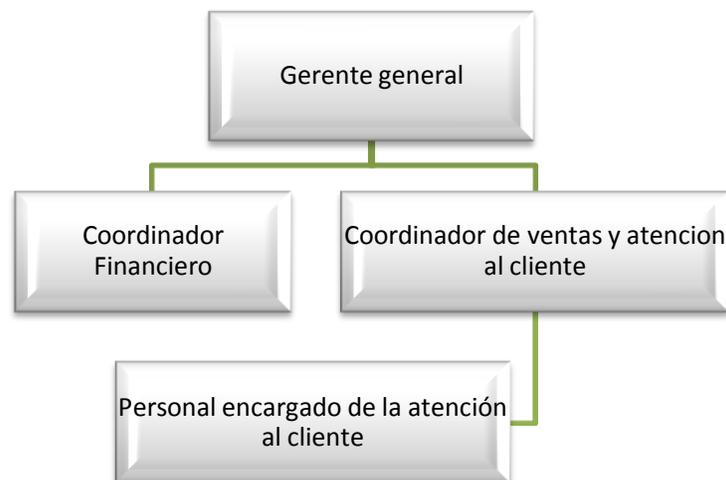
2.3.2. Objetivos Específicos

- Ofrecer terapias de relajación, masajes y otras ciencias con el fin de reducir el estrés en la ciudad de Guayaquil.
- Crear alianzas estratégicas con empresas y usar un canal directo para llegar al cliente a través de capacitaciones con la ayuda del departamento del talento humano.
- Obtener el 15% del mercado meta en el primer año.
- Incrementar 5% anual el presupuesto de marketing para captar más clientes.

2.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

2.4.1. Organigrama

Ilustración 1: Organigrama



Fuente: investigación

Elaborado por: Kattya Pozo

2.4.2. Desarrollo de Cargos y Perfiles por Competencias

Gerente General: este cargo lo ejercerá una persona que sepa liderar a su grupo, teniendo estudios de tercer y/o cuarto nivel en administración de empresas, que tenga facilidad de palabra y buen comunicador.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Coordinador Financiero: el cargo lo desempeñará una persona especialista en números con estudios superiores en Finanzas, que sea buen administrador del dinero, honrado, responsable y honesto.

Coordinador de ventas y atención al cliente: esta persona debe tener estudios universitarios sobre ventas, debe guiar a su grupo de trabajo para saber ganarse a los clientes de manera honesta y responsable.

Personal encargado de la atención al cliente: lo conforman los especialistas encargados de controlar el estrés a los clientes, masajistas, profesionales en aromaterapia, musicoterapia, yoga y ejercicios de relajación.

2.4.3. Manual de Funciones: Niveles, Interacciones, Responsabilidades, y Derechos

Tabla 4: Manual de funciones

Cargo	Nivel de mando	Interacción Áreas	Responsabilidades	Derechos
Gerente General	Nivel Primario	Todas las áreas	-Realizar los actos de gestión y administración de la empresa. -Diseñar y ejecutar planes de desarrollo. -Controlar, evaluar los resultados de la empresa. -Establecer objetivos y estrategias.	-Sueldo justo según la ley. -Tiene la última palabra en las decisiones siempre y cuando sea lo mejor para la compañía y los empleados. - Vacaciones
Coordinador Financiero	Nivel secundario	Todas las áreas	-Controlar, presupuestar el dinero de la compañía. -Velar que no haya fugas o gastos innecesarios.	-Sueldo justo según la ley. -Beneficios y vacaciones. -Pago de las horas extras.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Coordinador de ventas y atención al cliente	Nivel secundario	Todas las áreas	-Vender el servicio de manera eficiente, ofreciendo al cliente lo mejor. -Capacitar a los colaboradores con respecto a la atención del cliente.	-Sueldo justo según la ley. -Beneficios y vacaciones. -Pago de las horas extras.
Personal encargado de la atención al cliente	Nivel terciario	Todas las áreas	-Hacer sentir al cliente como si estuvieran en un oasis, despejándolos del estrés. -Ofrecer el servicio con el valor agregado que es la atención.	-Sueldo justo según la ley. -Beneficios y vacaciones. -Pago de las horas extras.

Fuente: investigación

Elaborado por: Kattya Pozo

CAPÍTULO 3

ENTORNO JURÍDICO DE LA EMPRESA

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

3. ENTORNO JURÍDICO DE LA EMPRESA

3.1. Aspecto Societario de la Empresa

3.1.1. Generalidades

La compañía se denominará DESPÉJATE S.A. un centro anti estrés en el que todos los profesionales y personas que trabajan podrán liberarse de esa carga que impide su desarrollo eficiente día a día, el estrés. Proveerá el servicio de masajes, aromaterapia, musicoterapia, yoga y ejercicios de relajación, y ayuda de especialistas.

Con domicilio central en la ciudad de Guayaquil, estableciendo sucursales dentro del territorio nacional. El objeto social que la compañía desempeñará es el siguiente:

Prestación de servicios personales múltiples.

La duración de la compañía estará dentro del plazo de cincuenta años contados a partir de la fecha de inscripción de la escritura pública en el registro mercantil. Este podrá prorrogarse por decisión de la junta de accionistas; la compañía podrá disolverse antes del plazo señalado en los estatutos, en la forma y condiciones señalados en la ley de compañías. (Ley de compañías, 2013)

La representación legal, judicial y extrajudicial de la compañía la ejercerá el representante legal, sin la necesidad de otro funcionario de manera individual, quien podrá realizar todas las operaciones inherentes al objeto de la sociedad, tendrá un nombramiento cuya duración sea de tres años.

3.1.2. Constitución de la Empresa

La empresa se constituirá como una sociedad anónima, ya que será una sociedad mercantil capitalista, cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones.

Los accionistas no tienen derecho sobre los bienes adquiridos ni deudas, pero sí sobre el capital y utilidades de la misma.

En la sociedad no habrá un número determinado de accionistas, se estará presto a vender acciones.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

3.1.3. Capital Social, Acciones y Participaciones

El capital social de la compañía Despéjate S.A será el siguiente: \$17.172,42, dividido en acciones perteneciendo el 60% de ellas a Kattya Pozo, el capital podrá ser adicionado por disposición de la Junta general de accionistas.

El número de acciones que contará la compañía será de 3816 con un valor de \$4.50 cada una, lo que da lugar a un voto en las decisiones que se tomarán en la junta general de accionistas. Los títulos de las acciones se sujetarán a las declaraciones exigidas por la ley y portarán la firma del Gerente - Administrador de la Compañía.

El detalle de las acciones es el siguiente:

Tabla 5: Capital Social, Acciones y Participaciones

Accionistas	Titulos accionarios	Acciones	Porcentaje participación
A	N°1	360	60%
B	N°2	120	20%
C	N°3	120	20%
TOTAL		600	100%

Fuente: investigación

Elaborado por: Kattya Pozo

3.1.4. Juntas Generales de Accionistas

La compañía estará estipulada por la junta general de accionistas y gestionada por el gerente general-administrador, quien tendrá asignaciones que la ley y estatuto interno de la compañía le solicite.

Existirán dos tipos de juntas generales de accionistas: ordinaria y extraordinaria.

- La junta general ordinaria de accionistas se reunirá una vez al año y se tratarán temas comunes de la marcha de la empresa como el destino de las utilidades, monto de la remuneración de los directores, etc., la cual se llevará a cabo entre los meses de Enero – Marzo.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

- Junta general extraordinaria de accionistas se reunirá cada vez que sea necesario y tratará sobre puntos de gran importancia que surgen a lo largo del año, como división de la sociedad, reforma de los estatutos sociales, etc.

La Junta General estará formada por los accionistas legalmente citados y reunidos, representando a la más alta autoridad de la compañía, sus acuerdos, decisiones y resoluciones serán acatados por todos: los accionistas, gerente-administrador y demás funcionarios y trabajadores.

Las convocatorias a los accionistas se realizarán mediante aviso previo, dado por el gerente-administrador y con los requisitos que determine la ley. La junta general puede considerarse establecida cuando por lo menos asistan los titulados del cincuenta y uno por ciento de las acciones y de manera estricta el gerente general, quien tendrá a cargo de moderar, monitorear y registrar las decisiones tomadas en la convocatoria.

3.1.5. Compañías Extranjeras

Este punto no aplica para Despéjate S.A ya que nacerá e inscribirá dentro del territorio nacional.

3.1.6. Compañías que Cotizan en Bolsa de Valores

Las compañías que cotizan en bolsa deben tener una gran cantidad de capital social, aproximadamente mas del millón de dólares y están obligadas a repartir por lo menos el 30% de sus utilidades cada año, Despéjate S.A no cumple con estos requisitos, por lo tanto no cotizará en bolsa. (Bolsa de valores Quito, 2013)

3.2. Aspecto Laboral de la Empresa

3.2.1. Generalidades

La entidad se acogerá a las leyes que rigen el Código de Trabajo, y se implementarán contratos laborales por tiempo fijo e indefinido con una cláusula de período de prueba de 90 días. “El período de prueba no podrá ser mayor a 90 días y sólo se podrá realizar por una vez y al

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

principio de una relación de trabajo. Adicionalmente, una empresa no podrá contratar más del 15% de los empleados por un período de prueba” (...). En el caso que hubiere horas extras por algún motivo concerniente al negocio también se considerará el pago de estas.

De la misma manera se establecerá un reglamento interno con todas las reglas y especificaciones a las que deberán ajustarse los empleados para un correcto cumplimiento de sus obligaciones.

3.2.2. Mandato Constituyente No. 8

Despéjate S.A. efectuará sus actividades de contratación de personal según lo acordado en el Mandato Constituyente No. 8 de la Asamblea Constituyente que resume: la eliminación y prohibición de la tercerización de las actividades principales de la compañía, intermediación laboral, contratación laboral por horas y cualquier forma de precarización de las relaciones de trabajo, con la finalidad de promover el trabajo y garantizar estabilidad, protección y derecho a todos los beneficios de ley, incluido el fondo de reserva y la afiliación al régimen general del seguro social obligatorio. (Ministerio de relaciones laborales, 2013)

3.2.3. Tipos de Contrato de Trabajo

El contrato de trabajo se lleva a cabo cuando existe un acuerdo entre empresario y trabajador por prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio.

En Despéjate S.A. los contratos se otorgarán de manera expresa, es decir que tengan un acuerdo escrito, y serán del siguiente tipo:

- Contrato de tiempo fijo: Cuando las partes pueden determinar la duración del contrato. La duración mínima de estos contratos es un año. Para dar por terminado el contrato de tiempo fijo, la parte interesada debe avisar por escrito su interés de que el contrato termine, por lo menos un mes antes de la fecha de terminación del contrato original. Sin este aviso, el contrato se prorrogará automáticamente.
- Contrato por tiempo indefinido: No tienen duración predeterminada por las partes o por la

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

naturaleza de que se trata. La duración mínima de estos contratos es un año, este contrato podrá renovarse cuantas veces sea necesario.

- Contrato ocasional: Cuando el objeto es la atención de necesidades emergentes o extraordinarias, no vinculadas con la actividad habitual del empleador, y cuya duración no excederá de treinta días en un año.
- Contrato eventual: se celebra para atender una mayor demanda de producción o servicios en actividades habituales del empleador, en cuyo caso el contrato no podrá tener una duración mayor de ciento ochenta días continuos o discontinuos dentro de un año.

Con el Mandato 8, vigente desde marzo de 2008, se eliminó y se prohibió la tercerización de las actividades principales de la compañía e intermediación laboral. Por lo que la relación laboral será directa y bilateral entre trabajador y empleador.

3.2.4. Obligaciones del empleador

El empleador tendrá que cumplir con las obligaciones estipuladas por la ley, código de trabajo, capítulo IV – artículo 42. Unas de las obligaciones son las siguientes:

- Asumir el porcentaje (11,15%) que corresponde al empleador por la seguridad social.
- Analizar y regirse bajo los 35 requisitos fundamentales establecidos en el Código del Trabajo, referente a las obligaciones de los empleadores para con sus colaboradores. (Codigo del trabajo, 2013)

3.2.5. Décimo Tercera y Décimo Cuarta Remuneración

El décimo tercer sueldo o bono navideño, es el beneficio que recibe todo trabajador en relación de dependencia, corresponde a la doceava parte de las remuneraciones que hubiere percibido entre el 1 de diciembre y el 30 de noviembre, y cuyo pago vence el 24 de diciembre.

El Décimo cuarto sueldo o bono escolar es un beneficio y lo deben percibir todos los trabajadores bajo relación de dependencia, indistintamente de su cargo o remuneración. Solo se encuentran excluidos los operarios y aprendices de artesanos de acuerdo con el Art.115 del Código del Trabajo. Y consiste en un sueldo básico unificado vigente a la fecha de pago que es de \$318.00. (Ministerio de relaciones laborales, 2013)

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Tabla 6: Décimo Tercera y Décimo Cuarta Remuneración

CARGO	SUELDO MENSUAL	DÉCIMO TERCER MENSUAL	DÉCIMO CUARTO MENSUAL
Gerente General	\$ 500,00	\$ 41,66	\$ 26,50
Coordinador Financiero	\$ 430,00	\$ 35,83	\$ 26,50
Coordinador de ventas y atención al cliente	\$ 430,00	\$ 35,83	\$ 26,50
Personal encargado del cliente	\$ 380,00	\$ 31,66	\$ 26,50
Total	\$ 1740,00	\$ 144,98	\$ 106,00

Fuente: investigación

Elaborado por: Kattya Pozo

3.2.6. Fondo de Reserva y Vacaciones

Los Fondos de Reserva, son un beneficio, al que tienen derecho todos los trabajadores en relación de dependencia, después de su primer año de trabajo.

El trabajador o servidor público con relación de dependencia, tendrá derecho al pago mensual del Fondo de Reserva por parte de su empleador, en un porcentaje equivalente al ocho coma treinta y tres por ciento (8,33%) de la remuneración aportada al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, después del primer año (a partir del mes 13) de trabajo.

El “Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social”(IESS) es recaudador del Fondo de Reserva de los empleados, obreros, y servidores públicos, afiliados al Seguro General Obligatorio, que prestan servicios por más de un (1) año para un mismo empleador, de conformidad con lo previsto en el Código del Trabajo.

Las vacaciones laborales anuales es un derecho que tiene todo trabajador a que el empleador le otorgue un descanso remunerado. Tienen derecho a las vacaciones los trabajadores que han cumplido un año de trabajo para el mismo empleador, en caso de salir del trabajo antes de cumplir el año de servicio debe cancelarse al trabajador la parte proporcional a las vacaciones no gozadas.

Todo trabajador tendrá derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de 15 días de vacaciones, incluidos los días no laborables. Quienes hubieren prestado servicios más de

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

cinco años al mismo empleador, gozarán adicionalmente de un día de vacaciones por cada uno de los años excedentes. (Ministerio de relaciones laborales, 2013)

Tabla 7: Fondo de Reserva y Vacaciones

CARGO	SUELDO MENSUAL	VACACIONES MENSUALES	FONDOS DE RESERVA MENSUAL
Gerente - General	\$ 500	\$ 20,83	\$ 41,65
Coordinador Financiero	\$ 430	\$ 17,92	\$ 35,82
Coordinador de ventas y atención al cliente	\$ 430	\$ 17,92	\$ 35,82
Personal encargado del cliente	\$ 380	\$ 15,83	\$ 31,65
TOTAL	\$ 1740.00	\$ 72,50	\$ 144,94

Fuente: investigación

Elaborado por: Kattya Pozo

3.2.7. Asociaciones de Trabajadores

Según el art. 440 del código del trabajo, en el título de las asociaciones de trabajadores y de los conflictos colectivos, capítulo I de las asociaciones de trabajadores, establece libertad de asociación.- “Los trabajadores y los empleadores, sin ninguna distinción y sin necesidad de autorización previa, tienen derecho a constituir las asociaciones profesionales o sindicatos (...)”

También en el artículo 443 se mencionan los requisitos para la constitución de asociaciones profesionales o sindicatos. (Codigo del trabajo, 2013)

En el caso de Despéjate S.A. no es aplicable dicho dictamen ya que no cuenta con el mínimo de trabajadores estipulado.

3.2.8. Inserción de Discapacitados a Puestos de Trabajo

Acorde con el Art. 42 inciso 33 del Código de Trabajo, en la sección De las Obligaciones del Empleador indica que el empleador público o privado que cuente con un número mínimo de veinticinco trabajadores, está obligado a contratar, el 4% del total de trabajadores a personas con discapacidad; pero la compañía no es apta para contratar personal discapacitado ya que no cuenta con el número de empleados estipulado en dicho artículo.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

3.3. Contratación Civil

3.3.1. Principios Básicos de la Contratación

Un contrato es un acuerdo de voluntades, verbal o escrito, manifestado en común entre dos, o más, personas con capacidad, que se obligan en virtud del mismo, regulando sus relaciones relativas a una determinada finalidad o cosa. El principio básico es que ambas partes salgan beneficiadas con la celebración del contrato. (eumed.net, 2012)

3.3.2. Contratos de Prestación de Servicios

El Contrato de prestación de servicios es un contrato mediante el cual una persona, normalmente un profesional en algún área, se obliga con respecto a otra a realizar una serie de servicios a cambio de un precio. Es importante señalar que el pago del contrato es dirigido al cumplimiento de metas, horas, objetivos, proyectos; etc. el incumplimiento de dichas metas no obliga al pago proporcional.

3.3.3. Principales Cláusulas de los Contratos de Prestación de Servicios

Las principales cláusulas de los contratos de prestación de servicios son las siguientes:

1. Intervinientes: se detalla el nombre y razón social completa de las partes que intervienen.
2. Antecedentes: descripción del objeto social y actividades de la empresa y de la otra parte a contratar.
3. Objeto del contrato: en esta cláusula se especifica cuál es el bien o servicio que se va a vender, en qué cantidad, en donde se lo llevará a cabo, etc.
4. Forma de pago y garantías: describe cómo y cuándo se va a realizar con exactitud el pago. Para asegurar el bien o servicio a recibir se pide una garantía monetaria dependiendo de la empresa.
5. Solicitud del pedido o Procedimiento: explica cómo va a ser el procedimiento a seguir para desempeñar y cumplir con el objeto del contrato.
6. Incumplimiento: en caso de que una de las partes incumpla con lo pedido, ya sea retrasos, tiempo de entrega, precios, calidad, etc. Se puede terminar el contrato.
7. Plazos: se detalla el tiempo que se va a mantener las relaciones comerciales entre las partes contratantes.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

8. Confidencialidad: ambas partes se comprometen a hacer uso correcto y referidos a temas profesionales de los datos, de esta manera evitar que sean revelados.
9. Solución de controversias: en esta cláusula se establece que jurisdicción es competente para resolver conflictos o litigios, se hace referencia si se aclara los conflictos a través de mediación y arbitraje en lugar de acudir a los tribunales.

En el [anexo 1](#) se encuentra el contrato de prestación de servicios que usará DESPÉJATE S.A con los profesionales.

3.3.4. Soluciones Alternativas para Solución de Conflictos: Arbitraje y Mediación

Como solución para los posibles conflictos laborales dentro de la empresa, se ha escogido la mediación regida bajo la Ley de Arbitraje y Mediación que se desarrollará en cualquier centro de arbitraje y mediación, donde un tercero neutral, el mediador, ayuda a las partes a solucionar el problema de discordia de manera mutuamente satisfactoria. Cualquier acuerdo al que lleguen las partes se formaliza en un contrato.

3.3.5. Generalidades de la Contratación Pública

Despéjate S.A no participará en el portal web de compras públicas (<http://portal.compraspublicas.gob.ec/incop/>), pero en el futuro, en caso que lo haga deberá inscribirse en el portal y cumplir con los siguientes requisitos impuestos en la página. (Compras públicas, 2013)

3.3.6. Contrato de Confidencialidad

Unas de las reglas de la compañía será establecer una cláusula de confidencialidad en cada contrato, firmado por los trabajadores y proveedores, para evitar que la información se filtre fuera de la empresa. De ocurrir lo contrario deberán cumplir con las respectivas sanciones impuestas por la ley.

3.4. Políticas de Buen Gobierno Corporativo

3.4.1. Código de Ética

En Despéjate S.A se implementará normas y reglamentos que estarán detallados en el

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

código de ética de la compañía, cada persona que forma parte de esta deberá comprometerse a cumplir, con el fin de ser una empresa responsable con sus colaboradores, ambiente, sociedad, y con sigo mismo, para poder ofrecer un servicio de calidad y un ambiente agradable.

3.4.2. Indicadores de Gestión

Para identificar los buenos resultados de la compañía se evaluarán por porcentajes (aumento o disminución) de ventas y ganancias, el nivel de satisfacción del cliente por el número de quejas y la efectividad de la estrategia del marketing por el número de clientes.

3.4.3. Programa de Compensaciones: Política Salarial, Beneficios Sociales, Otros Beneficios

Los colaboradores de Despéjate S.A estarán afiliados al Instituto de Seguridad Social y gozarán de todos los beneficios sociales y derechos que la ley exige, tales como décimo tercero, décimo cuarto, fondos de reserva, vacaciones, aporte al IESS.

Tabla 8: Beneficios Sociales

Cargo	Cant .	Sueldo mensual	Décimo tercero	Décimo cuarto	Vacaciones	Fondo de reserva	IESS Laboral 9,35%*	IESS Patronal 11,15%	Total beneficios	Total beneficios + sueldo mensual
Gerente General	1	\$ 500,00	\$ 41,67	\$ 26,50	\$ 20,83	\$ 41,65	\$ 46,75	\$ 55,75	\$ 186,40	\$ 639,65
Cordinador Financiero	1	\$ 430,00	\$ 35,83	\$ 26,50	\$ 17,92	\$ 35,82	\$ 40,21	\$ 47,95	\$ 164,01	\$ 553,81
Cordinador de Ventas y atención al cliente	1	\$ 430,00	\$ 35,83	\$ 26,50	\$ 17,92	\$ 35,82	\$ 40,21	\$ 47,95	\$ 164,01	\$ 553,81
Personal encargado del cliente	5	\$ 1.520,00	\$ 126,67	\$ 79,50	\$ 63,33	\$ 126,62	\$ 142,12	\$ 169,48	\$ 565,60	\$ 1.943,48
Total	8	\$ 2.880,00	\$ 240,00	\$ 159,00	\$ 120,00	\$ 239,90	\$ 269,28	\$ 321,12	\$ 1.080,02	\$ 3.690,74

* Los fondos de reserva son otorgados a partir del 2do año, es decir desde el mes 13

*IESS laboral no cuenta como beneficio social ya que se lo resta del sueldo del empleado

* Todos estos valores estan dados por mes.

Fuente: investigación

Elaborado por: Kattya Pozo

3.4.4. Políticas de Comunicación: Canales y Frecuencia de Comunicación

Para una buena comunicación en la empresa, se establecerán reuniones mensuales con todo el personal, donde se tratarán temas como: establecer y evaluar objetivos, cumplimiento y

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

monitoreo de metas, proyectos, estrategias, a corto, mediano y largo plazo, mejoramientos ya sea en la administración o en el servicio.

3.5. Propiedad Intelectual

3.5.1. Registro de Marca

El nombre y logotipo de la entidad estarán registrados y protegidos en el Instituto Ecuatoriano De Propiedad Intelectual (IEPI).

3.5.2. Manual de Procesos Productivos

La compañía no posee ningún proceso productivo por lo que este punto no aplica.

3.5.3. Derecho de Autor del Trabajo

El presente trabajo de titulación “propuesta para la creación de un centro de ciencias múltiples para controlar el estrés en la ciudad de Guayaquil”, estará protegido bajo el derecho de autor por el solo hecho de su creación. (IEPI, 2013)

3.5.4. Patente y-o Modelo de Utilidad.

Este punto no aplica ya que en la empresa no se desarrollarán nuevos productos ni se hará mejoras de alguno existente.

3.6.Seguros

3.6.1. Incendio

Este seguro cubre las pérdidas o daños materiales causados a los bienes asegurados a consecuencia de un incendio y/o fenómenos de la naturaleza. La compañía Despéjate S.A. no contratará con un seguro que haga frente a este tipo de riesgos debido a que es una empresa pequeña y el bien asegurar debe ser propio, en este caso el lugar del centro se alquilará . (Seguros unidos, 2013)

3.6.2. Robo

Este seguro cubre las pérdidas materiales provenientes del robo de bienes dentro de un establecimiento o residente, empleando violencia. Para Despéjate S.A. la prima neta por robo será

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

de \$210 más impuestos dando una prima total de \$245.17. (Seguros unidos, 2013)

3.6.3. Fidelidad

Este seguro cubre los perjuicios causados por fraude, sustracción y falta de integridad o fidelidad de los empleados. La empresa no acordará este contrato ya que recién se estará iniciando en sus actividades, una medida que usará para evitar algún acto fraudulento es tener una cláusula de confidencialidad en cada uno de sus contratos. (Seguros unidos, 2013)

3.6.4. Buen Uso de Anticipo y Cumplimiento de Contrato

La presente póliza cubre las devoluciones de los saldos deudores del anticipo en caso de resolución y terminación del contrato por las causas señaladas en el contrato. Si el contratista usare el anticipo para otros fines que no sean los del contrato, la aseguradora responderá por los daños causados. La póliza de cumplimiento de contrato cubre el riesgo de incumplimiento del contratista. Despéjate S.A al ser una empresa pequeña y nueva no poseerá este tipo de seguro, pero para asegurar este tipo de fraudes se establecerá una cláusula de confidencialidad con los proveedores y contratistas. (Mapfreatlas, 2013)

3.6.5. Maquinarias y Equipos

Este seguro cubre las pérdidas o daños materiales directos, originados por un hecho súbito imprevisto que sufran las maquinarias. Este tipo de seguro más se refiere a las grandes maquinarias como las de construcción y la empresa no cuenta con dichos equipos al proporcionar servicios de relajación. Por lo tanto como la actividad que ofrece la entidad no está relacionada con este seguro no se la pactará. (Seguros unidos, 2013)

3.6.6. Materia Prima y Mercadería

Se asegura las mercaderías para todo tipo de envío internacional tanto de importación como de exportación (aéreo, marítimo o terrestre) cubriendo las pérdidas y/o daños durante el transporte internacional, pero la compañía no necesitará este seguro porque se dedica a ofrecer servicios de relajación, mas no de producción y tampoco de importación o exportación, por ende no tendría materia prima ni mercadería en inventario. (Mapfreatlas, 2013)

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

3.7.Presupuesto

El presupuesto para la creación de la compañía será de \$745.17, incluyendo honorarios del abogado que estará a cargo de la constitución de esta, gastos que se incurrirán y el seguro de robo.

CAPÍTULO 4

AUDITORÍA DE MERCADO

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

4 AUDITORÍA DE MERCADO

4.1 PEST

PEST es una herramienta de análisis que permite reconocer el macro entorno en el cual la empresa se va a desenvolver, considera el estudio de factores políticos, económicos, socioculturales y tecnológicos.

- **Factores Políticos**

El Ecuador se encuentra actualmente bajo el mandato del Econ. Rafael Correa Delgado. Hasta la fecha se han realizado algunas modificaciones constitucionales y normativas que fortalecen los derechos de los trabajadores e impulsan el aumento de salarios, pero cierta rigidez en el mercado de trabajo ha sido introducida incrementado los costos laborales. La Constitución de 2008 prohíbe la tercerización de las actividades principales de la compañía y la intermediación laboral, se exige a las empresas con más de 25 empleados aumentar el número de empleados con discapacidad como mínimo el 4 % de su fuerza laboral; las empresas que empleen a personas discapacitadas tendrán derecho a exenciones de impuestos y otros incentivos que ofrece el Gobierno.

El ministerio de industrias y productividad, con la finalidad de apoyar y fortalecer a los emprendedores ha creado centros de desarrollo empresarial y apoyo al emprendimiento (CDEAE), los cuales están distribuidos por todo el país, en donde se brindan capacitaciones y asesoramiento. (MIPRO, 2013)

También existe un programa de cofinanciamiento llamado “Produce Pyme” para apoyar a los proyectos empresariales, asociativos y artesanales, el cual podrá cofinanciar hasta el 80% del total del proyecto, siendo el monto máximo de apoyo por parte del MIPRO de 50.000 USD para unidades productivas independientes y de 100.000 USD para grupos asociativos. (MIPRO, 2013)

- **Factores Económicos**

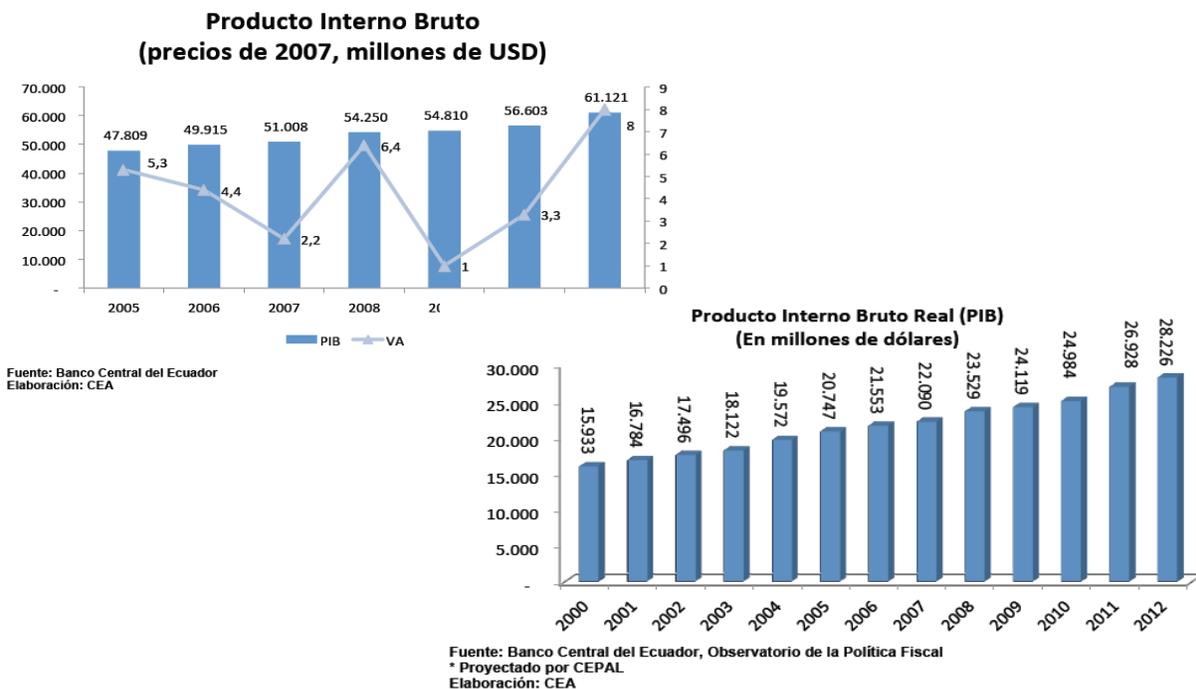
Se han adoptado medidas para hacer frente a niveles de recaudación de impuestos tradicionalmente bajos, debido a la elevada evasión fiscal que es consecuencia, entre otras cosas, de la gran magnitud de la economía informal. En 2010, los ingresos fiscales ascendieron a 8.700

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

millones de dólares, lo que supuso un aumento del 19,2% respecto del año anterior (7.300 millones de dólares). A partir de 2008, el Régimen Impositivo Simplificado (RISE) para el pago de impuestos directos e indirectos (IVA) por contribuyentes con ingresos anuales derivados de actividades o servicios comerciales de 60.000 dólares como máximo prevé impuestos mensuales fraccionados que oscilan entre 1,17 y 212,4 dólares, en función de la actividad. (El comercio, 2012)

Por otro lado, según los resultados del BCE, en el año 2011 el PIB se ubicó en USD 61,121 millones y su crecimiento, con relación al año 2010, fue de 8.0%.

Ilustración 2: PIB



Según el Banco Central del Ecuador la inflación en los últimos dos años ha alcanzado un máximo de 6.12% y un mínimo de 2.39%, siendo 2.39% en Julio-31-2013, 2.68% en Junio-30-2013 y 3.01% en Mayo-31-2013. El riesgo país en el último mes (Agosto-2013) ha oscilado entre \$631 como máximo y \$610 como mínimo. (Banco central del Ecuador, 2013)

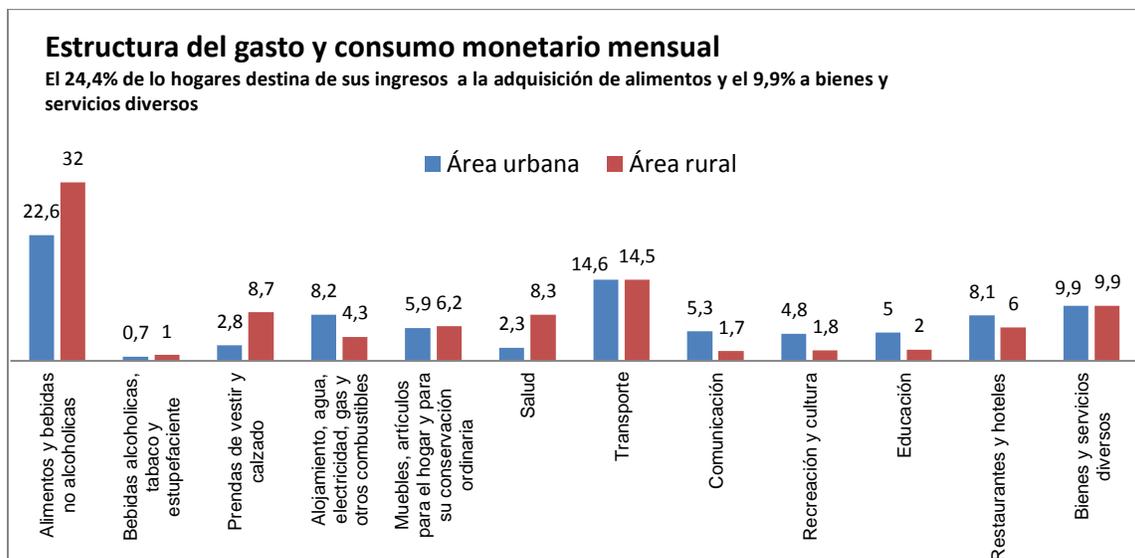
“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

• Factores Socioculturales

Según un estudio realizado por el INEC sobre la estructura del gasto monetario mensual de los ecuatorianos dice que el 24.4% de los hogares destinan sus ingresos para alimentos y bebidas no alcohólicas, siendo en tercer lugar con el 9.9% destinado para bienes y servicios diversos. (INEC, 2013)

En los gastos por servicios constan diversas actividades como sauna, baño turco, masaje, gimnasio, piscina o spa. En este rubro el gasto mensual se estimaba en USD 15,39.

Ilustración 3: Estructura del gasto y consumo



Fuente: INEC

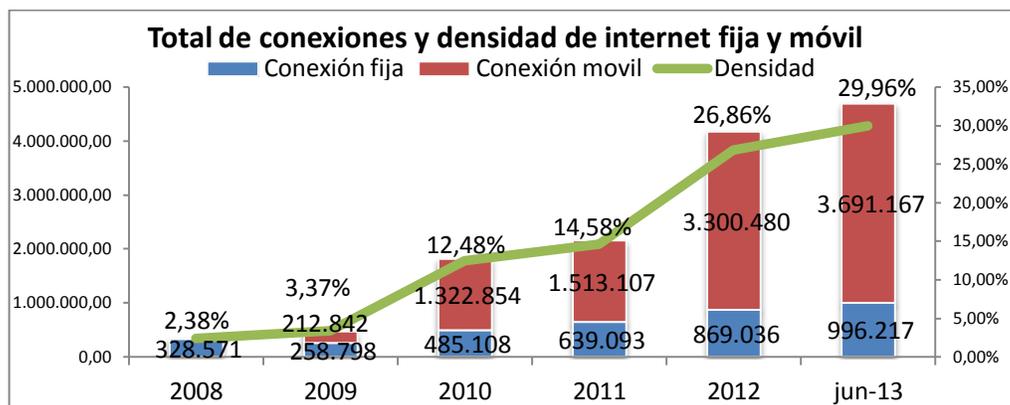
Elaborado por: Katty Pozo

• Factores Tecnológicos

Existe un importante crecimiento de las conexiones a Internet en el país, ya que en el 2006 apenas se contaba con 207.277 conexiones para atender a los usuarios de Internet y a junio 2013 este número creció a 4'687.384 conexiones es decir, el número de conexiones se multiplicó por 21.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Ilustración 4: Conexiones a internet



Fuente: Senatel

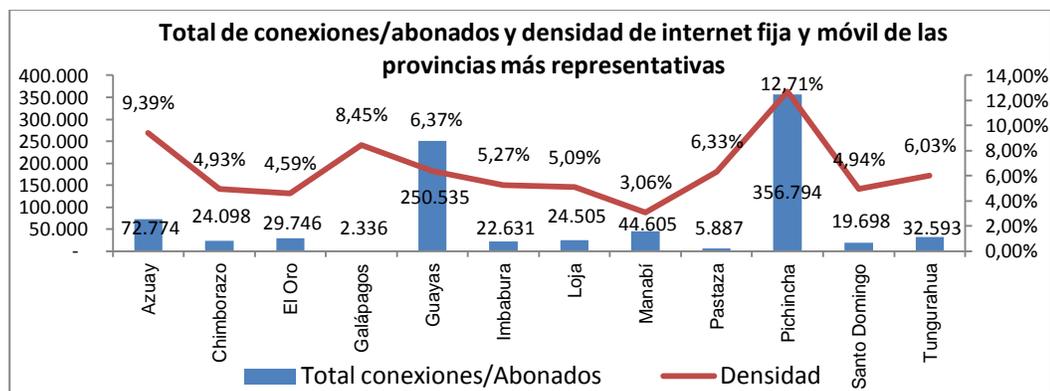
Elaborado por: Katty Pozo

El crecimiento que ha tenido el acceso a internet en Ecuador en los últimos años es también gracias a las políticas de estado aplicadas por el gobierno nacional, que están permitiendo el uso de las nuevas tecnologías mediante el uso de internet, la implementación de infocentros en diferentes sectores del país ha permitido masificar este servicio, a más de la reducción de costos en los planes de acceso fijo para abonados con los diferentes proveedores.

La telefonía móvil ha tenido un incremento explosivo, alcanzando un total de líneas activas de 17'402.572, que representan el 115.04% de penetración de la población nacional. Desde el 2006 se duplicó la cantidad de usuarios de telefonía móvil, cuando solo existían 8'485.050. (SENATEL, 2013)

Las provincias con mayores abonados a internet son: Pichincha, Guayas y Azuay.

Ilustración 5: Conexiones por provincias



Fuente: Senatel

Elaborado por: Katty Pozo

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Este indicador muestra el total de usuarios que tienen acceso a internet por provincia, con su respectiva densidad que es un factor que se calcula en función de la población individual de cada provincia, se puede observar que Pichincha, Azuay, Galápagos y Guayas son las provincias con mayor densidad de usuarios con acceso a internet.

4.2 MACRO, MESO Y MICRO

Dentro del entorno macro se menciona en donde se desarrolla este trabajo de titulación, Ecuador exactamente en la ciudad de Guayaquil, localidad en la cual se está promoviendo los desarrollos y emprendimientos de pequeñas y medianas empresas.

El entorno meso en donde se desempeñará la empresa será el sector del cuidado personal enfocándose en actividades de masajes y servicios de cuidado. Esta clase incluye actividades de baños turcos, sauna, baños de vapor, solarios, salones reductores, de adelgazamiento y masaje, actividades de relación social, servicios de cuidado, albergue y entrenamiento de animales domésticos, organizaciones genealógicas, concesión de las máquinas operadas con monedas (cabinas de foto, máquinas para controlar la presión arterial, peso, casilleros operados con monedas, etc.), excluyendo las actividades veterinarias y las actividades de gimnasios. (Contraloría general del estado, 2013)

En cuanto al entorno micro, se focalizará en el norte de Guayaquil en donde están ubicadas el resto de empresas dedicadas a esta actividad como spas, centros de relajación tales como yoga, terapias psicológicas para combatir el estrés, entre otras.

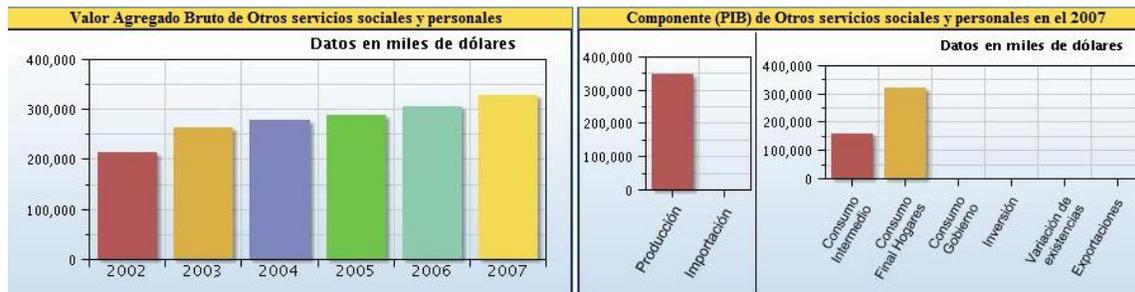
4.3 ATRACTIVIDAD DE LA INDUSTRIA: ESTADÍSTICAS DE VENTAS, IMPORTACIONES Y CRECIMIENTOS EN LA INDUSTRIA

La industria de otros servicios sociales y personales generó \$327.857 del PIB en el año 2007, la oferta agregada fue de \$ 349.081, es decir lo que se produjo, y la demanda agregada fue de \$ 320.026 en consumo final de hogares y \$ 158.782 en consumo intermedio. (MIPRO, 2013)

Esta industria no realizó importaciones o exportaciones como se muestra en el siguiente cuadro.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Ilustración 6: PIB en el sector



Fuente: BCE

Elaborado por: Mipro

María Fernanda León es directora de la Asociación Ecuatoriana de Empresas de Productos Cosméticos, de Higiene y Absorbentes (Procosméticos). Comenta que el segmento de cuidado e higiene personal genera una importante cadena de valor. La facturación, cita León, “llegaría a los USD 1 000 millones al año con un crecimiento de cerca del 10% anual. Según Procosméticos, en el rubro de cuidado e higiene personal, los hogares de los segmentos socioeconómicos medios dedican cerca de USD 50 mensuales y los altos pueden llegar a los USD 300”. (Revista lideres, 2013)

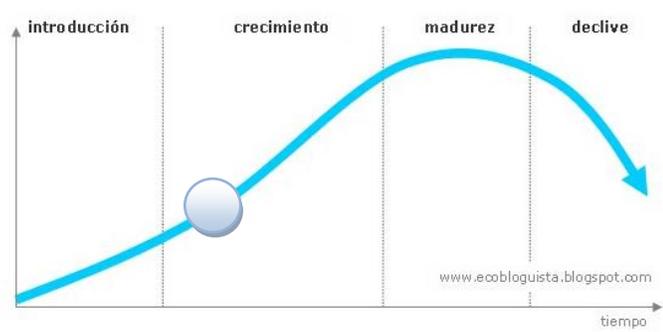
4.4 ANÁLISIS DEL CICLO DE VIDA DEL MERCADO

El sector de servicios acerca del bienestar y cuidado personal, se encuentra en crecimiento ya que la sociedad ha cambiado sus hábitos, hoy más allá de gastar en alimentos, educación o vestuario, están dispuestos a gastar en belleza, salud física y mental, por ello, existe alta demanda de personas por relajarse. (Negocios, 2012)

También con la apertura del mercado masculino “hombres que se cuidan” constituye una tendencia que va en aumento, en especial en el adulto joven, hecho comprobado con el análisis de los productos para hombres, que “en muchos casos, el crecimiento anual llega al 35%”. (Revista lideres, 2013)

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Ilustración 7: Ciclo de vida del mercado

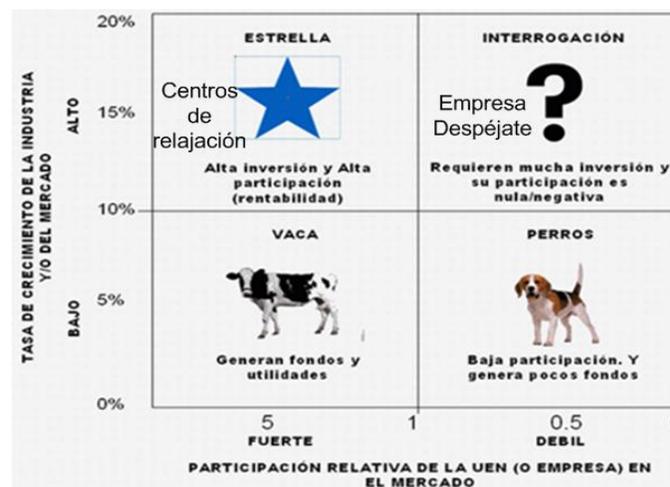


Fuente: la investigación

Elaborado por: Kattya Pozo

4.5 MATRIZ BCG

Ilustración 8: Matriz Boston Consulting Group



Fuente: la investigación

Elaborado por: Kattya Pozo

Los centros de bienestar y cuidado personal como los de relajación se encuentran dentro del cuadrante estrella, debido al gran crecimiento que han tenido estos lugares y al aumento de los mismos en la participación del mercado.

El negocio del presente trabajo de titulación está dentro del cuadrante incógnita ya que al inicio tendría poca participación en el mercado con una industria en crecimiento y para que su servicio de los resultados esperados se requerirá de mucha inversión.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

4.6 ANÁLISIS DEL CICLO DE VIDA DEL PRODUCTO EN EL MERCADO

La empresa en el mercado ecuatoriano del sector mencionado en los puntos anteriores, se encuentra aún en una etapa de introducción debido a que se está fijando la concepción, definición y período experimental del servicio, en la parte del lanzamiento se mostrará un bajo volumen de ventas, gran inversión técnica, comercial y de comunicación, y sobre todo dedicación especial del equipo para cubrir las ventas, por tal motivo Despéjate S.A. tiene como propósito principal posicionarse a través del marketing y actividades necesarias para asegurar el plan de cobertura y penetración original previsto en los objetivos del proyecto.

4.7 ANÁLISIS DE LAS CINCO FUERZAS COMPETITIVAS DE PORTER: CONCLUSIONES DE LA EMPRESA Y SU PODER DE NEGOCIACIÓN.

Rivalidad entre competidores existentes:

La rivalidad entre competidores es alta debido al aumento de estos negocios, existen cada vez más establecimientos que ofrecen similares servicios, constan de alta participación y preferencia por el mercado por su calidad, afable servicio al cliente y precios accesibles para el consumidor.

Amenazas de los nuevos competidores:

Son competidores potenciales que pueden ingresar al sector y convertirse en contrincantes, ingresando al mercado con un servicio similar o igual al que se propone. Las barreras de entrada son medianamente bajas debido a que este tipo de negocios no requieren de una exhaustiva preparación y estudio, tampoco de millones de dólares de inversión, por ende el nuevo establecimiento tendrá que destacarse sobre los demás con su diferenciación de ofrecer múltiples servicios con la guía de profesionales. Lo importante es anticipar cómo ingresará el competidor al mercado, sus estrategias, con qué precios lo hará, qué publicidad empleará y qué tipo de servicio ofrecerá.

Amenazas de servicios sustitutos:

La amenaza de un servicio sustituto es medianamente alta si bien es cierto el servicio especial que ofrece el centro no es brindado por todos los competidores y existe un costo de

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

oportunidad para cambiar a ellos, es reemplazable debido a las diferentes actividades que hay hoy en día para desestresarse. Por lo tanto para prever la sustitución del servicio es necesario resaltar las ventajas de acudir a las terapias.

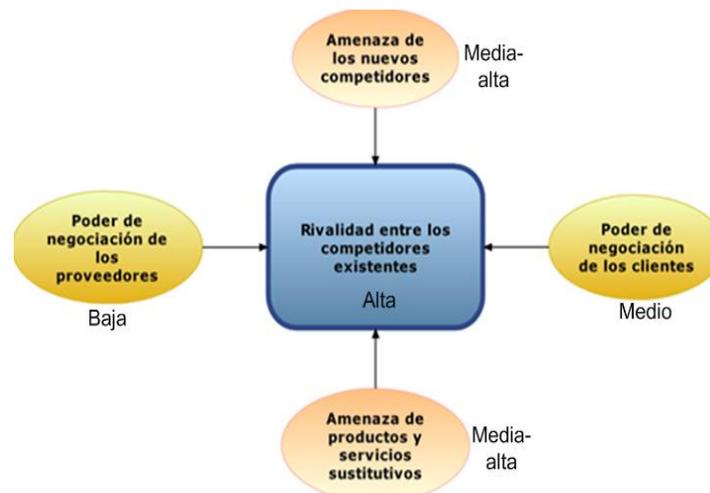
Negociación de Proveedores:

La negociación de los proveedores es baja y está representada por aquellos que nos proveen de los productos necesarios para llevar adelante el proyecto. Existe un gran número de proveedores relacionados a productos que utilizaremos, por lo que se podría sustituirlos en caso necesario.

Negociación con los Clientes:

El cliente buscará una diferenciación y un estilo que no se pueda reproducir en otro centro similar, desde esa óptica esta fuerza tiene un papel importante. Por lo tanto los clientes son relevantes pero no tienen el poder de negociación total ya que se podría aplicar diferentes estrategias para resguardarse y evitar dicha acción.

Ilustración 9: Análisis 5 Fuerzas de Porter



Fuente: la investigación

Elaborado por: Kattya Pozo

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

4.8 ANÁLISIS DE LA OFERTA

Dentro del análisis de la oferta se examinará el tipo de competencia en que se desenvolverá, el mercado al que está dirigido el negocio, las características de los competidores y sus estrategias.

4.8.1 Tipo de Competencia

La competencia en el que se encuentra la empresa es imperfecta ya que existen algunos vendedores del servicio con muchas diferencias en lo que ofrecen y debido a que el servicio se puede sustituir. En Guayaquil es reducido el número de empresas que abarquen diferentes ciencias en busca de la reducción del estrés, pero existen servicios similares y las personas lo asocian como los spas.

4.8.2 Marketshare: Mercado Real y Mercado Potencial

Mercado Potencial: todas las personas que trabajan y estudiantes que estén por terminar su educación secundaria o universitaria de la ciudad de Guayaquil.

Mercado Real: son las personas que trabajan del sector norte de la ciudad de Guayaquil.

Mercado Meta: el mercado objetivo son personas que trabajan entre 24 y 55 años del norte de la ciudad de Guayaquil, de un estatus social medio y medio-alto. (inec, censo del 2010).

4.8.3 Características de los Competidores: Liderazgo, Antigüedad, Ubicación, Productos Principales y Línea de Precio.

Según la superintendencia de compañías y las páginas amarillas en la ciudad de Guayaquil en el sector de otras actividades de servicios personales N.C.P bajo la categoría de bienestar y cuidado personal existen las siguientes empresas, las cuales serán los competidores. (Superintendencia de compañías, 2013)

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Tabla 9: Características de los competidores

Empresa	Liderazgo	Antigüedad: tiempo	Ubicación: puntos de ventas	Productos principales	Línea de precio
IO Spa	Alto	15 años	Francisco Boloña 731 y Plaza Dañín	Peluquería, spa (masajes) faciales, corporales, para hombres	
Dharma Spa	Alto	9 años	Urdesa, samborondón y los Ceibos	Salón de belleza y spa, masajes, hidroterapia, etc.	Paquetes desde \$51.52
Centro Integral Estético Esperanza Ferrá Soto	Alto	20 años	Mall del sol, Riocentro norte y ceibos.	Masajes, limpieza de cutis	Paquetes desde \$40
Lenarspa S.A	Medio	16 años	Cdla. Albatros Pelikano Este y P. Dañín	Servicios faciales, corporales, de relax, depilaciones, entre otros.	Los paquetes oscilan entre \$60 y \$170
Bioformula Spa	Medio	10 años	C.C. Las Vitrina Calle 10ma y la H. Sucursal: Riocentro entre ríos.	Masajes con aromaterapia o piedras volcánicas, reflexología, peluquería	Los paquetes van desde los \$30 en adelante
D'Paris Spa	Medio	5 años	Urdesa Nte Av 3era N°18 y calle 2da. Sucursal: Luque y Pichincha	Tratamiento, reductores, drenajes linfático, masajes antiestres, spa para niños	
Centro Namaste	Medio	8 años	Los Ceibos calle Primera #117 y Av. Primera	Yoga	\$ 60
S&S Centro de relajación	Medio		Kennedy norte	Masajes	Desde \$25
Centro de psicólogos especializados	Medio		Ciudadela nueva Kennedy	Terapias de relajación de estrés	\$ 40

Fuente: investigación

Elaborado por: Kattya Pozo

4.8.4 Benchmarking: Estrategia de los Competidores y Contraestrategia de la Empresa.

Los competidores se basan en ofrecer productos diferenciados y diversos, que incluyen desde estética-belleza hasta salud. Ofrecen paquetes y promociones cada cierto tiempo con el fin de que sean accesibles para los todos los clientes.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

En el caso del centro de ciencias múltiples DESPEJATE S.A se asegurará con los clientes de la siguiente manera:

- Creará alianzas con empresas, iniciando conversaciones con el departamento del talento humano y los gerentes acerca de cómo prevenir las pérdidas y ausentismo que provoca el estrés en los empleados, para luego llegar a los mismos y direccionarlos acudir al centro de ciencias múltiples para evitar y aliviar sus dolencias causadas por esta.
- Servicio especializado y personalizado porque se dará seguimientos, consejos y tácticas que pueden realizarlas en casa pero siempre regresen al centro por su calidez.
- También podría aliarse con un competidor directo o indirecto, a través de la fusión estratégica con un centro estético reconocido y de gran trayectoria en el mercado.

4.9 ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Dentro de este inciso se detallarán los aspectos que aportan con el análisis de la demanda.

4.9.1 Segmentación de Mercado

La segmentación de mercado en lo que corresponde al sector de servicios personales de bienestar y cuidado personal es el de relajación, está enfocado a mujeres y hombres que trabajan en el norte de la ciudad de Guayaquil, que les guste prevenir o mejorar su salud con lo que respecta al estrés, busquen una propuesta diferente, exclusiva y a buenos precios al momento cuidar de ellos mismos.

4.9.1.1 Criterio de Segmentación

Los criterios a seguir al momento de la segmentación de mercado son los siguientes: geográfico, demográfico y psicográfico.

4.9.1.2 Selección de Segmentos

El segmento seleccionado en este caso corresponde a las mujeres y hombres que trabajen y vivan en el norte de la ciudad de Guayaquil, sus edades fluctúen entre los 24 y 55 años de edad perteneciendo a un estatus social medio típico y medio-alto, queriendo cuidar de su salud y estén

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

dispuestos a hacer un cambio en sus vidas a poner prioridades y tratar de bajar el estrés.

4.9.1.3 Perfiles de los Segmentos

El perfil de los segmentos indicados anteriormente deberá cumplir con algunos requerimientos, lo cuales se mencionan a continuación:

- Querer optar por ciencias que prevengan y disminuyan el estrés.
- Buscar una propuesta diferente y exclusiva al momento de relajarse.
- No dar importancia si al lugar que asisten es reconocido, sino estar interesados en la calidad y servicio de atención

4.10 MATRIZ FODA

Tabla 10: Matriz FODA

	Fortalezas	
ANÁLISIS FODA	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio diferenciado y compromiso con los clientes. • Brindar servicio personalizado y con altos estándares de calidad • Proporcionaremos soluciones totales y completas a procurar el control del estrés del cliente en un solo lugar. • Staff altamente especializado capaz de responder con profesionalismo 	Debilidades
Oportunidades	F+O	D+O
<ul style="list-style-type: none"> • Incremento del interés por el cuidado y prevención personal en hombres y mujeres, se ven obligados a mantenerse sanos y verse bien debido a la competencia laboral que existe. • Sector de negocios está en expansión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Excelencia en el servicio, personal capacitado para afrontar los requerimientos del mercado. • Inversión en capacidad de innovación tecnológica y capacitación continua de los empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de los dueños y empleados de estar constantemente actualizados en lo que se refiere a nuevas técnicas y tecnologías. • Acceder a los programas de cofinanciamiento del MIPRO. • Buscar inversionistas o socios.
Amenazas	F+A	D+A
<ul style="list-style-type: none"> • Bajas barreras de entrada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Crear buenas relaciones y alianzas con los clientes y proveedores. • Buen clima laboral interno proyectando excelente imagen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Campañas de publicidad en los medios de más uso. • Estrategia de los horarios.

Fuente: investigación

Elaborado por: Kattya Pozo

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

4.11 INVESTIGACIÓN DE MERCADO

A continuación se detallarán incisos que contribuyen con la investigación del mercado.

4.11.1 Método

Los métodos a usarse para realizar la investigación de mercado son los siguientes:

- **Cuantitativo:** se determinan las emociones, las razones, el por qué y cómo se tomó la decisión. Se lo realizará a través de entrevistas.
- **Cualitativo:** se interesa exclusivamente por la información, ya sea matemática o física (estadística) que será representado por medio de gráficos.

4.11.2 Diseño de la Investigación

Se especificará los objetivos de la investigación, el tamaño de la muestra con sus respectivas técnicas y análisis de datos.

4.11.2.1 Objetivos de la Investigación: General y Específicos

Método cuantitativo:

Objetivo General

Determinar si el centro que se propone en este proyecto va a tener aceptación en la ciudad de Guayaquil en el sector norte.

Objetivos Específicos

- Deducir si las mujeres se estresan con mayor frecuencia.
- Analizar si los centros de relajación son vistos como lujo o necesidad por salud.
- Determinar que ciencias de relajación conocen y cuales prefieren.
- Conocer el nivel de agrado hacia el nuevo centro de relajación con ciencias diversas.
- Averiguar la disponibilidad de acudir al centro de relajación y las razones.
- Establecer el precio mínimo, máximo y promedio a pagar por el servicio

Método cualitativo:

Objetivo General

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Conocer las ventajas y desventajas de acudir al centro que brinda diversas ciencias para controlar el estrés.

Objetivos Específicos

- Definir los beneficios de presentarse a una terapia.
- Identificar el tiempo disponible para asistir a una terapia.
- Determinar el servicio adicional que las personas les gustaría percibir.
- Analizar las expectativas del nuevo servicio.
- Describir la experiencia deseada hacia el nuevo centro.

4.11.2.2 Tamaño de la Muestra

La investigación se realizó en la ciudad de Guayaquil cuya población es de 2.350.915 sin embargo se delimitó por personas que trabajan del sector norte entre hombres y mujeres, de 18 y 55 años cuya población es de 604.772 aproximadamente.

Se aplicó el tipo de muestreo MAS (muestreo aleatorio simple), en la cual todos tienen la probabilidad de salir. Teniendo como resultado una muestra de 296 encuestas mediante la fórmula de muestreo por proporciones: (Estadística-muestra, 2013)

Donde:

n= tamaño de la muestra

Z= 95% nivel de confianza

P= variabilidad positiva

q= (1-P) = variabilidad negativa

E= precisión o el error

$$n = \frac{z_{1-\alpha/2}^2 Pq}{\epsilon^2}$$

Tabla 11: Tamaño de la muestra

Variables	Valores
Z	1.96
P	0.5
E	0.057
N	604.772
n	296

Fuente: investigación Elaborado por: Kattya Pozo

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

4.11.2.3 Técnica de recogida y análisis de datos

A continuación se precisa las técnicas a usarse con sus respectivos análisis de datos.

4.11.2.3.1 Exploratoria (Entrevista preliminar)

La investigación exploratoria es apropiada en las etapas iniciales del proceso. Para esto se realizará entrevistas a tres profesionales para saber sus opiniones acerca del estrés laboral y de la realización del proyecto.

La guía del moderador se encuentra en [anexo 2](#).

4.11.2.3.2 Concluyente (Encuesta)

La investigación concluyente suministra información que ayuda a evaluar y seleccionar un curso de acción. Se redacta un cuestionario detallado junto con un plan formal de muestreo, en la cual se utilizará como herramienta en este punto las encuestas cara a cara siendo la muestra de 296.

El cuestionario está ubicado en [anexo 3](#).

4.11.2.4 Análisis de Datos

Se analizará los datos del método cualitativo y cuantitativo, comenzando con las entrevistas a futuros clientes y finalizando con las encuestas.

- Método cualitativo:

Entrevista 1: Ing. Comercial Luz Yánez

La entrevistada manifiesta que se estresa debido a la carga laboral y más que todo por sus tres hijos en casa que tiene que atenderlos, dentro de las soluciones que busca para relajarse son en el hogar como escuchar música, masajes a domicilio y cuando viaja acude a un centro de relajación. El motivo por el que asiste a un centro de relajación es porque utilizan métodos diferentes para ayudar a las personas a liberarse del estrés y funcionan mejor que una terapia solo de masajes.

Los aspectos buenos de asistir a un centro de relajación son: la música suave, la paz que se siente sin nadie alrededor y las diferentes técnicas que utilizan según el lugar, como por

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

ejemplo, barro, piedras calientes, aceites relajantes, velas, etc. Lo malo en algunas ocasiones son los costos elevados y desconocer lugares dentro de la ciudad que ofrezcan un buen servicio.

Como consumidor le gustaría recibir relajación en piscinas con peces como lo hay en Quito y en otros países, en Guayaquil ignora que exista alguno.

Espera que el nuevo centro le otorgue buen trato y relajación, personal realmente capacitado en esta área y buen precio. El tiempo disponible para una terapia es de 40 minutos a una hora. En la parte de la infraestructura e instalaciones comenta que deberían ser adecuadas para un centro de relajación, es decir con aire puro, música, temperatura acorde, libre de ruido y con todo tipo de opciones a escoger por los clientes para sentirse mejor.

Los beneficios que brindaría una terapia son las siguientes: eliminar el estrés, mejorar la salud física y mental, recargarse de energía y salir con un mejor ánimo para enfrentar las situaciones diarias que toca lidiar al vivir en una de las ciudades más grandes del país. La experiencia deseada por asistir a este centro es una sensación agradable, que valió la pena la inversión y ganas de volver.

Entrevista 2: Arq. Patricia Pozo

La arquitecta menciona que se estresa por la falta de tiempo y por las excesivas responsabilidades que tiene en el trabajo y hogar, dentro de las soluciones que busca para quitarse el estrés es haciendo deporte. Una de las razones por la que asiste a un centro a relajarse es para sentirse libre de esa carga negativa que la agobia.

Entre los aspectos buenos del centro son las técnicas que ofrece, su variedad, y dentro de lo malo es el elevado precio que tiene algunos lugares que brindan estos servicios. Algo que no he recibido antes y me gustaría son “piqueos” ya que se tiene que esperar un tiempo prudencial para entrar a la terapia, membrecías y/o una ciencia gratis por acudir con frecuencia (promociones).

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Espera que el nuevo centro le entregue buena atención que sea de primera y variedad de terapias. Tiempo disponible es de una hora. Las instalaciones deberían ser amplias, bien decoradas y ventiladas, con un personal capacitado que brinde atención inmediata.

Los beneficios que espera por asistir son: sentirse limpia, libre de negatividad, mejoraría el carácter y las relaciones personales. Entre la experiencia que le gustaría que le otorgue el centro es la percepción de nuevo, renovada y ganas de volver a dicho lugar.

Entrevista 3: Lcda. Maritza Cadena

La profesional expresa estresarse por la carga de responsabilidades y el poco tiempo que tiene para dedicar bienestar a su cuerpo, para excluir este óbice de vez en cuando escucha música, viaja al campo o algún lugar relacionado con la naturaleza y asistir a la iglesia católica. Lo bueno del nuevo centro de relajación sería la ubicación cerca del domicilio y las distintas opciones para elegir la más adecuada y conveniente, ya que teniendo el alma sana la vida sería placentera, y lo malo dependería de la distancia, la calidad del servicio y atención al cliente.

Como cliente le gustaría recibir servicios combinados, por ejemplo masajes con musicoterapia. Espera que el centro le ofrezca buena atención, variedad y un precio cómodo y accesible a su bolsillo. El tiempo que le daría para acudir a una terapia es de dos horas y si es posible cada semana. Las instalaciones deberían ser agradables, cómodas, limpias y ordenadas.

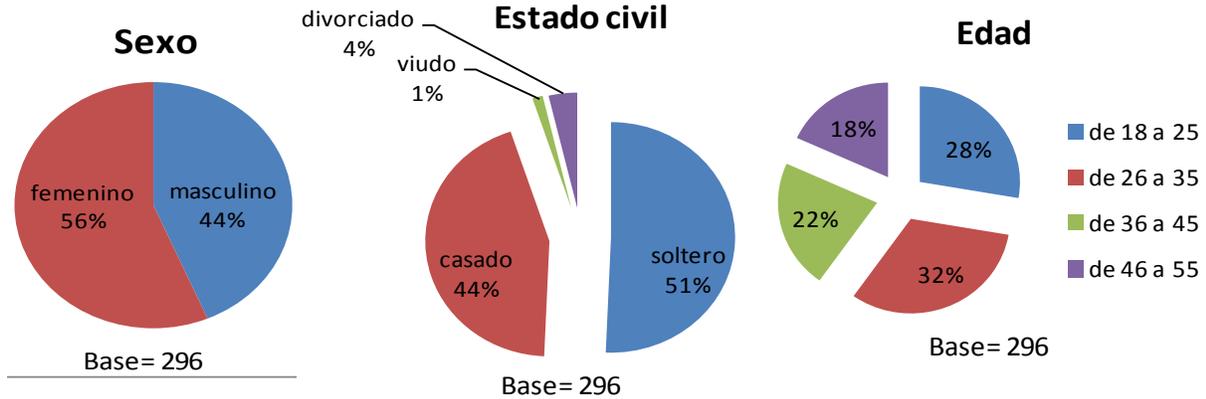
Los beneficios que tendría por presentarse a una terapia son de mejorar su salud eliminando el estrés. La experiencia deseada es la noción de bienestar tanto para el cuerpo como la mente.

- Método cuantitativo:

Se encuestó a 296 personas del norte de la ciudad de Guayaquil en las zonas de urdesa, samanes, alborada, cóndor, álamos y sauces, de las cuales el 44% eran hombres y 56% mujeres, siendo el 51% solteros y el 44% casados. Como se muestra en los gráficos siguientes el 28% de los encuestados pertenecían a las edades de 18 a 25 años, el 32% de 26 a 35 años y el 22% de 36 a 45 años.

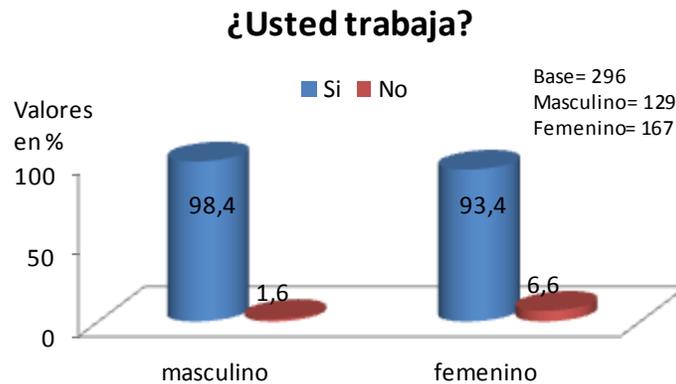
“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Ilustración 10: Datos de información del encuestado



Fuente: investigación de mercado
Elaborado por: Kattya Pozo

Ilustración 11: Pregunta 1 encuesta

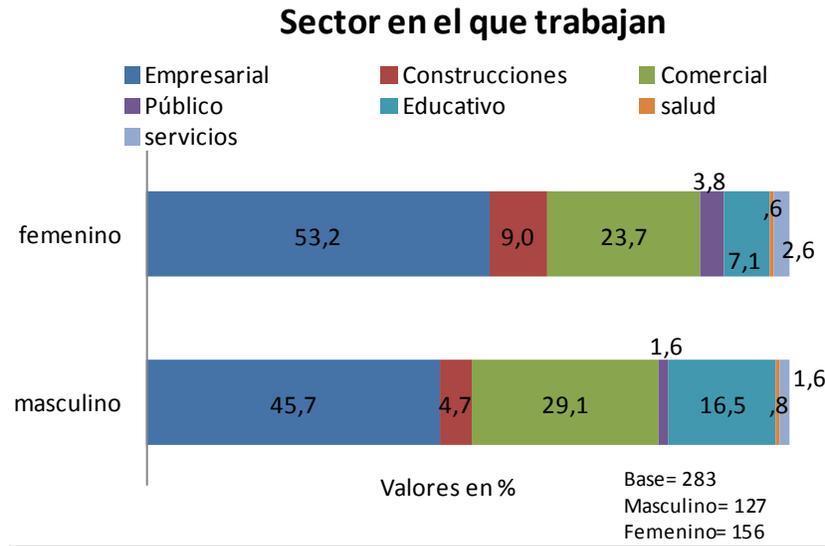


Fuente: investigación de mercado Elaborado por: Kattya Pozo

De acuerdo a la información obtenida el 98.4% son hombres y el 93.4% son mujeres que trabajan, mientras que un 1.6% hombres y 6.6% mujeres no. Lo que indica que la mayoría de las personas laboran manteniéndose casi una igualdad entre ambos sexos, y un mínimo porcentaje de los que no trabajan.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

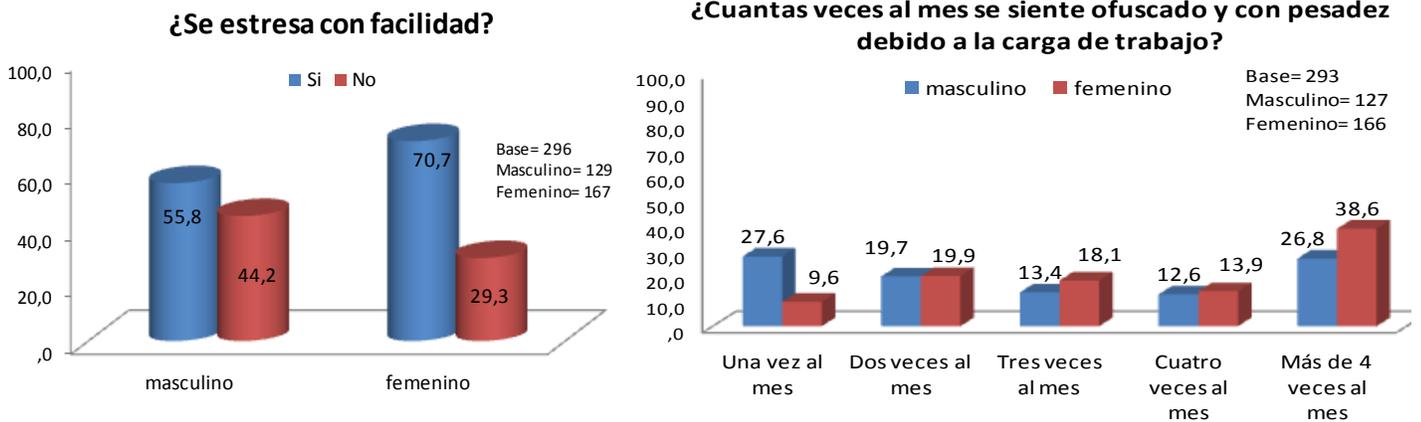
Ilustración 12: Pregunta 2 encuesta



Fuente: investigación de mercado Elaborado por: Kattya Pozo

Según la información recolectada del total de hombres y mujeres el 45.7%-53.2% respectivamente trabajan en el sector empresarial, el 29.1%-23.7% en el sector comercial, el 16.5%-7.1% área educativa, el 4.7%-9% en construcciones, el 1.6%-3.8% público, 2.6%-1.6% servicios y el 0.8%-0.6% salud. Demostrando que del total de encuestados la mayoría trabajan en el sector empresarial y comercial tanto hombres como mujeres se desenvuelven en estas zonas.

Ilustración 13: Pregunta 3 y 4 encuesta



Fuente: investigación de mercado

Elaborado por: Kattya Pozo

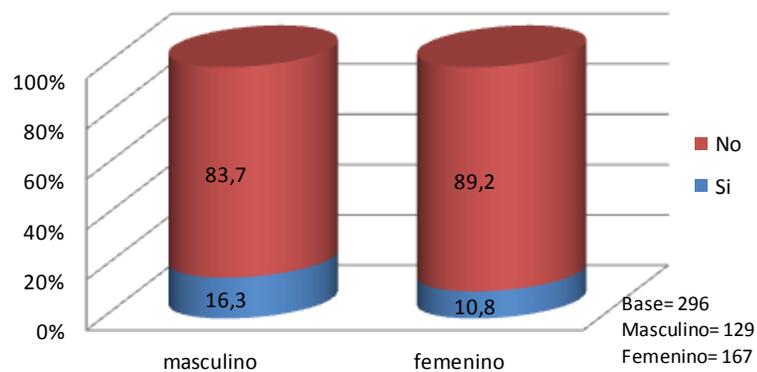
“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Según el gráfico un 55.8% de hombres y un 70.7% de mujeres si se estresan con facilidad, mientras que un 44.2%-29.3% no, respectivamente, siendo las estresadas con mayor facilidad las mujeres, entretanto los hombres tienen mayor porcentaje de estresarse con menor facilidad. También, de acuerdo a la ilustración anterior el 38.6% de mujeres y el 26.8% de hombres se estresan más de cuatro veces al mes, el 27.6% de hombres solo una vez al mes, es decir ellos se estresan con menor frecuencia al mes.

Los datos reflejan que las personas si se estresan a menudo y más de una vez al mes lo que indican que están consientes de cuando se sienten abrumados debido a la carga laboral y de su desempeño.

Ilustración 14: Pregunta 5 encuesta

¿Alguna vez ha asistido a un centro de relajación?



Fuente: investigación de mercado

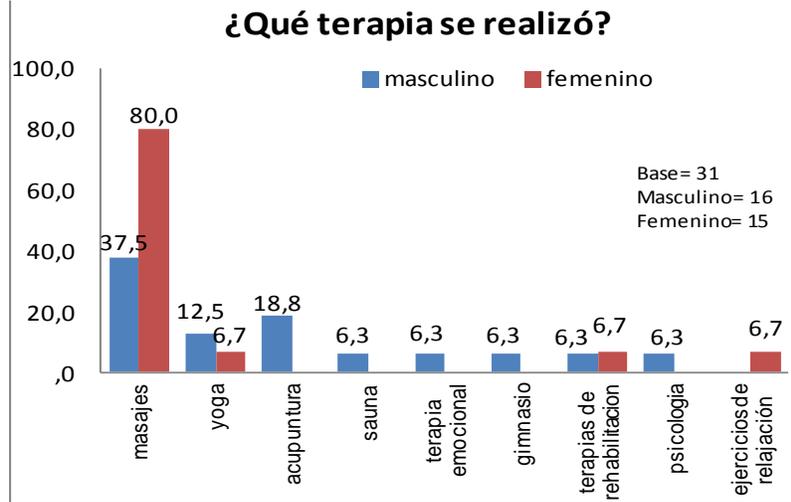
Elaborado por: Kattya Pozo

En esta interrogante casi hay una igualdad entre hombres y mujeres de no haber acudido a un centro de relajación con 83.7% y 89.2% respectivamente; mientras que el 16.3%-10.8% si, teniendo casi una similitud entre ambos sexos. Esto indica que las personas saben que tienen estrés pero no toman soluciones o medidas para contrarrestarlo.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Ilustración 15: Pregunta 6 encuesta

Estadística descriptiva	
¿Cuánto ha pagado por este servicio por sesión?	
Números válidos (total)	18
Media	38,64
Mediana	21,50
Moda	15
Desviación típ.	56,653
Valor mínimo	10
Valor máximo	250

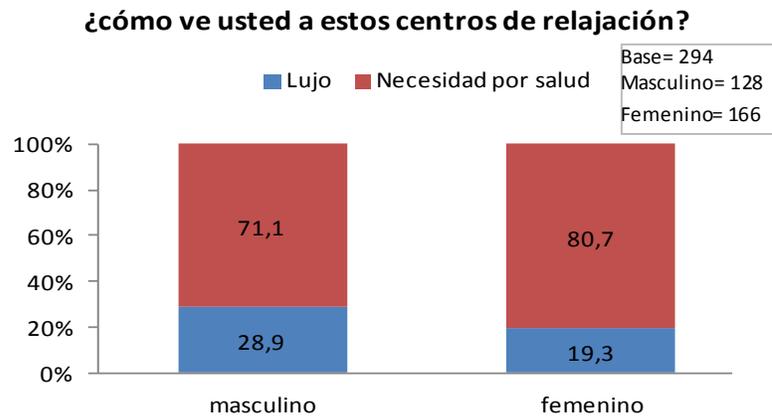


Fuente: investigación de mercado

Elaborado por: Katty Pozo

De la totalidad de las personas que si han acudido a un centro a relajarse, el 37.5% hombres - 80% mujeres se han realizado masajes, el 12.5%-6.7% respectivamente han hecho yoga, el 18.8% de hombres acupuntura, el 6.3% hombres – 6.7% mujeres terapias de rehabilitación y el 6.3% las demás mostradas en el gráfico como sauna, ejercicios de relajación, entre otras que las personas usan para quitarse el estrés. Lo que significa que las personas prefieren relajarse con masajes en especial las mujeres, los hombres prueban distintas opciones. Dentro de los costos por estas terapias las personas han pagado desde \$10 como valor mínimo y hasta \$250 como valor máximo, teniendo un promedio de \$38.64, siendo la cifra más repetitiva a la hora de mencionar precios igual a \$15.

Ilustración 16: Pregunta 7 encuesta

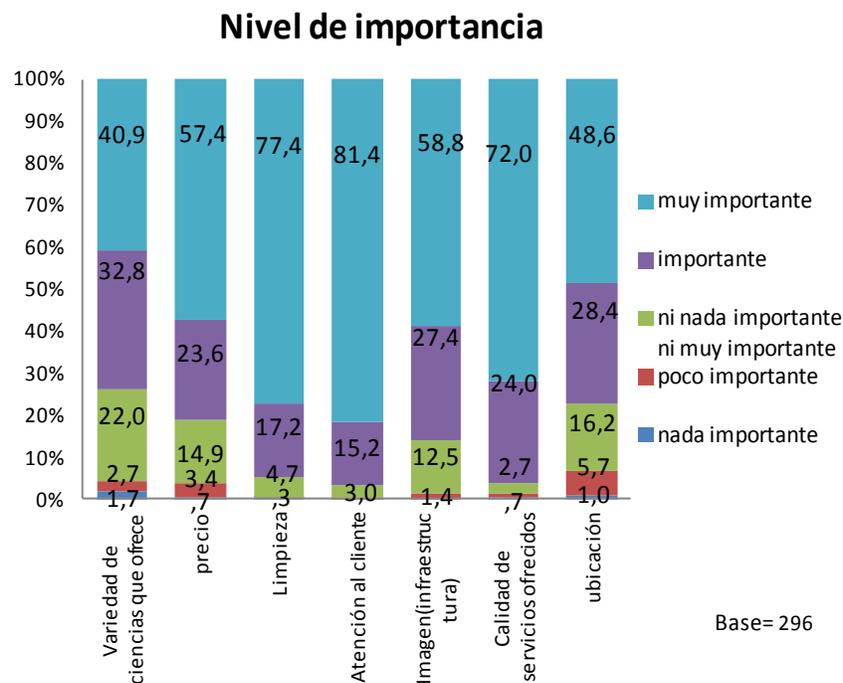


Fuente: investigación de mercado Elaborado por: Katty Pozo

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Según los resultados obtenidos para un 71.1% hombres y un 80.7% mujeres acudir a los centros de relajación es necesario para la salud, mientras que el 19.3% de mujeres manifiesta que es un lujo ir a ellos teniendo mayor peso los hombres con un 28.9%. Lo que significa que las personas, en especial las mujeres reconocen que llegar y pagar por los servicios del centro mejoraría su salud liberándolos del estrés.

Ilustración 17: Pregunta 8 encuesta



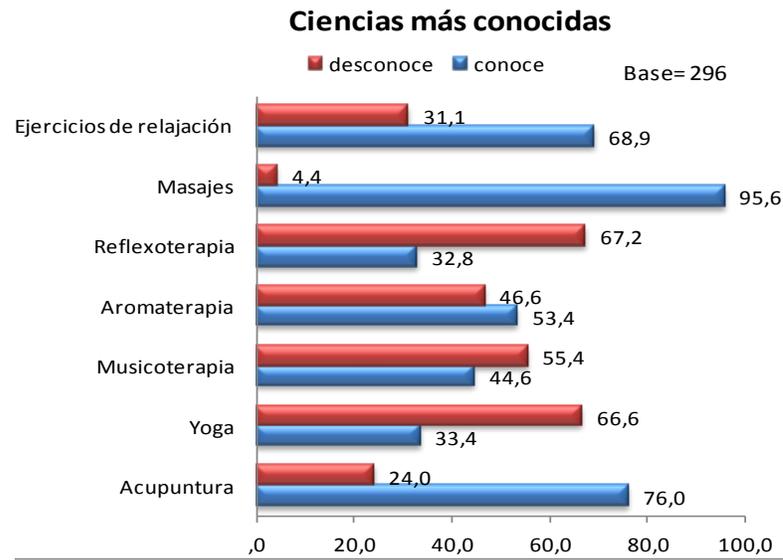
Fuente: investigación de mercado

Elaborado por: Kattya Pozo

De acuerdo al aporte obtenido en la evaluación del nivel de importancia sobre diferentes aspectos que rodean a un establecimiento muestra lo siguiente: la limpieza, la atención al cliente y la calidad de servicios ofrecidos son de suma consideración teniendo los mayores porcentajes de 77.4%, 81.4% y 72% respectivamente, luego la ubicación, el precio y la imagen son significativos para los encuestados, finalmente la variedad de ciencias que ofrece es el último punto de cuantía pero no menos importante. Lo que refleja que las personas no solo se fijan en la parte externa del local sino más bien en su atención.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Ilustración 18: Pregunta 9 encuesta

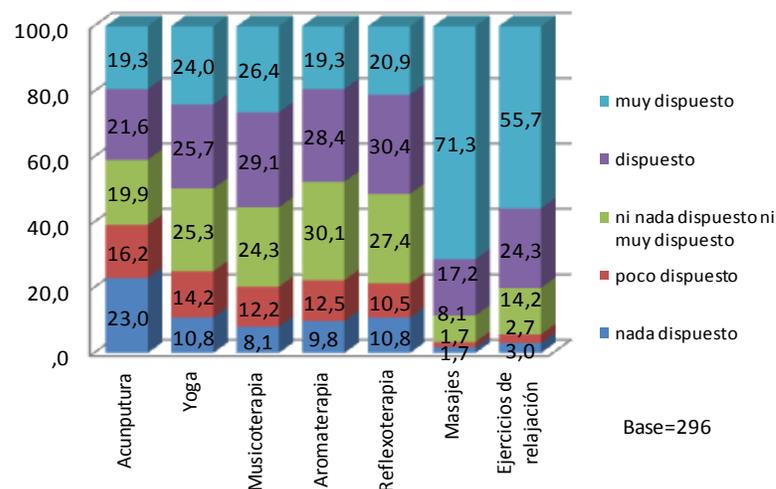


Fuente: investigación de mercado Elaborado por: Kattya Pozo

Las personas manifestaron que la terapia más conocida por ellos es la de masajes con el 95.6%, luego ejercicios de relajación con el 68.9% y acupuntura con 76%, dentro de las menos conocidas están reflexoterapia con el 67.2%, yoga con el 66.6% y musicoterapia con el 55.4%. Según muestran los datos las más recordadas y notadas son las terapias populares y de costumbre que se ofrecen en el mercado.

Ilustración 19: Pregunta 10 encuesta

Nivel de disposición en asistir a cada terapia



Fuente: investigación de mercado Elaborado por: Kattya Pozo

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Según los resultados obtenidos las personas están más dispuestas acudir a masajes con el 88.5% y a ejercicios de relajación con el 80%, seguido de reflexoterapia con el 51.4%, musicoterapia con el 55.4% y yoga 49.7%, por consecuente menos dispuestos a acudir a acupuntura con el 39.2%. Lo que da a entender no siempre las terapias más conocidas son las más acudidas.

Ilustración 20: Pregunta 11 encuesta

Nivel de agrado hacia el nuevo centro de relajación

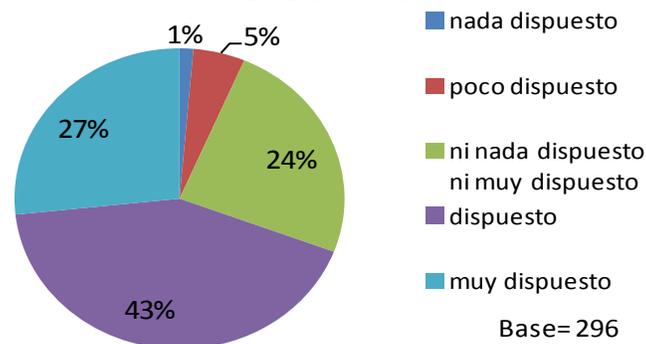


Fuente: investigación de mercado Elaborado por: Kattyta Pozo

Al considerar los datos anteriores se observa que el nivel de agrado hacia el nuevo centro de relajación es de 82.8% siendo el 43% con me agrada mucho y 40% con me agrada, y solo un 4.4% menciona lo contrario. Por lo que se percibe que la idea del trabajo está bien planteada y que a las personas les llama la atención.

Ilustración 21: Pregunta 12 encuesta

Nivel de disposición en asistir al nuevo centro

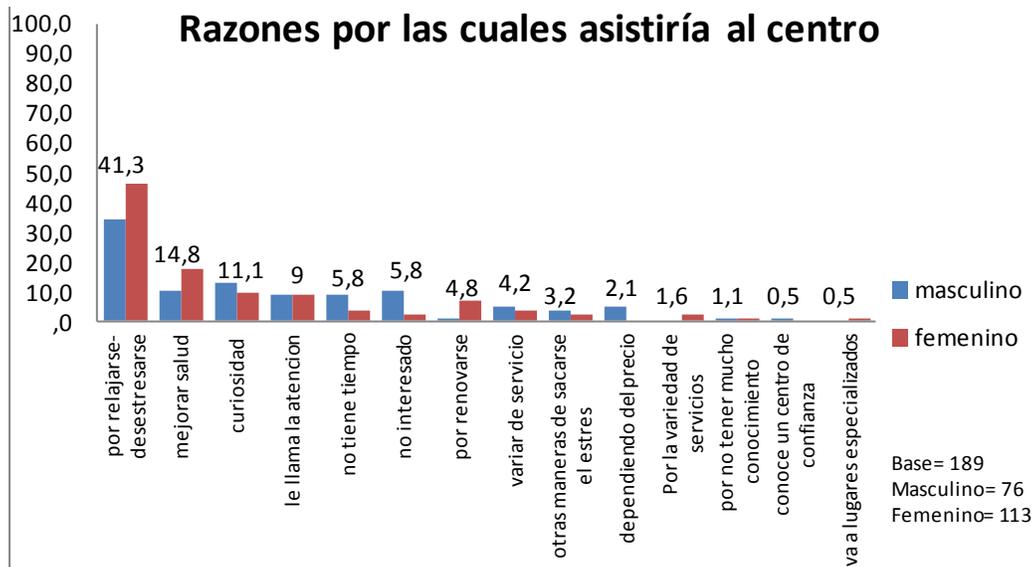


Fuente: investigación de mercado Elaborado por: Kattyta Pozo

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Los datos anteriores reflejan que el nivel de disposición en acudir al centro es del 69.3% siendo el 26.7% con muy dispuesto y 42.6% con dispuestos a asistir teniendo más acogida entre las personas desde los 26 años en adelante (gráfico de rango de edades véase en [anexo 4](#)), mientras que el 6.4% menciona lo contrario. Considerando que la mayoría está dispuesta a ir al centro, se percibe que este va a tener buen recibimiento.

Ilustración 22: Pregunta 12 encuesta



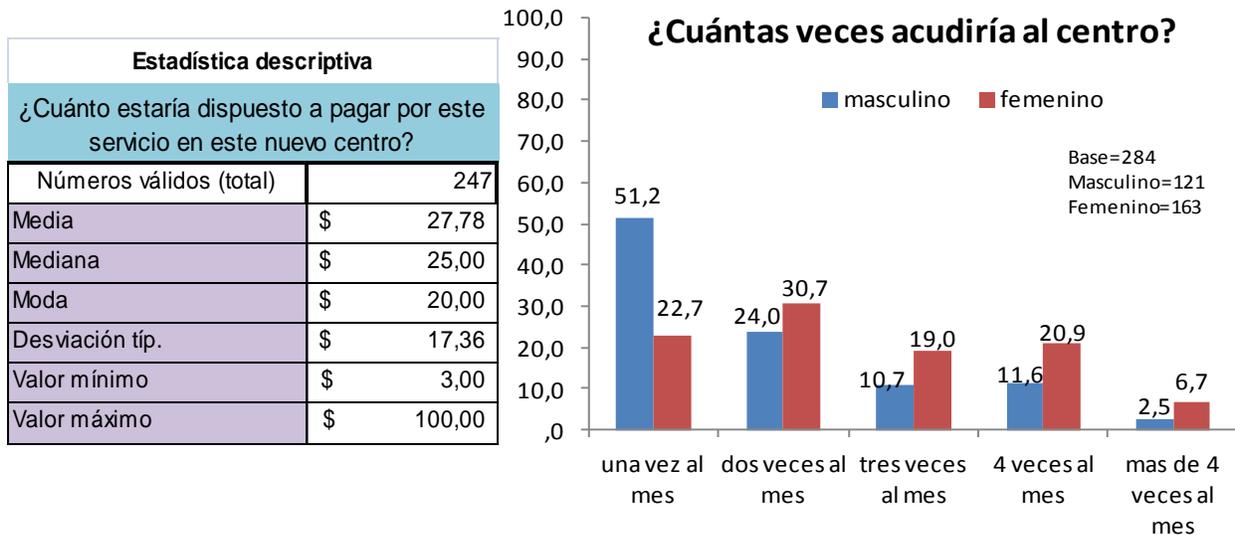
Fuente: investigación de mercado

Elaborado por: Kattya Pozo

Del porcentaje observado en el gráfico anterior de acudir al centro las razones más representativas son las siguientes: por relajarse y quitarse el estrés con el 41.3%, mejorar su bienestar y salud 14.8%, por curiosidad 11.11%, les llama la atención y les parece interesante 9%; por las cuales no acudirían el 5.8% mencionó que no tiene tiempo, no están interesados el 5.8% y cuentan con un centro de confianza el 1.1%. Lo que demuestra que la fuente fundamental es por buscar formas de relajarse y quitarse el estrés, por consiguiente mejorar su salud y estilo de vida.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Ilustración 23: Pregunta 13 y 14 encuesta



Fuente: investigación de mercado

Elaborado por: Katty Pozo

Según los datos anteriores las personas están dispuestas a pagar un precio cuyo valor mínimo es de \$3 y un valor máximo de \$100, teniendo como promedio \$27.78 y el valor más repetido fue \$20; dispuestos a ir por lo menos una vez al mes el 51.2% de hombres, dos veces el 30.7% de mujeres, tres veces al mes el 10.7% hombres y más de cuatro veces al mes el 6.7% mujeres. Lo que significa que las personas están consientes del precio por estos servicios y de la frecuencia con la acudiría en realidad.

4.11.2.5 Resumen e interpretación de resultados

Método cualitativo:

- Las personas están consientes del daño que causa el estrés y buscan formas de eliminarlo.
- Las personas desean un precio accesible y justo por el servicio que reciben.
- La experiencia más representativa que desearía es las ganas de volver caracterizado por la calidad del servicio.

Método cuantitativo:

- Tanto los hombres como las mujeres están dispuestos a ir al centro de ciencias múltiples para quitarse el estrés.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

- La interpretación de los resultados está señalada en el punto anterior con cada gráfico.

4.11.3 Conclusiones de la Investigación de Mercado

Como conclusiones de las técnicas usadas para recopilar datos, se menciona lo siguiente:

- Método cualitativo:

Los beneficios que las personas desean percibir por acudir a las terapias son sentirse libre de negatividad, renovada, mejorar salud física, mental y calidad de vida, y eliminar el estrés.

El tiempo promedio disponible para asistir a una terapia es de una hora.

El servicio adicional que les gustaría recibir son técnicas nuevas, combinadas y promociones.

Las expectativas del nuevo servicio son acerca de la atención con personal capacitado, la variedad, precio accesible, buena ubicación y las instalaciones deben ser acordes al centro y con lo que se ofrece, es decir cómodas, agradables, limpias, entre otras.

La experiencia aspirada con el nuevo centro es la noción de bienestar para la mente y cuerpo, tener ganas de volver y la inversión hecha fue idónea.

- Método cuantitativo

Las mujeres se estresan con mayor frecuencia más de 4 veces al mes.

Las personas no ven a estos centros como algo lujoso sino que acudir a ellos mejora su calidad de vida.

Las ciencias de relajación más conocidas son masajes, ejercicios de relajación y acupuntura; y las personas prefieren asistir a masajes, yoga, ejercicios de relajación y musicoterapia.

El nivel de agrado hacia el nuevo centro de ciencias diversas es de 83%.

El nivel de disponibilidad para acudir es de 69.3%, resaltando las siguientes razones: por relajarse y quitarse el estrés, mejorar su bienestar y salud, por curiosidad y porque les llama la atención.

Las personas de 26 años en adelante son las más dispuestas a ir al nuevo centro de relajación.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

El precio mínimo a pagar por el servicio es de \$3 y un valor máximo de \$100, teniendo como promedio \$27.78.

4.11.4 Recomendaciones de la Investigación de Mercado

Tomar en cuenta las recomendaciones deducidas a partir de la investigación de mercado:

- Enfocarse en las ciencias con más disposición en acudir y en las personas mayores de 25 años.
- Poner un precio promedio al dispuesto a pagar.
- Tener en consideración los ítems del nivel de importancia, las experiencias y expectativas del consumidor al momento de poner en marcha el negocio

4.12 CUANTIFICACIÓN DE LA DEMANDA

Dentro de este literal se identificará el mercado potencial de Despéjate, centro de relajación.

4.12.1 Identificación del Mercado Potencial y la Demanda Potencial Insatisfecha

Según la segmentación del mercado por personas que trabajan y de la zona norte de la ciudad de Guayaquil, cuenta con aproximadamente 604.772 habitantes, luego de haber realizado la investigación de mercado se dedujo el porcentaje de disposición en asistir al nuevo centro, el cual es 69.3%, teniendo como mercado potencial a 419.107 personas. La demanda potencial insatisfecha sería 185.665 personas.

4.12.2 Proyección de Ventas a Cinco Años o Tiempo que Establezca el Payback

Seguidamente se realizará un análisis de las proyecciones de venta, de acuerdo a lo averiguado de la investigación de mercado y al crecimiento de las actividades de servicio acerca del bienestar y cuidado personal. Se toma como referencia a una de las empresas del mercado en los últimos 3 años. (Superintendencia de compañías, 2013)

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Tabla 12: Proyección de ventas

*Demanda potencial mensual	282	Capacidad instalada total mensual	1408	% INCREMENTO DEMANDA ANUAL	8%
		% capacidad 1er mes	20%	% INCREMENTO PRECIO desde año 3	3%
*Acorde a la capacidad instalada		% capacidad meta periodo 1	25%		
	PROYECCION INGRESOS				
Ingresos	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
TOTAL	\$ 123.214,75	\$ 133.071,93	\$ 148.029,22	\$ 164.667,70	\$ 183.176,35

Fuente: investigación

Elaborado por: Kattya Pozo

CAPÍTULO 5

PLAN DE MARKETING

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

5 PLAN DE MARKETING

5.1 OBJETIVOS: GENERAL Y ESPECÍFICOS

Objetivo general:

Analizar y determinar estrategias de marketing que permitan posicionarse al centro de relajación en la mente del consumidor ganando market share.

Objetivos específicos:

- Desarrollar símbolos fáciles de ubicar para el consumidor.
- Obtener el 25% del mercado meta durante el primer año de actividad.
- Implementar campañas de publicidad efectivas para el negocio.
- Proyectar una imagen acorde con la finalidad del servicio.
- Implementar alianzas estratégicas con otras empresas.

5.1.1 Mercado Meta: Ventas y Utilidad Esperada

El mercado meta son todas las personas que trabajan del norte de la ciudad de Guayaquil, especificado con mayores detalles en el capítulo anterior.

Las ventas esperadas del primer año y como mínimo de los años siguientes son de aproximadamente \$100.000.

Se desea obtener una utilidad como mínimo del 65% de las ventas.

5.1.1.1 Tipo y Estrategias de Penetración

Las estrategias intensivas de penetración del mercado se darán por el aumento de la campaña publicitaria, la exhaustiva capacitación del personal de ventas y atención al cliente para otorgar un servicio de primera, estrategias de precios y ofrecer promociones que satisfagan al consumidor.

5.1.1.2 Cobertura

La empresa cubrirá el sector norte de la ciudad de Guayaquil, focalizándose en las zonas aledañas a la empresa que incluyen las ciudadelas cóndor, álamos norte, alborada, sauces,

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

samanes, guayacanes, urdesa y kenedy. A continuación se muestra un gráfico de la cobertura del negocio.

Ilustración 24: Cobertura del negocio



Fuente: investigación Elaborado por: Katty Pozo

5.2 POSICIONAMIENTO

5.2.1 Estrategia de Posicionamiento: Posición, Objetivo, Segmento, Atributos, Calidad Percibida, Ventaja Competitiva, Símbolos Identitarios.

Posición:

El posicionamiento se refiere a en qué lugar está ubicada la marca en la mente del consumidor. Para posicionarse en el pensamiento del cliente es necesario saber cómo lo está la competencia y cuál será la manera más apropiada de compararnos con ella. (eumed.net, 2012)

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Existen diversos tipos de posición o estrategias de posicionamiento, como las que se mencionan a continuación: posicionamiento basado en las características del producto, con base en precio/calidad, con respecto al uso, orientado al usuario, las necesidades que satisfacen o los beneficios que ofrecen, posicionamiento con relación a la competencia y posicionarse de primero.

La marca “despéjate” se posicionará orientada al usuario y en base a los beneficios que ofrece, ya que proyectará una imagen de relax y sensación de liberación para las personas que sufren de esta anomalía moderna, brindando diferentes opciones y alternativas para el consumidor final.

Objetivo:

Posicionarse como una de las mejores alternativas entre los centros de relajación de la ciudad que pertenece en un tiempo considerable de 2 años.

Segmento:

Personas que trabajen de la ciudad de Guayaquil del sector norte, entre los 24 y 55 años de edad, de clase social media y media-alta, con interés de prevenir, relajarse y cuidar de su salud.

Atributos:

En un solo centro se encontrarán diferentes terapias de relajación y liberación de estrés, con un servicio caracterizado por profesionales incluyendo consejos y asesoría, las instalaciones serán acorde a la imagen proyectada un lugar de tranquilidad y sensación de paz desde que le cliente va ingresando, esto se transmitirá con la música, el ambiente y con los empleados.

Calidad Percibida:

Se espera que los clientes perciban el servicio como de primera calidad con atención excelente, posicionándose en la mente de los consumidores.

Ventaja competitiva:

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Ofrecer horarios adaptados a las necesidades del consumidor, servicio direccionado hacia mejorar la calidad de vida y brindar una sensación de bienestar de las personas.

Símbolos identitarios:

Los símbolos a usarse son el logo del centro como se muestra a continuación.

Ilustración 25: Logo



Fuente: investigación Elaborado por: Kattya Pozo

5.2.2 Valoración del Activo de la Marca (BAV)

La valoración de activo de la marca (Brand Asset Valuator) es útil para la medición de la marca de un negocio en el mercado, desarrollada por una agencia llamada “Young and Rubicam”, el cual se basa en dos pilares: fortaleza o vitalidad de la marca y estatura de la marca. Ambas se dividen en los siguientes parámetros que son considerados para la medición: **Fuente especificada no válida.**

- Conocimiento: se espera que la marca sea aceptada por el consumidor, que le deje un mensaje implícito y la reconozca fácilmente, desarrollando logos y slogans que transmitan la esencia del negocio enfocado a lograr posicionarse en la mente del consumidor.
- Estima: se la creará basada en la experiencia que tenga el cliente con el servicio, y con ello crezca, se haga popular manteniendo sus promesas de dar un servicio diferenciado y de calidad.
- Relevancia: Se desea que la marca tome una importante fuerza y atractivo dentro de las opciones del mercado al que se dirige, a través de sustentar lo que se proyecta externamente, internamente que entre los empleados exista esa armonía y paz que se proyecta.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

- Diferenciación: la marca sea recibida como una propuesta diferente e innovadora a lo que ya están acostumbrados a ver.

La diferenciación y la relevancia hacen la fortaleza (el potencial de la marca), la estima y el conocimiento, la estatura (su desempeño actual).

5.3 MARKETING MIX

Dentro del marketing mix se explicará sus cuatro componentes en relación a la empresa, producto, precio, plaza y promoción.

5.3.1 Estrategia de Producto o Servicios

En la estrategia del servicio se describirá su sistema y hablará de la amplitud y profundidad de línea, marcas y submarcas, estrategias de precios.

5.3.1.1 Descripción del Producto: Definición, Composición, Color, Tamaño, Imagen, Slogan, Producto Esencial, Producto Real, Producto Aumentado.

A continuación se detalla los niveles de descripción del servicio, el slogan y la imagen del negocio.

Tabla 13: Descripción del servicio

Definición	•el servicio se caracteriza por brindar diferentes terapias a elegir por el consumidor, dando una sensación de paz y libres de estrés, ajustado al horario de disponibilidad de las personas.
Servicio esencial	•Masajes y terapias de relajación.
Servicio real	•Masajes y terapias de relajación basados en la estrategia de diferenciación encontrados en un solo sitio.
Servicio aumentado	•Masajes y terapias de relajación bajo la directriz de profesionales en el tema dando asesorías y consejos.
Slogan	•“Despéjate, un deleite para el cuerpo y la mente”
Imagen	•Las imagenes del negocio será el logotipo mostrado en el punto 5.2.1 en simbolos identitarios.

Fuente: investigación

Elaborado por: Katty Pozo

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

5.3.1.2 Adaptación o Modificación del Producto: Componente Central, Empaque y Servicio de Apoyo, Requerimientos del Cliente, Condiciones de Entrega, Transporte, Embalaje, etc.

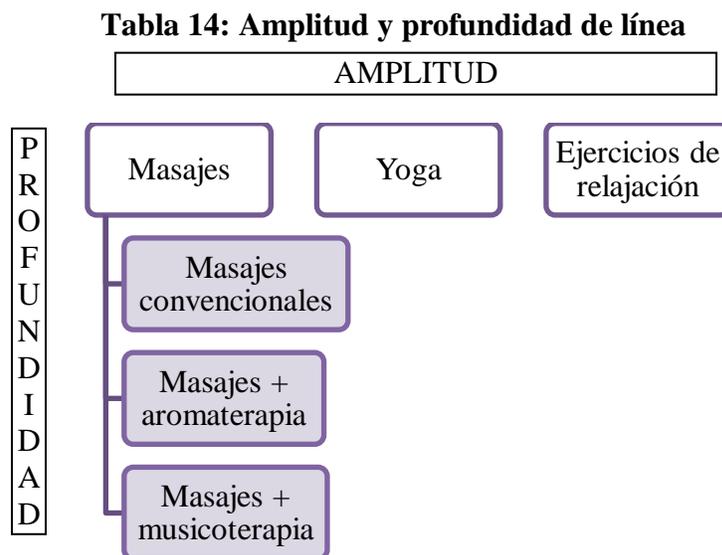
El servicio de apoyo para atender todas las demandas y requerimientos del cliente se lo implantará a través del correo electrónico de la empresa despéjate@hotmail.com.

5.3.1.3 Empaque: Reglamento del Marcado y Etiquetado

Este punto no aplica ya que la empresa ofrece servicios mas no productos, por ende no habrá empaques de los mismos.

5.3.1.4 Amplitud y Profundidad de Línea

La amplitud del negocio será distinguido de la siguiente forma: masajes, ejercicios de relajación y yoga, en la siguiente tabla se detalla este inciso:



Fuente: investigación

Elaborado por: Katty Pozo

5.3.1.5 Marcas y Submarcas

La marca del negocio será el nombre comercial “Despéjate”, y por el modelo del negocio no se crearán submarcas.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

5.3.2 Estrategia de Precios

En las estrategias de precios se detallará cual es la apropiada para el negocio, a continuación se la explica.

5.3.2.1 Precios de la Competencia

Los precios de la competencia relacionados a los servicios que se ofrece oscilan entre \$30 y \$100 dependiendo de los paquetes o promociones que lancen.

La estrategia de precios que se usará para con los contrincantes es diferenciarse con precios a la par de esta dependiendo del servicio, y accesibles para estimular a la demanda de segmentos actuales o potenciales que son sensibles al precio.

5.3.2.2 Poder Adquisitivo del Mercado Meta

El mercado al cual se está focalizando es medio típico y medio-alto por ende tiene poder adquisitivo y destina una parte de sus ingresos para servicios de bienestar y cuidado personal. Mediante el estudio de mercado se averiguó que las personas pagan aproximadamente \$39 hasta \$200 por estas asistencias con el fin de mejorar su calidad de vida.

5.3.2.3 Expectativa de los Accionistas

Las expectativas de los accionistas es que los precios cubran los costos del servicio y den un margen de utilidad del 80%, poder crecer y posicionarse en la mente del consumidor.

5.3.2.4 Políticas de Precio: Sobreprecio y Descuento, Márgenes Brutos de la Compañía, Precio al Menudeo (kilo, tonelada), Términos de Venta, Métodos de Pago.

Las políticas de precio a emplearse en la compañía son las siguientes:

Sobreprecio: se dará sobreprecio por algún servicio especial o agregado que se le dé a las terapias, dependiendo del servicio.

Descuento: se dará descuentos para los clientes más frecuentes del 10%.

Márgenes brutos: los márgenes estimados son del 70%.

Métodos de pago: los métodos que usará la compañía será en efectivo o tarjetas de crédito o débito.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

5.3.3 Estrategia de Plaza

Se detallará las estrategias de plaza del negocio que incluye en el análisis la localidad y ubicación del domicilio.

5.3.3.1 Localización

A continuación se mencionan las razones de la macro y micro localización, ubicación y distribución del espacio del futuro negocio.

5.3.3.1.1 Macro Localización

La macro localización es la ciudad de Guayaquil, se seleccionó esta localidad debido a su alto índice de desarrollo económico por ende gran mercado potencial, siendo una de los principales motores de actividades comerciales y progreso del país.

5.3.3.1.2 Micro Localización

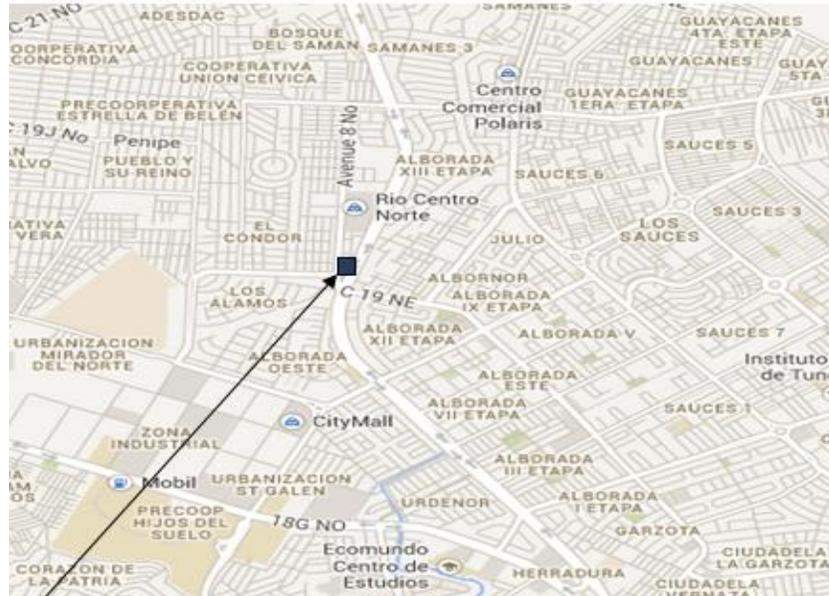
La micro localización es el sector norte de la ciudad, es un sector en crecimiento con un poder adquisitivo considerable y en esta zona se encuentra el mercado objetivo del negocio, se instalará a dos cuadras del centro comercial Riocentro norte.

5.3.3.1.3 Ubicación

Ubicado en la ciudadela Francisco de Orellana Mz. F S-9, cerca del Riocentro Norte. Av. Francisco de Orellana, norte de Guayaquil.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Ilustración 26: Ubicación del negocio



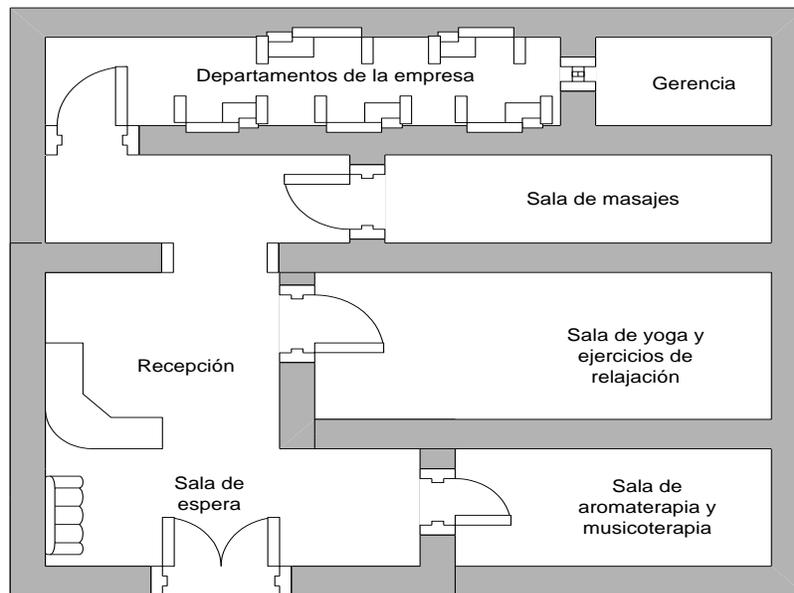
Despéjate, centro de relajación.

Fuente: investigación
Elaborado por: Katty Pozo

5.3.3.1.4 Distribución del Espacio

El espacio del centro contará con 100m², principalmente distribuidos en sala de espera, recepción, sala de aromaterapia y musicoterapia, sala de yoga y ejercicios de relajación, sala de masajes, departamentos de la empresa y gerencia.

Ilustración 27: Distribución del espacio



Fuente: investigación

Elaborado por: Katty Pozo

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

5.3.3.2 Sistema de Distribución Comercial

El sistema de distribución comercial de la empresa será directo ya que se requiere un contacto personal con el cliente.

5.3.3.2.1 Canales de Distribución: Minoristas, Mayoristas, Agentes, Depósitos y Almacenes.

La empresa usará un canal de distribución directo debido a su naturaleza del negocio que es ofrecer servicios de relajación, por lo tanto se debe tener una relación cara a cara con el consumidor que necesita en muchas ocasiones de asesoramiento del servicio brindado. **Fuente especificada no válida.**

Tabla 15: Canal de distribución



Fuente: investigación Elaborado por: Kattya Pozo

5.3.3.2.2 Penetración en los Mercados Urbanos y Rurales.

Despéjate solo penetrará en el mercado urbano de la ciudad de Guayaquil bajo la modalidad explicada en el inciso anterior.

5.3.3.2.3 Logística

La empresa no constará con una logística de distribución debido al modelo del negocio, pero si tendrá una logística interna, la cual se la precisará en el siguiente párrafo.

La compra de insumos-materiales para las terapias y mantenimiento del local se las hará una o dos veces al mes dependiendo de la demanda, luego se las colocará en las repisas ordenadas para el uso de cada servicio.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Las personas para gozar del servicio primero deberán reservar ya sea por llamada telefónica, página web o acercarse al centro y separar cupo, de esta manera se planifica la gestión de las diferentes terapias que ofrece el centro.

5.3.3.2.4 Red de Ventas

La venta del servicio será directa y personal a través del departamento de ventas y atención al cliente, el cual estará capacitado para responder ante cualquier inquietud de los mismos.

5.3.3.2.5 Políticas de Servicio al Cliente: Pre-venta y Post-venta, Quejas, Reclamaciones, Devoluciones

A continuación se especifica las políticas del servicio al cliente:

Tabla 16: Políticas de servicio al cliente

Pre –venta	•Mediante la promoción, asesoría y consejos otorgados, ya sea cara a cara o por algún medio tecnológico.
Post –venta	•Se hará seguimiento mediante correos electrónicos o redes sociales para saber la satisfacción del cliente con el servicio.
Quejas y Reclamaciones	•Se la receptorá mediante llamadas telefónicas, o a través de la página web de la empresa, con la debida atención y buscar mejoras ante los inconvenientes.
Devoluciones	•Por el modelo del negocio no se podrá receptor devoluciones, ya que se ofrece un servicio.

Fuente: investigación

Elaborado por: Katty Pozo

5.3.4 Estrategias de Promoción

Los esfuerzos mayores se concentrarán en la promoción, mercadeo, capacitación y

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

supervisión en ventas; y publicidad.

5.3.4.1 Estrategias ATL y BTL

Debido a los altos costos de la publicidad ATL (above the line) no se la realizará. Por otra parte la publicidad BTL (below the line) será el enfoque principal de la empresa por tener un costo menor y tiene un contacto más cercano al cliente, entregando información y material publicitario acerca de la existencia del negocio y sus servicios, como flyers, participaciones en ferias relacionadas con el objeto de la entidad, también estará presente en las redes sociales abriendo sus puertas hacia cualquier inquietud y promoción.

5.3.4.2 Elaboración de Diseño y Propuesta Publicitaria: Concepto, Mensaje

Concepto: El centro que ofrece diversas ciencias, brinda métodos de relajación y de liberación de estrés a personas que trabajan y que están cargadas de responsabilidades.

El servicio se caracteriza porque es brindado por profesionales en el tema usando masajes, terapias (música y aromaterapia), entre otras ciencias para hacerlas sentir libres de estrés.

Mensaje: se quiere transmitir prevención y cuidados hacia el cuerpo de manera natural a través de consejos sobre cuidado personal y rutinas a realizar, usando estrategias de promoción y publicidad.

5.3.4.3 Promoción de Ventas

5.3.4.3.1 Venta Personal

Este punto se lo puede direccionar hacia cuando el cliente se acerque a observar el servicio en los diferentes stands que se estará para ofertar el servicio o bien sea dentro del centro mismo. También cuando el personal de ventas vaya a visitar a las diferentes empresas, para con la ayuda del departamento del talento humano se pueda dar capacitaciones y dar a conocer al centro.

5.3.4.3.2 Trading: Exposiciones, Ferias Comerciales, Competiciones, Concursos y Premios, Descuentos, Primas por Objetivos, Muestras, Productos Gratuitos, Publicidad en el Punto de Venta, Publicidad y Promoción Cooperativa, Primas por objetivos, Distinciones, Otras.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Como estrategias de trading la empresa participará en ferias como “Expo salud” en el centro de convenciones de la ciudad de Guayaquil, y en exposiciones con la finalidad de captar más clientes y ampliar su red de contactos.

Publicidad en el punto de venta: se encontraran posters, imágenes e información acerca de los servicios de la empresa y sus beneficios.

Publicidad y promoción cooperativa: se negociará con los proveedores para poder adquirir los insumos a un precio módico, de esta manera lograr dar descuentos y promociones, a su vez se promocionará su producto.

5.3.4.3 Clienting: Muestras Gratuitas, Documentación Técnica, Obsequios, Asistencia a Congresos, Seminarios y Conferencias, Rebajas, Descuentos, Mayor Contenido de Producto por Igual Precio, Productos Complementarios Gratis o a Bajo Precio, Cupones o Vales Descuento, Concursos, Premios, Muestras, Degustaciones, Regalos, Otras.

Una de las estrategias para promocionar las ventas de la empresa es que esta brindará obsequios como inciensos, velas aromáticas, pelotitas anti estrés, entre otros en días específicos; rebajas, descuentos por los clientes más frecuentes y por fechas de celebraciones especiales. Dará cupones a través de la página web cuponaso.com cada mes.

También realizará concursos como por ejemplo: las primeras 100 personas que le dan “like” o que compartan una imagen publicada en la fan page, ganarán los 5 primeros lugares un masaje gratis para el 1ero y para el resto un 8% de descuento, con el objetivo de obtener fidelidad por parte del cliente.

5.3.4.4 Publicidad

5.3.4.4.1 Estrategia de Lanzamiento

Como estrategia de lanzamiento el cliente notará la existencia del local y llegará a este a través de la promoción previa (volantes, e-mailing, redes sociales).

El día de la apertura se hará un concurso en el local sobre un show de mitos & verdades del estrés, la persona que sepa o conozca sobre el tema expuesto ganará una terapia a escoger. Anteriormente se realizará una campaña en la fan page de darle más likes a una publicación, las

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

tres primeras personas que ganen se harán acreedoras de un masaje gratis. También se dará obsequios y recuerdos por asistir a la inauguración.

5.3.4.4.2 Plan de Medios: Tipos, Costos, Rating, Agencias de Publicidad.

La empresa no empleara estrategias de ATL debido a su alto costo y por falta de presupuesto. Por otra parte, esta usará las estrategias BTL que tienen un menor costo, se tiene un contacto más directo con el cliente, y es más segmentado, tales como flyers, carteles anunciando su servicios en lugares de concurrencia, promoción en facebook a través de la fan page, la página web, e-mailing y el uso de google adwords.

5.3.4.4.3 Mindshare

Se buscará posicionarse en la mente del consumidor a través de la calidad de sus servicios y experiencias con un mínimo del 57% de reconocimiento en los primeros 5 años, mediante las estrategias de publicidad.

5.3.4.4.4 Publicidad Blanca

Inicialmente este rubro no estará proyectado en el plan de marketing pero se explorará el camino de hacer alianzas estratégicas con entidades que deseen financiar actividades de desarrollo del centro, también se desea participar de entrevistas de programas de televisión de gran acogida debido al reconocimiento que adquiera el centro o por una propuesta específica.

5.3.4.4.5 Merchandising

Como actividades de merchandising se brindará pequeños obsequios como bolígrafos, inciensos, llaveros, pelotitas anti-estrés, masajeador de cabeza, para incentivar la compra.

5.3.4.4.6 Relaciones Públicas

Las relaciones públicas se las mantendrá bajo una relación directa y estrecha con el cliente y los proveedores, de esta manera se extenderá el servicio conjuntamente con su red de contactos, para contribuir al vinculo entre empresa-cliente también se lo realizará con la ayuda de la redes sociales fomentando el cuidado de su salud y bienestar.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

5.3.4.4.7 Marketing Relacional

Se fortalecerá las relaciones con los clientes haciéndolos sentir parte fundamental del negocio, otorgando servicios de calidad, de post-venta y seguimiento, también con la ayuda de las asesorías y consejos, se podrá conocer más a fondo al consumidor y detectar sus necesidades.

5.3.4.4.8 Insight Marketing

Se anhela que el cliente reconozca la compañía a través de la experiencia vivida dentro del centro de relajación, la cual incentivará a desarrollar sentimientos y emociones del usuario hacia el lugar, por ende al final de la prestación del servicio se evaluará el nivel de satisfacción, comentarios y sugerencias para luego mejorar e identificar otras necesidades que están sobreentendidas.

5.3.4.4.9 Gestión de Promoción Electrónica del Proyecto

5.3.4.4.9.1 Estrategias de E-Commerce , E-Business e E-Marketing

Tabla 17: Estrategias de promoción electrónica

E-business	•No se usará ya que el modelo del negocio no esta diseñado para hacerlo en internet.
e-commerce	•No aplica ya que el fundamento del negocio es cara a cara y no comercializará en línea
e-marketing	•La empresa solo usará e-marketing, publicidad adwords, fan page y cupones pagados a través de internet de la pagina web de la empresa

. Fuente: investigación Elaborado por: Kattya Pozo

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

5.3.4.4.2 Análisis de la Promoción Electrónica de los Competidores

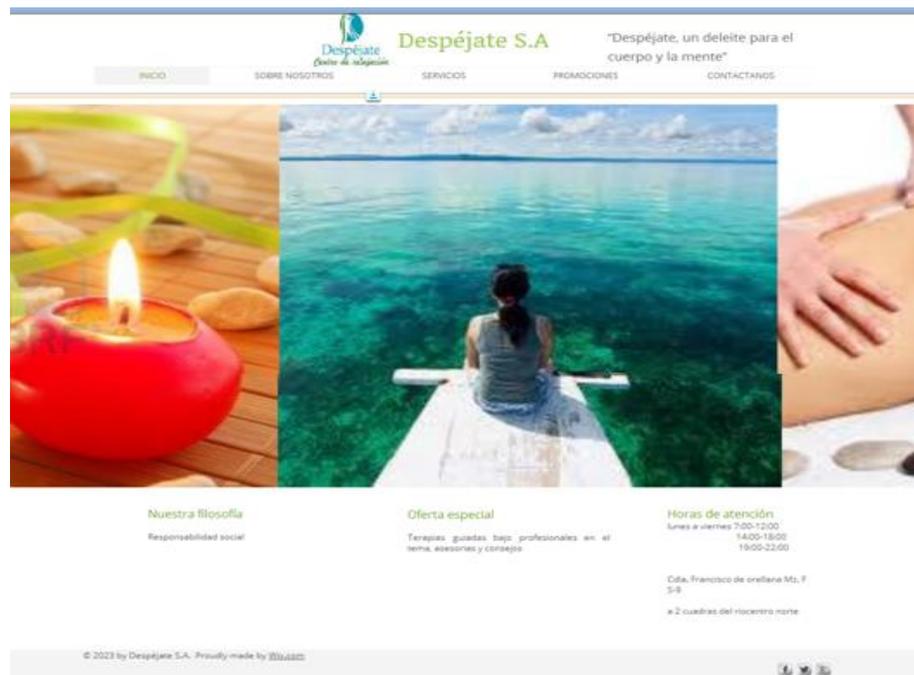
Los competidores más reconocidos si usan promoción electrónica a través de las redes sociales, su propia página web, en paginas online de cupones, promociones y descuentos, mientras que los competidores de menor escala no potencializan la promoción electrónica teniendo solo páginas informativas, mas no de interacción, dejando al consumidor con dudas y cuestiones sin resolver.

5.3.4.4.3 Diseño e Implementación de la Página Web (Inglés-Español-Idioma del Mercado Meta)

Este servicio se subcontratará para establecer la página web en español ya que es el idioma del mercado meta, a una agencia con un valor aproximado de \$1800- \$2500.

A continuación se muestra un bosquejo de la página web:

Ilustración 28: Página web



Fuente: investigación

Elaborado por: Katty Pozo

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

5.3.4.4.10 Estrategias de Marketing a través de Redes Sociales

5.3.4.4.10.1 Análisis de la Promoción Electrónica de los Competidores

A continuación se detallan los competidores con presencia en la web:

Tabla 18: Promoción electrónica de los competidores

Empresa	fan page	pagina web	presencia en twitter
IO Spa	Si tiene	Si tiene, es infromativa y un poco interactiva	Si tiene
Dharma Spa	Si tiene	Si tiene, es infromativa y un poco interactiva	Si tiene
Centro Integral Estético Esperanza Ferrá Soto	Si tiene	Si tiene, es infromativa y un poco interactiva	Si tiene
Centro Namaste	No tiene	Si tiene, es solo infromativa	No tiene
S&S Centro de relajación	No tiene	Si tiene, es solo infromativa	No tiene
Centro de psicólogos especializados	No tiene	Si tiene, es solo infromativa	No tiene

Fuente: investigación Elaborado por: Katty Pozo

5.3.4.4.10.2 Diseño e Implementación de Fans Pages, en Redes Sociales (Inglés-Español-Idioma del Mercado Meta)

Se utilizará fan page en español en facebook y twitter para gestionar la promoción y conocimiento de la empresa y sus servicios hacia su mercado meta y potencial.

A continuación se muestra el modelo de la fan page:

Ilustración 29: Fan page



Fuente: investigación Elaborado por: Katty Pozo

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

5.3.4.4.10.3 Marketing Social

Como marketing social se dará masajes a bebés con o sin síndrome de down para ayudarles en su estimulación temprana en alianza con la prefectura del Guayas.

5.3.4.5 Ámbito Internacional

5.3.4.5.1 Estrategia de Distribución Internacional

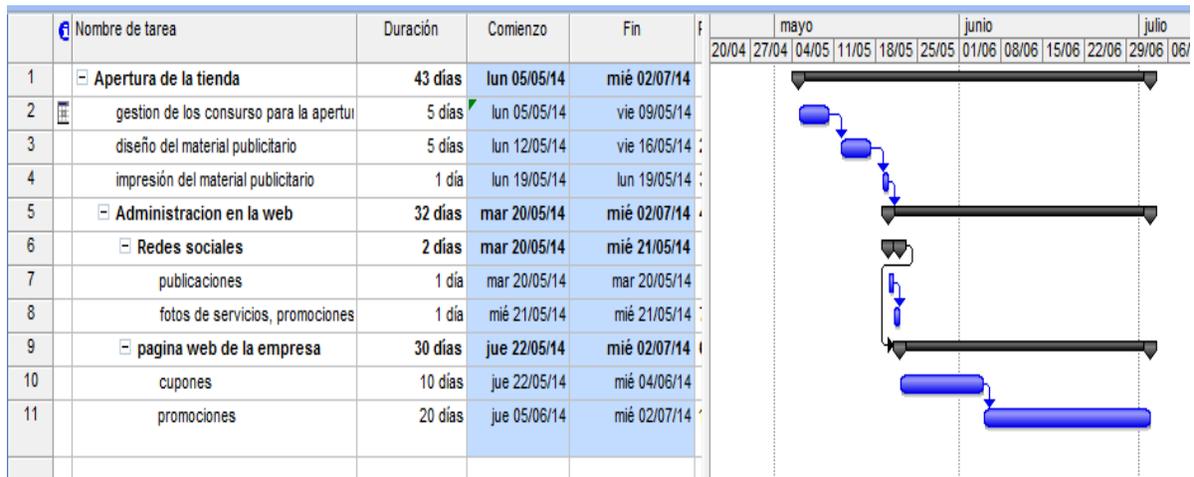
Este inciso no aplica ya que el negocio no distribuirá el servicio internacionalmente.

5.3.4.5.2 Estrategias de Precio Internacional

Este inciso no aplica ya que el negocio no proveerá el servicio internacionalmente.

5.3.5 Cronograma

Tabla 19: Cronograma



Fuente: investigación Elaborado por: Katty Pozo

5.3.6 Presupuesto de Marketing: Costo de Venta, Costo de Publicidad y Promoción, Costo de Distribución, Costo del Producto, Otros.

A continuación se detalla los rubros que se incurrirán para la promoción del negocio:

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Tabla 20: Presupuesto de marketing

Presupuesto de marketing	
Descripción	Valores
Lanzamiento y creación de página web	\$ 2.000
Mantenimiento de la página web	\$ 50
Google adwords	\$ 30
Flyers	\$ 150
Tarjetas de presentacion	\$ 100
Obsequios para los clientes	\$ 600
Total	\$ 2.930

Fuente: investigación Elaborado por: Kattya Pozo

5.3.7 Análisis de Rentabilidad del Offering (Precio de venta al Público menos Margen de los Intermediarios; Precio Exempresa menos Descuentos, Impagados, Otros; Precio Neto menos Costes Directos e Indirectos de Producción, Proporción de Gastos Generales y Administrativos, Proporción de Investigación y Desarrollo, Proporción Gastos Financieros, Gastos de Marketing Mix; Contribución Unitaria del Beneficio.

En la siguiente tabla se muestra los ingresos y costos del negocio del primer año de actividad, el resto de los años de operaciones esta detallada en el plan financiero.

Tabla 21: Offering

	AÑO 1
Ingresos	\$ 123.214,75
Costos de ventas	\$ 20.675,81
Utilidad bruta	\$ 102.538,95
Gastos operacionales	\$ 69.039,85
Gastos administrativos	\$ 59.223,48
Gasto de venta	\$ 600,00
Gastos de publicidad	\$ 4.560,00
Amortizacion	\$ 1.419
Depreciacion	\$ 3.237,33
Utilidad operacional	\$ 33.499,10
Gastos financieros	\$ 3.613,59
Utilidad antes de participaciones	\$ 29.885,51

Fuente: investigación Elaborado por: Kattya Pozo

CAPÍTULO 6

PLAN OPERATIVO

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

6 PLAN OPERATIVO

6.1 PRODUCCIÓN

En este punto se explicará el proceso y planeación de venta del servicio, la infraestructura a usar, los empleados encargados y la capacidad instalada del local.

6.1.1 Proceso Productivo

En este inciso se enumera y explica el proceso de venta del servicio como actividad operativa principal de la empresa, debido a que no existe un proceso productivo. A continuación se las detallará:

1. Inicio: el comienzo del proceso es con el cliente y su decisión, cuya determinación fue influida con las actividades de promoción, las cuales son mencionadas en el capítulo 5, o en el caso que el cliente acude por casualidad se le explicará de que se trata el servicio y sus beneficios.
2. Cliente: en caso de que las expectativas y necesidades fueran cumplidas a través de las estrategias de penetración de mercado, el consumidor dictamina si acudir o atenderse en el centro, por otro lado si la respuesta es no el proceso termina.
3. El cliente elige terapia a realizarse: una vez que decidió acudir al centro deberá seleccionar que terapia de las 5 que se ofrecen desea hacerse.
4. Reservaciones a través de llamadas telefónicas o de la página web: una vez que la elección fue hecha deberá separar cita especificando la hora y cantidad de personas que llegarán por medio de llamadas telefónicas o de la página web de la empresa, en la cual se les especificará ciertos parámetros como el pago y normas.
5. El cliente acude al centro: después de hecha y confirmada la reservación se presenta en el centro a la hora acordada.
6. Paga el servicio cuando llegue al local: el cual debe ser cancelado en efectivo o con tarjetas de crédito o débito.
7. Se brinda el servicio: en este punto se desarrollará y dará la terapia escogida por el cliente. A continuación se detallará el proceso de uno de los servicios de la empresa, masaje:

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

- El cliente entra a recepción y se le verifica sus datos, si son correctos pasa al cuarto de preparación a cambiarse por ropas apropiadas.
 - Entra al lugar del masaje mientras se prepara la camilla y sus materiales: se colocan sábanas limpias en la camilla de masaje. Acondicionar ocho piedras planas con un tamaño medio para ubicarlas en la espalda del paciente.
 - Posición del cliente en la camilla: los clientes deben tener el vestido adecuado para la sesión y deben colocarse boca abajo, para luego masajear las zonas claves con la ayuda de las cremas, aceites y el masajeador corporal, al final se ubican las piedras en el lugar y se procede a trabajar en las piernas con el mismo proceso.
 - Quitar las piedras: después de quitar todas las piedras del cuerpo del paciente cubrir las zonas con una toalla.
 - Paso final: masajear la espalda y las piernas del cliente con un movimiento suave usando solo la punta de los dedos.
 - El cliente regresa al cuarto de preparación, se cambia, para luego dirigirse a recepción y realiza la retroalimentación del servicio llenando una pequeña escala de la satisfacción del servicio.
8. Cliente decide el grado de satisfacción del servicio: de acuerdo con la calidad de lo ofrecido seleccionará cuan satisfecho está por el servicio a través de una pequeña escala que las llenará una vez finalizada la terapia, siempre aceptando sugerencias.
 9. Retroalimentación: al final del proceso se evaluará dicho nivel de satisfacción tratando de ofrecer siempre lo mejor al cliente.

6.1.2 Infraestructura: Obra Civil, Maquinarias y Equipos

La infraestructura de la empresa es el local en donde se desarrollará el servicio, que estará conformado con equipos y accesorios para las terapias como masajeadores, camillas, equipos que contribuyen a relajarse, accesorios de las clases de yoga y ejercicios de relajación; muebles y equipos de oficina tales como escritorios, sofá, sillas, repisas, archivadores, entre otros; equipos de cómputo: computadoras, laptops, impresoras y proyector, los cuales serán más detallados en el punto de presupuesto.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

6.1.3 Mano de Obra

Los empleados del centro que brindaran el servicio y tendrán contacto directo con el consumidor son los de atención al cliente, es decir los que darán las terapias que en total son seis: el profesor de yoga, el especialista en ejercicios de relajación, tres masajistas con conocimientos de aromaterapia y musicoterapia, y el coordinador de ventas.

6.1.4 Capacidad Instalada

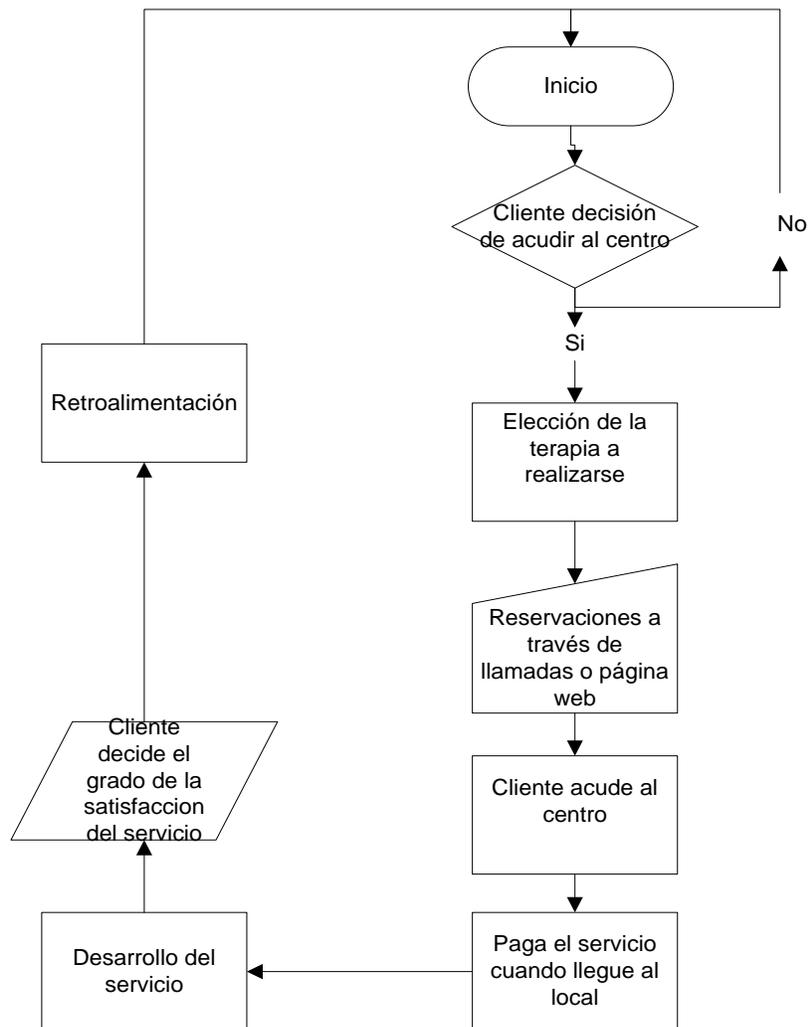
La capacidad instalada total del negocio es de 1408 personas mensual, pero al inicio de sus operaciones se utilizara el 20% de dicha capacidad, es decir 282, debido al estar en la etapa de introducción.

6.1.5 Flujogramas de Procesos

El flujo del proceso de una de las terapias, masaje, está en [anexo 5](#). A continuación se muestra el flujo del proceso de venta.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Ilustración 30: Flujograma de procesos



Fuente: la investigación

Elaborado por: Kattya Pozo

6.1.6 Presupuesto

El presupuesto para la infraestructura es de \$23.580, detallados en la siguiente tabla:

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Tabla 22: Presupuesto

Descripción	Cant.	Costo unitario	Costo total
<u>Equipos para las terapias</u>			
Masajeador corporal	3	\$ 95,00	\$ 285,00
Cama multiusos	2	\$ 1.800,00	\$ 3.600,00
Electroestimulador	2	\$ 300,00	\$ 600,00
Detox tónico	2	\$ 290,00	\$ 580,00
Camillas	10	\$ 150,00	\$ 1.500,00
Colchonetas	20	\$ 25,00	\$ 500,00
toallas antideslizantes de yoga	15	\$ 16,00	\$ 240,00
Bloque para ejercicios	20	\$ 5,00	\$ 100,00
Correa de yoga	15	\$ 5,00	\$ 75,00
Yoga ball	15	\$ 10,00	\$ 150,00
Total			\$ 7.630,00
<u>Muebles y enseres de oficina</u>			
Escritorios	6	\$ 300,00	\$ 1.800,00
Sillas	20	\$ 50,00	\$ 1.000,00
Sofá	2	\$ 600,00	\$ 1.200,00
Archivadores	3	\$ 120,00	\$ 360,00
Mesa de junta	1	\$ 100,00	\$ 100,00
Repisas	5	\$ 30,00	\$ 150,00
Total			\$ 4.610,00
<u>Equipos de oficina</u>			
Telefonos	4	\$ 30,00	\$ 120,00
Dispensador de agua	1	\$ 80,00	\$ 80,00
Aire acondicionado	4	\$ 1.200,00	\$ 4.800,00
Total			\$ 5.000,00
<u>Equipos de cómputo</u>			
Computadoras	2	\$ 500,00	\$ 1.000,00
Laptops	2	\$ 800,00	\$ 1.600,00
Impresoras	2	\$ 120,00	\$ 240,00
Proyector	1	\$ 200,00	\$ 200,00
Total			\$ 3.040,00
Total activos fijos			
			\$ 20.280,00
<u>Gastos de instalación en el local</u>			
Local (deposito + mes)	1	\$ 1.300,00	\$ 1.300,00
Decoración del local (pintura, iluminación, espejos)	1	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00
Total gastos de instalación			\$ 3.300,00

Fuente: la investigación

Elaborado por: Kattya Pozo

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

6.2 GESTIÓN DE CALIDAD

En este punto se desarrollará el plan de calidad de la empresa, sus beneficios, políticas, estándares, entre otros.

6.2.1 Procesos de planeación de calidad

Dentro del plan de calidad se proyectará tener en un futuro el procedimiento de mejora continua como medida de prevención, en la cual se tomará como base los siguientes aspectos: prevenir (medidas para evitar inconvenientes), planificar (oportunidad, observación, análisis, solución), hacer (implementación), revisar (monitorear) y actuar.

La empresa planeará prevenir incumplimientos y dar un servicio de calidad tomando en consideración parámetros, los cuales serán explicados en los incisos siguientes pero a continuación se detallarán algunos:

Lista de check out, métricas del servicio y satisfacción del cliente, información del rendimiento, soluciones de cambios aprobados y costo de calidad en las asesorías a los clientes.

6.2.2 Beneficios de las acciones proactivas

Como beneficio de las acciones a tomarse en gestión de calidad se obtendrá mejoras en la relación tanto con el cliente y el proveedor, de esta manera se ganará la confianza del consumidor final al otorgar un servicio de esta índole y seguro. Al tener estándares y políticas de calidad documentados y registrados es sencillo controlar el desempeño de la empresa y tomar gestiones en caso que fuere necesario.

6.2.3 Políticas de calidad

Las políticas de calidad de la empresa son las siguientes:

1. Prevención de riesgos y cautelar el bien tanto de los empleados como para el cliente:
 - Todos los utensilios, aparatos y accesorios deben estar esterilizados.
 - Limpieza continua del lugar.
 - El personal debe vestir adecuadamente y ser higiénicos.
 - Presencia de señalética informativa

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

2. Prevención del servicio se la dará a través del cumplimiento de parámetros a seguir para ejecutar el servicio con calidad, tales como ambiente aromático y tranquilo, equipos en orden y esterilizados, tener preparado todos los materiales a usarse en la terapia.
3. Promover un ambiente acorde a los objetivos de la empresa tanto para el personal como para los clientes.
4. Todos los que conforman la compañía deberán conocer las políticas de calidad, las cuales serán publicadas y puestas a disposición para asegurarse de su entendimiento.

6.2.4 Benchmarking

Los competidores no cuentan con certificaciones pero aseguran ofrecer calidad de servicio de la siguiente manera: cómodas instalaciones que permiten a los clientes escapar del ruido de la ciudad, ambiente acogedor y selección de tratamientos faciales y corporales con técnicas combinadas. La empresa contará con dichas instalaciones al igual que sus contrincantes con la diferencia de la experiencia, la sensación de relax, bienestar, salud y calidez que obtendrá

6.2.5 Proceso de aseguramiento de la calidad

Con el fin de asegurar el plan vaya acorde lo programado se lo evaluará de la siguiente manera:

Auditoría de calidad: determinar si son efectivos y eficientes las políticas y estándares establecidos.

Supervisar que sean acatadas por el personal.

Programas de capacitación y asesoría con los empleados en lo que se refiere atención al cliente.

6.2.6 Estándares de la calidad

Un estándar de calidad del servicio se lo medirá a través de tarjetas de reclamos (cuantos reclamos) con tolerancia del 5% por mes, es decir del total de personas que se atendieron solo se soportara dicho porcentaje de personas que se hayan quejado.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Otro estándar es la satisfacción del cliente: a través de encuestas de satisfacción con una escala de medición con tolerancia del 10% no complacido, cuyo porcentaje se tratará de mejorar cada mes.

6.2.7 Procesos de control de calidad

Se diagnosticará si se cumple con las normas de calidad a través de inspecciones, revisiones y con la herramienta diagrama de flujo del proceso existente para chequear que pasos están demás o correctos.

6.2.8 Certificaciones y Licencias

En el sexto año se proyectará tener una norma ISO 9001, cuando la empresa tenga un capital suficiente para el presupuesto de una certificación.

6.2.9 Presupuesto

Dentro de los periodos de evaluación del proyecto no se planeará obtener una certificación o licencia, por lo tanto no habrá presupuesto para esta parte.

6.3 GESTIÓN AMBIENTAL

Dentro de este inciso se hablará de los procesos de planeación ambiental, sus beneficios, políticas, estándares, entre otros.

6.3.1 Procesos de planeación ambiental

El proceso de planeación ambiental consta de las siguientes etapas, las cuales se las ejecutará en la empresa:

Preparación: consulta y recopilación de información del entorno natural (demanda de recursos naturales), los requisitos legales y medidas ambientales necesarias para poner en marcha la actividad.

Evaluación: se evalúan los recursos que se disponen y los beneficios que se pretenden obtener con la ejecución y desarrollo de la actividad.

Formulación: se define la relación costo-beneficio ambiental y los rendimientos de la actividad del servicio.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Implementación y desarrollo: es la materialización de lo diseñado y aprobado de las medidas ambientales propuestas para el beneficio del negocio y el entorno.

Seguimiento: corresponde a la evaluación y ajustes necesarios de las medidas ambientales implementadas.

6.3.2 Beneficios de las acciones proactivas

Como beneficio de las acciones proactivas se proyectará un ambiente acogedor y de responsabilidad con su entorno, teniendo ganancias tangibles al observar una disminución en las cuentas, y como intangibles al crear una imagen de una empresa preocupada por su medio.

6.3.3 Políticas de protección ambiental

Las políticas de protección ambiental que aplicará la empresa son las siguientes:

- Cumplir con los requerimientos legales del país.
- Ayudar a la protección del ambiente usando medios digitales para el intercambio de información y el uso de papeles reciclados.
- Fomentar el ahorro no dejar llaves de agua abiertas, tener cuidado con las fugas, usar focos ahorradores de luz, desconectar las maquinas y aparatos eléctricos cuando no se estén usando.
- Clasificar los desechos.
- Mantenimiento continuo de los equipos para evitar el mal uso de energía.
- Los proveedores también deben de cumplir con estándares de calidad y ambiental con sus productos, no ser de dudosa procedencia y dentro de su producción fomentar a la protección y cuidado del ambiente.
- Dar a conocer a todo el personal de las políticas y estándares ambientales para así trabajar en conjunto por la mejora del medio.
- Los responsables de las políticas serán los coordinadores de la empresa de manera rotativa trimestralmente.

6.3.4 Proceso de aseguramiento de la calidad ambiental

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

El proceso de aseguramiento de la calidad ambiental se lo hará a través de auditorías y evaluaciones sobre si se están cumpliendo las políticas y estándares de la empresa con respecto al cuidado y ayuda hacia el ambiente.

6.3.5 Estándares de la calidad ambiental

En el estándar de calidad ambiental se aceptará como mínimo una disminución del 3% en cualquiera de las planillas de los gastos por servicios básicos en meses dictaminados por el gerente general.

6.3.6 Procesos de control de calidad

A través de la documentación sobre las políticas impartidas como informes de planillas de luz, y gastos por servicios básicos, si ha habido un aumento y disminución, para tomar las debidas medidas y soluciones en el respectivo caso.

6.3.7 Trazabilidad

En este caso se aplicará una trazabilidad ascendente, es decir con los proveedores de los insumos y materiales a usarse que cumplan con los requisitos ambientales y de calidad exigidos por la empresa.

6.3.8 Logística Verde

La empresa ha diseñado su proceso de servicios bajo parámetros que no contaminen al medio ambiente en mayor escala como la clasificación de desechos y al mismo tiempo otorgar un servicio de calidad para el consumidor final acatando dichas políticas y estándares.

6.3.9 Certificaciones y Licencias

En el futuro se plantea la posibilidad de obtener una certificación ISO 14000 del sistema de gestión ambiental que permite fijar objetivos y metas ambientales, alcanzarlos y demostrar que han sido alcanzados.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

6.3.10 Presupuesto

El presupuesto no aplica ya que las políticas ambientales serán aplicadas desde el inicio de las actividades de la empresa no se incurrirán en gastos adicionales y durante los periodos de evaluación del proyecto no se planeará conseguir ninguna certificación.

6.4 GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

En este inciso se planteará cual va a ser la responsabilidad que tendrá la empresa para con la sociedad.

6.4.1 Procesos de planeación del Modelo Empresarial de Responsabilidad Social

Lo que se planea para contribuir y ayudar en el desarrollo de la sociedad es cumplir y acatar los derechos humanos, derechos laborales, contribuir con la protección del medio ambiente, ayudar a la sociedad, buen gobierno corporativo dentro del negocio y ser responsables con el servicio.

6.4.2 Beneficios de las acciones proactivas

Al ser responsables con la sociedad y contribuir con su desarrollo otorga a la empresa una excelente imagen de ocupada y cuidadosa con los que la rodean, la conforman, y por el lugar donde habita. Ganando prestigio por parte del consumidor.

6.4.3 Políticas de protección social

Dentro de las políticas de la empresa para cooperar con la sociedad son las siguientes:

Cumplir con los requerimientos legales y preceptuados del país, y si es posible excederlos, tales como ser accesibles con los permisos de maternidad, otorgar a los empleados un salario digno.

Democracia interna: todos los trabajadores contribuirán con las estrategias de desarrollo de la empresa.

Motivación de la responsabilidad social fomentada por el gerente general.

Publicar estas políticas y que sean entendidas por todos los que conforman la compañía.

Difundir las actividades a implementarse para dar a conocer a la sociedad de los planes para con la colectividad.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Actividades futuras:

- Guarderías para los hijos pequeños de los empleados y brindar capacitaciones para todos los empleados mejorando su productividad con técnicas y procesos nuevos, cuando la empresa tenga una liquidez y utilidad sostenible
- Dar masajes gratuitos por dos días al año a los bebés con o sin síndrome de down dentro de las instalaciones del negocio, en el sexto año de actividad de la empresa, caracterizados con masajistas especializados en niños dándolos a conocer a través de campañas de promoción y publicidad, bajo la responsabilidad del coordinador de ventas y marketing con un presupuesto anual de \$500.

6.4.4 Proceso de aseguramiento de la Responsabilidad Social y Corporativa

Se asegurará el cumplimiento de la responsabilidad social y corporativa implementando un código de ética, también por auditorías y evaluaciones, creando un sistema de sugerencias, quejas y denuncias manteniendo siempre la confidencialidad.

6.4.5 Estándares de Responsabilidad Social Aplicables a Corto, Mediano y Largo Plazo

Los estándares de responsabilidad social de la empresa se explican en lo siguiente:

- Corto plazo: garantizar la salud y seguridad del personal
- Corto plazo: promover valores éticos dentro de la entidad
- Mediano plazo: trabajar con empresas y proveedores que impulsen la comercialización justa sin engañar ni al cliente ni a la sociedad.
- Largo plazo: asignar un porcentaje de las ganancias para obras sociales, como por ejemplo el 5% de las ganancias de un mes determinado será destinado para la lucha de los niños con cáncer.

6.4.6 Procesos de controles sociales

Para controlar los procesos sociales se los hará a través de informes pasados a gerencia detallando el cumplimiento de las políticas a través de evaluaciones hacia el empleado de su satisfacción y aporte en la empresa; documentación de los estándares y las contribuciones hechas a la sociedad y sobre la implementación de actividades realizadas con el fin de cooperar.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

6.4.7 Certificaciones y Licencias

A largo plazo se buscará obtener una de las siguientes certificaciones: Pacto mundial, SA 8000, AA 1000 o la ISO 26000.

6.4.8 Presupuesto

Como las políticas de responsabilidad social serán aplicadas desde el inicio no se incurrirán en gastos adicionales, además no se buscará obtener una certificación debido al bajo presupuesto.

6.5 BALANCED SCORECARD & MAPA ESTRATÉGICO

Tabla 23: Balance Score card

Perspectivas	Objetivos	Indicadores	Metas	Iniciativas	Responsable
Financiera	Obtener utilidades cada año	Incremento en ingresos	10%	Publicidad	Gerente General
Cliente	Proyectar ser un negocio confiable	Incremento del marketshare en los primeros cinco años	57%	Evaluaciones a través del programa mystery shopper	Coordinador financiero
Procesos Internos	Posicionamiento del negocio	Mindshare en los tres primeros años	40%	Programa de satisfacción al cliente con menos quejas	Coordinador de ventas
Aprendizaje	Crear un equipo de trabajo integrado	Incremento de la productividad	>9%	Programa de competencias	Gerente General

Fuente: la investigación

Elaborado por: Katty Pozo

Visión: Ser reconocido en las principales ciudades del Ecuador como el mejor centro de ciencias múltiples, de buena trayectoria y preferida por los consumidores.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Tabla 24: Mapa estratégico



Fuente: la investigación

Elaborado por: Katty Pozo

6.6 OTROS TEMAS RELACIONADOS AL PLAN OPERATIVO (tales como Estudio de Exportación, Construcción para un hotel, etc.)

Todos los temas con respecto al plan operativo fueron desarrollados y explicados en los puntos anteriores, por lo tanto este inciso no se desarrollará.

CAPÍTULO 7

ESTUDIO ECONÓMICO- FINANCIERO-TRIBUTARIO

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

7 ESTUDIO ECONÓMICO-FINANCIERO-TRIBUTARIO

7.1 INVERSIÓN INICIAL

La inversión inicial de la empresa es de \$42.931,04 la cual consta de diferentes tipos de inversión que se detallarán en los incisos posteriores. En el cuadro se muestra un resumen de la inversión inicial:

Tabla 25: Inversión inicial

Resumen de la inversión inicial			
Activo fijos		Valor	Porcentaje
Equipos para las terapias		\$ 7.630,00	18%
Muebles de oficina		\$ 4.610,00	10,7%
Equipos de oficina		\$ 5.000,00	12%
Equipos de computo		\$ 3.040,00	7,1%
Total activos fijos		\$ 20.280,00	47%
Total activos corrientes		\$ 15.555,87	36%
Total activos diferidos		\$ 7.095,17	17%
Total inversión inicial		\$ 42.931,04	

Fuente: la investigación

Elaborado por: Kattya Pozo

7.1.1 Tipo de Inversión

La inversión de la empresa está dividida en fija, diferida y corriente, las cuales se las precisará en los sucesivos literales.

7.1.1.1 Fija

La inversión fija del negocio sería adquirir bienes para el desarrollo del servicio y su prestación tales como equipos para las terapias, muebles y enseres de oficina, equipos de oficina y equipos de cómputo. A continuación se muestra un detalle de cada uno.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Tabla 26: Inversión fija

Inversión en activos fijos			
Descripción	Cant.	Costo unitario	Costo total
<u>Equipos para las terapias</u>			
Masajeador corporal	3	\$ 95,00	\$ 285,00
Cama multiusos	2	\$ 1.800,00	\$ 3.600,00
Electroestimulador	2	\$ 300,00	\$ 600,00
Detox tónico	2	\$ 290,00	\$ 580,00
Camillas	10	\$ 150,00	\$ 1.500,00
Colchonetas	20	\$ 25,00	\$ 500,00
toallas antideslizantes de yoga	15	\$ 16,00	\$ 240,00
Bloque para ejercicios	20	\$ 5,00	\$ 100,00
Correa de yoga	15	\$ 5,00	\$ 75,00
Yoga ball	15	\$ 10,00	\$ 150,00
Total			\$ 7.630,00
<u>Muebles y enseres de oficina</u>			
Escritorios	6	\$ 300,00	\$ 1.800,00
Sillas	20	\$ 50,00	\$ 1.000,00
Sofá	2	\$ 600,00	\$ 1.200,00
Archivadores	3	\$ 120,00	\$ 360,00
Mesa de junta	1	\$ 100,00	\$ 100,00
Repisas	5	\$ 30,00	\$ 150,00
Total			\$ 4.610,00
<u>Equipos de oficina</u>			
Telefonos	4	\$ 30,00	\$ 120,00
Dispensador de agua	1	\$ 80,00	\$ 80,00
Aire acondicionado	4	\$ 1.200,00	\$ 4.800,00
Total			\$ 5.000,00
<u>Equipos de cómputo</u>			
Computadoras	2	\$ 500,00	\$ 1.000,00
Laptops	2	\$ 800,00	\$ 1.600,00
Impresoras	2	\$ 120,00	\$ 240,00
Proyector	1	\$ 200,00	\$ 200,00
Total			\$ 3.040,00
Total activos fijos			\$ 20.280,00

Fuente: la investigación

Elaborado por: Katty Pozo

7.1.1.2 Diferida

La inversión diferida está conformada por los activos intangibles de la empresa y son los siguientes:

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Tabla 27: Inversión diferida

Activos diferidos	Cant.	Costo unitario	Costo total
Gastos de constitución			
Permisos municipales	1	\$ 80,00	\$ 80,00
Permisos de los bomberos	1	\$ 80,00	\$ 80,00
Permisos de salud	1	\$ 40,00	\$ 40,00
Constitución de la empresa			\$ 500,00
Total de gastos de constitución			\$ 700,00
Gastos de instalación en el local			
Local (deposito + mes)	1	\$ 1.300,00	\$ 1.300,00
Decoracion del local (pintura, iluminacion, espejos)	1	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00
Total gastos de instalación			\$ 3.300,00
Gastos por seguros			
Seguro de robo	1	\$ 245,17	\$ 245,17
Total gastos por seguros			\$ 245,17
Gastos de marketing pre-operativo			
Publicidad previo al lanzamiento	1	\$ 2.850,00	\$ 2.850,00
Total gastos de marketing pre-operativo			\$ 2.850,00
Total activos diferidos			\$ 7.095,17

Fuente: la investigación

Elaborado por: Katty Pozo

7.1.1.3 Corriente

La inversión corriente son los rubros necesarios para la operación diaria del negocio, el capital de trabajo es el equivalente a tres meses de gastos administrativos, de ventas y financieros, efectivo al momento para cualquier imprevisto.

Tabla 28: Inversión corriente

Activos Corrientes	Cant.	Costo mensual	Costo total
Capital de trabajo			
Gastos administrativos	3	\$ 4.935,29	14805,87
Gastos de ventas	3	\$ 50,00	150
Gastos financieros	3	\$ 200,00	600
			0
Total capital de trabajo			15555,87

Fuente: la investigación

Elaborado por: Katty Pozo

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

7.1.2 Financiamiento de la Inversión

En este inciso se detallará las fuentes del financiamiento de la empresa, y la tabla de amortización del préstamo.

7.1.2.1 Fuentes de Financiamiento

Las formas de financiamiento para cubrir la inversión inicial son dos, el 40% es respaldado por los accionistas que equivale a \$17.172,42, de los cuales el 60% es aportado por el accionista A y el resto por los accionistas B y C equitativamente. El 60% por fuente externa, es decir a través de un préstamo al Banco Nacional de Fomento.

Tabla 29: Fuentes de financiamiento

Financiamiento de la inversion		
Fuente	Valor	Porcentaje
Fondo propios (interna)	\$ 17.172,42	40%
Préstamo(externa)	\$ 25.758,62	60%
Total inversión	\$ 42.931,04	

Fuente: la investigación

Elaborado por: Katty Pozo

7.1.2.2 Tabla de Amortización

Como se lo menciona en el literal anterior el préstamo se lo realizará al Banco Nacional de Fomento por un valor de \$25.758,62 con una tasa de interés del 15% anual a 5 años plazo, teniendo como cuota mensual de \$612,80.

La tabla de amortización se la muestra en el [anexo 6](#). En las tablas siguientes se presenta un resumen anual.

Tabla 30: Amortización

AÑO 1		AÑO 2		AÑO 3	
CAPITAL	INTERES	CAPITAL	INTERES	CAPITAL	INTERESES
\$ 3.739,96	\$ 3.613,59	\$ 4.341,18	\$ 3.012,37	\$ 5.039,04	\$ 2.314,51

AÑO 4		AÑO 5	
CAPITAL	INTERESES	CAPITAL	INTERESES
\$ 5.849,09	\$ 1.504,46	\$ 6.789,36	\$ 564,19

Fuente: la investigación

Elaborado por: Katty Pozo

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

7.1.3 Cronograma de Inversiones

La tabla siguiente muestra las actividades de desembolso de las inversiones.

Tabla 31: Cronograma de inversiones

CRONOGRAMA DE INVERSIONES			
ACTIVIDADES	MES 1	MES 2	TOTAL
Permisos de funcionamiento	\$ 200,00		\$ 200,00
Constitución de la empresa	\$ 500,00		\$ 500,00
Marketing previo al lanzamiento	\$ 2.150	\$ 700	\$ 2.850,00
Depósito de alquiler del local		\$ 1.300,00	\$ 1.300,00
Decoración del local		\$ 2.000,00	\$ 2.000,00
Compra de equipos para las terapias		\$ 7.630,00	\$ 7.630,00
Compra de muebles		\$ 4.610,00	\$ 4.610,00
Compra de equipos de oficina		\$ 5.000,00	\$ 5.000,00
Compra de equipo de computación		\$ 3.040,00	\$ 3.040,00
Seguro		\$ 245,17	\$ 245,17
Depósito de capital de trabajo y varios		\$ 15.555,87	\$ 15.555,87
TOTAL	\$ 2.850,00	\$ 40.081,04	\$ 42.931,04

Fuente: la investigación

Elaborado por: Kattya Pozo

7.2 ANÁLISIS DE COSTOS

Los costos pertenecientes a los servicios que ofrece la empresa son los fijos y de venta que se detallan a continuación.

7.2.1 Costos Fijos

Los costos fijos del negocio principalmente están compuestos por los gastos administrativos conformado por los sueldos y salarios con beneficios, seguro por robo, suministros de aseo, entre otros, por los gastos de ventas y gastos de publicidad. En [anexo 7](#) se muestra la tabla completa de costos fijos, a continuación se muestra el rubro mensual.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Tabla 32: Costos fijos

Gastos administrativos	Mensual	Gastos de venta	
Sueldos y beneficios	\$ 3.720,12	Movilización	\$ 50,00
Gastos de seguro	\$ 245,17		
Suministros de aseo	\$ 80,00	TOTAL GASTOS DE VENTA	\$ 50,00
Mantenimiento de equipos	\$ 20,00	Gastos de publicidad	
Alquiler del local	\$ 500,00	Mantenimiento de la pagina web	\$ 50,00
Servicios básicos	\$ 250,00	Google adwords	\$ 30,00
Suministros de oficina	\$ 70,00	Campaña publicitaria	\$ 300,00
Suministros varios	\$ 50,00	TOTAL GASTOS DE PUBLICIDAD	
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 4.935,29		

Fuente: la investigación

Elaborado por: Katty Pozo

El rubro de sueldo y beneficios es el más alto debido a que la empresa esta conformada por 8 empleados: el gerente general, el coordinador financiero, el coordinador de ventas y el personal especializado para la atención al cliente (tres masajistas, un profesor de yoga y uno para ejercicios de relajación), en el cuarto año se contratará a un masajista extra, con una tasa de crecimiento de 8%. Para el resto de los gastos se estima una tasa de crecimiento del 4.5% correspondiendo al promedio de la tasa de inflación de los últimos dos años.

7.2.2 Costos Variables

Los costos de venta de los servicios son los que se incurren directamente en la prestación de estos, como el uso de las cremas, aceites, fragancias para los masajes, velas e inciensos, detallados en el siguiente cuadro.

Tabla 33: Costo de venta

Costo de venta	
Cremas	\$ 3,00
Fragancias	\$ 0,80
Aceites	\$ 2,00
Funda de piedras	\$ 1,35
Velas	\$ 1,50
Incensos	\$ 0,10
TOTAL	\$ 8,75

Fuente: la investigación

Elaborado por: Katty Pozo

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Los costos de venta dependiendo del servicio varían, es decir por persona el costo de dar masajes es de \$5,95, por masajes más aromaterapia es de \$8,75, masajes más musicoterapia es de \$6,75, por yoga es \$1,60 y ejercicios de relajación \$0,10. Se ha estimado una tasa de crecimiento anual del 3% con respecto a los costos de venta.

7.2.2.1 Costos de Producción

En la empresa no existen costos de producción ya que no se está fabricando ningún objeto o bien.

7.3 CAPITAL DE TRABAJO

Los rubros tomados en cuenta para el capital de trabajo son los gastos administrativos, de ventas y financieros.

7.3.1 Costos de Operación

Este literal no aplicaría para la formación del capital de trabajo ya que la empresa no tiene ningún proceso productivo.

7.3.2 Costos Administrativos

Los costos administrativos están detallados en el punto 7.2.1 (costos fijos), para efectos del cálculo del capital de trabajo se tomarán tres meses de los mismos.

7.3.3 Costos de Ventas

De igual manera los costos de ventas de la empresa están detallados en el punto 7.2.2 (costos variables), pero para el cálculo del capital de trabajo se tomará los gastos de ventas que básicamente corresponde a la movilización de tres meses que indirectamente beneficie al negocio.

7.3.4 Costos Financieros

Los costos financieros en los que incurre la empresa son los intereses del préstamo que se pidió para financiar parte de la inversión inicial, en el capital de trabajo se escoge un valor

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

aproximado de \$200 por estos costos. En la siguiente tabla se presenta los intereses anuales a pagar, cabe recalcar que estos valores se pagan mensualmente en la cuota del préstamo.

Tabla 34: Costos financieros

Gastos financieros	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Intereses del préstamo	\$ 3.613,59	\$ 3.012,37	\$ 2.314,51	\$ 1.504,46	\$ 564,19
TOTAL GASTOS FINANCIEROS	\$ 3.613,59	\$ 3.012,37	\$ 2.314,51	\$ 1.504,46	\$ 564,19

Fuente: la investigación

Elaborado por: Kattya Pozo

7.4 ANÁLISIS DE VARIABLES CRÍTICAS

En los literales posteriores se determinará las variables de precios y costos con sus respectivos análisis.

7.4.1 Determinación del Precio: Mark Up y Márgenes.

El precio de los cinco servicios que ofrece la empresa se detalla a continuación, con su respectivo mark up y márgenes.

Tabla 35: Precio, mark up y márgenes

Servicio	P.V.P	Costo de venta	Mark up	Margen = p-c/p
Masaje	\$ 28,00	\$ 5,95	\$ 22,05	79%
Masaje + aromaterapia	\$ 30,00	\$ 8,75	\$ 21,25	71%
Masaje + musicoterapia	\$ 30,00	\$ 6,75	\$ 23,25	78%
Yoga (mensual)	\$ 50,00	\$ 1,60	\$ 48,40	97%
Ejercicios de relajación (mensual)	\$ 40,00	\$ 0,10	\$ 39,90	100%
TOTAL		\$ 21,45		

Fuente: la investigación

Elaborado por: Kattya Pozo

7.4.2 Proyección de Costos e Ingresos en función de la proyección de Ventas

En la siguiente tabla se muestra los ingresos y costos proyectados en función de la demanda estimada durante los cinco periodos de duración del proyecto.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Tabla 36: Proyección de ingresos y costos

Ingresos	PROYECCION INGRESOS				
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Masaje	\$ 26.136,46	\$ 28.227,38	\$ 31.400,14	\$ 34.929,51	\$ 38.855,59
Masaje + aromaterapia	\$ 28.003,35	\$ 30.243,62	\$ 33.643,00	\$ 37.424,48	\$ 41.630,99
Masaje + musicoterapia	\$ 28.003,35	\$ 30.243,62	\$ 33.643,00	\$ 37.424,48	\$ 41.630,99
Yoga	\$ 18.668,90	\$ 20.162,41	\$ 22.428,67	\$ 24.949,65	\$ 27.753,99
Ejercicios de relajación	\$ 22.402,68	\$ 24.194,90	\$ 26.914,40	\$ 29.939,58	\$ 33.304,79
TOTAL	\$ 123.214,75	\$ 133.071,93	\$ 148.029,22	\$ 164.667,70	\$ 183.176,35

Costos de ventas	PROYECCION COSTOS DE VENTAS				
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Masaje	\$ 5.554,00	6.178,27	6.872,71	7.645,20	8.504,52
Masaje + aromaterapia	\$ 8.167,64	9.085,69	10.106,92	11.242,94	12.506,64
Masaje + musicoterapia	\$ 6.300,75	7.008,96	7.796,77	8.673,12	9.647,98
Yoga	\$ 597,40	664,55	739,25	822,34	914,77
Ejercicios de relajación	\$ 56,01	62,30	69,30	77,09	85,76
TOTAL	\$ 20.675,81	\$ 22.999,77	\$ 25.584,94	\$ 28.460,69	\$ 31.659,67

Fuente: la investigación

Elaborado por: Katty Pozo

7.4.3 Determinación del Punto Óptimo de Producción por medio de análisis marginales.

Este inciso no aplica en el presente trabajo de titulación ya que en la empresa no existen procesos de producción.

7.4.4 Análisis de Punto de Equilibrio

El punto de equilibrio de la empresa en el que ni gana ni pierde cubriendo todos sus gastos y costos, se lo calcula en base a la siguiente fórmula:

$$PE(\$) = \frac{\text{Costos fijos totales}}{\text{Margen de contribución}}$$

$$PE (\text{unidades}) = \frac{\text{Costos fijos totales}}{\text{Mark up}}$$

La tabla siguiente se presenta el punto de equilibrio tanto en dólares como en personas que deben ser atendidas en el primer año.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Tabla 37: Punto de equilibrio

Punto de equilibrio		Punto de equilibrio	
En dolares		En unidades/personas	
costos fijos	\$ 72.653,44	costos fijos	\$ 72.653,44
promedio de margen de contribución	84,7%	promedio mark up	\$ 30,97
PE	\$ 85.750,38	PE	2346

Fuente: la investigación

Elaborado por: Kattya Pozo

Estos resultados quieren decir que se debe tener un ingreso mínimo de \$85.750,38 o atender a 2346 personas anuales para cubrir todos los costos.

7.4.5 Análisis de Punto de Cierre

El punto de cierre en el que la empresa necesita para cubrir todos los gastos que significan una salida de dinero es de \$80.254,63 para mantenerse a flote o bien sea prestar atención a 2196 personas en el año. La siguiente tabla muestra un detalle de estas cantidades.

Tabla 38: Punto de cierre

Punto de cierre		Punto de cierre	
En dólares		En unidades/personas	
costos fijos	\$ 72.653,44	costos fijos	\$ 72.653,44
gastos no erogables	\$ 4.656,37	gastos no erogables	\$ 4.656,37
margen de contribución	84,7%	mark up	\$ 30,97
PC	\$ 80.254,63	PC	2196

Fuente: la investigación

Elaborado por: Kattya Pozo

7.5 ENTORNO FISCAL DE LA EMPRESA

7.5.1 Planificación Tributaria

7.5.1.1 Generalidades (Disposiciones normativas)

Las empresas que existen en el país tienen la obligación de pagar los impuestos regidos bajo la ley de régimen tributario interno. La política actual busca regularizar la recaudación de tributos por parte de los contribuyentes y evitar las evasiones de los mismos.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

7.5.1.2 Minimización de la carga fiscal

La empresa buscará minimizar la carga fiscal teniendo menos utilidades aumentando los gastos, como la depreciación de los activos fijos y la amortización de los activos diferidos como parte de los gastos para reducir sus ganancias.

7.5.1.3 Impuesto a la Renta

La empresa computará el rubro de impuesto a la renta de 22% en base a la utilidad antes de impuesto de cada periodo, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 39: Impuesto a la renta

Utilidad antes de impuesto	\$ 25.402,68	\$ 25.857,49	\$ 32.656,77	\$ 34.829,96	\$ 43.150,48
Impuesto a la renta	\$ 5.588,59	\$ 5.688,65	\$ 7.184,49	\$ 7.662,59	\$ 9.493,11

Fuente: la investigación

Elaborado por: Kattya Pozo

7.5.1.4 Impuesto al Valor Agregado

Despéjate S.A por el tipo de la actividad del negocio cobrará el 12% sobre el precio de venta como lo dicta la ley de régimen tributario. **Fuente especificada no válida.**

Este valor no se muestra en los estados financieros ya que las empresas actúan como agentes de retención del estado, todos los impuestos recaudados se entregan al estado en su totalidad.

7.5.1.5 Impuestos a los Consumos Especiales

El impuesto a los consumos especiales no aplica para este negocio porque los servicios que se ofrece no están detallados en la tabla de productos y servicios en el art. 82 de la Ley del Régimen Tributario Interno.

7.5.1.6 Impuestos, Tasas y Contribuciones Municipales

Las principales tasas municipales para el buen funcionamiento de los negocios son las siguientes:

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

- Permiso de bomberos (una tasa establecida de acuerdo al negocio y a las medidas del establecimiento)
- Tasa de habilitación (el dueño del local dispone de la tasa)
- Certificado del uso del suelo (el dueño del establecimiento proveerá este certificado)
- Registro de patente municipal (una vez pagado el permiso de bomberos)
- Impuesto predial.

7.5.1.7 Impuestos al Comercio Exterior

La empresa no exportará sus servicios por ende este inciso no aplica y tampoco es necesario conocer la subpartida arancelaria.

7.5.1.8 Impuestos a las Herencias Legados y Donaciones

Este impuesto se grava por alguna herencia recibida o donación que debe ser pagada por el beneficiario de las mismas, no aplicaría en ninguna de las etapas de desarrollo del negocio.

7.5.1.9 Impuestos a la Salida de Divisas

Dentro de las actividades de la empresa no se realizará ningún pago fuera del país por lo tanto no se aplicará el 5% de salida de divisas.

7.5.1.10 Impuestos a los Vehículos Motorizados

La empresa no ha invertido en la compra de algún vehículo, por lo tanto este inciso no aplica.

7.5.1.11 Impuestos a las Tierras Rurales

El impuesto a tierra rurales se lo grava a la posesión de terrenos con una superficie mayor a 25 hectáreas en el sector rural, la empresa no posee suelo alguno en dicho sector por lo tanto este literal no aplica.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

7.6 ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS

7.6.1 Balance General Inicial

El balance general inicial de la compañía se muestra a continuación en la siguiente tabla:

Tabla 40: Balance general inicial

BALANCE GENERAL INICIAL			
ACTIVOS		PASIVOS	
ACTIVOS CORRIENTES		\$ 15.555,87	PASIVOS A LARGO PLAZO
Caja/Bancos	\$ 15.555,87		Préstamo bancario 25758,624
			TOTAL PASIVOS 25758,624
ACTIVOS FIJOS		\$ 20.280,00	
Equipos para las terapias	\$ 7.630,00		PATRIMONIO
Muebles y enseres de oficina	\$ 4.610,00		Capital Social 17172,416
Equipos de oficina	\$ 5.000,00		
Equipos de computo	\$ 3.040,00		TOTAL PATRIMONIO 17172,416
ACTIVOS DIFERIDOS		\$ 7.095,17	
Gastos de pre-operación	\$ 7.095,17		
TOTAL ACTIVOS		\$ 42.931,04	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO 42931,04

Fuente: la investigación

Elaborado por: Katty Pozo

7.6.2 Estado de Pérdidas y Ganancias

En la tabla posterior se muestra el estado de resultados de los periodos de desarrollo del negocio, cinco años, como se puede observar año a año las utilidades de las operaciones van incrementando.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Tabla 41: P&G

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS					
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ingresos	\$ 123.214,75	\$ 133.071,93	\$ 148.029,22	\$ 164.667,70	\$ 183.176,35
Costos de ventas	\$ 20.675,81	\$ 22.999,77	\$ 25.584,94	\$ 28.460,69	\$ 31.659,67
Utilidad bruta	\$ 102.538,95	\$ 110.072,16	\$ 122.444,28	\$ 136.207,01	\$ 151.516,68
Gastos operacionales	\$ 69.039,85	\$ 76.639,22	\$ 81.710,04	\$ 93.726,13	\$ 100.187,21
Gastos administrativos	\$ 59.223,48	\$ 66.592,65	\$ 71.423,00	\$ 84.201,23	\$ 90.399,91
Gasto de venta	\$ 600,00	\$ 626,77	\$ 654,73	\$ 683,94	\$ 714,45
Gastos de publicidad	\$ 4.560,00	\$ 4.763,43	\$ 4.975,94	\$ 5.197,93	\$ 5.429,82
Amortizacion	\$ 1.419	\$ 1.419	\$ 1.419	\$ 1.419	\$ 1.419
Depreciacion	\$ 3.237,33	\$ 3.237,33	\$ 3.237,33	\$ 2.224,00	\$ 2.224,00
Utilidad operacional	\$ 33.499,10	\$ 33.432,94	\$ 40.734,24	\$ 42.480,88	\$ 51.329,47
Gastos financieros	\$ 3.613,59	\$ 3.012,37	\$ 2.314,51	\$ 1.504,46	\$ 564,19
Utilidad antes de participaciones	\$ 29.885,51	\$ 30.420,57	\$ 38.419,73	\$ 40.976,42	\$ 50.765,27
Participacion de utilidades	\$ 4.482,83	\$ 4.563,09	\$ 5.762,96	\$ 6.146,46	\$ 7.614,79
Utilidad antes de impuesto	\$ 25.402,68	\$ 25.857,49	\$ 32.656,77	\$ 34.829,96	\$ 43.150,48
Impuesto a la renta	\$ 5.588,59	\$ 5.688,65	\$ 7.184,49	\$ 7.662,59	\$ 9.493,11
UTILIDAD NETA	\$ 19.814,09	\$ 20.168,84	\$ 25.472,28	\$ 27.167,37	\$ 33.657,38

Fuente: la investigación

Elaborado por: Kattya Pozo

7.6.2.1 Flujo de Caja Proyectado

El flujo de caja muestra el desembolso real del dinero y su ganancia durante los cinco años de evaluación del negocio, como se muestra a continuación:

Tabla 42: Flujo de caja

FLUJO DE CAJA PROYECTADO						
PERIODOS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ingresos operacionales						
Ventas		\$ 123.214,75	\$ 133.071,93	\$ 148.029,22	\$ 164.667,70	\$ 183.176,35
Egresos operacionales						
Costos operativos		\$ 20.675,81	\$ 22.999,77	\$ 25.584,94	\$ 28.460,69	\$ 31.659,67
Gastos administrativos		\$ 59.223,48	\$ 66.592,65	\$ 71.423,00	\$ 84.201,23	\$ 90.399,91
Gastos de venta		\$ 600,00	\$ 626,77	\$ 654,73	\$ 683,94	\$ 714,45
Gastos de publicidad		\$ 4.560,00	\$ 4.763,43	\$ 4.975,94	\$ 5.197,93	\$ 5.429,82
Total egresos operacionales		\$ 85.059,29	\$ 94.982,62	\$ 102.638,61	\$ 118.543,79	\$ 128.203,85
FLUJO OPERACIONAL		\$ 38.155,47	\$ 38.089,31	\$ 45.390,61	\$ 46.123,91	\$ 54.972,50

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Ingresos no operacionales

Fondos propios	\$ 17.172,42
Préstamo bancario	\$ 25.758,62
Total	\$ 42.931,04

Egresos no operacionales

Inversión fija	\$ 20.280,00					
Inversión diferida	\$ 7.095,17					
Inversión corriente	\$ 15.555,87					
Pago capital préstamo	\$ 3.739,96	\$ 4.341,18	\$ 5.039,04	\$ 5.849,09	\$ 6.789,36	
Pago intereses préstamo	\$ 3.613,59	\$ 3.012,37	\$ 2.314,51	\$ 1.504,46	\$ 564,19	
Participación de utilidades	\$ 4.482,83	\$ 4.563,09	\$ 5.762,96	\$ 6.146,46	\$ 7.614,79	
Impuesto a la renta	\$ 5.588,59	\$ 5.688,65	\$ 7.184,49	\$ 7.662,59	\$ 9.493,11	
Total	\$ 42.931,04	\$ 17.424,97	\$ 17.605,28	\$ 20.301,00	\$ 21.162,60	\$ 24.461,45
FLUJO NO OPERACIONAL	\$ -	(\$ 17.424,97)	(\$ 17.605,28)	(\$ 20.301,00)	(\$ 21.162,60)	(\$ 24.461,45)
FLUJO DE CAJA NETO	\$ -	\$ 20.730,50	\$ 20.484,03	\$ 25.089,61	\$ 24.961,31	\$ 30.511,05
FLUJO DE CAJA ACUMULADO	\$ 20.730,50	\$ 41.214,53	\$ 66.304,14	\$ 91.265,45	\$ 121.776,50	

Fuente: la investigación

Elaborado por: Kattya Pozo

7.6.2.1.1 Indicadores de Rentabilidad y Costo del Capital

7.6.2.1.1.1 TMAR

La tasa mínima aceptable requerida (TMAR) para el proyecto es de 15.16% estimada con la suma de la tasa pasiva del Banco central del Ecuador, la tasa de inflación promedio de los dos últimos años y el riesgo, para luego obtener una TMAR global ponderada con la tasa del préstamo.

Tabla 43: TMAR

	TMAR	PONDERACION	
TMAR	15,41%	40%	6,16%
TMAR BANCO	15,00%	60%	9,00%
		TMAR GLOBAL	15,16%

Fuente: la investigación

Elaborado por: Kattya Pozo

7.6.2.1.1.2 VAN

La suma de los valores del flujo de efectivo neto traídos al presente menos la inversión inicial dan como resultado un valor actual neto del proyecto de \$46.892,31

Tabla 44: VAN

VAN	\$ 46.892,31
-----	--------------

Fuente: la investigación

Elaborado por: Kattya Pozo

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

7.6.2.1.1.3 TIR

La tasa interna de retorno del proyecto es de 49%, si esta supera a la tasa mínima aceptable requerida quiere decir que el negocio es rentable.

Tabla 45: TIR

TIR	49%
-----	-----

Fuente: la investigación

Elaborado por: Kattya Pozo

7.6.2.1.1.4 PAYBACK

El periodo de recuperación de la inversión inicial es de 2 años y 7 meses. En [anexo 8](#) se encuentra la tabla detallada de su cálculo.

Tabla 46: PAYBACK

Payback	2 años y 7 meses
---------	------------------

Fuente: la investigación

Elaborado por: Kattya Pozo

7.7 ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD MULTIVARIABLE O DE ESCENARIOS MÚLTIPLES

7.7.1 Productividad

Este inciso es más productivo para las empresas productoras de algún bien, por lo tanto no aplica para el análisis en este caso ya que se ofrecen servicios.

7.7.2 Precio Mercado Local

Como escenario de análisis se presenta una variación de +/- 25% en los precios del proyecto, la tabla posterior presenta un aumento en el van y tir en la sección optimista y una disminución del 1% en el pesimista en relación con los valores actuales.

Tabla 47: Análisis sensibilidad precio

Resumen de escenario		Optimista		Pesimista	
	Valores actuales:	25%	0%	-25%	
Celdas cambiantes:					
Precios	0%	25%	0%	-25%	
Celdas de resultado:					
VAN	\$ 46.892,31	\$ 49.586,48	\$ 46.892,31	\$ 44.223,79	
TIR	49%	50%	49%	48%	

Fuente: la investigación

Elaborado por: Kattya Pozo

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

7.7.3 Precio Mercado Externo

Este literal no aplica ya que la empresa no exporta sus servicios.

7.7.4 Costo de Materia Prima

Este literal no aplica ya que la empresa no posee procesos productivos.

7.7.5 Costo de Materiales Indirectos

Este literal tampoco aplica ya que la empresa no realiza procesos de producción.

7.7.6 Costo de Suministros y Servicios

La variable de suministros esta dentro de los gastos administrativos evaluados en el punto 7.7.9.

7.7.7 Costo de Mano de Obra Directa

Para evaluación de esta variable se tomo en cuenta un rubro muy importante de la empresa y uno de los más fuertes, sueldos.

Como se muestra en la tabla posterior si los sueldos y beneficios decrecen se obtendría una tir y van mayor a la actual, por otro lado se los aumenta estas disminuirían.

Tabla 48: Análisis sensibilidad sueldos

Resumen de escenario		Optimista		Pesimista	
Valores actuales:		25%	0%	25%	-25%
Celdas cambiantes:					
Sueldos	0%	25%	0%	25%	-25%
Celdas de resultado:					
VAN	\$ 46.892,31	\$ 42.434,99	\$ 46.892,31	\$ 51.188,73	
TIR	49%	47%	49%	51%	

Fuente: la investigación

Elaborado por: Katty Pozo

7.7.8 Costo de Mano de Obra Indirecta

Esta variable no aplica debido a que la empresa no fabrica ningún objeto por ende no tiene costos de mano de obra indirecta, solo posee empleados fijos para la atención del cliente.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

7.7.9 Gastos Administrativos

Los gastos administrativos son los que mayor peso tienen a la hora del desembolso por esto es importante analizar este rubro y sus variaciones. Como se presenta en la siguiente tabla si se los disminuyen no tendrían mayor alcance casi permanecen igual al valor actual, pero si se los aumenta la TIR y el VAN bajarían.

Tabla 49: Análisis sensibilidad gastos administrativos

Resumen de escenario		Optimista	Pesimista	
Valores actuales:		25%	0%	-25%
Gastos administrativos	0%	25%	0%	-25%
Celdas de resultado:				
VAN	\$ 46.892,31	\$ 45.973,03	\$ 46.892,31	\$ 47.793,13
TIR	49%	48%	49%	49%

Fuente: la investigación

Elaborado por: Katty Pozo

7.7.10 Gastos de Ventas

Otros de los valores importantes de la empresa son sus costos de ventas, pero como representan un valor menor de menor peso no tendrían mayores variaciones al momento del análisis, solo el VAN, como se lo muestra en la tabla:

Tabla 50: Análisis sensibilidad costos de venta

Resumen de escenario		Optimista	Pesimista	
Valores actuales:		25%	0%	-25%
Celdas cambiantes:				
Costos de venta	0%	25%	0%	-25%
Celdas de resultado:				
VAN	\$ 46.892,31	\$ 46.105,12	\$ 46.892,31	\$ 47.668,31
TIR	49%	49%	49%	49%

Fuente: la investigación

Elaborado por: Katty Pozo

7.7.11 Inversión en Activos Fijos

Para la compañía la inversión en activos fijos es la de mayor carga, ya que sin los equipos no podría funcionar el negocio, por esto se realizó el análisis en el caso de que aumenten o

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

disminuyan un 25%. Como se presenta en la siguiente tabla no hay ningún tipo de variación en el caso de que suceda.

Tabla 51: Análisis sensibilidad inversión en activos fijos

Resumen de escenario		Optimista		Pesimista
Valores actuales:		25%	0%	-25%
Inversión en activos fijos	-25%	25%	0%	-25%
Celdas de resultado:				
VAN	\$ 46.892,31	\$ 46.892,31	\$ 46.892,31	\$ 46.892,31
TIR	49%	49%	49%	49%

Fuente: la investigación

Elaborado por: Katty Pozo

7.7.12 Tasa de interés promedio (puntos porcentuales)

La tasa de interés tomada para el análisis es la del préstamo (15%), con escenarios de que aumente o disminuya un 25%. La variaciones más notorias se dan en el van y en la TIR solo fluctúa 1%.

Tabla 52: Análisis sensibilidad tasa de interés

Resumen de escenario		Optimista		Pesimista
Valores actuales:		25%	0%	-25%
Celdas cambiantes:				
Tasa de interés	0%	25%	0%	-25%
Celdas de resultado:				
VAN	\$ 46.892,31	\$ 40.356,03	\$ 46.892,31	\$ 54.046,39
TIR	49%	48%	49%	50%

Fuente: la investigación

Elaborado por: Katty Pozo

7.8 BALANCE GENERAL

El balance general proyectado de la empresa muestra la situación al final de cada periodo y son los siguientes:

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Tabla 53: Balance general

BALANCE GENERAL FINAL PROYECTADO						
ACTIVOS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Activos corrientes						
Caja/Bancos	\$ 15.555,87	\$ 36.286,37	\$ 56.770,40	\$ 81.860,01	\$ 106.821,32	\$ 137.332,37
Total activos corrientes	\$ 15.555,87	\$ 36.286,37	\$ 56.770,40	\$ 81.860,01	\$ 106.821,32	\$ 137.332,37
Activos fijos						
Equipos para las terapias	\$ 7.630,00	\$ 7.630,00	\$ 7.630,00	\$ 7.630,00	\$ 7.630,00	\$ 7.630,00
Muebles y enseres de oficina	\$ 4.610,00	\$ 4.610,00	\$ 4.610,00	\$ 4.610,00	\$ 4.610,00	\$ 4.610,00
Equipos de oficina	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00
Equipos de computo	\$ 3.040,00	\$ 3.040,00	\$ 3.040,00	\$ 3.040,00	\$ 3.040,00	\$ 3.040,00
(-)Depreciacion acumulada	\$ -	\$ (3.237,33)	\$ (6.474,67)	\$ (9.712,00)	\$ (11.936,00)	\$ (14.160,00)
Total activos fijos	\$ 20.280,00	\$ 17.042,67	\$ 13.805,33	\$ 10.568,00	\$ 8.344,00	\$ 6.120,00
Activos diferidos						
Gastos pre-operacionales	\$ 7.095	\$ 7.095	\$ 7.095	\$ 7.095	\$ 7.095	\$ 7.095
(-)Amortizacion acumulada	\$ -	\$ (1.419)	\$ (2.838)	\$ (4.257)	\$ (5.676)	\$ (7.095)
Total activos diferidos	\$ 7.095,17	\$ 5.676,14	\$ 4.257,10	\$ 2.838,07	\$ 1.419,03	\$ -
TOTAL ACTIVOS	\$ 42.931,04	\$ 59.005,17	\$ 74.832,83	\$ 95.266,07	\$ 116.584,35	\$ 143.452,37
PASIVOS						
Pasivos a largo plazo						
Préstamo bancario	\$ 25.758,62	\$ 22.018,66	\$ 17.677,49	\$ 12.638,45	\$ 6.789,36	\$ (0,00)
Total pasivo a largo plazo	\$ 25.758,62	\$ 22.018,66	\$ 17.677,49	\$ 12.638,45	\$ 6.789,36	\$ (0,00)
TOTAL PASIVOS	\$ 25.758,62	\$ 22.018,66	\$ 17.677,49	\$ 12.638,45	\$ 6.789,36	\$ (0,00)
PATRIMONIO						
Capital social	\$ 17.172,42	\$ 17.172,42	\$ 17.172,42	\$ 17.172,42	\$ 17.172,42	\$ 17.172,42
Utilidad del ejercicio	\$ -	\$ 19.814,09	\$ 20.168,84	\$ 25.472,28	\$ 27.167,37	\$ 33.657,38
Utilidades retenidas	\$ -	\$ -	\$ 19.814,09	\$ 39.982,93	\$ 65.455,21	\$ 92.622,58
TOTAL PATRIMONIO	\$ 17.172,42	\$ 36.986,51	\$ 57.155,35	\$ 82.627,63	\$ 109.794,99	\$ 143.452,37
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 42.931,04	\$ 59.005,17	\$ 74.832,83	\$ 95.266,07	\$ 116.584,35	\$ 143.452,37

Fuente: la investigación

Elaborado por: Katty Pozo

7.8.1 Razones Financieras

7.8.1.1 Liquidez

Dentro de las razones de liquidez solo se evaluó la del capital neto de trabajo y el resto no pueden ser calculadas en este caso ya que no existe pasivo corriente porque se tomó la decisión de trabajar con pagos al contado a los proveedores.

Tabla 54: Ratios de liquidez

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	Promedio
Liquidez						
Capital Neto de Trabajo	\$ 36.286,37	\$ 56.770,40	\$ 81.860,01	\$ 106.821,32	\$ 137.332,37	\$ 83.814,09

Fuente: la investigación

Elaborado por: Katty Pozo

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

7.8.1.2 Gestión

Los índices de gestión indican cómo han sido gestionadas las diferentes partidas que tienen que ver con la operación de la empresa, en este caso se evaluó la rotación del activo fijo que mide cuantos ingresos generan dichos activos, rotación del activo total que indica la eficiencia con la que la empresa utiliza sus activos para generar ventas y la rotación del capital de trabajo

La rotación del activo fijo de la empresa va incrementándose a medida que pasan los años, en el año 1 la compañía rotó 7 veces sus activos fijos, de igual forma sucede con la rotación del capital de trabajo.

La rotación de activo total como se muestra en la tabla año a año va disminuyendo, es decir que en el año 1 la compañía rotó 2 veces sus activos. En general cuanto más alta sea la rotación de activos totales de la empresa, más eficientemente se habrán usado sus activos.

Tabla 55: Razones de gestión

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	Promedio
Gestión						
Rotación del Activo Fijo	7,23	9,64	14,01	19,73	29,93	16,11
Rotación del Activo Total	2,09	1,78	1,55	1,41	1,28	1,62
Rotación de Capital de Trabajo	7,92	8,55	9,52	10,59	11,78	9,67

Fuente: la investigación

Elaborado por: Katty Pozo

7.8.1.3 Endeudamiento

Los ratios de solvencia señalan el estado de endeudamiento de la empresa y su estructura, ya que la empresa debe a los dueños como a los acreedores externos.

El endeudamiento mide la proporción de activos totales financiados por los acreedores de la empresa. Cuanto más alto sea esta razón, mayor es la cantidad de dinero de otras personas que se está usando para generar ganancias. En el año 1 es 60% y va bajando en los venideros periodos, este valor indica que la compañía ha financiado una deuda mayor a la mitad de sus activos. Entre más alta es esta razón, más alto es el grado de endeudamiento de la empresa.

La estructura del capital es el cociente que muestra el grado de endeudamiento con relación al patrimonio. Este ratio evalúa el impacto del pasivo total con relación al

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

patrimonio, en el primer año es de 1,50 esto quiere decir, que por cada dólar aportado por los dueños, hay \$1,50 otorgados por los acreedores.

Caso contrario sucede con el apalancamiento interno que mide el grado del patrimonio con relación a la deuda. En el año 1 es de 0,67 significando que por cada dólar de deuda, \$0,67 centavos son aportados por los socios aumentando cada año.

La cobertura de gastos financieros en el primer ejercicio es igual a 9, lo cual indica que la empresa puede disminuir sus utilidades 9 veces sin ponerla en una situación de dificultad para pagar sus gastos financieros.

Tabla 56: Ratios de solvencia

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	Promedio
Solvencia o endeudamiento						
Endeudamiento	60%	37%	24%	13%	6%	28%
Apalancamiento Interno	0,67	1,68	3,23	6,54	16,17	5,66
Estructura del capital	1,50	0,60	0,31	0,15	0,06	0,52
Cobertura de los gastos financieros	9,27	11,10	17,60	28,24	90,98	31,44

Fuente: la investigación

Elaborado por: Katty Pozo

7.8.1.4 Rentabilidad

Los ratios de rentabilidad entregan información acerca del rendimiento de las inversiones, identificando de donde proviene la mayor parte de la utilidad.

El margen de utilidad bruta promedio es de 83%, significando el peso de ventas que queda después de que la empresa ha pagado todos sus costos de venta. Cuanto más alto es el margen de utilidad bruta mejor.

El margen de utilidad operativa promedio es de 27 %, que es el peso de ventas que queda después de deducir todos los costos y gastos que no son intereses, impuestos y dividendos. Representa las utilidades puras de la empresa.

De igual manera sucede con el margen de utilidad antes de impuestos que en promedio es igual a 21%.

El ratio del margen de utilidad neta mide el porcentaje de cada peso de ventas que queda después de que se han deducido todos los costos y gastos, incluyendo intereses, impuestos y dividendos. Cuanto más alto sea el margen de utilidad neta de la empresa es mejor, en este caso es alrededor del 17%.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

El rendimiento sobre activos (ROA) mide la efectividad total de la administración en la generación de utilidades con los activos disponibles. Cuanto más alto sea el rendimiento de los activos, es mejor. El promedio de 0,27 quiere decir que la empresa ganó \$0,27 por cada dólar invertido en activos.

Rendimiento del patrimonio (ROE) determina la eficiencia de la administración para generar utilidades con el capital de la empresa. Teniendo un promedio de 0,34, interpretado que la empresa ganó \$0,34 por cada dólar invertido por los accionistas.

Tabla 57: Ratios de rentabilidad

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	Promedio
Rentabilidad						
Margen de Utilidad Bruta	83,22%	82,72%	82,72%	82,72%	82,72%	83%
Margen de Utilidad Operativa	27,19%	25,12%	27,52%	25,80%	28,02%	27%
Margen de UAI	20,62%	19,43%	22,06%	21,15%	23,56%	21%
Margen de Utilidad Neta	16,08%	15,16%	17,21%	16,50%	18,37%	17%
ROA	33,58%	26,95%	26,74%	23,30%	23,46%	0,27
ROE	53,57%	35,29%	30,83%	24,74%	23,46%	0,34
Rendimiento sobre CT	127,37%	129,65%	163,75%	174,64%	216,36%	1,62

Fuente: la investigación

Elaborado por: Katty Pozo

7.9 CONCLUSIÓN FINANCIERA

En conclusión del estudio económico-financiero-tributario se puede decir que la empresa es rentable ya que se obtuvo una TIR mucho mayor que la tasa aceptable requerida y su van supera los \$10.000, sobre todo a pesar de tener escenarios desfavorables en los que se varían los rubros con incremento o decremento del 25% la tasa interna de retorno no baja tan abruptamente.

Cabe recalcar también que sus ratios financieros muestran resultados convenientes para el buen desempeño y funcionamiento de la empresa con márgenes de utilidades y rendimientos adecuados para cubrir los costos, inversión y obtener ganancias.

CAPÍTULO 8

PLAN DE CONTINGENCIA

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

8. PLAN DE CONTINGENCIA

8.1 PLAN DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

En los siguientes incisos se mostrarán los principales riesgos a los que se enfrentaría la empresa y las soluciones para mitigarlos.

8.1.1. Principales riesgos

Los principales riesgos para la compañía se dividen en micro y macro, los cuales son los siguientes:

Micro

Demanda de clientes decrece

La demanda de clientes podría disminuir ya sea por diversos factores como falta de publicidad, mala administración, entre otros, es un gran riesgo para la empresa ya que bajarían los ingresos y por ende las ganancias; no se podría cubrir los costos y gastos en el caso de que no se alcance el punto de equilibrio tanto en dólares como la cantidad de personas atendidas.

Baja la calidad del servicio

En el caso de que la calidad percibida por el consumidor final baje ya sea por ahorrar costos o por no tener el personal apropiado por escatimar gastos, los clientes se sentirían insatisfechos y se generaría una baja de clientes importantes del negocio causando pérdidas para el mismo.

Falta de recursos para cubrir la demanda

Al ser un negocio de rápido crecimiento se podría llegar al riesgo de no tener el suficiente personal, equipos o todos los implementos necesarios para atender a los usuarios y como consecuencias se irían con la competencia.

Robo de los equipos

Por no tener el cuidado suficiente o no gastar en seguridad podrían entrar y hurtar los equipos, utensilios o cualquier cosa que perjudique a la empresa.

Macro

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Nuevas leyes o reglamentos para las empresas de servicios

El país las leyes y reglamentos siempre se están cambiando para mejoras de la ciudadanía, es así como la empresa debería estar preparada y al día con lo que sucede a su alrededor.

Incremento de competencia y copia del modelo de negocio

El negocio al situarse en un sector de bajas barreras de entrada el crecimiento de la competencia es evidente tratando de posicionarse como primeros en la mente del consumidor quitando a la empresa marketshare.

8.1.2. Reuniones para mitigar los riesgos

Las reuniones para mitigar los riesgos se las llevarán a cabo trimestralmente por el personal administrativo de la empresa y sus socios, en donde se plantearán los posibles riesgos con sus propuestas para mitigarlos y prevenirlos para de esta manera asegurar que no afecte al negocio. Todo lo establecido en las reuniones debe ser plasmado por escrito para luego comunicar, monitorear y evaluar los resultados.

8.1.3. Tormenta de ideas (brainstorming), listas de verificación (check lists)

La tormenta de ideas se la realizará en las reuniones de mitigación de riesgos, esta herramienta servirá para buscar desenlaces a los problemas creando conjuntamente las listas de verificaciones para cada uno, de esta manera se los mantendría controlados y cautelando que se salgan de las manos. A continuación se presenta ideas de mitigación para cada evento:

Micro

Demanda de clientes decrece: monitorear constantemente las ventas y sus fluctuaciones

Baja la calidad del servicio: evaluar al personal constantemente y la satisfacción del cliente.

Falta de recursos para cubrir la demanda: monitorear a la demanda y hacer proyecciones para tomar las debidas soluciones.

Robo de los equipos: al cerrar el local dejar todo bien asegurado.

Macro

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Nuevas leyes o reglamentos para las empresas de servicios: llegar a un acuerdo con los proveedores para negociar un precio menor o buscar nuevos con mejores ofertas

Aumento de la competencia y copia del modelo de negocio: mejorar el servicio y su calidad de manera que se fidelice al cliente

8.2 PLANEACIÓN DE LA RESPUESTA AL RIESGO

En los siguientes literales se presenta el monitoreo del riesgo, las revisiones y sus reportes.

8.2.1 Monitoreo y control del riesgo

Para monitorear y controlar el riesgo se utilizarán indicadores de las ventas, de la satisfacción del cliente, número de competidores en el mercado evaluados año a año, estar al día con las noticias de la actualidad del país y del mundo. Unas de las maneras para identificar que tan expuesta esta la empresa ante el riesgo es analizando su impacto y la probabilidad que suceda en base al desarrollo de las actividades del negocio durante su periodo.

8.2.2 Revisiones periódicas y evaluación del riesgo

Es indispensable hacer las respectivas evaluaciones de los riesgos que aquejan a la compañía por ende se las revisará trimestralmente.

8.2.3 Reporte del riesgo

Los reportes de todo lo que compete a los riesgos deben ser plasmados y presentados durante los periodos mencionados anteriormente y por los responsables delegados.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Tabla 58: Riesgos

Descripción	Categoría	Determinación del Riesgo		(Escala)	(Escala)	Exposición	Mitigación	Responsable
		Condición	Consecuencia	Probabilidad	Impacto			
Baja la demanda de clientes	Cliente	Falta de publicidad y conocimiento del negocios y sus servicios	Bajos ingresos y utilidad	3	5	15	Monitorear constantemente las ventas y sus fluctuaciones	Gerente General
Baja la calidad del servicio	Usuario final	Insatisfacción del usuario con el servicio	Baja la demanda y por ende los ingresos	3	5	15	Evaluar al personal constantemente y la satisfacción del cliente.	Coordinador de ventas
Incremento de impuestos para empresas de servicios	legal	Las empresas de servicios de cuidados personales han crecido en magnitud y tienen grandes ganancias	Baja rentabilidad e incremento del precio	5	5	25	Llegar a un acuerdo con los proveedores para negociar un precio menor o buscar nuevos con mejores ofertas	Coordinador financiero
Robo de los equipos	Seguridad	Dejar mal cerrado el local	Perdidas de ganancias para el negocio	3	5	15	Al cerrar el local dejar todo bien asegurado.	Coordinador financiero
Falta de recursos para cubrir la demanda	Recursos	No tener el personal suficiente para atender a las personas	Perdida de marketshare ya que los clientes se irían con los competidores	4	5	20	Monitorear a la demanda y hacer proyecciones para tomar las debidas soluciones.	Coordinador de ventas
Incremento de competencia y copia del modelo del negocio	Competencia	Por tener bajas barreras de entradas el ingreso de competidores es alta	Perdida de clientes	4	5	20	Mejorar el servicio y su calidad de manera que se fidelice al cliente	Gerente General

Fuente: la investigación

Elaborado por: Katty Pozo

8.2.4 Estrategias de Salida

En el infausto caso de que la empresa no tenga la liquidez necesaria para afrontar el día a día de las operaciones y a lo largo del periodo, como estrategia de salida se optará por vender los activos y liquidar a la empresa.

8.3 PLAN DE CONTINGENCIA Y ACCIONES CORRECTIVAS

El plan de contingencia para cada riesgo está orientado a prevenir que afecte a la empresa y consiga sobresalir a pesar de las adversidades como se muestra en los siguientes párrafos:

Riesgo: Demanda de clientes decrece

Acción correctiva: Invertir en campañas publicitarias de BTL efectivas

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Riesgo: Baja la calidad del servicio

Acción correctiva: Contratar personal especializado en terapias y productos de calidad

Riesgo: Falta de recursos para cubrir la demanda

Acción correctiva: Incrementar el número de personal destinado para la atención del cliente.

Riesgo: Robo de los equipos

Acción correctiva: Cobrar el seguro de robo e inmediatamente comprar nuevos equipos

Riesgo: Nuevas leyes o reglamentos para las empresas de servicios

Acción correctiva: Incremento del precio

Riesgo: Incremento de competencia y copia del modelo de negocio

Acción correctiva: Invertir en campañas publicitarias para ganar más mercado, en obsequios para los clientes y si es posible bajar el precio o dar promociones y descuentos.

CAPÍTULO 9

CONCLUSIONES

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

9. CONCLUSIONES

Al terminar los capítulos del presente trabajo de titulación se puede concluir lo siguiente:

El trabajo cumple con los lineamientos de los organismos reguladores y es viable para la implementación contribuyendo a la sociedad con plazas de trabajo.

El análisis de auditoría de mercado dictaminó que este tipo de centros de relajación si tienen un nivel alto de agrado y de concurrencia, cubriendo las necesidades de los clientes del mercado meta, vistos por un lado de prevención, cuidado y bienestar personal mejorando su calidad de vida.

Estos centros no solo son visitados por personas pudientes, también por personas de clase social media, ya que hoy en día el incremento del sector se debe por los cambios de hábitos de la sociedad en relación al cuidado personal y a la apertura de nuevos segmentos de mercado.

El sector en el que se encuentra la presente propuesta es de rápido crecimiento y tiene aceptación, siempre y cuando se utilicen las apropiadas estrategias de mercadeo y captación de clientes, ya que existen diferentes competidores de los cuales hay que diferenciarse.

El trabajo está listo para cumplir con las leyes del estado y contribuir al disminuir el impacto ambiental siendo responsable con el entorno y sociedad.

A través del estudio financiero se pudo estimar la inversión inicial del trabajo, la cual es relativamente aceptable ni muy alta ni muy baja ya que se debe invertir en equipos de calidad para brindar un excelente servicio. La propuesta es rentable teniendo ingresos prominentes, utilidades considerables y una recuperación de la inversión dentro de la mitad de los años de estudio. A pesar de tener variaciones en factores críticos las ganancias no disminuyen en pérdidas, por lo tanto si es factible y está preparado para los riesgos.

Finalmente, el complemento de todos los estudios realizados para el presente trabajo dio como resultado que el sector de desarrollo está en expansión, contribuye de alguna manera a acrecentar en las vidas de las personas y con los debidos cuidados e implementación de estrategias efectivas, este es beneficioso para el emprendedor.

CAPÍTULO 10

RECOMENDACIONES

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

10. RECOMENDACIONES

Una vez concluido el trabajo, analizado sus resultados y finalizado sus estudios se hacen las siguientes recomendaciones para la implementación y mantenimiento del mismo:

Invertir y monitorear las estrategias de publicidad para captar más mercado, no bajar la calidad del servicio, siempre otorgar un servicio memorable.

Analizar constantemente la satisfacción del cliente y sus sugerencias, para evitar futuras pérdidas.

Mantenerse siempre al día con las nuevas herramientas tecnológicas no desestimarlas ni desentenderse ya que en la actualidad juegan un papel muy importante para los negocios y la sociedad, capacitarse y usarlas en el centro para evitar gastos.

Al ponerlo en funcionamiento se debe tener controles y evaluaciones periódicas de los resultados obtenidos y de sus estrategias, de esta manera prevenir futuros inconvenientes.

Conforme pasan los años invertir en expandir el negocio para cubrir diferentes partes de la ciudad o en el mejoramiento del mismo.

Antes de la implementación del negocio se debe elaborar un manual de procesos para los servicios existentes de la empresa cumpliendo siempre con los estándares de calidad y gestión ambiental. También crear un código de ética y reglamentos son fundamentales para el buen desempeño interno y a su vez logra proyectar una excelente imagen con un afable reconocimiento.

No confiarse en el crecimiento continuo de las ventas siempre estar prestos y preparados para dar lo mejor al cliente de manera que se cree una fidelización, debido a que las barreras de entrada son bajas en cualquier momento podría ingresar un nuevo competidor ofreciendo un servicio similar o igual.

CAPÍTULO 11

FUENTES

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

11. FUENTES

11.1 BIBLIOGRAFÍA

area rh. (2007). Recuperado el 28 de 02 de 2013, de salud laboral: <http://www.arearh.com/salud%20laboral/sindromeburnout.htm>

Banco central del Ecuador. (2013). Recuperado el 08 de 2013, de http://www.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=inflacion

Bolsa de valores Quito. (2013). Recuperado el 20 de 08 de 2013, de Reglamento general: <http://issuu.com/webmasterbvq/docs/reglamentobvq2013.pdf>

Codigo del trabajo. (2013). Obtenido de <http://www.ecuadorlegalonline.com/laboral/codigo-de-trabajo/>

Compras públicas. (2013). Recuperado el 22 de 08 de 2013, de <https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/>

Contraloria general del estado. (2013). Recuperado el 09 de 2013, de <http://www.contraloria.gob.pa/inec/archivos/P4411S.pdf>

definicion.de. (2012). Recuperado el 28 de 02 de 2013, de somatico: <http://definicion.de/somatico/>

dspace. espol. (s.f.). Recuperado el 12 de 08 de 2013, de Compañía anónima: www.dspace.espol.edu.ec/.../CAPITULO%201%20Las%20Compañías%20..

Ecuador legal online. (Enero de 2013). Recuperado el Agosto de 2013, de Modelo de contrato prestación de servicios: <http://www.ecuadorlegalonline.com/modelos/contratos/contrato-de-servicios-profesionales/>

El comercio. (2012). Recuperado el 2013, de http://www.elcomercio.ec/negocios/ingresos-tributarios-mayor-peso-Ecuador_0_579542294.html

El Universo. (10 de Marzo de 2013). Recuperado el 25 de 05 de 2013, de <http://www.eluniverso.com/2013/03/10/1/1384/estudios-medicos-revelan-estres-puede-deteriorar-corazon.html>

Estadistica-muestra. (2013). Recuperado el 27 de 08 de 2013, de Formula de muestreo por proporciones: <http://webpersonal.uma.es/~morillas/muestreo.pdf>

estres. (2012). Recuperado el 12 de 11 de 2012, de programa de manejo del estrés: http://centrovipassana.tripod.com/programa_empresas.html

estres urbano. (2008). Recuperado el 27 de 02 de 2013, de estres la patología moderna: <http://estresurbano.blogspot.com/2007/11/estrs-la-patologa-moderna.html>

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

eumed.net. (2012). Recuperado el 2013, de Enciclopedia virtual: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1296/contrato.html>

Harmony at work. (2010). Recuperado el 28 de 02 de 2013, de el estres segun la OMS: <http://www.harmony-at-work.org/estres-oms.html>

IEPI. (2013). Recuperado el 20 de 08 de 2013, de Derecho de autor: <http://www.iepi.gob.ec/index.php/derecho-de-autor-y-derechos-conexos>

INEC. (2010). Recuperado el 25 de 05 de 2013, de causas de defunciones: <http://www.ecuadorencifras.com/cifras-inec/defunciones.html#>

INEC. (Marzo de 2013). Recuperado el 24 de 06 de 2013, de PEA Guayaquil: http://aplicaciones.inec.gob.ec/emp-portal_15/main.html#app=a1b0&9109-selectedIndex=0

INEC. (2013). Recuperado el 08 de 2013, de Telégrafo, economía: <http://www.telegrafo.com.ec/economia/item/el-2434-de-los-ingresos-de-los-ecuatorianos-se-destina-para-alimentacion.html>

inec. (censo del 2010). Recuperado el 12 de 11 de 2012, de redatam: www.inec.gob.ec

Izquierdo, F. M. (Abril de 2012). *madrid salud*. Recuperado el 20 de 02 de 2013, de estres laboral: http://www.madridsalud.es/temas/estres_laboral.php

Ley de compañías. (2013). Recuperado el 12 de 08 de 2013, de Compañía anónima: <http://www.forosecuador.ec/forum/ecuador/econom%C3%ADa-y-finanzas/2283-ley-de-compa%C3%B1as-vigente-en-el-ecuador>

Mapfreatlas. (2013). Recuperado el 08 de 2013, de <http://www.mapfreatlas.com.ec/site/seguros-fianzas.php#anticipo>

Ministerio de relaciones laborales. (2013). Recuperado el 15 de 08 de 2013, de Mandato constituyente N°8: <http://www.relacioneslaborales.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Mandato-Constituyente-No.-8.pdf>

MIPRO. (2013). Recuperado el 2013, de <http://www.industrias.gob.ec/centros-de-desarrollo-empresarial-y-apoyo-al-emprendimiento/>

MIPRO. (2013). Recuperado el 2013, de Produce PYME: <http://www.industrias.gob.ec/producepyme/>

MIPRO. (2013). Recuperado el 08 de 2013, de Industria: <http://aplicaciones.mipro.gob.ec/sim/frontEnd/index.php>

Mora, P. O. (18 de Febrero de 2013). Estres laboral. (K. Pozo, Entrevistador)

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

MSP. (2012). Recuperado el 26 de 05 de 2013, de Manejo del estrés: http://instituciones.msp.gob.ec/images/Documentos/Programas/saludmental/manejo_del_estres.pdf

Negocios. (2012). Recuperado el 09 de 2013, de El comercio: http://www.elcomercio.ec/negocios/cuidado-personal-ahora-vende_0_754124656.html

OMS. (s.f.). Recuperado el 13 de 12 de 2012, de who.int: http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/index.html

OMS. (2010). Recuperado el 28 de 02 de 2013, de la organizacion del trabajo y el estres: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

Peña, D. I. (2012). *metodos de la investigacion cientifica.*

Revista lideres. (2013). Recuperado el 28 de 08 de 2013, de Ecuatoriano invierte en imagen: http://www.revistalideres.ec/informe-semanal/ecuatoriano-invierte-imagen_0_754724522.html

Salazar, D. E. (2012). *MSP.* Recuperado el 26 de 05 de 2013, de Manejo del estrés: http://instituciones.msp.gob.ec/images/Documentos/Programas/saludmental/manejo_del_estres.pdf

Seguros unidos. (2013). Recuperado el 08 de 2013, de <http://www.segurosunidos.ec/es/nuestros-productos/3/34>

SENATEL. (2013). Recuperado el 08 de 2013, de Acceso a internet: <http://blog.paulvillavicencio.com/acceso-a-internet-en-ecuador-hasta-marzo-de-2013/>

Senplades. (2009-2013). Recuperado el 26 de 02 de 2013, de plan nacional para el buen vivir: <http://plan.senplades.gob.ec/objetivo-2;jsessionid=C3D2776B885F77953C7DF5683446C351.nodeaplan>

spa balance consulting. (2012). Recuperado el 27 de 02 de 2013, de desafios para el sector de relajacion: <http://www.spa-balance.com/2012/01/24/desafios-para-el-sector-de-los-spas/>

Superintendencia de compañías. (2013). Recuperado el 08 de 2013, de Por actividad económica: <http://www.supercias.gob.ec/portalinformacion/portal/index.php>

Superintendencia de compañías. (2013). Recuperado el 09 de 2013, de Estados financieros: <http://www.supercias.gob.ec/portalinformacion/portal/index.php>

UCSG. (2013). Recuperado el 25 de 02 de 2013, de SINDE: http://www2.ucsg.edu.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=8&Itemid=805

Vindel, D. A. (2008). *sociedad española para el estudio de la ansiedad y el estres.* Recuperado el 25 de 02 de 2013, de estres laboral: http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/consecue.htm

CAPÍTULO 12

ANEXOS

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

12. ANEXOS

12.1 ANEXO 1: Contratos de Prestación de Servicios

Comparecen a la celebración del presente contrato por una parte la compañía DESPEJATE S.A representada por su Gerente General Kattya Pozo Olvera a quien en adelante y para efectos del presente contrato se le denominara como EL CONTRATANTE; y, por otra parte la Ing. Silvia González, por sus propios derechos, a quien en adelante se le denominará simplemente como EL PROFESIONAL; los comparecientes son ecuatorianos, domiciliados en la ciudad de Guayaquil, hábiles para contratar, como en efecto lo hacen al tenor de las siguientes cláusulas:

Primera.- antecedentes:

EL CONTRATANTE es una empresa legalmente constituida en el Ecuador, que se dedica con la ayuda de varias terapias a liberar de estrés a los profesionales. EL PROFESIONAL es una especialista en marketing.

Segunda.- objeto:

Mediante el presente documento, EL CONTRATANTE contrata los servicios lícitos y personales de EL PROFESIONAL. En tal sentido, las funciones que EL PROFESIONAL deberá desempeñar serán entre otras, las siguientes: (Enumerar las funciones que desempeñara el profesional.)

Funciones éstas que por ser lícitas, personales, y por no atentar a la ley, moral o buenas costumbres EL PROFESIONAL acepta y se compromete a cumplir.

Tercera.- honorarios profesionales:

Como contraprestación a los servicios que EL PROFESIONAL se obliga a prestar mediante el presente instrumento, EL CONTRATANTE se compromete a cancelar, por concepto de Honorarios Profesionales, la suma mensual de \$400 (cuatrocientos 00/100 dólares), valor al cual se le realizarán todos los descuentos o sustracciones que por ley deban realizarse. El pago por concepto de Honorarios Profesionales será pagado por EL CONTRATANTE dentro de los dos primeros días laborables del mes siguiente al causado o vencido, siempre que EL PROFESIONAL haya presentado la factura correspondiente. EL PROFESIONAL será

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

responsable ante los órganos de Control y Recaudación de cumplir con sus cargas u obligaciones tributarias que el pago de los Honorarios Profesionales genere.

Cuarta.- facilidades:

EL CONTRATANTE brindará todo tipo de facilidades a EL PROFESIONAL con el propósito de que cumpla las funciones que le corresponden. EL PROFESIONAL, cuando lo requiera, contará con la colaboración de los otros profesionales, auxiliares, técnicos, asistentes o demás personal administrativo de EL CONTRATANTE.

Quinta.- naturaleza:

En vista de que el presente Contrato es de naturaleza Civil, EL CONTRATANTE no tendrá ninguna obligación laboral con EL PROFESIONAL, por lo que no están ni se entienden incorporadas al presente Contrato las disposiciones del Código del Trabajo ni las demás relativas a este tipo de relaciones.

Sexta.- confidencialidad:

En vista de que EL PROFESIONAL tendrá acceso a información Confidencial tanto proveniente de los clientes de EL CONTRATANTE, se compromete y obliga a guardar absoluta reserva respecto a toda la información a la que tenga acceso. Por tanto, todos los documentos, cartas, planes, proyectos, configuraciones, bases de datos, redes, sistemas, lista de clientes, códigos, contraseñas, contratos y demás instrumentos o información relacionada a su trabajo a los que tenga acceso deberán permanecer dentro de las oficinas de EL CONTRATANTE, a menos que con el fin de cumplir con los servicios materia del presente contrato deba transportarlos a otros lugares. Adicionalmente, toda la información oral a la que tenga acceso, relacionada con todo tipo de documentos, cartas, planes, proyectos, configuraciones, bases de datos, redes, sistemas, lista de clientes, códigos, contraseñas, contratos y demás instrumentos. La información confidencial a la que EL PROFESIONAL tenga acceso no podrá ser divulgada a ningún tercero, y por ningún motivo. Esta prohibición estará vigente hasta cinco (5) años después de la finalización del presente Contrato. En caso de comprobarse negligencia, dolo o culpa leve por parte de EL PROFESIONAL en la divulgación de información confidencial, EL

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

CONTRATANTE podrá terminar unilateralmente el presente contrato sin perjuicio de las acciones legales que pueda iniciar.

Séptima.- duración:

El presente Contrato tendrá un plazo de duración de UN (1) año contado a partir de su suscripción, luego de lo cual las partes podrán acordar renovarlo por plazos similares. Sin embargo, si alguna de las partes manifiesta su voluntad contraria a renovarlo, EL PROFESIONAL no deberá recibir, ni podrá exigir ningún tipo de liquidación, indemnización o remuneración especial. Las partes expresamente aclaran que el presente Contrato no se renovará automáticamente por ningún motivo.

Octava.- jurisdicción y competencia:

Las Partes se comprometen a ejecutar de buena fe las obligaciones recíprocas que contraen mediante este Contrato y a realizar todos los esfuerzos requeridos para superar, de mutuo acuerdo, cualquier controversia. Toda controversia o diferencia será resuelta con la asistencia de un mediador del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Guayaquil. En el evento que el conflicto no fuere resuelto mediante este procedimiento, las partes someten sus controversias a la resolución de un Tribunal de Arbitraje que se sujetará a lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación.

Para constancia de todo lo acordado en el presente contrato y ratificándose en todas y cada una de las cláusulas, las partes lo suscriben en original y una copia en esta ciudad de Guayaquil, 23 de enero del 2013.

EL CONTRATANTE

EL PROFESIONAL

(Ecuador legal online, 2013)

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

12.2 ANEXO 2: Guía del moderador para la entrevista

Filtro: todos los entrevistados tienen que haber ido a un centro a relajarse.

Saludo e introducción

Explicación del motivo de la entrevista

1. ¿Usted se estresa frecuentemente? ¿Por qué?
2. ¿Qué soluciones busca para desestresarse?
3. Si es que no lo hace ¿por qué?
4. ¿Por qué asiste a un centro de relajación?

Presentar concepto

5. ¿Qué es lo bueno y lo malo de este centro de relajación? profundizar
¿Que le gustaría recibir adicional?
¿Algo que no haya recibido antes?
6. ¿Qué tiempo tiene para asistir a una terapia?
7. ¿Qué espera que le ofrezca el centro de relajación?
8. ¿Cómo le gustaría que sean las instalaciones o los espacio del centro de relajación?
9. ¿Qué experiencia desearía que le deje el centro de relajación?
10. ¿Qué beneficios cree usted que le daría asistir a estas terapias?

Agradecimiento y despedida.

12.3 ANEXO 3: Cuestionario de la encuesta

Buenas Tardes, estoy haciendo un estudio de mercado sobre la aceptación de un centro de ciencias múltiples para controlar el estrés en la ciudad de Guayaquil y su opinión me ayudará con la realización de este proyecto. ¿Me podría ayudar? Gracias por su tiempo.

Encuesta

1. ¿Usted trabaja? (1) RU

Si	1
No	2 --> Si la respuesta es no saltarse a la pregunta 3

Código

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

2. En qué sector: **(2) RU**

Empresarial	1
Construcciones	2
Comercial	3

Otros _____

3. ¿Se estresa con facilidad? **(3) RU**

Si	1
No	2

4. ¿Cada cuánto se siente ofuscado y con pesadez debido a la carga de trabajo? **(4) RU**

Una vez al mes	1
Dos veces al mes	2
Tres veces al mes	3
Cuatro veces al mes	4
Más de 4 veces al mes	5

5. ¿Alguna vez ha asistido a un centro de relajación a quitarse el estrés? **(5) RU**

Si	1	→ ¿Qué terapia se realizó? (6)
No	2	Si la respuesta es no (Saltarse a pregunta 7)

6. ¿Cuánto ha pagado por este servicio por sesión? **(7) RU**

7. ¿Cómo ve usted a estos centros de relajación? **(8) RU**

Lujo	1
Necesidad por salud	2

8. En una escala del 1 al 5 donde 1 significa nada importante y 5 más importante, por favor califique a los siguientes ítems a su consideración del centro de ciencias múltiples.

	Nada importante				Muy importante
Variedad de ciencias que ofrece (9)	1	2	3	4	5
Precio (10)	1	2	3	4	5
Limpieza (11)	1	2	3	4	5
Atención al cliente (12)	1	2	3	4	5
Imagen (infraestructura) (13)	1	2	3	4	5
Calidad de servicios ofrecidos (14)	1	2	3	4	5
Ubicación (15)	1	2	3	4	5

9. ¿Cuáles de las siguientes ciencias para controlar el estrés conoce?

	Conoce	Desconoce
Acupuntura (16)	1	2
Yoga (17)	1	2
Musicoterapia (18)	1	2

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Aromaterapia (19)	1	2
Reflexoterapia (20)	1	2
Masajes (21)	1	2
Ejercicios de relajación (22)	1	2

10. De las siguientes ciencias a cuál de ellas estaría interesado en asistir, en una escala del 1 al 5, siendo 1 nada dispuesto y 5 muy dispuesto en asistir para que un centro se las ofrezca.

	Nada Dispuesto				Muy Dispuesto
Acupuntura (23)	1	2	3	4	5
Yoga (24)	1	2	3	4	5
Musicoterapia (25)	1	2	3	4	5
Aromaterapia (26)	1	2	3	4	5
Reflexoterapia (27)	1	2	3	4	5
Masajes (28)	1	2	3	4	5
Ejercicios de relajación (29)	1	2	3	4	5

11. Mirando esta escala del 1 al 5, donde 1 es Me desagrada Mucho y 5 Me agrada Mucho, me puede decir el Nivel de Agrado que siente hacia este nuevo centro de ciencias múltiples. (30) RU

	Me Desagrada Mucho				Me Agrada Mucho
Centro de ciencias múltiples	1	2	3	4	5

12. Mirando esta escala del 1 al 5, donde 1 es nada dispuesto y 5 Muy dispuesto, me puede decir que tan dispuesto esta en asistir a este nuevo centro ciencias múltiples. (31)RU

	Nada Dispuesto				Muy Dispuesto
Centro de ciencias múltiples	1	2	3	4	5

¿Por qué? (32-34) _____

13. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por este servicio en este nuevo centro de ciencias múltiples? RU (35)

14. ¿Cuántas veces al mes acudiría a este centro? (36) RU

Una vez al mes	1
Dos veces al mes	2
Tres veces al mes	3
Cuatro veces al mes	4
Más de 4 veces al mes	5

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Datos del entrevistado:

Nombre: _____ Teléfono: _____
 _____ Fecha: _____

Edad: (37)

De 18 a 25	1
De 26 a 35	2
De 36 a 45	3
De 46 a 55	4

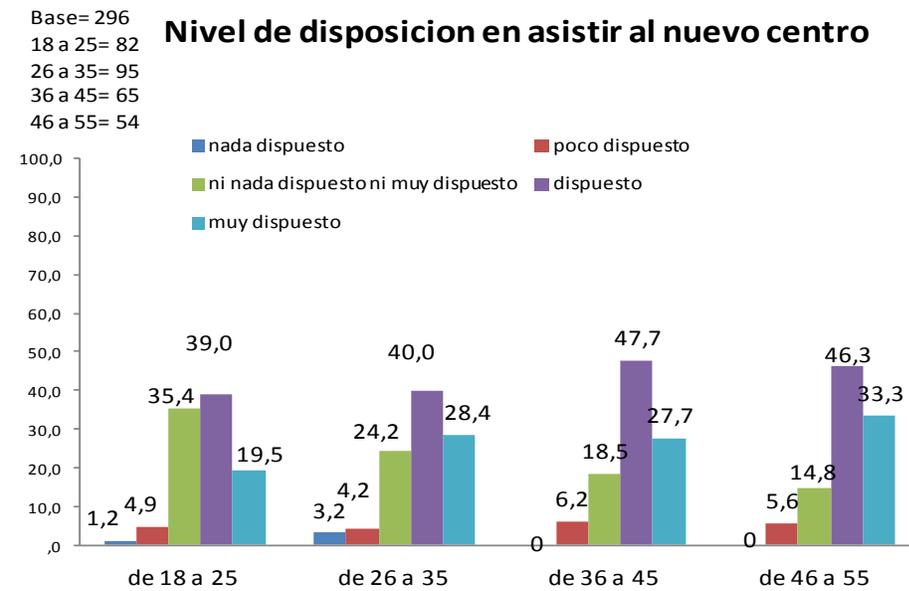
Estado civil: (38)

Soltero	1
Casado	2
Viudo	3
Divorciado	4

Sexo: (39)

Masculino	1
Femenino	2

12.4 ANEXO 4: Ilustración del nivel de disposición en acudir al centro por rangos de edad.



“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

12.5 ANEXO 5: Diagrama de flujo del proceso del servicio masaje



“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

12.6 ANEXO 6: Tabla de amortización

Tabla de amortizacion del préstamo

Institución financiera	BNF		
Monto	\$ 25.758,62		
Tasa anual	15,00%	Tasa mensual	1,25%
Plazo	60	Meses	
Cuota mensual	\$ 612,80		

Periodos	Saldo de capital inicial	Pago	Capital	Intereses	Saldo de capital final		
0	\$ 25.758,62				\$ 25.758,62		
1	\$ 25.758,62	\$ 612,80	\$ 290,81	\$ 321,98	\$ 25.467,81		
2	\$ 25.467,81	\$ 612,80	\$ 294,45	\$ 318,35	\$ 25.173,36		
3	\$ 25.173,36	\$ 612,80	\$ 298,13	\$ 314,67	\$ 24.875,23		
4	\$ 24.875,23	\$ 612,80	\$ 301,86	\$ 310,94	\$ 24.573,38		
5	\$ 24.573,38	\$ 612,80	\$ 305,63	\$ 307,17	\$ 24.267,75		
6	\$ 24.267,75	\$ 612,80	\$ 309,45	\$ 303,35	\$ 23.958,30		
7	\$ 23.958,30	\$ 612,80	\$ 313,32	\$ 299,48	\$ 23.644,98		
8	\$ 23.644,98	\$ 612,80	\$ 317,23	\$ 295,56	\$ 23.327,75		
9	\$ 23.327,75	\$ 612,80	\$ 321,20	\$ 291,60	\$ 23.006,55		
10	\$ 23.006,55	\$ 612,80	\$ 325,21	\$ 287,58	\$ 22.681,34	AÑO 1	
11	\$ 22.681,34	\$ 612,80	\$ 329,28	\$ 283,52	\$ 22.352,06	CAPITAL	INTERES
12	\$ 22.352,06	\$ 612,80	\$ 333,40	\$ 279,40	\$ 22.018,66	\$ 3.739,96	\$ 3.613,59
13	\$ 22.018,66	\$ 612,80	\$ 337,56	\$ 275,23	\$ 21.681,10		
14	\$ 21.681,10	\$ 612,80	\$ 341,78	\$ 271,01	\$ 21.339,32		
15	\$ 21.339,32	\$ 612,80	\$ 346,05	\$ 266,74	\$ 20.993,26		
16	\$ 20.993,26	\$ 612,80	\$ 350,38	\$ 262,42	\$ 20.642,88		
17	\$ 20.642,88	\$ 612,80	\$ 354,76	\$ 258,04	\$ 20.288,12		
18	\$ 20.288,12	\$ 612,80	\$ 359,19	\$ 253,60	\$ 19.928,93		
19	\$ 19.928,93	\$ 612,80	\$ 363,68	\$ 249,11	\$ 19.565,25		
20	\$ 19.565,25	\$ 612,80	\$ 368,23	\$ 244,57	\$ 19.197,02		
21	\$ 19.197,02	\$ 612,80	\$ 372,83	\$ 239,96	\$ 18.824,18		
22	\$ 18.824,18	\$ 612,80	\$ 377,49	\$ 235,30	\$ 18.446,69	AÑO 2	
23	\$ 18.446,69	\$ 612,80	\$ 382,21	\$ 230,58	\$ 18.064,48	CAPITAL	INTERES
24	\$ 18.064,48	\$ 612,80	\$ 386,99	\$ 225,81	\$ 17.677,49	\$ 4.341,18	\$ 3.012,37

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

25	\$ 17.677,49	\$ 612,80	\$ 391,83	\$ 220,97	\$ 17.285,66		
26	\$ 17.285,66	\$ 612,80	\$ 396,73	\$ 216,07	\$ 16.888,93		
27	\$ 16.888,93	\$ 612,80	\$ 401,68	\$ 211,11	\$ 16.487,25		
28	\$ 16.487,25	\$ 612,80	\$ 406,71	\$ 206,09	\$ 16.080,54		
29	\$ 16.080,54	\$ 612,80	\$ 411,79	\$ 201,01	\$ 15.668,76		
30	\$ 15.668,76	\$ 612,80	\$ 416,94	\$ 195,86	\$ 15.251,82		
31	\$ 15.251,82	\$ 612,80	\$ 422,15	\$ 190,65	\$ 14.829,67		
32	\$ 14.829,67	\$ 612,80	\$ 427,42	\$ 185,37	\$ 14.402,25		
33	\$ 14.402,25	\$ 612,80	\$ 432,77	\$ 180,03	\$ 13.969,48		
34	\$ 13.969,48	\$ 612,80	\$ 438,18	\$ 174,62	\$ 13.531,30	AÑO 3	
35	\$ 13.531,30	\$ 612,80	\$ 443,65	\$ 169,14	\$ 13.087,65	CAPITAL	INTERESES
36	\$ 13.087,65	\$ 612,80	\$ 449,20	\$ 163,60	\$ 12.638,45	\$ 5.039,04	\$ 2.314,51
37	\$ 12.638,45	\$ 612,80	\$ 454,82	\$ 157,98	\$ 12.183,63		
38	\$ 12.183,63	\$ 612,80	\$ 460,50	\$ 152,30	\$ 11.723,13		
39	\$ 11.723,13	\$ 612,80	\$ 466,26	\$ 146,54	\$ 11.256,87		
40	\$ 11.256,87	\$ 612,80	\$ 472,08	\$ 140,71	\$ 10.784,79		
41	\$ 10.784,79	\$ 612,80	\$ 477,99	\$ 134,81	\$ 10.306,80		
42	\$ 10.306,80	\$ 612,80	\$ 483,96	\$ 128,84	\$ 9.822,84		
43	\$ 9.822,84	\$ 612,80	\$ 490,01	\$ 122,79	\$ 9.332,83		
44	\$ 9.332,83	\$ 612,80	\$ 496,14	\$ 116,66	\$ 8.836,70		
45	\$ 8.836,70	\$ 612,80	\$ 502,34	\$ 110,46	\$ 8.334,36		
46	\$ 8.334,36	\$ 612,80	\$ 508,62	\$ 104,18	\$ 7.825,74	AÑO 4	
47	\$ 7.825,74	\$ 612,80	\$ 514,97	\$ 97,82	\$ 7.310,77	CAPITAL	INTERESES
48	\$ 7.310,77	\$ 612,80	\$ 521,41	\$ 91,38	\$ 6.789,36	\$ 5.849,09	\$ 1.504,46
49	\$ 6.789,36	\$ 612,80	\$ 527,93	\$ 84,87	\$ 6.261,43		
50	\$ 6.261,43	\$ 612,80	\$ 534,53	\$ 78,27	\$ 5.726,90		
51	\$ 5.726,90	\$ 612,80	\$ 541,21	\$ 71,59	\$ 5.185,69		
52	\$ 5.185,69	\$ 612,80	\$ 547,97	\$ 64,82	\$ 4.637,72		
53	\$ 4.637,72	\$ 612,80	\$ 554,82	\$ 57,97	\$ 4.082,89		
54	\$ 4.082,89	\$ 612,80	\$ 561,76	\$ 51,04	\$ 3.521,13		
55	\$ 3.521,13	\$ 612,80	\$ 568,78	\$ 44,01	\$ 2.952,35		
56	\$ 2.952,35	\$ 612,80	\$ 575,89	\$ 36,90	\$ 2.376,46		
57	\$ 2.376,46	\$ 612,80	\$ 583,09	\$ 29,71	\$ 1.793,37		
58	\$ 1.793,37	\$ 612,80	\$ 590,38	\$ 22,42	\$ 1.202,99	AÑO 5	
59	\$ 1.202,99	\$ 612,80	\$ 597,76	\$ 15,04	\$ 605,23	CAPITAL	INTERESES
60	\$ 605,23	\$ 612,80	\$ 605,23	\$ 7,57	\$ (0,00)	\$ 6.789,36	\$ 564,19

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

12.7 ANEXO 7: Tabla de costos fijos

Gastos administrativos	Mensual	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Sueldos y beneficios	\$ 3.720,12	\$ 44.641,44	\$ 51.360,07	\$ 55.510,85	\$ 67.579,20	\$ 73.036,33
Gastos de seguro	\$ 245,17	\$ 2.942,04	\$ 3.073,29	\$ 3.210,40	\$ 3.353,62	\$ 3.503,24
Suministros de aseo	\$ 80,00	\$ 960,00	\$ 1.002,83	\$ 1.047,57	\$ 1.094,30	\$ 1.143,12
Mantenimiento de equipos	\$ 20,00	\$ 240,00	\$ 250,71	\$ 261,89	\$ 273,58	\$ 285,78
Alquiler del local	\$ 500,00	\$ 6.000,00	\$ 6.267,68	\$ 6.547,29	\$ 6.839,38	\$ 7.144,50
Servicios básicos	\$ 250,00	\$ 3.000,00	\$ 3.133,84	\$ 3.273,65	\$ 3.419,69	\$ 3.572,25
Suministros de oficina	\$ 70,00	\$ 840,00	\$ 877,47	\$ 916,62	\$ 957,51	\$ 1.000,23
Suministros varios	\$ 50,00	\$ 600,00	\$ 626,77	\$ 654,73	\$ 683,94	\$ 714,45
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 4.935,29	\$ 59.223,48	\$ 66.592,65	\$ 71.423,00	\$ 84.201,23	\$ 90.399,91

Gastos de venta		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Movilización	\$ 50,00	\$ 600,00	\$ 626,77	\$ 654,73	\$ 683,94	\$ 714,45
TOTAL GASTOS DE VENTA	\$ 50,00	\$ 600,00	\$ 626,77	\$ 654,73	\$ 683,94	\$ 714,45

Gastos de publicidad		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Mantenimiento de la pagina web	\$ 50,00	\$ 600,00	\$ 626,77	\$ 654,73	\$ 683,94	\$ 714,45
Google adwords	\$ 30,00	\$ 360,00	\$ 376,06	\$ 392,84	\$ 410,36	\$ 428,67
Campaña publicitaria	\$ 300,00	\$ 3.600,00	\$ 3.760,61	\$ 3.928,37	\$ 4.103,63	\$ 4.286,70
TOTAL GASTOS DE PUBLICIDAD		4.560,00	4.763,43	4.975,94	5.197,93	5.429,82

Otros gastos		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Depreciaciones		3237,33	3237,33	3237,33	2224,00	2224,00
Amortizaciones		\$ 1.419	\$ 1.419	\$ 1.419	\$ 1.419	\$ 1.419
TOTAL OTROS GASTOS		4656,37	4656,37	4656,37	3643,03	3643,03

12.8 ANEXO 8: Tabla del PAYBACK

Tiempo de recuperación descontado			
Periodos	Flujos	VP flujos	Acumulado
0	(\$ 42.931,04)		(\$ 42.931,04)
1	\$ 20.730,50	\$ 18.000,77	(\$ 24.930,27)
2	\$ 20.484,03	\$ 15.444,65	(\$ 9.485,62)
3	\$ 25.089,61	\$ 16.426,23	\$ 6.940,62
4	\$ 24.961,31	\$ 14.190,34	\$ 21.130,96
5	\$ 52.186,92	\$ 25.761,35	\$ 46.892,31
MES		7	

CAPÍTULO 13

MATERIAL COMPLEMENTARIO

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

13. MATERIAL COMPLEMENTARIO

- Modelo del flyer



- Cotización revista vistazo, tarifas.

CALENDARIO CIRCULACIÓN Y CIERRE 2013			TARIFAS 2013	
EDICIÓN	CIRCULACIÓN	CIERRE	REVISTA	
1089	10-Ene	26-Dic	ESPACIO	TARIFAS
1090	24-Ene	11-Ene	PORT. INTERIOR	\$3.890,00
1091	08-Feb	21-Ene	CONT. INTERIOR	\$3.880,00
1092	22-Feb	08-Feb	CONT. EXTERIOR	\$4.280,00
1093	08-Mar	22-Feb	PÁGINA TERCERA	\$4.010,00
1094	27-Mar	11-Mar	PÁGINA DERECHA	\$3.340,00
1095	11-Abr	25-Mar	PÁGINA IZQUIERDA	\$3.020,00
1096	25-Abr	12-Abr	DOBLE PÁGINA	\$5.670,00
1097	09-May	25-Abr	PUBLIRREPORTAJE	\$3.770,00
1098	23-May	08-May	2/3 PÁGINA	\$2.470,00
1099	06-Jun	23-May	1/2 PÁGINA	\$1.990,00
1100	20-Jun	06-Jun	1/3 PÁGINA	\$1.420,00
1101	04-Jul	20-Jun	1/4 CLASIFICADOS	\$720,00
1102	18-Jul	04-Jul	1/8 CLASIFICADOS	\$400,00
1103	01-Ago	22-Jul	SUPLEMENTOS	
1104	22-Ago	05-Ago	PORT. INTERIOR	\$3.370,00
1105	05-Sep	22-Ago	PÁGINA TERCERA	\$3.460,00
1106	26-Sep	09-Sep	CONT. INTERIOR	\$3.180,00
1107	10-Oct	26-Sep	CONT. EXTERIOR	\$3.700,00
1108	24-Oct	10-Oct	DOBLE PÁGINA	\$4.910,00
1109	07-Nov	24-Oct	PUBLIRREPORTAJE	\$3.260,00
1110	22-Nov	04-Nov	PÁGINA DERECHA	\$2.890,00
1111	05-Dic	21-Nov	1/2 PÁGINA	\$1.650,00
1112	19-Dic	02-Dic	1/3 PÁGINA	\$1.160,00
			1/4 CLASIFICADOS	\$720,00
			1/8 CLASIFICADOS	\$400,00
			500 EMPRESAS	
			PORT. INTERIOR	\$4.080,00
			CONT. INTERIOR	\$3.860,00
			CONT. EXTERIOR	\$4.490,00
			PÁGINA TERCERA	\$4.210,00
			PÁGINA DERECHA	\$3.510,00
			PÁGINA IZQUIERDA	\$3.170,00
			DOBLE PÁGINA	\$5.960,00
			PUBLIRREPORTAJE	\$3.960,00
			2/3 PÁGINA	\$2.600,00
			1/2 PÁGINA	\$2.100,00
			1/3 PÁGINA	\$1.500,00
			1/4 CLASIFICADOS	\$760,00
			1/8 CLASIFICADOS	\$420,00

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

- Cotización TC televisión, valores.

PAQUETES MENSUALES TCTV

Vigentes a partir de Agosto 01 /2013

PROGRAMAS	DIAS	HORA	DERECHOS MENSUALES	Valor hasta 30"
DESPIERTC	LMWJV	06H00	22 Cuñas de hasta 30"	\$ 2.200
			22 Cuñas de hasta 30" 22 Menciones graficadas de hasta 20"	\$ 4.200
BIEN INFORMADO	LMWJV	08H00	22 Sobreimposiciones silentes y estáticas de hasta 10"	\$ 6,300
			22 Cuñas de hasta 30" 22 Sobreimposiciones silentes y estáticas de hasta 10"	\$ 8.500
DE CASA EN CASA	LMWJV	09H00	22 Menciones graficadas de hasta 20"	\$ 7.400
			22 Cuñas de hasta 30" 22 Menciones graficadas de hasta 20"	\$ 10.000
			22 Cuñas de hasta 30" 22 Menciones graficadas de hasta 20"	\$ 13.500
			1 Segmento una vez por semana	
HAGA NEGOCIO CONMIGO	S	22H00	8 Cuñas de hasta 30" 8 Menciones graficadas de hasta 20"	\$ 4.400
			4 Segmentos 4 Presentaciones con colilla comercial de 10" 8 Cuñas de hasta 30" 8 Menciones graficadas de hasta 20" 8 Sobreimposiciones silentes y estáticas de hasta 10" 4 Despedidas con colilla comercial de 10"	\$ 7.000
PULSO POLÍTICO	D	09H00	4 Presentaciones con colilla comercial de 10" 8 Cuñas de hasta 30" 8 Sobreimposiciones silentes y estáticas de hasta 10" 4 Despedidas con colilla comercial de 10"	\$ 2.500
LA GUERRA DE LOS SEXOS	D	20H00	4 Segmentos 4 Presentaciones con colilla comercial de 10" 8 Cuñas de hasta 30" c/u 4 Menciones graficadas de hasta 20" 4 Sobreimposiciones silentes y estáticas de hasta 10" 4 cortinillas de 2" c/u (1 de entrada y una de salida) 4 Despedidas con colilla comercial de 10"	\$ 12.000
			4 Menciones graficadas de hasta 20"	\$ 4.000
PHD (PINOARGOTTI)	D	22H30	4 Presentaciones con colilla comercial de 10" 4 Cuñas de hasta 30" 4 Menciones producidas de hasta 20" 4 Cortinillas de 2" 4 Segmentos 4 Product Placement 4 Sobreimposiciones silentes y estáticas de hasta 10" 4 Despedidas con colilla comercial de 10"	\$ 12.000
			4 Presentaciones con colilla comercial de 10" 4 Cuñas de hasta 30" 4 Menciones producidas de hasta 20" 4 Cortinillas de 2" 4 Product Placement 4 Sobreimposiciones silentes y estáticas de hasta 10" 4 Despedidas con colilla comercial de 10"	\$ 10.000
TC DEPORTES	D	24H00	4 Presentaciones con colilla comercial de 10" 8 Cuñas de hasta 30" 8 Sobreimposiciones silentes y estáticas de hasta 10" 4 Despedidas con colilla comercial de 10"	\$ 4.500

* Estos valores no incluyen IVA

* Estos valores paquetes si se consideran para volumen de inversión

* Todos estos paquetes tienen exclusividad de línea tanto en menciones como en presencia de producto y product placement, en el caso de PHD(Pinoargotti).

*Todas las sobreimposiciones son silentes y estáticas de hasta 10" de duración.

“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CIENCIAS MÚLTIPLES PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

- Cotización ecuavisa, valores

ECUAVISA GUAYAQUIL Región Centro Sur					ECUAVISA QUITO Región Centro Norte				
LUNES A VIERNES					LUNES A VIERNES				
HORA	PROGRAMA	CxSEG	RAT	Target	HORA	PROGRAMA	CxSEG	RAT	Target
05:00	EL CUERPO DEL DESEO RR	2,2	1,0	Amas	05:00	POR AMOR	2,2	2,9	Amas
06:00	CONTACTO AL AMANECER / Comercialización Especial / Cuña 30 " nacional \$324								
07:00	CONTACTO DIRECTO / Comercialización Especial / Cuña 30 " nacional \$540								
08:00	CONTACTO EN LA COMUNIDAD/ Comercialización Especial / Cuña 30 " nacional \$324								
08:30	ESTRELLAS & ESTRELLADOS/ Comercialización Especial / Cuña 30 " nacional \$324								
09:00	EN CONTACTO / Comercialización Especial / Cuña 30 " nacional \$324								
11:45	PAN NUESTRO	Este espacio no se comercializa			11:45	PAN NUESTRO	Este espacio no se comercializa		
12:00	DRAGÓN BALL Z	4,3	2,1	Niños / Adolescentes	12:00	PASIÓN DE GAVILANES	6,5	2,9	Amas
13:00	Comercialización Especial: 1 Cuña 30" TELEVISTAZO II + 1 Cuña 30" TELEVISTAZO III = \$2240; 1 Cuña 30" TELEVISTAZO II \$784								
14:00	COMBO AMARILLO RR	7,8	3,7	Amas	14:00	COMBO AMARILLO RR	7,8	2,7	Amas
15:00	TB CHOW	7,8	2,8	Amas	15:00	CLASE 406	7,8	1,4	Amas
15:30	AL FONDO HAY SITIO	7,8	3,6	Amas	15:30				
16:00					16:00				
16:30	EDUCA	Este espacio no se comercializa			16:30	EDUCA	Este espacio no se comercializa		
17:00	CINE MILLONARIO	7,8	3,5	Amas	17:00	CORAZÓN VALIENTE	7,8	1,6	Amas
18:00					18:00	DE POCAS PULGAS	7,8	2,4	Amas
19:00	COMBO AMARILLO/ Comercialización Especial/ Cuña 30" nacional \$1,344								
19:30	ASI PASA / Comercialización Especial/ Cuña 30" nacional \$1,344								
20:00	TELEVISTAZO III / Comercialización especial / 1 Cuña 30" TELEVISTAZO III + 1 Cuña 30" TELEVISTAZO II \$2,240, 1 Cuña 30" TELEVISTAZO III \$1,904								
20:45	AVENIDA BRASIL	15,7	8,4	Amas	20:45	AVENIDA BRASIL	15,7	6,4	Amas
21:45	LA PATRONA	15,7	7,3	Amas	21:45	LA PATRONA	15,7	5,4	Amas
22:45	GABRIELA	11,2	6,3	Amas	22:45	GABRIELA	11,2	4,8	Amas
23:30	TELEMUNDO/ CPS \$12 RAT P18+ 2.1 puntos								
0:00	CÓDIGO FÚTBOL/ Comercialización especial / Cuña 30 " nacional \$240								
0:30	SERIE V GYE / RIPLEY'S UIO/ Paquete Insomnio								
1:15	RIPLEY 'S GYE / TNY. BLUE LOVE UIO/ Paquete Insomnio								
2:00	TNY. EL FANTASMA DE ELENA GYE/ Paquete Insomnio				2:15	TNY. ACUARELA DE AMOR UIO/ Paquete Insomnio			