

**PLAN DE NEGOCIO**  
***CLOUS SPA - Manos y Pies -***

**ANA PAULINA PERDOMO GUZMÁN 622206**

**CARMEN JULIA PERDOMO GUZMÁN 621427**

**VICTOR HUGO ROJAS BAQUERO 441658**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS**  
**DIRECCION DE POSGRADOS**

**ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**VILLAVICENCIO**

**2017**

**PLAN DE NEGOCIO**  
***CLOUS SPA - Manos y Pies -***

**ANA PAULINA PERDOMO GUZMÁN 622206**

**CARMEN JULIA PERDOMO GUZMÁN 621427**

**VICTOR HUGO ROJAS BAQUERO 441658**

**Trabajo presentado para optar título de Grado**

**CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS**

**DIRECCION DE POSGRADOS**

**ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**VILLAVICENCIO**

**2017**

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION .....	12
OBJETIVOS .....	14
Objetivo General .....	14
Objetivos Específicos.....	14
ANTECEDENTES.....	15
JUSTIFICACION .....	17
1. ESTUDIO TECNICO .....	18
1.1 Operación .....	18
1.1.1 Manicura y pedicura regular .....	18
1.1.2 Manicura y pedicura maquillaje.....	19
1.1.3 Ficha técnica del servicio .....	19
1.2 Estado del arte .....	19
1.2.1 Origen.....	20
1.2.2 Evolución .....	20
1.3 Descripción del proceso .....	22
1.3.1 Manicure .....	23
1.3.2 Pedicure.....	24

1.4 Necesidades y requerimientos .....	26
1.5 Plan de Producción.....	28
1.6 Plan de Compras .....	28
1.6.1 Consumo por unidad de producto .....	28
1.6.2 Costos de producción .....	30
1.7 Infraestructura – Requerimientos y Parámetros Técnicos .....	31
1.8 Acercamiento al Mercado .....	32
1.8.1 Identificación del Negocio .....	32
1.8.2 Caracterización del Mercado.....	32
1.8.3 Concepto del servicio:.....	32
1.8.4 Estrategias de precio .....	33
1.8.5 Estrategias de promoción .....	34
1.8.6 Estrategias de comunicación .....	35
1.8.7 Estrategias de servicio.....	35
1.8.8 Presupuesto de la mezcla de mercado.....	36
1.9 DEFINICIÓN DEL PRODUCTO.....	37
1.10 Descripción del servicio.....	37
1.10.1 Descripción del proceso. ....	37
1.10.2 Procesos.....	38
1.10.3 Localización .....	38

1.11 Infraestructura .....	41
1.12 LOGO.....	42
2. ESTUDIO ORGANIZACIONAL.....	44
2.1 Estrategia Organizacional .....	44
2.1.1 Análisis Pest .....	44
2.1.2 Análisis Dofa.....	46
2.2 Organismos de Apoyo.....	46
2.3 Estructura Organizacional .....	47
2.3.1 Perfiles y funciones .....	47
2.3.1.1 <i>Administrador</i> .....	47
2.3.1.2 <i>Recepcionista (1)</i> .....	47
2.3.1.3 <i>Manicurista Profesional (Cargos: 5)</i> .....	48
2.3.1.4 <i>Personal De Aseo (1)</i> .....	48
2.4 Mano de Obra Requerida .....	49
2.4.1 Personal Inicial.....	49
2.5 Organigrama.....	49
2.6 Esquema de contratación y remuneración.....	50
2.6.1 Contratación de personal.....	50
2.7 Aspectos Legales.....	50
2.7.1 Estructura Jurídica y tipo de sociedad.....	50

2.7.2 Miembros de las S.A.S.....	51
2.7.3 Constitución Empresa y Aspectos Legales .....	51
2.7.3.1 Constitución .....	51
2.7.3.2 Aspectos Legales .....	51
2.7.4 Costos de Constitución.....	52
2.8 Gastos Administrativos .....	53
2.9 Gastos de personal inicial.....	53
2.9.1 Nomina.....	53
2.10 Dotación y seguridad industrial .....	55
2.11 Gastos Anuales de Administración .....	56
3. ESTUDIO FINANCIERO .....	57
3.1 Fuentes de Financiamiento.....	57
3.2 Modelos Financieros .....	58
4. IMPACTO ECONOMICO, SOCIAL Y AMBIENTAL.....	63
4.1 Impacto Económico. ....	63
4.2 Impacto Social.....	64
4.3 Impacto Ambiental.....	64
4.3.1 Programa de Gestión Ambiental. ....	65
RESUMEN EJECUTIVO .....	67
BIBLIOGRAFÍA.....	71

ANEXOS..... 73

**LISTA DE TABLAS**

	Pág.
Tabla 1. Necesidades y requerimientos para inicio de la prestación del servicio .....	27
Tabla 2. Costo Producción servicio manicure regular .....	28
Tabla 3. Costo Producción servicio pedicure regular .....	29
Tabla 4. Costo Producción servicio manicure y pedicure con maquillaje .....	30
Tabla 5. Costos de materiales e insumos .....	30
Tabla 6. Equipos, Muebles y Enseres .....	31
Tabla 7. Servicio al cliente.....	33
Tabla 8. Precios por servicios .....	34
Tabla 9. Presupuesto Publicidad.....	36
Tabla 10. Análisis Pest.....	44
Tabla 11. Análisis Dofa.....	46
Tabla 12. Personal Inicial .....	49
Tabla 13. Gastos Administrativos .....	53
Tabla 14. Gastos de Personal .....	53
Tabla 15. Carga prestacional.....	54
Tabla 16. Carga prestacional Anual .....	55
Tabla 17. Costos de dotación .....	55
Tabla 18. Gastos Anuales de Administración .....	56
Tabla 19. Variables de entrada para determinar la evaluación financiera de puesta en marcha. ....	57



Tabla 20. Proyección de Ventas .....	59
Tabla 21. Balance General .....	59
Tabla 22. Estados de resultados. ....	61
Tabla 23. TIR – VP .....	61

**LISTA DE ILUSTRACIONES**

	Pág.
Ilustración 1. Proceso de Prestación del Servicio Clous Spa.....	25
Ilustración 2. Plan de producción.....	28
Ilustración 3. Localización.....	39
Ilustración 4. Villavicencio – Croquis.....	40
Ilustración 5. Villavicencio – Centro Poblado.....	40
Ilustración 6. Micro localización.....	41
Ilustración 7. Infraestructura.....	42
Ilustración 8. Logo Clous Spa.....	43
Ilustración 9. Organigrama.....	49

**LISTA DE ANEXOS**

	Pág.
Anexo a. FICHA TÉCNICA DEL SERVICIO DE MANICURE Y PEDICURE.....	73
Anexo b. TABLA DE AMORTIZACIÓN PARA CRÉDITO BANCARIO.....	74
Anexo c. FORMATO DE ENCUESTA AL PÚBLICO .....	76
Anexo d. FORMATO DE ENCUESTA A LOCALES COMERCIALES .....	77

## INTRODUCCION

La estética de manos y pies no pasa de moda, y más que ser una “vanidad”. Se ha convertido en una necesidad de cuidado personal, por eso vemos la viabilidad de crear un Spa de manos y pies en la ciudad de Villavicencio, que proporcione un servicio con valor agregado que puede tener como eje característico la originalidad de sus diseños, la innovación de materiales, el trato personalizado e, incluso, ser un espacio de relajación. (Hernández, 2009)

Cada persona, dentro de su escala de necesidades y de autocuidado le dedica más o menos tiempo, pero todos de una u otra manera lo hacen de forma empírica o profesional.

Si algo es cierto, es que se deben diseñar productos y/o servicios que tengan elementos diferenciadores que permitan posicionarlos en el mercado de una mejor y más rápida manera.

Pensando en ello nace el Clous Spa para el cuidado de las manos y pies, este lugar exclusivo para Manos y Pies permite llegar al mercado con un claro elemento diferenciador frente a la amplia oferta comercial que existe alrededor de los negocios de peluquería.

Entre los principales servicios / productos que se deben ofertar cuando se habla de un SPA para Manos y Pies, se encuentran: manicure; pedicure; maquillaje decorativo.

Finalmente, no olvidemos que lo que no ha cambiado en la evolución de esta industria (y no cambiará) es que existen para crear bienestar, relajamiento, belleza y armonía para sus clientes.

Siempre y cuando no nos olvidemos de que ellos son la razón de su existencia y que su éxito depende de la calidad del servicio brindado, se podrá tener éxito en el negocio, independientemente de qué servicio o nueva tendencia se ofrezca

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Elaborar un Plan de Negocios para crear un Spa de manos y pies en la ciudad de Villavicencio (Meta), en su estudio Técnico y organizacional

### **Objetivos Específicos**

- Diseñar los requerimientos técnicos necesarios para la creación de un Spa de manos y pies en la Ciudad de Villavicencio (Meta).
- Establecer los servicios a ofrecer en el plan de negocios de un spa para manos y pies.
- Diseñar la estructura organizacional y operativa del spa para manos y pies.

## ANTECEDENTES

La decoración de uñas ha florecido desde hace mucho tiempo, debido a que desde siempre no todas las mujeres gozaban por naturaleza de una uñas largas, fuertes y bonitas. En todo momento la parte femenina de la humanidad estuvo decorando sus uñas. (Descubre lo que me apasiona , 2014)

En la antigua China la gente sabía utilizaban pinturas de distintos colores: como era el oro y el plata. Más tarde surgió el color rojo y negro. Se sabe, que para la coloración de uñas se manejaban formulas demasiadas chocantes y extravagantes, que envolvían materiales como la cera, la clara de huevo, la gelatina y la goma árabe. Precisamente en China, fue donde nació idea o la moda de traer las uñas largas (Historia de decoración de uñas. Parte 1, 2008).

Esta moda solo estaba permitida para la gente rica u ostentosa. Su longitud era de unos 10 – 13 cm, y para el cuidado e impedir que se fragmentara, ellas recurrían a unos cubrimientos exclusivos hechos de oro o al bambú.

En Egipto, por el año 1964, fue hallada la conocida tumba de Nyankh Khnom y Khom ellos eran los peluqueros y encomendados de la manicura del Faraón Nyusera (2500-2350 a.c.) En Antiguo Egipto era un código los distintos colores de pinturas sobre las uñas lo cual significaba lo siguiente: Si sus uñas se decoraban de colores vivos, revelaba que correspondía a la familia real. En cambio, los colores apagados solo eran permitido para los esclavos. Algunas uñas las decoraban de oro macizo, que se encontraron en algunas tumbas egipcias. Cleopatra utilizaba en

sus uñas un color terracota la cual emergía de una simple henna, siendo esta el instrumento más popular para teñir las uñas en el periodo de la Edad Media.

Se cree que todo comenzó hace alrededor de 5.000 a.c.; en la India, la henna se utilizaba para la manicura. La historia del arte de las uñas no es tan fácil de investigar ya que hay contradicciones con las teorías sobre sus orígenes. Lo que sí parece bastante concluyente es que la historia de decorar las uñas ha sido un proceso de desarrollo progresivo, que es constantemente innovado por la imaginación de las profesionales de las uñas.

En la historia, siempre ha sido un símbolo de la moda, la decoración de las uñas. Las distintas formas de las uñas, como es la longitud y el color han venido progresando con el transcurrir de los tiempos, todos en función de las tradiciones y la cultura de las zonas.



## JUSTIFICACION

La estética de manos y pies no pasa de moda, y más que ser una “vanidad” se ha convertido en una necesidad de cuidado personal, por eso vemos la viabilidad de crear un Spa de manos y pies en la ciudad de Villavicencio, que proporcione un servicio con valor agregado que puede tener como eje característico la originalidad de sus diseños, la innovación de materiales, el trato personalizado e, incluso, ser un espacio de relajación.

Clous Spa es un plan de negocios, que se propone llenar un espacio social, consistente en proporcionar a los habitantes de la ciudad de Villavicencio un punto donde converja la salud y bienestar para las manos y pies.

El objeto del presente plan de negocios radica en elaborar un plan de empresa para determinar la conveniencia o no, de implementar un establecimiento de Spa de manos y pies, procurando proyectar numerosas opciones de medición es así como se ahondan en las perspectivas del sector en que se llevara a cabo el proyecto, las relaciones de que se acomoda, las posibilidades del mercado y la propuesta de valor. (Ortiz & Pinilla, 2014)

Clous Spa pretende brindar un lugar de relajación y tratamiento medicinal de manos y pies para renovar la calidad de vida de nuestros clientes, resguardados por un talento humano calificado, usando una infraestructura y la tecnología apropiada y a la vanguardia.

## **1. ESTUDIO TECNICO**

Clous Spa, es un plan de negocios, que permitirá ofrecer servicios tipo spa para manos y pies, a la población de la ciudad de Villavicencio, siempre atento a la vanguardia en las últimas técnicas de manicure y pedicure; donde los clientes podrán embelesarse por las diferentes opciones de servicios profesionales, asesorados por personal altamente calificado para ello con el único propósito de ofrecer un servicio de excelente calidad a toda su clientela.

### **1.1 Operación**

#### **1.1.1 Manicura y pedicura regular**

El cliente se pone en contacto con el Clous Spa, separa una cita por medio de los diferentes canales establecidos para servicio de atención al cliente. El Clous Spa, se encarga de marcar en el calendario físico y virtual datos como son la hora, fecha, nombre, servicio requerido, personal encargado, forma de pago y algunas observaciones que se presenten. A la llegada del cliente se le atiende de forma personalizada, confirmando los datos correctos sobre el servicio. El personal prestador del servicio deberá mantener el espacio de trabajo con las herramientas y elementos necesarios para realizar la actividad sin contratiempos. Se le ofrece alguna bebida refrescante al cliente y pasa al espacio de atención, el personal desarrollara - limpieza, remover esmaltado, arreglo de uñas, aplicar esmalte, aplicar brillo, sellar esmalte y secado -. (VIDAS Y ESTETICAS , 2017)

### **1.1.2 Manicura y pedicura maquillaje**

El cliente se pone en contacto con el Clous Spa, separa una cita por medio de los diferentes canales establecidos para servicio de atención al cliente. El Clous Spa, se encarga de marcar en el calendario físico y virtual la hora, fecha, nombre, servicio requerido, personal encargado, forma de pago y algunas observaciones que se presenten. A la llegada del cliente se le atiende de forma personalizada, confirmando los datos correctos sobre el servicio. El personal prestador del servicio deberá mantener el espacio de trabajo con las herramientas y elementos necesarios para realizar la actividad sin contratiempos. Se le ofrece alguna bebida refrescante al cliente y pasa al espacio de atención, el personal desarrollara (diseño, colores, esmaltado, aplicar brillo, sellar esmalte y secado)

### **1.1.3 Ficha técnica del servicio**

Este modelo de ficha de servicio al cliente para manicure o pedicure donde vamos a ver plasmados los siguientes datos de los clientes: nombre, contacto, alteraciones de las uñas, tratamientos recomendados a la clienta y un apartado para el histórico de citas. Ver Anexo A.

## **1.2 Estado del arte**

Para contextualizar el plan de negocios Clous Spa no se ha encontrado literatura de referencia siendo difícil tener explicaciones sobre antecedentes de investigación sobre este tema, se resuelve poniendo como referencia el origen y la evolución de este negocio a través del tiempo y los diferentes conceptos que se dieron en cada época hasta hoy la modernidad.

### **1.2.1 Origen**

En el Sur de Babilonia se descubrió ya hace más 4.000 años la primera prueba arqueológica del uso de cosméticos y se pudo establecer que los nobles empleaban herramientas de oro macizo para hacer la manicure y pedicure.

En el manuscrito en la dinastía. Ming existía la hipótesis de que en la China se conocía el estatus social por el color de uñas.

### **1.2.2 Evolución**

600 ac. En la dinastía Chou, se empleaba los metales como el oro y la plata para la decoración de las uñas, ya en el siglo XV Ming se halló un pergamino donde cita que el color rojo y negro eran los colores preferidos por la realeza de esa época.

Precisamente en China, surgió la moda de llevar uñas largas. Solo se lo podía permitir gente rica que llevaba un tipo de vida más bien ocioso. Para impedir su rotura, cuya longitud a veces llegaba a unos 10-13 cm, se utilizaban unos revestimientos especiales hechos de oro o bambú, decorados con piedras preciosas

En siglo XVI fue hallado un anónimo escrito en español un manual de mujeres que contiene recetas con numerosas recomendaciones sobre la elaboración de los cosméticos.

En el año de 1892, la sobrina del Dr. Sitts crea el Metodo Sitts donde consigna algunos cuidados de las uñas, con dicho método en los Estados Unidos, los salones de belleza comienzan

a tener en cuenta a las mujeres de diferentes ingresos con el fin de prestar el servicio de manicure y pedicure.

En Nueva York en 1910 se crea la empresa ‘Flowery manicura Productos’. Esta empresa produce limas metálicas de uñas e ingenia y presenta la – abrasivo de granate en un centro de madera. Anna Vástagos de Dakota del Norte presenta una patente para un escudo de uñas, con un recubrimiento con el fin de resguardar a la uña de la decoloración, mientras el usuario trabaja con productos químicos u otros agentes de decoloración.

En noviembre de 1917 la empresa de Vogue previene sobre el porqué no se debe cortar la cutícula, y propone el anuncio de Louisville, Kentucky, que es acudir al Método Simplex de Inicio Manicure – no requiere “herramientas.” Y se implementa un kit de manicure que contiene: un removedor de cutícula, un esmalte de uñas, un blanqueador de uñas, un palillo de naranja, una lima y un Cuaderno de Clases de manicura.

En 1921 La Asociación Nacional de Peluquerías – luego se convertiría en la peluquería y la Asociación Nacional de Esteticistas, y luego la Asociación Nacional de Cosmetología – se forma.

La empresa Max Factor introduce al mercado un tinte de uñas. Dicho tiene una presentación de una olla de porcelana con rosas de color crema, dicha pócima aplicada a la uña ya pulida, le da un tono natural de color rosa. En la misma época también sale al mercado el color blanco. Era

un tubo de líquido de color blanco que se aplica en las puntas de las uñas y se dejan secar, dando como resultado final algo similar a la manicure francesa moderna del día de hoy.

Se creó un barniz moderno hecho de la misma nitrocelulosa disuelta en el disolvente, que se ha utilizado en los coches “excepto que no con la misma fuerza”. Charles Revson y sus colegas pensaron que la idea tenía potencial de mercado y establecer una fábrica para la fabricación. Debido a que su barniz de uñas fue creado a partir de productos químicos de alta resistencia en lugar de hierbas con poca durabilidad, tenía la ventaja de que era fácil de almacenar y mantener – el tiempo que la botella estaba sellada y el solvente no puede evaporarse, el barniz era tan bueno como la del día en que fue creado. La compañía se convirtió de Charles Revson en Revlon (se agregó la L en el medio del nombre por el otro co-fundador de Lachman).

Hoy en día la manicura es más popular que nunca, diseños inimaginables pisan fuerte en las pasarelas en forma de nailart. Naturales o construidas, se ha introducido diferentes técnicas enfocadas en la relajación, salud y belleza integral. (Julio, 2012)

### **1.3 Descripción del proceso**

Clous Spa se dedica a prestar servicios de Manicure, pedicure. Para llevar a cabo el proceso de este servicio, se procederá a hacer el seguimiento de las operaciones que se realizan desde que el cliente se sienta hasta que la manicurista termina su trabajo, el cual se desarrolla de la siguiente manera:

### 1.3.1 Manicure

Primeramente, la manicurista toma las manos del cliente y procede a remover el esmalte previo que tenga en las uñas con un algodón empapado en removedor. Se dirige al baño (1.5m) para llenar el bol con agua y jabón antibacterial. Luego se dirige al microondas (2m) para calentar el agua, con un tiempo de espera de 4 minutos. Vuelve al área de Manicure y Pedicure (0.5m), toma la primera mano y procede a limar las uñas con lima Fox o grosor 100/180. Aplica ablandador de cutícula, remoja la mano del cliente, procede a repujar la cutícula y verifica las operaciones anteriores. Toma la segunda mano y repite los pasos, comenzando por limar las uñas. Al retirar la primera mano que está en remojo, elimina el exceso de humedad con papel absorbente y procede a cortar la cutícula, desinfectando previamente las manos del cliente con el spray desinfectante, verificando luego el corte de cutícula. Elimina asperezas de la piel de los bordes de la uña con el lápiz de piedra pómez. Elimina excesos de la crema ablandadora de cutícula, para lo cual se introduce la mano en el bowl y se seca posteriormente con un papel absorbente, verifica que no existan excesos. Frota las uñas con el bloque blanco para eliminar manchas amarillas sobre las uñas. Retira la segunda mano y se repite el proceso. Toma ambas manos y Aplica crema hidratante, eliminando el exceso sobre las uñas, verificando que no queden excesos. Aplica en la base de cada uña el aceite hidratante, limpiando luego con papel absorbente y verificando la operación. Coloca base de pintura. Aplica una capa de esmalte de uñas y espera un tiempo de secado de 1 minuto, chequea que estén secas y repite el proceso, pero esta vez con un tiempo de espera de 2 minutos por secado, cuidando que la pintura quede pareja. Aplica el secante, según el gusto del cliente. Retira del borde de las uñas el látex con el exceso de pintura. Verifica si las manos y uñas del cliente quedaron en perfecto estado. Este servicio tiene una duración de 45 minutos.

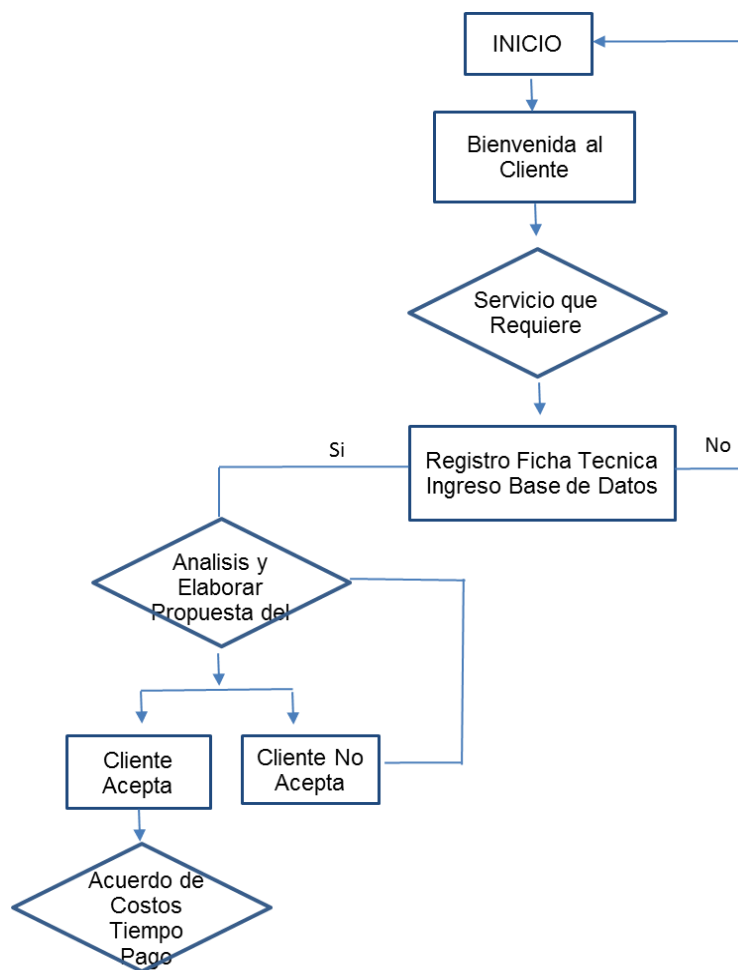
### 1.3.2 Pedicure

Primeramente, la manicurista toma las manos del cliente y procede a remover el esmalte previo que tenga en las uñas con un algodón empapado en removedor. Se dirige al baño (1.5m) para llenar el bol con agua y jabón antibacterial. Luego se dirige al microondas (2m) para calentar el agua, con un tiempo de espera de 4 minutos. Vuelve al área de Manicure y Pedicure (0.5m), toma el primer pie y procede a limar las uñas con lima Fox o grosor 100/180. Humedece tus pies en la tina relajante con agua caliente, una pizca de sales de baño o aceites durante 10 minutos; el agua caliente reblandecerá los callos endurecidos y limpiará la suciedad que se haya podido acumular. También ayudará a reblandecer las uñas y cutículas, procede a repujar la cutícula usa un palito de naranja para echar hacia atrás suavemente la cutícula de cada uña. Si tienes un corta cutículas, corta con cuidado el exceso de piel que se crea con el paso del tiempo. Usa un poco de aceite de cutículas para dar un masaje cuando termines para hidratar un poco más la piel sensible si es necesario use el pulidor de uñas para eliminar las rugosidades y bordes más duros de la capa superior de las uñas, Es el momento de pasar al propio pie. Usa tu piedra pómez para eliminar las callosidades del talón y la almohadilla de tus pies. Puedes frotar con fuerza en estas zonas porque la piel es más gruesa y está acostumbrada al "dolor". Cuando elimines cualquier resto de piel seca o callosidad, puedes utilizar un cepillo de cerdas para limpiar todo el pie. Pasa el cepillo por entre los dedos y todo el puente del pie, añadiendo jabón si quieres limpiarlo un poco más, y verifica las operaciones anteriores. Toma el segundo Pie y repite los pasos, elimina el exceso de humedad con papel absorbente y procede a aplicar a los pies del cliente un spray desinfectante, verificando luego el corte de cutícula. Elimina asperezas de la piel de los bordes de la uña con el lápiz de piedra pómez. Elimina excesos de la crema



ablandadora de cutícula, para lo cual se introduce la mano en el bol y se seca posteriormente con un papel absorbente, verifica que no existan excesos. Frota las uñas con el bloque blanco para eliminar manchas amarillas sobre las uñas. Retira la segunda mano y se repite el proceso. Toma ambas manos y Aplica crema hidratante, eliminando el exceso sobre las uñas, verificando que no queden excesos. Aplica en la base de cada uña el aceite hidratante, limpiando luego con papel absorbente y verificando la operación. Coloca base de pintura. Aplica una capa de esmalte de uñas y espera un tiempo de secado de 1 minuto, chequea que estén secas y repite el proceso, pero esta vez con un tiempo de espera de 2 minutos por secado, cuidando que la pintura quede pareja. Aplica el secante, según el gusto del cliente. Retira del borde de las uñas el látex con el exceso de pintura. Verifica si las manos y uñas del cliente quedaron en perfecto estado. (Turemero, 2003) Este servicio tiene una duración de 60 minutos.

### **Ilustración 1. Proceso de Prestación del Servicio Clous Spa**



Fuente: Elaboración propia

#### 1.4 Necesidades y requerimientos

Como primer paso y necesidad primordial para dar inicio a la prestación del servicio del spa se necesita del recurso humano, el cual está a cargo de la realización y proceso del servicio de manicure y pedicure. Asimismo, es esencial la infraestructura adecuada y básica para realizar los procesos administrativos y operativos, donde se cuente con la dotación de todos los equipos e insumos necesarios para la práctica prestación del servicio

**Tabla 1.** Necesidades y requerimientos para inicio de la prestación del servicio

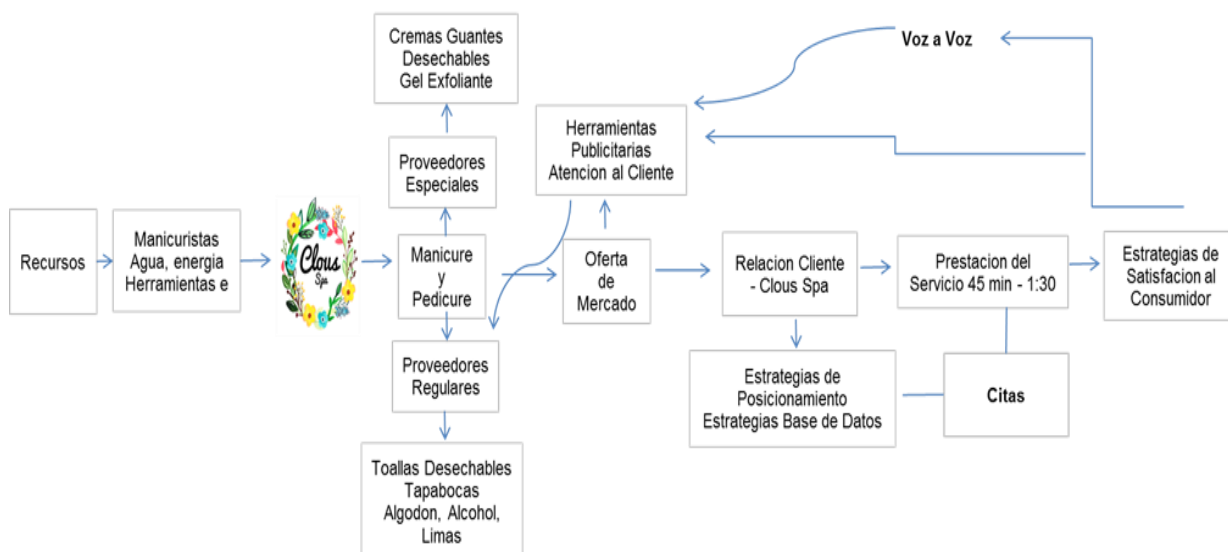
<b>NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS PARA DAR INICIO A LA PRESTACION DEL SERVICIO</b>				
Capital Humano	Personal Administrativo y operativo	Administrador		
		Contador		
		Manicuristas		
		Personal de Aseo		
		Recepcionistas		
Equipo		Caja Registradora Pequeña		
		Computador		
		Impresora Laser		
		Telefonos		
		Televisor		
		Muebles y Enseres		Cafetera
				Dispensador de Agua
				Escritorio
				Extintor
				kit de uñas profesional Manicure Pedicure
Máquina De Desinfección Pro Esterilizador				
Uv Manicura				
Mesa con Silla Tipo Manicure				
Modulo de Recepcion				
Silla para escritorio				
Tina relajante para manos				
Tina relajante para pies				
Instalaciones	Materiales e Insumos	Ablanda callos		
		Accesorios de decoración		
		Aceite Aromaticos		
		Aceites de cutícula		
		Alcohol		
		Algodón		
		Artículos de decoración		
		Bases		
		Brillos y secantes		
		Corta cutícula		
		Corta uñas		
		Crema humectante		
		Dilutor		
		Esmaltes		
		Esterilizante		
		Gel exfoliante		
		Guantes desechables		
		Limas		
		Pusher		
		Regenerador de cutícula		
Removedores				
Tapabocas				
Toallas de tela				
Toallas desechables				

Fuente: Elaboración propia

## 1.5 Plan de Producción

El plan de producción se describe en detalle en el siguiente gráfico

Ilustración 2. Plan de producción



Fuente: Elaboración propia

## 1.6 Plan de Compras

### 1.6.1 Consumo por unidad de producto

**Tabla 2.** Costo Producción servicio manicure regular

<b>Costos de Produccion Servicio Manicure regular</b>			
<b>Materiales e Insumos</b>	<b>Cant. Requerida por Servicio</b>	<b>Por Unidad de Medida</b>	<b>Costo Unitario</b>
Toallas desechables	1	Unidad	260.00
Tapabocas	1	Unidad	110.00
Guantes desechables	1	Unidad	90.00
Esmaltes	1.69	MI	350.00
Aceites de cutícula	1	MI	9.20
Algodón Celuloso	1	Unidad	33.00
Alcohol	10	MI	7.00
Bases	0.67	MI	495.00
Brillos y secantes	0.67	MI	195.00
Removedores	5	MI	116.00
Dilusor	0.67	MI	130.00
Regenerador de cutícula	10	MI	131.43
Limas	1	Unidad	300.00
Esterilizante	10	MI	440.00
Gel exfoliante	10	MI	190.00
Aceite Aromaticos	2	MI	150.00
Crema humectante	16.6	MI	66.67
<b>COSTO TOTAL DEL SERVICIO</b>			<b>3,073.30</b>

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 3.** Costo Producción servicio Pedicure regular

<b>Costos de Produccion Servicio pedicure regular</b>			
<b>Materiales e Insumos</b>	<b>Cant. Requerida por Servicio</b>	<b>Por Unidad de Medida</b>	<b>Costo Unitario</b>
Toallas desechables	1	Unidad	260.00
Tapabocas	1	Unidad	110.00
Guantes desechables	1	Unidad	90.00
Esmaltes	1.69	MI	350.00
Aceites de cutícula	1	MI	9.20
Algodón Celuloso	1	Unidad	33.00
Alcohol	10	MI	7.00
Bases	0.67	MI	495.00
Brillos y secantes	0.67	MI	195.00
Removedores	5	MI	116.00
Dilusor	0.67	MI	130.00
Regenerador de cutícula	10	MI	131.43
Ablanda callos	10	MI	184.00
Limas	1	Unidad	300.00
Esterilizante	10	MI	440.00
Gel exfoliante	10	MI	190.00
Aceite Aromaticos	2	MI	150.00
Crema humectante	16.6	MI	66.67
<b>COSTO TOTAL DEL SERVICIO</b>			<b>3,257.30</b>

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 4.** Costo Producción servicio manicure y Pedicure con maquillaje

<b>Costos de Producción Servicio pedicure con maquillaje</b>			
<b>Materiales e Insumos</b>	<b>Cant. Requerida por Servicio</b>	<b>Por Unidad de Medida</b>	<b>Costo Unitario</b>
Toallas desechables	1	Unidad	260.00
Tapabocas	1	Unidad	110.00
Guantes desechables	1	Unidad	90.00
Esmaltes	1.69	MI	350.00
Aceites de cutícula	1	MI	9.20
Algodón Celuloso	1	Unidad	33.00
Alcohol	10	MI	7.00
Bases	0.67	MI	495.00
Brillos y secantes	0.67	MI	195.00
Removedores	5	MI	116.00
Dilusor	0.67	MI	130.00
Regenerador de cutícula	10	MI	131.43
Ablanda callos	10	MI	184.00
Limas	1	Unidad	300.00
Esterilizante	10	MI	440.00
Gel exfoliante	10	MI	190.00
Aceite Aromaticos	2	MI	150.00
Crema humectante	16.6	MI	66.67
Accesorios de decoración	1	Unidad	80.00
Artículos de decoración	1	Unidad	480.00
<b>COSTO TOTAL DEL SERVICIO</b>			<b>3,817.30</b>

Fuente: Elaboración propia

**1.6.2 Costos de producción****Tabla 5.** Costos de materiales e insumos

<b>Materiales e Insumos</b>	<b>por Mes</b>	<b>Por Unidad de Medida</b>	<b>Por Año</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Valor Mes</b>	<b>Valor Total</b>
Toallas desechables	10	Rollo	120	13,000.00	130,000.00	1,560,000.00
Tapabocas	3	Caja	36	5,500.00	16,500.00	198,000.00
Guantes desechables	12	Caja	144	9,000.00	108,000.00	1,296,000.00
Esmaltes	12	Unidad	144	2,800.00	33,600.00	403,200.00
Aceites de cutícula	1	Litro	12	9,200.00	9,200.00	110,400.00
Algodón	2	Kilogramo	24	16,500.00	33,000.00	396,000.00
Alcohol	5	Litro	60	3,500.00	17,500.00	210,000.00
Corta cutícula	10	Unidad	120	8,200.00	82,000.00	984,000.00
Corta uñas	10	Unidad	120	5,500.00	55,000.00	660,000.00
Toallas de tela	5	Unidad	60	8,500.00	42,500.00	510,000.00
Bases	5	Unidad	60	9,900.00	49,500.00	594,000.00
Brillos y secantes	10	Unidad	120	3,900.00	39,000.00	468,000.00
Removedores	5	Litro	60	5,800.00	29,000.00	348,000.00
Dilusor	1	Litro	12	6,500.00	6,500.00	78,000.00
Regenerador de cutícula	1	Litro	12	9,200.00	9,200.00	110,400.00
Ablanda callos	1	Litro	12	9,200.00	9,200.00	110,400.00
Pusher	10	Unidad	120	1,200.00	12,000.00	144,000.00
Limas	25	Unidad	300	800.00	20,000.00	240,000.00
Esterilizante	10	Litro	120	22,000.00	220,000.00	2,640,000.00
Gel exfoliante	10	Litro	120	9,500.00	95,000.00	1,140,000.00
Aceite Aromaticos	2	Litro	24	15,000.00	30,000.00	360,000.00
Crema humectante	3	Litro	36	4,000.00	12,000.00	144,000.00
Accesorios de decoración	80	Unidad	960	350.00	28,000.00	336,000.00
Artículos de decoración	40	Unidad	480	1,100.00	44,000.00	528,000.00
<b>TOTAL</b>						<b>13,568,400.00</b>

Fuente: Elaboración propia

## 1.7 Infraestructura – Requerimientos y Parámetros Técnicos

Clous Spa incide en los siguientes costos fijos y variables: arriendo, servicios públicos: luz, acueducto y alcantarillado, teléfono e internet; materiales e insumos, papelería, seguro contra todo riesgo y servicios de vigilancia y aseo.

**Tabla 6.** Equipos, Muebles y Enseres

DESCRIPCION		CANT.	ALOR UNITAR	VALOR TOTAL
<b>Equipo</b>	PC All in One LENOVO - 510 - AMD A9 - 21.5" Pulgadas - Disco Duro 1Tb	1	1.478.900	1.478.900
	Impresora Laser HP Ultra M106w	1	650.000	650.000
	Caja Registradora Casio 140-cr Negro	1	658.000	658.000
	Telefono Conmutador Panasonic Para Planta Kx-t7730 Ejecutivo	2	280.000	560.000
	TV 40" 101cm KALLEY LED 40FHDLT2	1	950.000	950.000
<b>Subtotal Equipos</b>				<b>4.296.900</b>
<b>Muebles y</b>	Recepción, Puesto de trabajo interno	1	780.000	780.000
<b>Enseres</b>	Puesto Trabajo Escritorio	1	1.482.000	1.482.000
	Sillas ergonomica	2	300.000	600.000
	Cafetera IMUSA Café City	1	69.900	69.900
	Dispensador de Agua MABE EMFSCCB Blanco	1	486.900	486.900
	Extintor Multiproposito 20 Lbs Con Polvo Químico Certificad	2	70.000	140.000
	Silla Tipo Poltrona Para Pedicure Y Manicura Completa	5	1.180.000	5.900.000
	Máquina De Desinfección Pro Esterilizador Uv Manicura	3	290.000	870.000
	Tina Hidro Masajeador Spa De Pies Burbujas Relajantes Envio	5	145.900	729.500
	Orbeez - Spa Para Las Manos Relajantes	5	137.900	689.500
	Kit Uñas Profesional Manicure Pedicure Todo N Uno Recargable	5	300.000	1.500.000
<b>Subtotal Equipos</b>				<b>13.247.800</b>
<b>TOTAL EQUIPOS MUEBLES Y ENSERES</b>				<b>17.544.700</b>

Fuente: Elaboración propia

## **1.8 Acercamiento al Mercado**

### **1.8.1 Identificación del Negocio**

Clous Spa es un negocio que presta sus servicios a nivel local en la ciudad de Villavicencio en el cual se ofrecen tratamientos de belleza para manos y pies para la población de edades de 5 a 75 años y servicios integrados para la familia.

### **1.8.2 Caracterización del Mercado**

Los SPA es un concepto de negocio que cada día tiene más aceptación entre las personas y la búsqueda de la vinculación de la familia en general que viven en las grandes ciudades, debido al gran crecimiento del estrés y el ritmo acelerado de los estilos de vida, hacen que encuentren en un concepto de SPA.

Debido a estos estilos de vida el concepto de Clous Spa es un servicio completo que abarca elementos y técnicas que lo diferencian de otros centros de SPA, que no tienen en cuenta el gran potencial que se encuentran en brindar servicios y que a su vez busca la integración familiar.

### **1.8.3 Concepto del servicio:**

El servicio está dirigido a consumidores directos, en la siguiente matriz se muestra el perfil del consumidor objetivo:



**Tabla 7. Servicio al cliente**

<b>PERFIL DEL USUARIO</b>	<b>CULTURAL</b>	Personas que dediquen tiempo para ellas, se preocupen por estar explorando nuevas experiencias y que se encuentren con capacidad económica.
	<b>SOCIAL</b>	Contar con un sitio agradable donde la población objetivo compartan con miembros de la familia o con amistades sus momentos de relajación
	<b>PERSONAL</b>	Deben ser personas entre 5 a 75 años de edad, con capacidad económica. Además les debe interesar conocer nuevas experiencias e interactuar en sus ratos de relajación.
	<b>PSICOLOGICO</b>	La motivación hacia este servicio es poder contar con un lugar dónde tendrán sensaciones que nunca han experimentado, así mismo como la oportunidad de conocer diferentes experiencias en un mismo lugar

Fuente: Elaboración propia

#### **1.8.4 Estrategias de precio**

La estrategia de precio se realizará por medio de precios de referencia, ya que los consumidores lo compararan con un marco de referencia, en este caso el precio que actualmente pagan en las peluquerías por un servicio de manicura y pedicura. Lo principal en este punto es entrar al mercado y dar a conocer los diferentes servicios que se prestan, la calidad en los servicios y el personal calificado. Al tener reconocimiento de marca ya se pueden estandarizar los precios acordes con lo ofrecido.

Por lo tanto, los precios de Clous Spa son:

**Tabla 8.** Precios por servicios

<b>SERVICIO</b>	<b>VR UNIT</b>
Servicios de Manicure (Duración 45'')	\$ 25.000
Servicios de Pedicura (Duración 60'')	\$ 25.000
Servicio de Maquillaje o Decoración de uñas (Duración 90'')	\$ 30.000

Fuente: Elaboración propia

### **1.8.5 Estrategias de promoción**

La promoción del centro de SPA se hará a través de publicidad y promoción de ventas las cuales consistirán en:

- ✓ Convenios y descuentos a grupos de empresas del 10%, sobre el valor total del paquete tomado
- ✓ Descuentos a grupos familiares
- ✓ Promociones y paquetes completos en colegios de la ciudad ya que uno de los objetivos es brindar un SPA en donde se pueda prestar el servicio a niños entre los 5 y adultos de 75 años de edad.
- ✓ Entrega de tarjetas a clientes frecuentes que los distinguan y tengan un descuento del 5% en servicios y tratamientos adicionales.

### **1.8.6 Estrategias de comunicación**

La publicidad que se utilizará será de tipo informativa, teniendo en cuenta que con este se busca que los clientes se informen y conozcan, la misión, los objetivos corporativos y el portafolio de servicios y así buscar la manera de convencerlos de utilizar los servicios.

Se utilizarán la mejor calidad de impresión, en donde se mostrarán los servicios, fotografías de las instalaciones, espacios y lugares con que cuenta el centro de SPA, así como los precios y paquetes que se ofrecen para ser entregados en sitios de gran afluencia de personas, como centros comerciales, empresas, y eventos y actividades.

La Estrategia de medios que se utilizará, estará enfocada a la creación de una página Web en la que se encontrará todos los servicios prestados por SPA.

### **1.8.7 Estrategias de servicio**

Teniendo en cuenta que un servicio es el conjunto de actividades, procesos y procedimientos, las cuales buscan básicamente satisfacer las necesidades de los usuarios que realmente son la razón de ser del Clous Spa y para los cuales están destinados todos los esfuerzos de todos los bienes y servicios que se producen, entrega Clous Spa un valor agregado teniendo en cuenta que es fundamental en un buen servicio.

Esta estrategia de servicio debe estar enfocada a la satisfacción de las necesidades de los clientes, estructurada en la misión y la visión establecida en el planeamiento estratégico del

negocio, identificando en esta, que se hace, para qué se hace, y cómo se hace para que todos tanto los usuarios como el grupo de trabajo que conforma la empresa estén apuntando hacia el mismo lado.

### 1.8.8 Presupuesto de la mezcla de mercado

Previo a la apertura del Clous Spa se realizarán actividades muy puntuales, las cuales ayudaran a la promoción del mismo, estas actividades son:

- ✓ En el mes de octubre, se comenzará con publicidad informativa, donde se explican los servicios del SPA. (Facebook o volantes, los cuales tienen un costo aproximado de doscientos mil pesos mensuales, para generar expectación por la apertura del Clous Spa.
- ✓ Para el mes de noviembre, se abrirá el lugar totalmente adecuado, donde se promocionarán algunos servicios gratis, por ejemplo:
- ✓ Al hacer una manicure; el próximo mes obtendrá un cambio de esmalte totalmente gratis.
- ✓ En Diciembre: Se continuará con la publicidad recordatoria o de mantenimiento, para sostener el conocimiento del SPA.

**Tabla 9.** Presupuesto Publicidad

MES	DESCRIPCION	VALOR
Octubre	Publicidad informativa	\$ 200.00
Noviembre	Promoción de servicios 2x1 (se obsequiara durante este mes un servicio de manicure)	\$ 200.00
Diciembre	Publicidad recordatoria	\$ 500.00

Fuente: Elaboración propia

## **1.9 DEFINICIÓN DEL PRODUCTO**

Clous Spa es un concepto moderno e innovador frente a la tendencia de belleza y cuidado que se vive actualmente en el mundo, y que está en constante crecimiento dentro de la sociedad, con los mejores estándares en la prestación de los servicios y calidad de productos innovadores, de esta forma queremos brindar un servicio personalizado siendo este nuestro principal objetivo, lleno de confort y donde el cliente hace parte fundamental del producto final, al ser nuestra pieza principal ya que es el netamente quien va a llevar puesto el servicio.

Las nuevas tendencias en ciudades y belleza nos permiten explorar diferentes conceptos y productos para la prestación de servicios confortables e innovadores; cumpliendo con los estándares de calidad durante el proceso para así llegar al producto final; estar a la vanguardia es parte de nuestro objetivo.

### **1.10 Descripción del servicio.**

Los servicios que se prestarán en Clous Spa, están encaminados a mejorar la estética, la salud con un concepto nuevo que permite brindar servicios para el cuidado de las manos y pies, los cuales podrán brindarse al público por separado o en paquetes elaborados de acuerdo a la demanda de estos servicios y la integración de la familia y el público en general.

#### **1.10.1 Descripción del proceso.**

La descripción de los procesos de servicios, la distribución de las instalaciones del negocio, infraestructura, se describen detalladamente a continuación:

### **1.10.2 Procesos.**

El proceso de operaciones inicia desde que el cliente entra en contacto con el SPA y finaliza con la atención de la recepcionista para la programación de las visitas. La principal función de este proceso es identificar los momentos que son de vital importancia para que el cliente perciba la calidad y atención de los servicios que está recibiendo y quede completamente satisfecho.

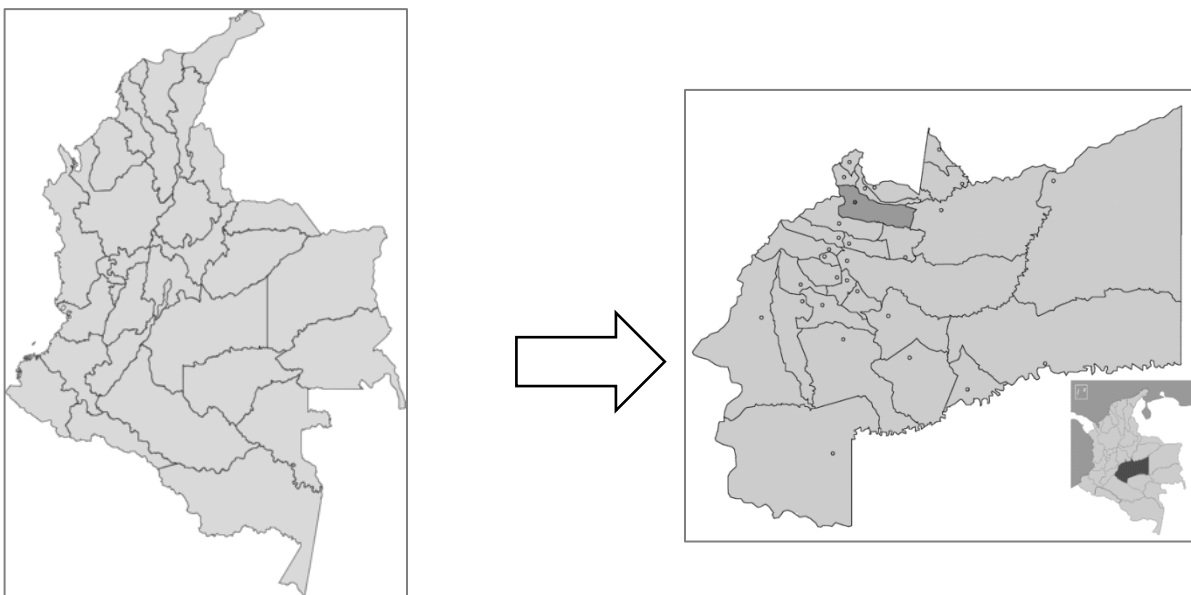
### **1.10.3 Localización**

Clous Spa tendrá su primera sucursal en Sur América, País Colombia, Departamento del Meta, y en una zona de amplio desarrollo económico.

Villavicencio fue fundada el 6 de abril de 1840, posee una población aproximada de 495.200 habitantes para el año 2016, posee un clima cálido y húmedo con un rango de temperaturas de 28°C y 30°C -, 63% de humedad.

Limita por el Norte con el Municipio del Calvario, hacia el noreste con el Municipio de Puerto López; hacia el sur con el municipio de Acacias, por el Occidente y Noroeste limita con Guayabetal.

### Ilustración 3. Localización



Fuente: Instituto Geográfico Agustín Codazzi “IGAC”

#### ***1.10.3.1 Micro localización.***

Villavicencio es la capital del departamento del Meta y puerta de los llanos orientales en los últimos años ha tenido un gran crecimiento poblacional específicamente de la última década trazada de nuestro actual tiempo, tras la trazabilidad del crecimiento de la ciudad se han desarrollado hitos es decir lugares de concentración de personas dentro de una ciudad o población dichos lugares de ven identificados en el POT de la ciudad.

Por este motivo de determino que Clous Spa abrirá sus puertas al público en el barrio barzal de la ciudad de Villavicencio.

Ilustración 4. Villavicencio – Croquis



Fuente: Instituto Geográfico Agustín Codazzi “IGAC”

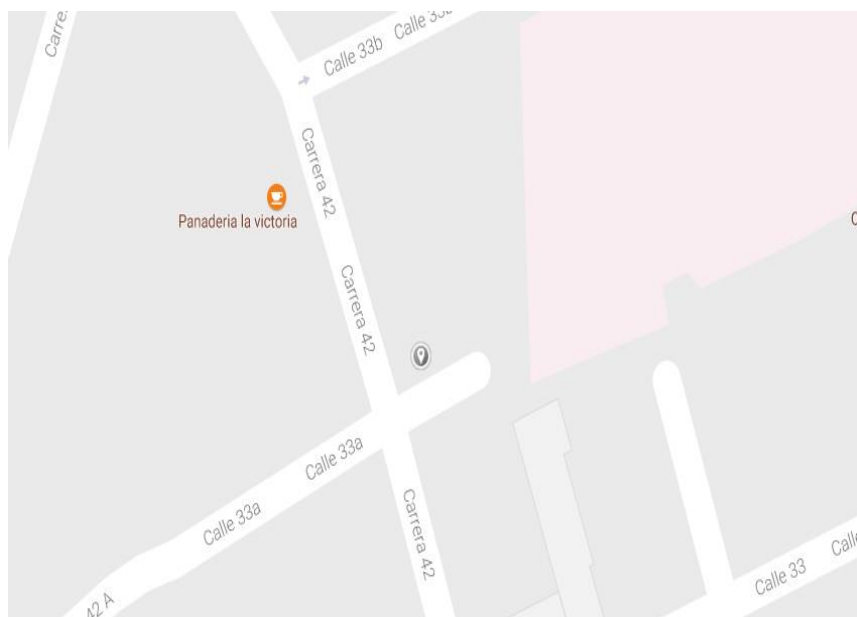
Ilustración 5. Villavicencio – Centro Poblado.



Fuente: Instituto Geográfico Agustín Codazzi “IGAC”



### Ilustración 6. Micro localización



Fuente: Google Maps

En la calle 33 A con carrera 42 en el barrio barzal estará abierto al público Clous Spa con todos sus servicios dispuesto a ofrecer el mejor servicio para el cuidado personal de nuestros clientes.

#### 1.11 Infraestructura

La adecuación del local para el Clous Spa tiene un área de  $250 \text{ m}^2$ . El cual está distribuido por áreas de la siguiente manera:

- Con esta distribución se espera atender simultáneamente a 15 personas, por espacios máximos de 60 minutos

### Ilustración 7. Infraestructura.



Adaptación: [arqinterior.co/spa-damas-club-Colombia/](http://arqinterior.co/spa-damas-club-Colombia/)

### 1.12 LOGO

A la hora de ver nuestra imagen corporativa queremos que el cliente perciba paz en un entorno armónico donde se obtenga una estancia de total confort, mientras se le está brindando el mejor servicio, para que se lleve la mejor experiencia de belleza y cuidado personal de manos y pies

Por esto la imagen que se diseño es fresca y acogedora, con un estilo *mini-pop art* con el fin de llegar a tocar el gusto de todos nuestros potenciales clientes.

Ilustración 8. Logo Clous Spa.



Fuente: Elaboración *Mini-pop art*

## 2. ESTUDIO ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional está encaminada en planear todo lo relacionado al personal y los requerimientos legales para la puesta en marcha de Clous Spa. A continuación se puntualiza las necesidades de personal que va a demandar Clous Spa en su etapa inicial especificando sus perfiles y sus respectivas funciones.

### 2.1 Estrategia Organizacional

#### 2.1.1 Análisis Pest

Tabla 10. Análisis Pest

<b>POLITICOS</b>	<b>ECONOMICOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clous Spa tendrá como propósito un propio código de conducta donde se incluirán lineamientos para cada proceso y/o actividad de venta de servicios y productos a la población de Villavicencio</li> <li>- Uno de los principales lineamientos es salvaguardar la integridad del cliente a la hora de vender un servicio, con respeto, amor y calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pese a la recesión económica que atraviesa la ciudad y el país, brindaremos un servicio innovador de cuidado personalizado para cada cliente con esto buscamos adaptarnos a la necesidad de cada persona. Teniendo en cuenta que el concepto de belleza y cuidado tienen gran capacidad de venta.</li> <li>- Seríamos pioneros con este servicio en la ciudad, siendo uno de los primeros operadores.</li> </ul>

---

**SOCIALES**

- Clous Spa buscara crear sentido de pertenencia en la región, brindando la oportunidad de vincular laboralmente a madres cabeza de hogar con capacitaciones de liderazgo empresarial.

- Su política de empleo se basa en la ausencia de toda discriminación por razón de raza, discapacidad física, religión o edad.

---

**TECNOLOGICOS**

- Estar atentos a la vanguardia en tecnologías, con el propósito de brindar los mejores servicios, ya que un buen centro de spa requiere un equipamiento cada vez mas sofisticado, y así lograr prestar un servicio de calidad.

---

**LEGALES**

- Dar cumplimiento a los requerimientos para la apertura y funcionamiento del Spa como son licencias de funcionamiento, permisos sanitarios, Rut y matricula mercantil.

---

**MEDIO AMBIENTALES**

- Implementar manual de manejo de residuos cumpliendo con el manual de bioseguridad, establecido por los entes de control y vigilancia.

Fuente: Elaboración propia

### 2.1.2 Análisis Dofa

**Tabla 11.** Análisis Dofa

<b>Debilidades</b>	<b>Fortalezas</b>
* Deficiente planificación	* Excelente trato a los clientes
* Insuficiente de presupuesto	* Excelente calidad en nuestro productos
* Mal uso de los recursos	* Personal Idóneo
* Sobregirarse en los gastos	* Excelente ubicación
<b>Amenazas</b>	<b>Oportunidades</b>
* La competencia	* Dar trabajo a personas de la comunidad
* Mal trabajo	* Poseer un negocio propio
* Productos de mala calidad	* Brindar un buen servicio
* Mala ubicación	

Fuente: Elaboración propia

### 2.2 Organismos de Apoyo

Los organismos de apoyo con que cuenta son todas aquellas entidades que brindan respaldo a la microempresa, en primera instancia, tenemos a la Universidad Uniminuto que por medio de sus programas de asesoría a emprendedores ayudan a la estructuración, conformación y funcionamiento de las nuevas microempresas; de igual forma los programas gubernamentales y entidades como SENA, Colciencias, Cámara de Comercio y el Centro de Emprendimiento de Villavicencio; por otra parte entidades financieras que apoyan las Pymes como Bancoldex y Colpatria.

## **2.3 Estructura Organizacional**

### **2.3.1 Perfiles y funciones**

Teniendo en cuenta la importancia que debe concederse a la estructura organizacional se debe prestar especial atención a la selección de personal con que contara Clous Spa, ya que este proceso es trascendental para el éxito del Spa.

#### **2.3.1.1 Administrador**

Perfil: Estudiante de últimos semestres de carreras Económicas o Administrativas con experiencia en administración de establecimientos comerciales (preferiblemente del sector servicios). Ordenado y fuerte orientación de servicio al cliente, manejo de objeciones.

Habilidades de Negociación

Funciones

- Fijar políticas operativas, administrativas y de calidad
- Liderar procesos de planeación, dirigir y controlar las actividades del spa.
- Crear un buen ambiente laboral
- Mantener contacto continuo con proveedores.

#### **2.3.1.2 Recepcionista (1)**

Perfil: Mujer bachiller técnico (preferiblemente del sector servicios). Un (1) año de experiencia progresiva de carácter operativo en el área de recepción y manejo de caja.

Funciones

- Recibir a los clientes
- Asesorar acerca de todos los servicios que ofrece en el spa, costos, beneficios, promociones.

- Responder, registrar y devolver las llamadas de teléfono

### ***2.3.1.3 Manicurista Profesional (Cargos: 5)***

Perfil: Mujeres con conocimientos o formación técnica laboral en manicure y pedicure.

Además, se requiere que tengan el certificado de Bioseguridad. Debe contar con una experiencia mínima de 2 años en el área y atención al cliente.

#### Funciones

- Realizar manicure y pedicure
- Poner uñas acrílicas, cerámicas y otros tipos de materiales para el embellecimiento de manos y pies.
- Manejar adecuadamente el mobiliario específico para la aplicación del servicio

### ***2.3.1.4 Personal De Aseo (1)***

Perfil: mujer con formación en educación básica o media, con conocimiento en labores de aseo y manejo de desperdicios. Debe contar con una experiencia mínima de 2 años en el área.

#### Funciones

- Asear las oficinas y áreas del spa
- Conservar los baños y lavamanos en perfectas condiciones de aseo y limpieza y con la dotación necesaria.
- Clasificar la basura empacando desechos orgánicos, papeles y materiales sólidos en bolsas separadas.
- Prestar el servicio de cafetería a los funcionarios y clientes del Spa.



## 2.4 Mano de Obra Requerida

Teniendo en cuenta que el recurso humano es una parte esencial para el correcto funcionamiento del Clous Spa “Manos y Pies”, se detectaron las siguientes necesidades:

### 2.4.1 Personal Inicial

**Tabla 12.** Personal Inicial

Capital Humano	Personal Administrativo y operativo	Administrador Contador Manicuristas Personal de Aseo Recepcionistas
----------------	-------------------------------------	---

Fuente: Elaboración propia

## 2.5 Organigrama

**Ilustración 9.** Organigrama



Fuente: Elaboración propia

## **2.6 Esquema de contratación y remuneración**

### **2.6.1 Contratación de personal**

La contratación del personal para Clous Spa es muy significativa ya que se busca formar un equipo de trabajo idóneo y con las suficientes habilidades y destrezas que ayuden a cumplir con la misión y los objetivos de la empresa.

## **2.7 Aspectos Legales**

### **2.7.1 Estructura Jurídica y tipo de sociedad**

El tipo de sociedad que se creara para la formalización de Clous Spa “Manos y Pies” es una empresa S.A.S – Sociedad por Acciones Simplificada.

Esta se constituye mediante documento privado registrado ante la Cámara de Comercio. Se debe definir en el documento privado de constitución el nombre, documento de identidad y domicilio de los accionistas; el domicilio principal de la sociedad y el de las distintas sucursales que se establezcan, así como el capital autorizado, suscrito y pagado, la clase, número y valor nominal de las acciones representativas del capital y la forma y términos en que éstas deberán pagarse.

Fue elegido este tipo de sociedad, ya que es flexible y ágil en la regulación, ya que facilita a los accionistas su constitución, operación y terminación de la sociedad.

### **2.7.2 Miembros de las S.A.S.**

La naturaleza de Clous Spa es de tipo comercial se creará por documento privado. Los socios serán: Carmen Perdomo, Paulina Perdomo y Víctor Hugo Rojas, sólo son responsables hasta el monto de sus aportes. Para el caso de Clous Spa “Manos y Pies” los socios aportaran un total de Veintinueve Millones Cuatrocientos treinta y seis mil cuatrocientos catorce pesos (\$29.436.414), aportando cada uno la suma de nueve millones ochocientos doce mil ciento treinta y ocho pesos (\$9.812.138).

### **2.7.3 Constitución Empresa y Aspectos Legales**

#### *2.7.3.1 Constitución*

Clous Spa se va a constituir en una Sociedad por Acciones Simplificada, S.A.S., por medio de la Ley 1258 del 5 de diciembre de 2008, se creó en la legislación colombiana la denominada Sociedad por Acciones Simplificada – S.A.S.

#### *2.7.3.2 Aspectos Legales*

Existe un comité encargado de controlar las actividades relacionadas con el sector belleza, llamado comité de análisis normativo sector belleza. Al cual pertenecen los entes de vigilancia e intermediación gubernamental como, el instituto nacional de vigilancia de medicamentos y alimentos INVIMA, federación nacional de comerciantes FENALCO, la cámara de la industria cosmética y de aseo nacional de empresarios de Colombia y la secretaria de salud.

A continuación, relacionamos la normatividad vigente en la que podemos consultar para la constitución y funcionamiento de una S.A.S.,

- Resolución 2117 de 2010 reglamentación para la apertura y funcionamiento de un establecimiento comercial dedicado al sector belleza.
- Resolución 2827 de 2006 manual de bioseguridad en los establecimientos comerciales dedicados a la belleza.
- Ley 232 de 1995, normatividad general para el funcionamiento de establecimientos comerciales.
- Ley 711 2001 reglamenta la ocupación de cosmetología y sus actividades en el sector belleza.
- Resolución 3924 de 2005 por el cual el establecimiento comercial adopta la guía de inspección para la apertura y funcionamiento de centros estéticos en Colombia.
- Ley 1429 2010, reglamenta la formalización de generación de empleo en un establecimiento comercial.
- Ley 223 de 1995 sobre la racionalización tributaria.

#### **2.7.4 Costos de Constitución**

Los costos en que se incurrirá para la constitución de una S.A.S., son de \$350.000 en los siguientes trámites:

- Formulario del registro único empresarial.
- Derechos de matrícula.
- Formulario de registro único tributario.
- Formulario de registro con otras entidades.
- Papelería general.

## 2.8 Gastos Administrativos

Corresponden a los gastos reconocidos sobre las actividades administrativas globales del Clous Spa “Manos y Pies”, como se detallan a continuación:

**Tabla 13.** Gastos Administrativos

<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>						
<b>GASTOS GENERALES</b>						
<b>Ítem</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Mensual</b>		<b>Valor Año</b>	
Papelería	1	30,000	30,000	12	360,000	
Publicidad	1	150,000	150,000	12	1,800,000	
Servicios Públicos	1	660,000	660,000	12	7,920,000	
Teléfono - internet - Tv Cable	1	150,000	150,000	12	1,800,000	
Arriendo	1	1,500,000	1,500,000	12	18,000,000	
Contrato de Contabilidad	1	500,000	500,000	12	6,000,000	
Otros gastos generales	1	200,000	200,000	12	2,400,000	
Permiso Secretaría de salud	1		250,000	1	250,000	
Licencias y permisos -Secretaria de Salud	1	100,000		1	100,000	
<b>SUBTOTAL</b>			<b>3,440,000</b>		<b>38,630,000</b>	

Fuente: Elaboración propia

## 2.9 Gastos de personal inicial

La estimación de los gastos de personal, son los siguientes:

### 2.9.1 Nomina

Los Gastos de persona corresponden a los que se detallan a continuación:

**Tabla 14.** Gastos de Personal

<b>PERSONAL</b>					
<b>CARGO</b>	<b>CANT.</b>	<b>SALARIO BASICO</b>	<b>SUB. TRANSP.</b>	<b>VR. MENSUAL</b>	<b>VR. AÑO</b>
Personal de Aseo	1	737,717	83,140	820,857	9,850,284.00
Personal de Sala de Manicure	5	3,688,585	415,700	4,104,285	49,251,420.00
Administrador	1	1,000,000	83,140	1,083,140	12,997,680.00
Recepcionistas	1	737,717	83,140	820,857	9,850,284.00
<b>TOTAL</b>				<b>6,829,139</b>	<b>81,949,668.00</b>

Fuente: Elaboración propia

Para el cálculo de nómina de las personas contratadas directamente se tuvo en cuenta el siguiente factor prestacional:

**Tabla 15.** Carga prestacional

<b>CALCULO FACTOR</b>	
Icbf	3.00%
Sena	2.00%
Caja de Compensación	4.00%
Eps – Salud	8.50%
Fondo de Pensiones	12.00%
Riesgos Profesionales	2.44%
<b>TOTAL PARAFISCALES</b>	<b>31.94%</b>
Cesantías	8.33%
Intereses de Cesantías	1.00%
Vacaciones	4.17%
Prima Legal	8.33%
Seguro Colectivo	1.20%
<b>TOTAL PRESTACIONAL</b>	<b>23.03%</b>
Costo administración de la	9.00%
<b>TOTAL FACTOR</b>	<b>63.97%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 16. Carga prestacional Anual**

<b>GASTO PERSONAL</b>														
CARGO	CANT.	SALARIO BASICO	SUB TRANSP.	A. SALUD	F. PENSION	INT. CESANT	PRIMA CESANT	CAJA VACAC	SERVICIO COMPENS	ICBF	SENA	R. PROF.	TOTAL AÑO	
Personal Aseo	1	737,717	83,140	62,706	88,526	68,377	8,209	30,763	68,377	29,509	22,132	14,754	3,851	1,218,061
Pers. Sala de Manicure	5	3,688,585	415,700	313,530	442,630	341,885	41,045	153,815	341,885	147,545	110,660	73,770	19,255	6,090,305
Administrador	1	1,000,000	83,140	85,000	120,000	90,226	10,831	41,700	90,226	40,000	30,000	20,000	5,220	1,616,343
Recepcionista	1	737,717	83,140	62,706	88,526	68,377	8,209	30,763	68,377	29,509	22,132	14,754	3,851	1,218,061
<b>TOTAL GASTOS DE PERSONAL</b>													<b>10,142,770</b>	

Fuente: Elaboración propia

**2.10 Dotación y seguridad industrial**

Para la Clous Spa es muy importante la seguridad de sus empleados, por ello es necesario dotar de elementos de seguridad industrial a cada uno de ellos, a continuación, se detallan los costos de dotación y seguridad industrial:

**Tabla 17. Costos de dotación**

<b>DOTACION Y SEGURIDAD INDUSTRIAL DEL PERSONAL</b>				
ITEM	CANT.	VR. UNITARIO	VR. MENSUAL	VALOR AÑO
Personal Aseo	1	73,310	73,310	879,720
Pers. Sala de Manicure	5	56,360	281,800	3,381,600
Administrador	1	-	-	-
Recepcionista	1	22,500	22,500	270,000
<b>TOTAL</b>			<b>377,610</b>	<b>4,531,320</b>

Fuente: Elaboración propia

## 2.11 Gastos Anuales de Administración

Para establecer los gastos anuales de administración se tuvieron en cuenta los costos fijos y variables, sin incluir los gastos de puesta en marcha para el año 2018 – 2022, sin embargo, para los tres sucesivos años se incluyó, previa investigación, un incremento porcentual estimado de los arriendos del 3%, y en caso de los servicios públicos el crecimiento porcentual estimado es del 3.8% a partir del siguiente año.

**Tabla 18.** Gastos Anuales de Administración

<b>GASTOS ANUALES DE ADMINISTRACION</b>					
<b>GASTOS</b>	<b>2,018</b>	<b>2,019</b>	<b>2,020</b>	<b>2,021</b>	<b>2,022</b>
Arriendo	18,000,000	18,540,000	19,096,200	19,669,086	20,259,159
Luz	3,720,000	3,861,360	4,008,092	4,160,399	4,318,494
Acueducto y Alcantarillado	3,360,000	3,487,680	3,620,212	3,757,780	3,900,576
Teléfono - internet - Tv Cable	1,800,000	1,868,400	1,939,399	2,013,096	2,089,594
Gas - Aseo	840,000	871,920	905,053	939,445	975,144
Total Servicios Públicos	9,720,000	10,089,360	10,472,756	10,870,720	11,283,808
<b>TOTAL</b>	<b>27,720,000</b>	<b>28,629,360</b>	<b>29,568,956</b>	<b>30,539,806</b>	<b>31,542,967</b>

Fuente: Elaboración propia



### 3. ESTUDIO FINANCIERO

El estudio financiero para Cluos Spa radica en establecer si es beneficioso o no, con el objeto de evidenciar si es conveniente la ejecución del mismo. Para este estudio se consideró la inversión y las alternativas de financiamiento, a su vez se realiza una evaluación económica financiera mediante indicadores como TIR, VPN; con el objeto de establecer los ingresos que se generaran, y determinar el periodo de recuperación de la inversión.

#### 3.1 Fuentes de Financiamiento

Para poder determinar las fuentes de financiación es muy trascendental conocer los costos en los que se inciden para llevar a cabo el presente plan de negocios, además, es decisión del equipo incluir los costos en los cuales se incurren durante los primeros tres (3) meses de los cuales serían capital necesario para la puesta en marcha y sostener el proyecto por este tiempo.

**Tabla 19.** Variables de entrada para determinar la evaluación financiera de puesta en marcha.

DESCRIPCION	MESES		
	1	2	3
NOMINA	10.142.770	10.142.770	10.142.770
EQUIPO, MUEBLES Y ENSERES	17.544.700	-	-
COSTOS FIJOS Y VARIABLES	5.370.700	5.370.700	-
GASTOS PUESTA EN MARCHA	350.000	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>33.408.170</b>	<b>15.513.470</b>	<b>10.142.770</b>
<b>TOTAL TRES (3) MESES</b>			<b>59.064.410</b>

Fuente: Elaboración propia

Se determinó que para Clous Spa, el capital necesario para la puesta en marcha es de \$59.436.414; de los cuales Treinta Millones de Pesos (\$30.000.000), serán apalancados por la entidad bancaria Banco de Colpatría por medio de un microcrédito a una tasa de interés nominal mensual del 1.69%, durante los sesenta (60) meses que equivalen a cinco (5) años, con una política de cuota fija, el monto a pagar mensualmente es de setecientos noventa y nueve mil cuatrocientos noventa y siete pesos con 62 centavos mensual (\$799.497.62); esta tabla de amortización se puede visualizar en el anexo B; esta cifra corresponde al 50,47% de la inversión total y el otro 49,53% que equivalen a Veintinueve Millones Cuatrocientos treinta y seis mil cuatrocientos catorce pesos (\$29.436.414) dividido entre los socios correspondiéndoles a cada uno de nueve millones ochocientos doce mil ciento treinta y ocho pesos (\$9.812.138). Ver Anexo B

### **3.2 Modelos Financieros**

Con una demanda promedio constante durante los años 2018 a 2022 y teniendo en cuenta un incremento del 5% en el precio en cada uno de los servicios prestados en Clous Spa, se busca cubrir la inflación estimada, IPC estimado y el aumento salarial de los trabajadores, se realizó la proyección de ventas.

**Tabla 20.** Proyección de Ventas

<b>AÑOS</b>	<b>AÑO CERO</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Servicio de Manicure regular		105.600.000	110.880.000	116.424.000	122.245.200	128.357.460
Servicio de Pedicure regular		79.200.000	83.160.000	87.318.000	91.683.900	96.268.095
Servicio del Manicure y Pedicure con Maquillaje		39.600.000	41.580.000	43.659.000	45.841.950	48.134.047
INGRESOS ACCIONISTAS	29.436.414					
INGRESOS CREDITO EMPRESA	30.000.000					
<b>TOTAL</b>	<b>59.436.414</b>	<b>224.400.000</b>	<b>235.620.000</b>	<b>247.401.000</b>	<b>259.771.050</b>	<b>272.759.602</b>

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 21.** Balance General

<b>CLOUS SPA</b>						
<b>Balance General</b>						
	<b>AÑO 0</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
<b>ACTIVOS</b>						
<b>Activo Corriente</b>						
Disponible	25,715,704	49,225,592	53,158,318	55,903,738	58,799,810	61,854,135
Inventario	13,568,400	1,130,700	1,130,700	1,130,700	1,130,700	1,130,700
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>39,284,104</b>	<b>50,356,292</b>	<b>54,289,018</b>	<b>57,034,438</b>	<b>59,930,510</b>	<b>62,984,835</b>
<b>Activo Fijo</b>						
Maquinaria y Equipo	10,385,800	10,385,800	10,385,800	10,385,800	10,385,800	10,385,800
Equipo de Oficina	2,862,000	2,862,000	2,862,000	2,862,000	2,862,000	2,862,000
Equipo de Computación y Comunicaci	4,296,900	4,296,900	4,296,900	4,296,900	4,296,900	4,296,900
Depreciacion Acumulada	0	-3,508,940	-7,017,880	-10,526,820	-14,035,760	-17,544,700
<b>Total Activo Fijo</b>	<b>17,544,700</b>	<b>14,035,760</b>	<b>10,526,820</b>	<b>7,017,880</b>	<b>3,508,940</b>	<b>0</b>
<b>Diferidos (gastos pag x anticip)</b>	<b>2,607,610</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total Activo</b>	<b>59,436,414</b>	<b>64,392,052</b>	<b>64,815,838</b>	<b>64,052,318</b>	<b>63,439,450</b>	<b>62,984,835</b>
<b>PASIVOS</b>						
<b>Pasivo Corriente</b>						
Obligaciones Financieras	0	0	0	0	0	0
C x P	0	104,516	0	0	0	0
Obligaciones Laborales	0	637,159	669,017	702,468	737,591	774,471
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>0</b>	<b>741,675</b>	<b>669,017</b>	<b>702,468</b>	<b>737,591</b>	<b>774,471</b>
<b>Pasivo LP</b>						
Obligacion financiera	30,000,000	26,144,680	21,430,574	15,666,383	8,618,197	0
<b>Total Pasivo LP</b>	<b>30,000,000</b>	<b>26,144,680</b>	<b>21,430,574</b>	<b>15,666,383</b>	<b>8,618,197</b>	<b>0</b>
<b>Total Pasivo</b>	<b>30,000,000</b>	<b>26,886,355</b>	<b>22,099,591</b>	<b>16,368,851</b>	<b>9,355,788</b>	<b>774,471</b>
<b>PATRIMONIO</b>						
Capital social	29,436,414	12,865,108	14,142,933	16,364,733	19,868,855	24,941,233
Utilidades del ejercicio	0	24,640,589	28,573,314	31,318,734	34,214,807	37,269,131
<b>Total Patrimonio</b>	<b>29,436,414</b>	<b>37,505,697</b>	<b>42,716,247</b>	<b>47,683,467</b>	<b>54,083,662</b>	<b>62,210,364</b>
<b>Total Pasivos y Patrimonio</b>	<b>59,436,414</b>	<b>64,392,052</b>	<b>64,815,838</b>	<b>64,052,318</b>	<b>63,439,450</b>	<b>62,984,835</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 22. Estados de resultados.

<b>CLOUS SPA</b>					
<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>					
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<i>INGRESO POR VENTAS</i>	\$ 224,400,000.00	\$ 235,620,000.00	\$ 247,401,000.00	\$ 259,771,050.00	\$ 272,759,602.50
<b>(=)TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>\$ 224,400,000.00</b>	<b>\$ 235,620,000.00</b>	<b>\$ 247,401,000.00</b>	<b>\$ 259,771,050.00</b>	<b>\$ 272,759,602.50</b>
<b><u>COSTOS DE VENTAS</u></b>					
<i>COMPRA INSUMOS</i>	\$ 13,568,400.00	\$ 12,686,504.00	\$ 13,447,694.24	\$ 14,254,555.89	\$ 15,109,829.25
<b>UTILIDAD BRUTA EN VENTAS</b>	<b>\$ 210,831,600.00</b>	<b>\$ 222,933,496.00</b>	<b>\$ 233,953,305.76</b>	<b>\$ 245,516,494.11</b>	<b>\$ 257,649,773.25</b>
<b><u>GASTOS OPERACIONALES</u></b>					
<b>GASTOS DE VENTAS</b>					
COMISIONES	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
SUELDOS	\$ 121,713,240.00	\$ 127,798,902.00	\$ 134,188,847.10	\$ 140,898,289.46	\$ 147,943,203.93
GASTOS DE DOTACION	\$ 4,531,320.00	\$ 4,531,320.00	\$ 4,712,572.80	\$ 4,901,075.71	\$ 5,097,118.74
OTROS GASTOS	\$ 13,102,921.44	\$ 13,102,921.44	\$ 13,102,921.44	\$ 13,102,921.44	\$ 13,102,921.44
<b>TOTAL GASTOS DE VENTAS</b>	<b>\$ 139,347,481.44</b>	<b>\$ 145,433,143.44</b>	<b>\$ 152,004,341.34</b>	<b>\$ 158,902,286.61</b>	<b>\$ 166,143,244.11</b>
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>					
GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 38,630,000.00	\$ 39,402,600.00	\$ 40,190,652.00	\$ 40,994,465.04	\$ 41,814,354.34
<b>TOTAL DE GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>\$ 38,630,000.00</b>	<b>\$ 39,402,600.00</b>	<b>\$ 40,190,652.00</b>	<b>\$ 40,994,465.04</b>	<b>\$ 41,814,354.34</b>
<b>TOTAL DE GASTOS OPERACIONALES</b>	<b>\$ 177,977,481.44</b>	<b>\$ 184,835,743.44</b>	<b>\$ 192,194,993.34</b>	<b>\$ 199,896,751.65</b>	<b>\$ 207,957,598.45</b>
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>\$ 32,854,118.56</b>	<b>\$ 38,097,752.56</b>	<b>\$ 41,758,312.42</b>	<b>\$ 45,619,742.46</b>	<b>\$ 49,692,174.80</b>
<i>IMPUESTO A LA RENTA</i>	\$ 8,213,529.64	\$ 9,524,438.14	\$ 10,439,578.11	\$ 11,404,935.61	\$ 12,423,043.70
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>\$ 24,640,588.92</b>	<b>\$ 28,573,314.42</b>	<b>\$ 31,318,734.32</b>	<b>\$ 34,214,806.84</b>	<b>\$ 37,269,131.10</b>
<b>MARGEN BRUTO</b>	<b>93.95%</b>	<b>94.62%</b>	<b>94.56%</b>	<b>94.51%</b>	<b>94.46%</b>
<b>MARGEN OPERATIVO</b>	<b>14.64%</b>	<b>16.17%</b>	<b>16.88%</b>	<b>17.56%</b>	<b>18.22%</b>
<b>PUNTO DE EQUILIBRIO</b>	<b>5.66</b>	<b>5.09</b>	<b>4.85</b>	<b>4.64</b>	<b>4.46</b>

Fuente: Elaboración propia

### 3.3 TIR – VP

Tabla 23. TIR – VP

AÑO 0	\$ -59.436.414
AÑO 1	\$ 24.640.589
AÑO 2	\$ 28.573.314
AÑO 3	\$ 31.318.734
AÑO 4	\$ 34.214.807
AÑO 5	\$ 37.269.131
TIR	40%
VPN	\$ 36.765.272,86
TASA INVER	15%

Fuente: Elaboración propia

**TIR:** La Tasa Interna de Inversión en un periodo de 5 años nos arroja un porcentaje del 40% es decir nuestros rendimientos futuros esperados en esta inversión nos generarían un porcentaje muy beneficioso.

**VPN:** El factor de retribución lleva los pagos futuros al valor presente con una tasa de descuento o de rentabilidad esperada del 15%, nos arroja 36.765,272,86 en conclusión después de recibir nuestra rentabilidad esperada nos genera un valor adicional por encima de la inversión.

## **4. IMPACTO ECONOMICO, SOCIAL Y AMBIENTAL**

Clous Spa lo rodean diferentes impactos entre los cuales hallamos el económico, donde mediremos el efecto de la prestación del servicio, la renta y el empleo; en lo relacionado a la parte social brindara un impacto positivo ya que mejorar las condiciones de vida del personal que laborara en el spa, en el tema ambiental Clous Spa tratara de evitar cualquier irregularidad ambiental acogiéndose a las normas ambientales legales vigentes.

### **4.1 Impacto Económico.**

En el desarrollo de este proyecto se pudo determinar que existen diversos impactos que respaldados en un análisis técnico se puede revelar claramente que interviene en diferentes ámbitos que envuelven a la investigación.

Realizar una inversión económica planificada y programada ayuda al crecimiento económico del Clous Spa “Manos y Pies”; estas actividades se pueden tomar como un factor dinamizante, ya que de hacerlo de una forma organizada y metódica contribuye a lograr las metas, partiendo de la promoción, regulación y materialización, proporcionándole un papel significativo a los proyectos de inversión, lo cual se verá materializado en el engrandecimiento y mejoramiento de la empresa, favoreciendo a su vez a la generación y sostenimiento de nuevos empleos productivos.

Se considera que la creación y puesta en marcha del Clous Spa “Manos y Pies”, generará nuevos empleos, ya que tiene entre su planta de personal diferentes perfiles en

un cubrimiento de diferentes áreas;

Aspectos a destacar del Clous Spa “Manos y Pies”:

- Los sueldos que se pagarán al personal serán justos, permitiéndoles mejorar su calidad de vida.
- Clous Spa tendrá un impacto positivo en relación a la rentabilidad, ya que se generará mayores ingresos económicos a los inversionistas y a los empleados, esto garantizará la operatividad de la empresa, y dará una posibilidad mayor de ampliación y expansión del establecimiento.

#### **4.2 Impacto Social.**

Se describe al cambio realizado en la sociedad debido a la implantación y puesta en marcha del Clous Spa “Manos y Pies”, con este plan de negocios. Se presentará un impacto alto positivo ya que mejorará la calidad de vida de los clientes que se favorecerán con los servicios, y a su vez los empleados que trabajarán en el spa acrecentarán sus ingresos en pro de sus beneficios personales y en el de sus familias.

Con relación a la comunidad presentaran un impacto positivo, ya que la influencia de clientes y de visitantes podrá contribuir al desarrollo de la ciudad de Villavicencio.

#### **4.3 Impacto Ambiental**

Se entiende como impacto ambiental el efecto que produce una acción sobre el medio ambiente en sus distintos aspectos.



La idea del Clous Spa “Manos y Pies”, podría forjar un impacto ambiental comprometedor debido a que las actividades que se efectuarán generarán un alto porcentaje de residuos sólidos, contaminación del agua y el aire por los productos utilizados, alto consumo de agua, alto consumo de energía y el uso de productos desechables, entre otros.

#### **4.3.1 Programa de Gestión Ambiental.**

Es importante trabajar de acuerdo a unos parámetros que garanticen la conservación del medio ambiente, sin que se afecten en ningún momento los planes del Clous Spa “Manos y Pies”, para lo cual es fundamental tener unas políticas que ayuden a un manejo adecuado de todos los desechos que salgan, ayudando así a la conservación del medio ambiente.

Implementaremos normas ambientales para estar acorde a los servicios que proporcionara Clous Spa como son:

- Todos los desechos de empaques y envolturas deberán ser adecuadamente clasificados y entregados en los empaques apropiados, para que sean retirados por la empresa de aseo.
- Los desechos líquidos serán biodegradables
- Todos los desperdicios orgánicos e inorgánicos serán almacenados en empaques apropiados, para que estos sean retirados por la empresa de aseo.
- En Clous Spa no estará permitido ruidos que superen los 20 decibles, con el fin de evitar la contaminación auditiva y poder brindar relajación a nuestros clientes.

- Se instalaran puntos ecológicos donde el color gris es para el papel y carton, papel higienico, pañuelos desechables, el color verde para el papel engrasado, papel aluminio, el color azul para material limpio y seco, vasos desechables, bolsas plásticas, botellas, envases y frascos no retornables.

## RESUMEN EJECUTIVO

### ➤ **Concepto del negocio**

Clous Spa es una empresa que se dedicara al cuidado y estética de manos y pies, comenzara su actividad con la puesta en marcha del spa en la ciudad de Villavicencio, en la calle 33 A con carrera 42 en el barrio barzal.

Los servicios que se prestaran en Clous Spa, están encaminados a mejorar la estética, la salud con un concepto nuevo que permite brindar servicios para el cuidado de manos y pies, los cuales podrán brindarse al público por separado o en paquetes elaborados de acuerdo a la demanda de estos servicios y la integración de la familia y el público en general

Clous Spa es una empresa nueva en el mercado que busca incursionar en el boom de las decoración de las uñas y el cuidado de manos y pies en la ciudad de Villavicencio; estas nuevas técnica de estética se encuentra poco explotado en la ciudad y que cada día demandan una mayor acogida y una excelente oferta de servicio, aprovechando esta clara necesidad y siendo conscientes que la población activamente económica requiere este tipo de servicios para mejorar su presentación personal surge la idea de poner en marcha en el mercado este nuevo y novedoso tipo de servicio.

### ➤ **Ventajas competitivas**

A través de la exploración de mercados adelantada se determinó que Clous Spa estará ofreciendo sus servicios a la población de Villavicencio masculina y femenina entre los 5 y 75 años, enfocado a los estratos 3,4, 5 y 6.

La inserción de Clous Spa se hará a través de publicidad y promoción de ventas las cuales consistirán en: Convenios y descuentos a grupos de empresas del 10%, sobre el valor total del paquete tomado, descuentos a grupos familiares, promociones y paquetes completos en colegios de la ciudad, entrega de tarjetas a clientes frecuentes que los distinguan y tengan un descuento del 5% en servicios y tratamientos adicionales.

Los estudios muestran que Clous spa obtendrá un promedio de ventas por servicios para el primer año de \$224.400.000, el segundo año el promedio de ventas por servicios sería de \$235.620.000, el tercer año el promedio de ventas por servicio sería de \$247.401.000, el cuarto año \$259.771.050 y el quinto año el promedio sería de \$272.759.602. Una de las metas propuesta para Clous Spa en un mediano plazo es ampliar nuestro portafolio de servicios y generar un aumento significativo en los ingresos.

#### ➤ **Resumen de las inversiones requeridas**

Para la inversión inicial se determinó que para Clous Spa, el capital necesario para la puesta en marcha es de \$59.436.414; de los cuales Treinta Millones de Pesos (\$30.000.000), serán apalancados por la entidad bancaria Banco de Colpatria por medio de un microcrédito a una tasa de interés nominal mensual del 1.69%, durante los sesenta (60) meses que equivalen a cinco (5) años, con una política de cuota fija, el monto a pagar mensualmente es de setecientos noventa y nueve mil cuatrocientos noventa y siete pesos con 62 centavos mensual (\$799.497.62); esta tabla de amortización se puede visualizar en el anexo B; esta cifra corresponde al 50,47% de la inversión total y el otro 49,53% que equivalen a Veintinueve Millones Cuatrocientos treinta y

seis mil cuatrocientos catorce pesos (\$29.436.414), aportando cada uno la suma de nueve millones ochocientos doce mil ciento treinta y ocho pesos (\$9.812.138).

➤ **Proyección de ventas y rentabilidad**

Con una demanda promedio constante durante los años 2018 a 2022 y teniendo en cuenta un incremento del 5% en el precio en cada uno de los servicios prestados en Clous Spa, se busca cubrir la inflación estimada, IPC estimado y el aumento salarial de los trabajadores, arrojándonos una proyección de ventas promedio para el primer año de \$224.400.000, en el cual se realizaran 4.224 servicios de manicure, 3.168 servicios de pedicure y 1.320 servicios de maquillaje o decoración de uñas, el segundo año el promedio de ventas por servicios sería de \$235.620.000, en el cual se realizaran 4.435 servicios de manicure, 3.326 servicios de pedicure y 1.386 servicios de maquillaje o decoración de uñas, el tercer año el promedio de ventas por servicio sería de \$247.401.000, en el cual se realizaran 4.657 servicios de manicure, 3.493 servicios de pedicure y 1.455 servicios de maquillaje o decoración de uñas, el cuarto año \$259.771.050, en el cual se realizaran 4.890 servicios de manicure, 3.667 servicios de pedicure y 1.528 servicios de maquillaje o decoración de uñas, y el quinto año el promedio sería de \$272.759.602, en el cual se realizaran 5.134 servicios de manicure, 3.851 servicios de pedicure y 1.604 servicios de maquillaje o decoración de uñas. Obteniendo una Tasa Interna de Inversión en un periodo de 5 años nos arroja un porcentaje del 40%.

➤ **Conclusiones financieras y evaluación de la viabilidad**

Para el análisis financiero se analizó la información recopilada y los resultados obtenidos, partiendo de estos datos se realizaron los estados financieros como el balance general y estado de

resultados proyectados a 5 años, consiguiendo que el plan de negocios Clous Spa es factible en todos sus aspectos de acuerdo al VPN (\$36.765,272,86) y la TIR (40%).

➤ **Equipo de trabajo**

A continuación, se describe los perfiles de los autores del plan de negocios Clous Spa:

Ana Paulina Perdomo Guzmán, Ingeniera de Sistemas, Egresada de la Universidad de los Llanos, especializada en servicios telemáticos e interconexión de redes de la [Universidad Manuela Beltrán, con 10 años de experiencia profesional, laboral actualmente en la ESE Departamental del Meta “Solución Salud”, desempeñando el cargo de Jefe de Área de Sistemas.

Carmen Julia Perdomo Guzmán, Administradora Financiera egresada de la Universidad de los Llanos en Convenio con la Universidad del Tolima, con 14 años de experiencia profesional, actualmente labora en la Unidad de Licores del Meta, como profesional universitaria desempeñando del cargo de Tesorera.

Víctor Hugo Rojas Baquero, Economista, egresado de la Universidad Cooperativa de Colombia, con 12 años de experiencia laboral, actualmente labora en la Unidad de Licores del Meta, como profesional universitaria desempeñando del cargo de Apoyo en el área de asignaciones contables.

## BIBLIOGRAFÍA

- Bernal, C. (2007). *Introducción a la Administración de las Organizaciones, enfoque global e integral*. Recuperado el 05 de 10 de 2017, de Gestion de Talento Humano :  
<https://jgestiondeltalento humano.files.wordpress.com/2013/11/introduccion-a-la-administracion-de-las-organizaciones-enfoque-global-e-integral-autor-cesar-a-bernal-torres.pdf>
- Chain, N. S. (2011). *PROYECTOS DE INVERSIÓN, Formulación y Evaluación*. Recuperado el 25 de 09 de 2017, de <http://daltonorellana.info/>: [http://daltonorellana.info/wp-content/uploads/sites/436/2014/08/Proyectos\\_de\\_Inversion\\_Nassir\\_Sapag\\_Chain\\_2Edic.pdf](http://daltonorellana.info/wp-content/uploads/sites/436/2014/08/Proyectos_de_Inversion_Nassir_Sapag_Chain_2Edic.pdf)
- Descubre lo que me apasiona . (20 de 06 de 2014). *Decoración de uñas, su historia*. Recuperado el 02 de 10 de 2017, de Descubre lo que me apasiona :  
<http://descubreloquemeapasiona.blogspot.com.co/>
- Hernández, A. (10 de 11 de 2009). *Abre un spa de manos y pies*. Recuperado el 05 de 10 de 2017, de Emprender: <https://www.entrepreneur.com/article/262953>  
<https://www.entrepreneur.com/article/262953>. (s.f.).
- Historia de decoración de uñas. Parte 1*. (22 de 10 de 2008). Recuperado el 03 de 10 de 2017, de Decomundo : <http://decomundo.blogspot.com.co/2008/10/historia-de-decoracin-de-uas-parte-1.html>

- Julio, P. (2012). *Historia de la Creación del esmalte y la decoración de uñas*. Recuperado el 03 de 09 de 2017, de nailartistpatriciajulio: <http://nailartistpatriciajulio.com/historia-de-la-creacion-del-esmalte-y-la-decoracion-de-unas-history-of-creation-the-nail-polish-and-nail-decoration/>
- Mendez, R. (2013). *Formulacion Y Evaluacion De Proyectos 9ª Edicion. Enfoque Para Emprendedores*. Rafael mendez lozano.
- Ortiz, M., & Pinilla, R. (2014). *Plan de negocio para la creacion del Spa Sol & Luna*. Recuperado el 06 de 10 de 2017, de DOCPLAYER: <http://docplayer.es/4410436-Plan-de-negocios-para-la-creacion-del-spa-sol-luna-mayoli-ortiz-ruiz-ramon-dario-pinilla-martinez-juan-carlos-perez-tovar-director.html>
- Philip Kotler, K. K. (2006). *Dirección de Marketing*. Recuperado el 23 de 09 de 2017, de Publicina : [https://publiclina.files.wordpress.com/2015/01/direccion\\_de\\_marketing\\_-\\_kotler\\_edi12.pdf](https://publiclina.files.wordpress.com/2015/01/direccion_de_marketing_-_kotler_edi12.pdf)
- Turemero, I. (2003). *Análisis operacional al proceso de manicure y pedicure, Spamanos*. Recuperado el 02 de 10 de 2017, de Monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos105/analisis-operacional-al-proceso-manicure-y-pedicure-spamanos/analisis-operacional-al-proceso-manicure-y-pedicure-spamanos.shtml#ixzz4u1bSHNOs>
- VIDAS Y ESTETICAS . (15 de 02 de 2017). *FICHA DE CLIENTE PARA MANICURA Y UÑAS*. Recuperado el 03 de 09 de 2017, de VIDAS Y ESTETICAS : <https://www.unasyestetica.com/blog/ficha-cliente-manicura-unas/>



## ANEXOS

## Anexo a. FICHA TÉCNICA DEL SERVICIO DE MANICURE Y PEDICURE

<b>Ficha Técnica</b>	
<b>Manicure</b> ( )	<b>Pedicure</b> ( )
<b>Datos Personales:</b>	
<b>Nombre :</b>	_____
<b>Dirección:</b>	_____
<b>Profesión:</b>	<b>Telefono</b> _____
<b>Estudio de las Alteraciones</b>	
Coiloniquia (uña en cuchara)	_____ Nigroniquia (manchanegra) _____
Paroniquia aguda (panadizo)	_____ Onicomycosis (tiña de las uñas) _____
Arquiritia (uñas azul plateadas)	_____ Onicoesquisis (Agrietamiento horizontal) _____
Onicofagia (morderse las uñas)	_____ Onicolisis (despegamiento lamina ungueal) _____
Síndrome de las uñas amarillas	_____
<b>Alteraciones No patológicas:</b>	
Uñas blancas y frágiles ( )	Padrastros ( )
Uñas amarillentas ( )	Leuconiquia (manchas blancas) ( )
Uñas con estrías: Longitudinales ( )	Transversales ( )
<b>Estudio Estético</b>	
<b>Morfología de la mano:</b>	
Estrecha ( )	Ancha ( )
Cuadrada ( )	En espátula ( )
Cónica ( )	
<b>Morfología de la uña:</b>	
Proporcionada ( )	Ancha ( )
Estrecha ( )	En espátula ( )
<b>Firma</b>	_____
<b>Fecha</b>	_____

**Anexo b. TABLA DE AMORTIZACIÓN PARA CRÉDITO BANCARIO**

Tasa de interés nominal mensual (%) 1.69%

Revisa la tasa efectiva anual en el tarifario 0%

Valor Cuota \$799,497.62

**Tasa de interés nominal mensual: 1.69%****Valor: \$30,000,000.00****Plazo: 60 Meses**

<b>Número Cuota</b>	<b>Valor Cuota</b>	<b>Abono Capital</b>	<b>Intereses</b>	<b>Saldo de Capital</b>
1	\$799,497.62	\$292,497.62	\$507,000.00	\$29,707,502.38
2	\$799,497.62	\$297,440.83	\$502,056.79	\$29,410,061.55
3	\$799,497.62	\$302,467.58	\$497,030.04	\$29,107,593.98
4	\$799,497.62	\$307,579.28	\$491,918.34	\$28,800,014.69
5	\$799,497.62	\$312,777.37	\$486,720.25	\$28,487,237.32
6	\$799,497.62	\$318,063.31	\$481,434.31	\$28,169,174.02
7	\$799,497.62	\$323,438.58	\$476,059.04	\$27,845,735.44
8	\$799,497.62	\$328,904.69	\$470,592.93	\$27,516,830.75
9	\$799,497.62	\$334,463.18	\$465,034.44	\$27,182,367.57
10	\$799,497.62	\$340,115.61	\$459,382.01	\$26,842,251.96
11	\$799,497.62	\$345,863.56	\$453,634.06	\$26,496,388.40
12	\$799,497.62	\$351,708.65	\$447,788.96	\$26,144,679.75
13	\$799,497.62	\$357,652.53	\$441,845.09	\$25,787,027.22
14	\$799,497.62	\$363,696.86	\$435,800.76	\$25,423,330.36
15	\$799,497.62	\$369,843.34	\$429,654.28	\$25,053,487.03
16	\$799,497.62	\$376,093.69	\$423,403.93	\$24,677,393.34
17	\$799,497.62	\$382,449.67	\$417,047.95	\$24,294,943.67
18	\$799,497.62	\$388,913.07	\$410,584.55	\$23,906,030.60
19	\$799,497.62	\$395,485.70	\$404,011.92	\$23,510,544.90
20	\$799,497.62	\$402,169.41	\$397,328.21	\$23,108,375.49
21	\$799,497.62	\$408,966.07	\$390,531.55	\$22,699,409.41
22	\$799,497.62	\$415,877.60	\$383,620.02	\$22,283,531.81
23	\$799,497.62	\$422,905.93	\$376,591.69	\$21,860,625.88
24	\$799,497.62	\$430,053.04	\$369,444.58	\$21,430,572.84
25	\$799,497.62	\$437,320.94	\$362,176.68	\$20,993,251.90
26	\$799,497.62	\$444,711.66	\$354,785.96	\$20,548,540.24
27	\$799,497.62	\$452,227.29	\$347,270.33	\$20,096,312.95
28	\$799,497.62	\$459,869.93	\$339,627.69	\$19,636,443.02
29	\$799,497.62	\$467,641.73	\$331,855.89	\$19,168,801.29
30	\$799,497.62	\$475,544.88	\$323,952.74	\$18,693,256.42

31	\$799,497.62	\$483,581.58	\$315,916.03	\$18,209,674.83
32	\$799,497.62	\$491,754.11	\$307,743.50	\$17,717,920.72
33	\$799,497.62	\$500,064.76	\$299,432.86	\$17,217,855.96
34	\$799,497.62	\$508,515.85	\$290,981.77	\$16,709,340.11
35	\$799,497.62	\$517,109.77	\$282,387.85	\$16,192,230.34
36	\$799,497.62	\$525,848.93	\$273,648.69	\$15,666,381.41
37	\$799,497.62	\$534,735.77	\$264,761.85	\$15,131,645.64
38	\$799,497.62	\$543,772.81	\$255,724.81	\$14,587,872.83
39	\$799,497.62	\$552,962.57	\$246,535.05	\$14,034,910.26
40	\$799,497.62	\$562,307.63	\$237,189.98	\$13,472,602.63
41	\$799,497.62	\$571,810.63	\$227,686.98	\$12,900,791.99
42	\$799,497.62	\$581,474.23	\$218,023.38	\$12,319,317.76
43	\$799,497.62	\$591,301.15	\$208,196.47	\$11,728,016.61
44	\$799,497.62	\$601,294.14	\$198,203.48	\$11,126,722.47
45	\$799,497.62	\$611,456.01	\$188,041.61	\$10,515,266.47
46	\$799,497.62	\$621,789.62	\$177,708.00	\$9,893,476.85
47	\$799,497.62	\$632,297.86	\$167,199.76	\$9,261,178.99
48	\$799,497.62	\$642,983.69	\$156,513.92	\$8,618,195.30
49	\$799,497.62	\$653,850.12	\$145,647.50	\$7,964,345.18
50	\$799,497.62	\$664,900.18	\$134,597.43	\$7,299,445.00
51	\$799,497.62	\$676,137.00	\$123,360.62	\$6,623,308.00
52	\$799,497.62	\$687,563.71	\$111,933.91	\$5,935,744.28
53	\$799,497.62	\$699,183.54	\$100,314.08	\$5,236,560.74
54	\$799,497.62	\$710,999.74	\$88,497.88	\$4,525,561.00
55	\$799,497.62	\$723,015.64	\$76,481.98	\$3,802,545.36
56	\$799,497.62	\$735,234.60	\$64,263.02	\$3,067,310.76
57	\$799,497.62	\$747,660.07	\$51,837.55	\$2,319,650.70
58	\$799,497.62	\$760,295.52	\$39,202.10	\$1,559,355.17
59	\$799,497.62	\$773,144.52	\$26,353.10	\$786,210.66
60	\$799,497.62	\$786,210.66	\$13,286.96	\$-0.00

## Anexo c. FORMATO DE ENCUESTA AL PÚBLICO

### ENCUESTA PARA USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE MANICURE Y PEDICURE

#### I. INFORMACIÓN BÁSICA El manicure y el pedicure:

Se lo hace usted mismo(a).

Se lo hacen en su casa.

Lo visitan para prestarle el servicio de manera informal.

Va a un sitio especializado.

Si  No  ¿Por qué?

#### ¿Con que frecuencia se realiza el manicure y el pedicure en un sitio especializado?

##### Manicure

SEMANAL  QUINCENAL  MENSUAL

##### Pedicure

SEMANAL  QUINCENAL  MENSUAL

#### ¿Cuáles estilos prefiere de manicure y pedicure?

Sencillo tradicional  Decorado sencillo  Más de un color

#### ¿Cuáles son para usted los factores determinantes para ingresar a un SPA? Ordénelos de 5 a 1 por importancia siendo 5 el más importante

Condiciones de las instalaciones

Presentación del personal

Precio

Tiempo de atención

Calidad del trabajo

#### ¿Cuál sería para usted la hora ideal de atención en un sitio especializado en manicure y pedicure?

7 a 8am

8 a 12m

1pm a 4

5pm a 6pm

7pm a 9pm

**Anexo d. FORMATO DE ENCUESTA A LOCALES COMERCIALES**

<b>ENCUESTA A LOCALES COMERCIALES DE LA CIUDAD DE VILLAVICENCIO</b>		
<b>Razón Social</b>	_____	
<b>Tipo de Negocio</b>	_____	
<b>Formal</b>	<input type="checkbox"/>	<b>No Formal</b> <input type="checkbox"/>
<b>NIT:</b>	_____	
<b>Tiempo en el Mercado</b>	_____	
<b>Recursos Humanos</b>		
Manicuristas	<input type="text"/>	
Recepcionistas	<input type="text"/>	
Administrador	<input type="text"/>	
Servicios Generales	<input type="text"/>	
Numero de turnos que se manejan Cuales?:	_____	
<b>Horario de Atención al Publico</b>		
_____		
<b>Servicios y Precios?</b>		
Manicure sencillo	<input type="text"/>	\$ <input type="text"/>
Pedicure Sencillo	<input type="text"/>	\$ <input type="text"/>
Manicure Tradicional	<input type="text"/>	\$ <input type="text"/>
Pedicure Tradicional	<input type="text"/>	\$ <input type="text"/>
Maquillaje de Uñas	<input type="text"/>	\$ <input type="text"/>
Que otros servicios además de los mencionados prestan?	_____	
_____		