

PLAN DE NEGOCIO DE UN SPA DE ICTIOTERAPIA PARA PIES Y MANOS, EN LA CIUDAD DE VILLAVICENCIO, UTILIZANDO LA ESPECIE DE PEZ GARRA RUFA, ORIGINARIA DE TURQUIA.

LISEDY VIVIANA DELGADO APARICIO.

DIANA MILENA RAMIREZ CUBILLOS

PLAN DE NEGOCIO PARA OPTAR POR EL TITULO DE ADMINISTRADORAS DE EMPRESAS

CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

REGIONAL LLANOS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

VILLAVICENCIO

2016

PLAN DE NEGOCIO DE UN SPA DE ICTIOTERAPIA PARA PIES Y MANOS, EN LA CIUDAD DE VILLAVICENCIO, UTILIZANDO LA ESPECIE DE PEZ GARRA RUFA, ORIGINARIA DE TURQUIA.

LISEDY VIVIANA DELGADO APARICIO.

DIANA MILENA RAMIREZ CUBILLOS

PLAN DE NEGOCIO PARA OPTAR POR EL TITULO DE ADMINISTRADORAS DE EMPRESAS

ASESOR DEL PROYECTO

MARY ELLEN RODRIGUEZ RODRIGUEZ

CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

REGIONAL LLANOS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

VILLAVICENCIO

2016

AGRADECIMIENTOS

Primero ante todo queremos dar gracias a Dios, por permitirnos llegar a este gran día, también por colocarnos personas que nos motivaron con sus palabras a no desfallecer en este trayecto, que duro un poco más de lo normal. A nuestras familias por el apoyo incondicional que nos brindaron durante nuestra carrera profesional, esta es la suma de todos esos esfuerzos, A nuestra asesora por habernos dedicado su valioso tiempo en la formación de este plan de negocios. También una mención especial a nuestra Universidad, por siempre ayudarnos a ser mejores profesionales cada día y en el desarrollo de este plan negocio.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	14
1.OBJETIVOS	15
1.1 OBJETIVO GENERAL.....	15
1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	15
2. ANTECEDENTES.....	16
3. JUSTIFICACIÒN.....	18
4. ASPECTO METODOLOGICO Y TÉCNICO.....	19
4.1 TIPO DE INVESTIGACIÒN.....	19
4.2. FUENTES DE RECOLECCIÒN DE INFORMACIÒN.....	19
4.2.1 Fuentes Primarias.....	19
4.2.2 Fuentes secundarias.....	19
4.3 INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE INFORMACIÒN.....	20
5. ESTUDIO DE MERCADO.....	22
5.1 ANALISIS DEL SECTOR.....	22
5.2 ANALISIS DEL MERCADO.....	23
5.3 ANALISIS DE LA COMPETENCIA.....	23
5.4 INVESTIGACIÒN DE MERCADOS.....	24
5.4.1 Planteamiento del problema.....	25
5.4.2 Análisis del contexto.....	25

5.4.3 Resultados de la investigación.....	28
6. PLAN DE MERCADEO.....	44
6.1 PRODUCTO O SERVICIO	44
6.2 DISTRIBUCIÓN.....	41
6.3 ESTRATEGIA DE PRECIO.....	40
6.4 PUBLICIDAD.....	46
6.5 COMUNICACIÓN.....	45
6.6 ESTRATEGIAS DE SERVICIO	46
6.7 PLAZA.....	50
6.8 ESTRATEGIAS DE APROVISIONAMIENTO.....	51
6.9 PROYECCION DE VENTAS EN INGRESOS	53
6.10 POLITICAS DE CARTERA.....	54
7. ESTUDIO TÉCNICO, DE OPERACIÓN O DE INGENIERÍA.....	52
7.1 OPERACIÓN	52
7.1.1 Ficha técnica del servicio.....	52
7.1.2 Estado de desarrollo (estado del arte).....	63
7.1.3 Descripción del proceso	64
7.1.4 Plan de compras (Peces importados por año).....	70
7.1.5 Costos de producción.....	71
7.2 INFRAESTRUCTURA (REQUERIMIENTOS Y PARÁMETROS TÉCNICOS)	72
7.2.1 Parámetros técnicos especiales.....	77
7.2.2 Necesidades y requerimientos (Materias primas, insumos).....	75
8. ESTUDIO ORGANIZACIONAL.....	76

8.1 ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL.....	76
8.1.1 Análisis Dofa.....	83
8.1.2 Organizamos de apoyo.....	86
8.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	86
8.3 ASPECTOS LEGALES (CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA)	93
8.4 COSTOS ADMINISTRATIVOS.....	94
8.4.1 Gastos de personal.....	94
8.4.2 Puesta en marcha.....	98
8.4.3 Gastos Anuales de Administración.....	101
9. ESTUDIO FINANCIERO.....	102
9.1 ANALISIS DE LOS INGRESOS.....	102
9.1.1 Fuentes de financiación.....	103
9.2 INDICADORES FINANCIEROS.....	110
10. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	112
10.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	112
10.2 METAS SOCIALES.....	113
10.2.1 Plan nacional de desarrollo.....	113
10.2.2 Plan regional de desarrollo.....	113
10.2.3 Clúster o cadena productiva.....	113
10.2.4 Empleo.....	114
10.2.5 Emprendimiento.....	114
11. IMPACTOS.....	115
11.1 IMPACTO ECONOMICO.....	115

11.2 IMPACTO SOCIAL.....	115
11.3 IMPACTO AMBIENTAL.....	115
11.4 IMPACTO REGIONAL.....	116
RESUMEN EJECUTIVO.....	117
BIBLIOGRAFIA.....	120

LISTA DE TABLAS.

Tabla 1. Ficha técnica pregunta No 1. ¿En que rango de edad se encuentra?.....	28
Tabla 2. Ficha técnica Pregunta No 2. ¿Ha escuchado hablar de Ictioterapia.....	30
Tabla 3. Ficha técnica Pregunta No 3. ¿Se haría una limpieza en los pies y manos, con el uso de peces de origen turcos llamados Garra Rufa? ¿Cuyo efecto es Exfoliante, mejora la circulación y ayuda a regenerar las células muertas?.....	32
Tabla 4. Ficha técnica Pregunta No 4. ¿Con que frecuencia utiliza los servicios de salones de belleza, para el cuidado de sus pies y manos?.....	34
Tabla 5. Ficha técnica Pregunta No 5. ¿Si usted visitara el salón de belleza (SPA) para pies y manos asistiría.....	36
Tabla 6. Ficha técnica Pregunta No 6. ¿Al visitar un SPA para el cuidado de sus pies y manos, que es más importante para usted?.....	38
Tabla 7. Ficha técnica Pregunta No 7. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un servicio de pedicura para pies y manos, y una exfoliación utilizando el pez Garra Rufa?.....	40
Tabla 8. Ficha técnica Pregunta No 8. ¿Cuánto paga normalmente por un servicio de manicura para pies y manos, cuando va a los salones de belleza?.....	42
Tabla 9. Presupuesto de promoción y publicidad.....	48
Tabla 10. Presupuesto de la mezcla de mercado.....	51
Tabla 11. Proyección de ventas en ingresos.....	53
Tabla 12. Ficha técnica del servicio.....	55
Tabla 13. Consumos Materias e Insumos.	64
Tabla 14. Plan de compras por número de peces importados por año	73
Tabla 15. Costos de producción en pesos colombianos.....	74

Tabla 16 Inversión inicial.	75.
Tabla 17 Proyección de ventas en unidades.	78
Tabla 18. Evaluación de factores externos- Matriz EFE.....	79
Tabla 19. Evaluación de factores internos- Matriz EFI.....	81
Tabla 20 Matriz DOFA.....	83
Tabla 21. Relación Estrategias FO, FA Y DO, D.....	84
Tabla 22..Funciones de la Administradora.....	87
Tabla 23. Funciones de la recepcionista	89
Tabla 24.Funciones de las dos operarias.....	91
Tabla 25. Gastos de personal, Administradora 2017.....	94
Tabla 26. Gastos de personal, Recepcionista	95
Tabla 27. Gastos de personal, Operaria 1, 2017.....	96
Tabla 28. Gastos de personal, Operaria 2, 2017.....	97
Tabla 29. Puesta en marcha.....	98
Tabla 30. Gastos Anuales de Administración.....	101
Tabla 31. Análisis de los ingresos.....	102
Tabla 32. Fuentes de financiación.....	103
Tabla 33. Presupuesto de compra de materias primas, servicios e insumos.....	104
Tabla 34. Presupuesto de persona, incluye parafiscales.....	104
Tabla 35. Tabla de costos y punto de equilibrio, SPA en Ictioterapia.....	105
Tabla 36. Inversión en capital de trabajo.....	107
Tabla 37. Flujo de caja.....	107

Tabla 38. Estado de resultados integral.....	108
Tabla 39. Estado de situación financiera.....	109

LISTA DE GRAFICAS

Grafica 1. Formula cálculo de la muestra.....	23
Grafica 2. Pregunta No 1. ¿. En que rango de edad se encuentra?	29
Grafica 3. Pregunta N°2 ¿Ha escuchado hablar de Ictioterapia?.....	30
Grafica 4. Pregunta No 3. ¿Se haría una limpieza en los pies y manos, con el uso de peces de origen turcos llamados Garra Rufa? ¿Cuyo efecto es Exfoliante, mejora la circulación y ayuda a regenerar las células muertas?.....	32
Grafica 5. Pregunta No 4. ¿Con que frecuencia utiliza los servicios de salones de belleza, para el cuidado de sus pies y manos?.....	34
Grafica 6. Pregunta No 5. ¿Si usted visitara el salón de belleza (SPA) para pies y manos asistiría?	36
Grafica 7. Pregunta No 6. ¿Al visitar un SPA para el cuidado de sus pies y manos, que es más importante para usted?	38
Grafica 8. Pregunta No 7. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un servicio de pedicura para pies y manos, y una exfoliación utilizando el pez Garra Rufa?	40
Grafico 9. Pregunta N° 8. ¿Cuánto paga normalmente por un servicio de manicura para pies y manos, cuando va a los salones de belleza?.....	42

LISTA DE DIAGRAMAS.

DIAGRAMA 1. Proceso de la Ictioterapia.....	69
DIAGRAMA 2. Proceso de manicure.....	71
DIAGRAMA 3. Proceso de pedicure.....	72

ANEXOS

ANEXO A. FORMATO DE LA ENCUESTA.....123

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde a un plan de negocio para crear un spa de Ictioterapia, enfocado hacia un tratamiento de exfoliación y relajación tanto de pies como de manos, por medio de peces llamados Garra Rufa, los cuales son originarios de Turquía-Asia, y no tienen dientes ya que la boca está formada por ventosas, las cuales segregan una enzima llamada “Dithranol”, la cual tiene como función eliminar las impurezas que se alojan en la piel de las manos y/o de los pies del ser humano y al mismo tiempo eliminar los restos de células muertas, generando de esta forma una sensación relajante y estimulante para el cliente.

Para el desarrollo del plan de negocio en primera instancia fue necesario realizar el estudio de mercados, en donde se analizó el sector de la belleza en Colombia; La competencia tanto directa como indirecta en la ciudad de Villavicencio. Posteriormente se realizó un plan de mercadeo, en el cual se incluyó la descripción del servicio, las estrategias de distribución, las estrategias de precios, las estrategias de la publicidad, las estrategias de comunicación, la descripción del lugar de funcionamiento, las estrategias de aprovisionamiento, la proyección de ventas en ingresos mensuales y anuales. Seguidamente se realizó el estudio técnico, iniciando con la ficha técnica del servicio de Ictioterapia para los pies y/o las manos por medio de los peces Garra Rufa, también se diseñó la ficha técnica del manicure y el pedicure ofertado como adicional en el SPA, de igual forma se construyó el diagrama de flujo para cada proceso; terapia con los peces de Garra Rufa, manicure y pedicure. En este estudio se incluyó también la proyección de ventas por unidades vendidas, el plan de compras, los costos de producción de cada servicio y los requerimientos de infraestructura; el estudio Financiero específico para los servicios ofertados por el Spa de Ictioterapia para pies y/o manos; los impactos ambientales, económicos, regionales, sociales que tiene la creación del SPA de Ictioterapia para los pies y/o las manos en la ciudad de Villavicencio, elementos que arrojaron resultados favorables evidenciando la rentabilidad y viabilidad del plan de negocio.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar un plan de negocio para un SPA de Ictioterapia en la Ciudad de Villavicencio, en donde se vea reflejada la importancia del cuidado de los pies y de las manos.

1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.

Conocer el mercado de los SPA´ y la competencia en la ciudad de Villavicencio, en cuanto a precios y servicios ofrecidos.

Realizar una investigación de mercado, con una duración de tres semanas en la cual se va a aplicar una encuesta a la población de hombres y mujeres de los barrios, buque trapiche, barzal alto y siete de agosto.

Evaluar a través de un estudio financiero la viabilidad del plan de negocio y los posibles beneficios económicos.

2. ANTECEDENTES

La Ictioterapia es un tratamiento proveniente de Turquía, en Asia, más exactamente en las cuencas termales en este mismo país, llamadas Kangal donde habita la especie de pez Garra Rufa, aunque las propiedades de este pez no fueron descubiertas sino hasta el siglo 19, cuando un poblador de esta área con psoriasis (Enfermedad de los pies) estaba nadando en estas aguas, accidentalmente descubrió, como el pez Garra Rufa, estaba mejorando el aspecto de sus pies. (Oceanicfishspa, 2016)

Tiempo después en los años 20 en Turquía, gracias descubrimiento por accidente de los beneficios de este pez, se comenzaron a construir balnearios alrededor de las cuentas termales, que se especializaron en tratar a las personas con enfermedades dermatológicas como la psoriasis, eccemas y sequedad. (Oceanicfishspa, 2016)

Aunque solo fue hasta la década de los 60s, que este tratamiento natural se hizo popular fuera de Turquía al recibir turistas de todo el mundo y se empezó a desarrollar el sector turístico, con la construcción de hoteles en esta región, adicional se empezó a exportar este pez. (Oceanicfishspa, 2016)

Debido a la gran demanda de este pez en varios países del mundo, el gobierno turco tuvo que hacer una restricción a su exportación, todo esto para evitar que se extinguiera. (Oceanicfishspa, 2016)

Como consecuencia, de esto un ciudadano holandés, exporto el Garra Rufa a Brenda en Holanda en la década de los 80s y empezó su proceso de crianza a mediados de la década de los

90s este mismo señor, ya tenía una cantidad suficiente para comercializarlos al resto de Europa y el mundo. (Oceanicfishspa, 2016)

La Ictioterapia pese a ser conocida en Asia y Europa, especialmente en España e Inglaterra, donde cuentan con al menos un centro de estos en estas ciudades, tan solo tuvo su aparición hasta finales del año 2015 y principios del presente en Colombia, donde actualmente existe un centro llamado Aquaspa Ictioterapia en Bogotá, el cual solamente ofrece para manos y pies, desde su llegada ha tenido una aceptación favorable por parte de la población, la cual es desde niños hasta personas mayores de edad, de ambos sexos.

En Villavicencio la implementación de la Ictioterapia por medio de los peces Garra Rufa es una idea novedosa, ya que no existe este tipo de servicio en la Región y por ende atraería una gran demanda, ya que adicionalmente del servicio saludable de relajación en los pies o en las manos por medio de estos peces, se ofrece manicure y pedicura.

3. JUSTIFICACIÓN.

El SPA de Ictioterapia para los pies y/o las manos, será un referente en el cuidado de los pies y de las manos, ya que en la ciudad de Villavicencio las personas dedican una parte del tiempo al cuidado de los pies y de las manos, por medio de manicure, pedicura y distintos tratamientos a base de cremas naturales, generando de esta forma una gran demanda a los servicios que ofrecen los SPA en la ciudad de Villavicencio, y por ende se vienen creando nuevos SPA para satisfacer dicha demanda, pero todos con los mismo servicios, sin algún tipo de innovación significativo e impactante para la salud de los pies y de las manos de sus clientes.

La creación del SPA de Ictioterapia para los pies y/o las manos por medio de los peces de Garra Rufa es algo novedoso en la región, ya que en todo el departamento del Meta no se encuentra un sitio que preste este tipo de servicios, y la demanda que se evidencia en la ciudad de Villavicencio para el cuidado de los pies y/o de las manos es bastante grande. Por estas razones los servicios del SPA de Ictioterapia estarán enfocados a hombres y las mujeres mayores de 15 años, cuyo sector de residencia se encuentre principalmente entre los barrios Buque, Trapiche, Camoa, siete de agosto y Barzal bajo y alto.

El servicio innovador que ofrece el SPA de Ictioterapia, es la utilización de los peces Garra Rufa como método de relajación, ya que este pez succiona suavemente las células muertas de la capa exterior de la piel sin tocar sus capas internas, en este proceso el pez genera una enzima llamada Dithranol, la cual tiene un efecto regenerador de la piel y al mismo tiempo el micro masaje producido durante la succión que realiza el pez, favorece la circulación sanguínea y facilita la regeneración de una piel sana, de esta forma la piel muerta es eliminada y la nuevas capas de piel quedan más brillantes, suaves, sanas y libres de impurezas. Ayuda a mejorar nuestra circulación y disminuye el mal olor de los pies y elimina el pie de atleta. Incluso los peces actúan en los mismos puntos que la acupuntura, regulando el sistema nervioso, relajando los músculos y reduciendo al fatiga.

4. ASPECTO METODOLOGICO Y TÉCNICO.

4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

La investigación es de tipo: exploratoria y descriptiva, este servicio al ser el primero que se ofrece en la ciudad de Villavicencio, de esta manera fue necesario observar a los SPA`s y centros de belleza de la ciudad y así poder dar respuesta a las siguientes variables como lo son: El precio promedio al público, clientes habituales, modelo de negocio, servicios adicionales y la forma como son atendidos los usuarios.

Ahora bien, en lo referente a la recolección de la información de las personas que usan estos servicios, fue necesario la realización de una encuesta a la población de hombres y mujeres en edades de los 15 a 60 años, de los Barrios Buque, Trapiche, Camoa, Siete de agosto y Barzal alto y bajo, pertenecientes a la comuna 2 de la ciudad de Villavicencio, dicho de otro modo, los resultados de las encuestas, darán una idea de cómo es el consumidor de los SPA`s en la ciudad y como esto, puede afectar o beneficiar al plan de negocio en lo financiero, al ser aceptado o rechazado por el mercado objetivo.

4.2. FUENTES DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

4.2.1 Fuentes Primarias:

Este un servicio nuevo en la ciudad de Villavicencio, en donde se debe que preguntar directamente a hombres y mujeres, a través del instrumento de recolección de la información encuesta. Ver Anexo A, dicha encuesta realizo la tercera semana de octubre y la primera de noviembre del año 2016, con algunas de las siguientes preguntas: ¿qué pensarían de la Ictioterapia? Y aún más importante si tendría acogida por parte del mercado objetivo.

4.2.2 Fuentes secundarias:

En primera instancia, primero se consultaron páginas de internet relacionadas con el tema de la Ictioterapia, también libros relacionados con terapias alternativas con animales.

Igualmente, las revistas especializadas en temas de cuidado corporal también suministraron una valiosa información sobre los establecimientos actuales, tendencias, participación del mercado, principales competidores en los SPA`S.

En definitiva, al ser un tratamiento con información de otros países y muy limitada en Colombia, se debe realizar una investigación que incluya las tendencias actuales en los clientes de establecimientos de cuidado corporal.

4.3 INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN

En primer lugar, se usó encuesta, Ver Anexo A, con ocho preguntas cerradas y opción múltiple, como instrumento de recolección de la información en mujeres y hombres en edades desde los: 15 años hasta los 60, de los barrios Buque, trapiche, Camoa, siete de agosto y Barzal alto y bajo, pertenecientes a la comuna 2 de la ciudad de Villavicencio., esta comuna está compuesta por 23 barrios y la población en el año 2015, para hombres y mujeres fue de 45,012, pero que en realidad en el barrio Buque y Trapiche son alrededor de 7,550 (PATARROYO, 2010)

Con la información recolectada de los hombres y mujeres se obtuvieron datos tan necesarios como son: Los gustos, preferencias y tendencias actuales en cuanto al cuidado del cuerpo en especial de los pies y manos, precios, frecuencia de uso de estos servicios y cuanto destina para estos rublos.

La muestra utilizada para hombres y mujeres, en edades desde los: 15 años hasta los 60, de los barrios Buque, trapiche, Camoa, siete de agosto y Barzal alto y bajo, pertenecientes a la comuna 2 de la ciudad de Villavicencio, se determinó bajo la siguiente fórmula:

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

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 7,550}{(0,05^2 * (7550-1)) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{2881,1}{8,4579}$$

$$n = 357 \text{ encuestas}$$

El tamaño de la muestra según el universo poblacional es de 357, mujeres y hombres en edades de 15 a 60 años. Fuente: FEEBACK, Networks. (S.f). Calcular la muestra correcta. (Consultado el 13 de diciembre de 2016). Obtenido de: <https://www.feedbacknetworks.com/cas/experiencia/sol-preguntar-calculat.html>

La encuesta se desarrolló en la ciudad de Villavicencio, desde la tercera semana de octubre hasta la primera semana del mes de noviembre del año 2016 y las personas encargadas de realizar las encuestas son las autoras: Lisedt Viviana Delgado y Diana Milena Ramírez

5. ESTUDIO DE MERCADO.

5.1 ANALISIS DEL SECTOR

El sector de la belleza en Colombia, incluyendo (estética facial, corporal, cosmética, bienestar y peluquería) es de los que más genera aporta al PIB nacional, por ejemplo, el año pasado cerro en US \$ 4,000 millones y se espera que para el año 2019, crezca hasta los US \$ 4,600 millones, según cifras de la ANDI (Asociación nacional de industriales) (FERIABELLEZAYSALUD, 2016).

Por otro lado, estas cifras son respaldadas por las nuevas prioridades del consumidor colombiano, la salud y el bienestar, como bien lo resalta FENALCO (Federación nacional de comerciantes) (FENALCO, 2016), por ejemplo, en la VIII Feria Bella y Salud del año 2009, uno de sus temas fue el posicionamiento que han logrado los SPA en Colombia y Latinoamérica al punto de remplazar a los tradicionales Centros de Estética y los gimnasios, gracias a sus novedosas técnicas. Colombia ocupa el tercer lugar en Latinoamérica después de México y Brasil, en el Ranking de negocios de SPA. (Masgau, 2009), esto es un logro importante para este modelo de negocio relativamente nuevo en el país

El sector de la belleza emplea alrededor a 1,000,000 de personas en Colombia, de las cuales se puede decir que 300,000 laboran en el sector cosmético, entre profesionales y técnicos, 180, 000 son empleados en salones de belleza y SPA, de los cuales son estilistas, manicuristas y pedicuristas, este negocio genera alrededor de 17,000 empleos directos y 80,000 indirectos, según cifras de la ANDI (asociación nacional de industriales) para el año 2014 y³ (Dinero, 2014)

Por otra parte, Colombia en los últimos años se ha convertido en un destino predilecto para los extranjeros que vienen al país por sus servicios de salud, al ser estos más económicos y de la misma calidad que sus países de origen, es por esto que el país ha entrado en la tendencia del “Turismo de bienestar”, debido a esto, unas 42,000 personas ingresaron al país en el año 2014 y dejaron alrededor de US \$ 144 millones en ingresos para los SPA y centros de belleza. (DINERO, 2015). Mientras tanto en Latinoamérica el 49% del Turismo de bienestar y salud lo

constituyen los Spa o Centros de bienestar, este segmento durante el año 2014, registró US \$ 70 millones en ingresos. (ptp, 2015)

En la ciudad de Villavicencio, no se obtuvo información en la fuente primaria y secundaria sobre la participación de los mercados de los spa.

5.2 ANALISIS DEL MERCADO

El sector de la belleza y cuidado del cuerpo en Colombia, movió en el año 2014 \$ 600,000 millones de pesos, (Dinero, dinero.com, 2014), en cuanto a la ciudad de Villavicencio, existen 14 SPA`S (Paginasamarillas, 2016), adicional la mayoría de los Hoteles en la Ciudad cuenta con uno, en cuanto a nivel del Departamento del Meta, son muy pocos y principalmente se encuentran en los municipios de mayor tamaño como lo son Acacias, San Martin y granada, pero estos no cuentan con la tecnificación que si tienen los SPA en Villavicencio, es por esto que muchos de los habitantes de estos municipios tienen que desplazarse hasta la ciudad para hacer uso de estos servicios.

En cuanto gasto anual promedio en las mujeres fue de \$ 960,000 para el año 2014 y mensualmente gasta entre \$ 50,000 y \$ 100,000, en cuanto a los hombres ellos gastan anualmente \$ 360,000 y mensualmente en promedio \$ 30,000 (ACIS.ORG.CO, 2015), en tratamientos de belleza.

Ahora bien, con la información anterior, se seleccionó tanto a hombres como mujeres, como el mercado objetivo, al destinar una suma considerable de dinero en tratamientos de bellezas como los centros de belleza tipo SPA.

5.3 ANALISIS DE LA COMPETENCIA.

En la ciudad de Villavicencio, existen actualmente 3 centros especializados en la podología (es una rama de la ciencia médica que tiene por objeto el estudio de las enfermedades

y alteraciones que afectan al pie) (Salud.ccm, 2016), PIES SANOS, Centro de quiropedia, (ciudad guru, 2016) ubicado en la calle 37 No 38-01, Barrio Barzal Alto, PIES SALUDABLES VALDEVEGA LTDA (páginas amarillas, 2016), ubicado en la calle 15 No 53-37, Barrio Balata y PIECITOS SANOS (Consultorio de podología) (piecitos sanos, 2016); ubicado en la calle 37 No 38-01, Barrio Barzal Alto. Por otro lado se pueden encontrar los hoteles que ofrecen el servicio de SPA, para manos y pies por igual, como lo son : Estelar Villavicencio Hotel& centro de convenciones, GHL Grand Hotel Villavicencio, Finca Hotel casa Baquero, Wyandham Garden Villavicencio, Hotel campestre Navar City, Hotel Bondye y Hotel Campestre la Herradura y los que son solamente SPA`s como Bionatural Center, Claudia Londoño SPA, Ardila de sierra Edilia SPA, princesas SPA, Bodytech, Belleza latina SPA, SPA party, Shaddai, SPA Diana Ortiz, SPA belleza latina, SPA luz Nery Noreña E inversiones clínica la Santa María S.A.S. (Paginasamarillas, 2016)

Los centros mencionados anteriormente, podrían considerarse los únicos en la ciudad, en especializarse en el cuidado y mantenimiento de los pies con la técnica de podiatria, pero que cuenten con Ictioterapia, solamente a nivel nacional se puede encontrar un centro en la ciudad de Bogotá, llamado aquaspa Ictioterapia Bogotá, creado a finales del año 2015, ubicado en la carrera 78g No 8-40. Barrio Castilla. (ACQUASPA.Bogota., 2015)

Los podólogos, especialistas en cuidado de los pies de la ciudad de Villavicencio, utilizan técnicas tradicionales y modernas con tecnología láser, para extraer el hongo y retirar la piel muerta de los pacientes. Actualmente existe el Instituto Colombiano de podiatria y podología, con sede en Bogotá, el cual es uno de los principales centros de este tipo en el país y adicional, se pueden encontrar dos importantes centros, como, por ejemplo: el Dr, Schooll`s y Pedimed, aunque todos con la misma característica de tener las mismas técnicas para intervenir las enfermedades o tratamientos del pie, y en ninguno de ellos usando la Ictioterapia.

En la ciudad de Villavicencio, no se obtuvo información en la fuente primaria y secundaria sobre la participación de los mercados de los spa.

5.4 INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.

5.4.1 Planteamiento del problema.

Ante la necesidad de tener unos pies y manos saludables, libres de piel seca, en la población de mujeres y hombres de los barrios Buque y Trapiche de la ciudad de Villavicencio, se desea impulsar el hábito de cuidado diario, en estas dos partes del cuerpo humano, a través de la Ictioterapia, con el propósito de obtener una piel fresca y suave a largo plazo, ofreciendo además los servicios de Manicure y pedicura, como tratamientos adicionales, a quienes adquieran estos servicios en FISHSPA Villavicencio.

5.4.2 Análisis del contexto

Villavicencio es una ciudad de casi 500,000 habitantes, donde más de la mitad son mujeres, de esta cifra el porcentaje de desempleo juvenil en la ciudad es del 18% y el general es del 11%, muy por encima del promedio nacional en noviembre del año 2016, que se ubicó en 7.5%, (DINERO.COM, 2016), pero aun así esta ciudad es la principal de toda la Orinoquia y Amazonia, en cuanto economía y tamaño de la población.

En este proyecto, se contará con un equipo de trabajo de 4 profesionales calificados de carreras profesionales y técnicas, tales como: Administración de empresas, asistencia administrativa y técnicas en áreas afines a cuidado corporal, este personal tendrá que generar estrategias, para minimizar el impacto de la desaceleración económica en los habitantes de la ciudad de Villavicencio y como esto ha cambiado sus costumbres y estilo de vida

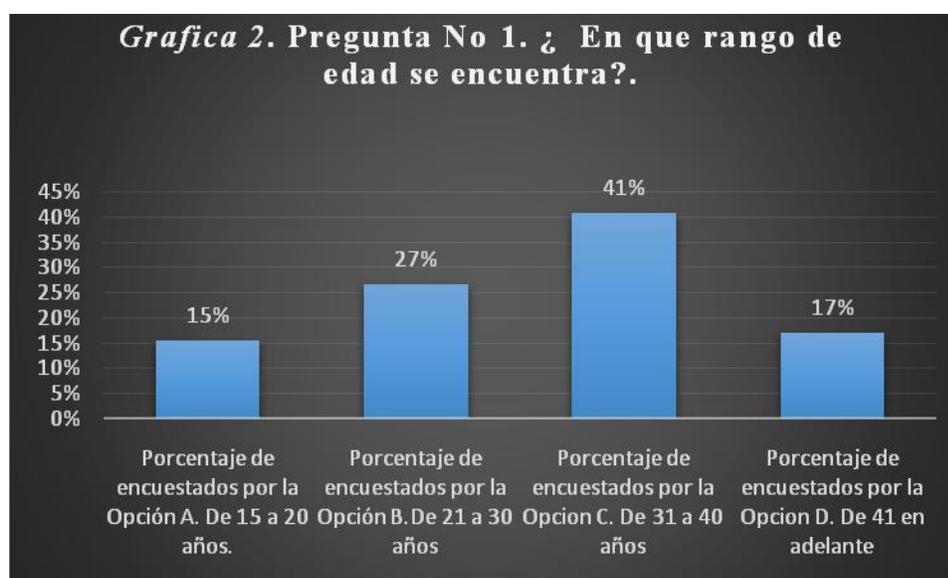
5.4.3 Resultados de las encuestas.

Tabla 1. Ficha técnica pregunta No 1. ¿. En que rango de edad se encuentra.

DATOS TÉCNICOS	PREGUNTA 1	
OPCIONES.	VALOR	
MUESTRA	357	
MARGEN DE ERROR	5%	
NIVEL DE CONFIANZA	95%	
PREGUNTA 1	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A. De 15 a 20 años.	55	15%
B). De 21 a 30 años	95	27%
C). De 31 a 40 años	146	41%
D) De 41 en adelante	61	17%

Fuente: Ramírez y Delgado, 2016.

Grafica 2. Pregunta No 1. ¿En qué rango de edad se encuentra?



Fuente: Ramírez y Delgado, 2016.

Análisis de la pregunta No 1.

Según los resultados la mayor votación fue por la opción C, con 146 del total de la muestra y un porcentaje del 41%, casi la mitad, el segundo lugar fue para el grupo de 21 a 30 años con 95 votos y el 27% del total y en tercer con 61 votos fue la opción D y el 17% en último lugar y muy cercano al tercer lugar se encuentra la opción A, con 55 votos y un 15% del total, en términos generales la mayoría de los encuestados son personas en su edad adulta de más de 30 años, con trabajo y un núcleo familiar, con poder adquisitivo al tener una fuente de ingreso, a este segmento es el que puede representar la mayoría de los ventas de servicios de Ictioterapia.

Tabla 2.

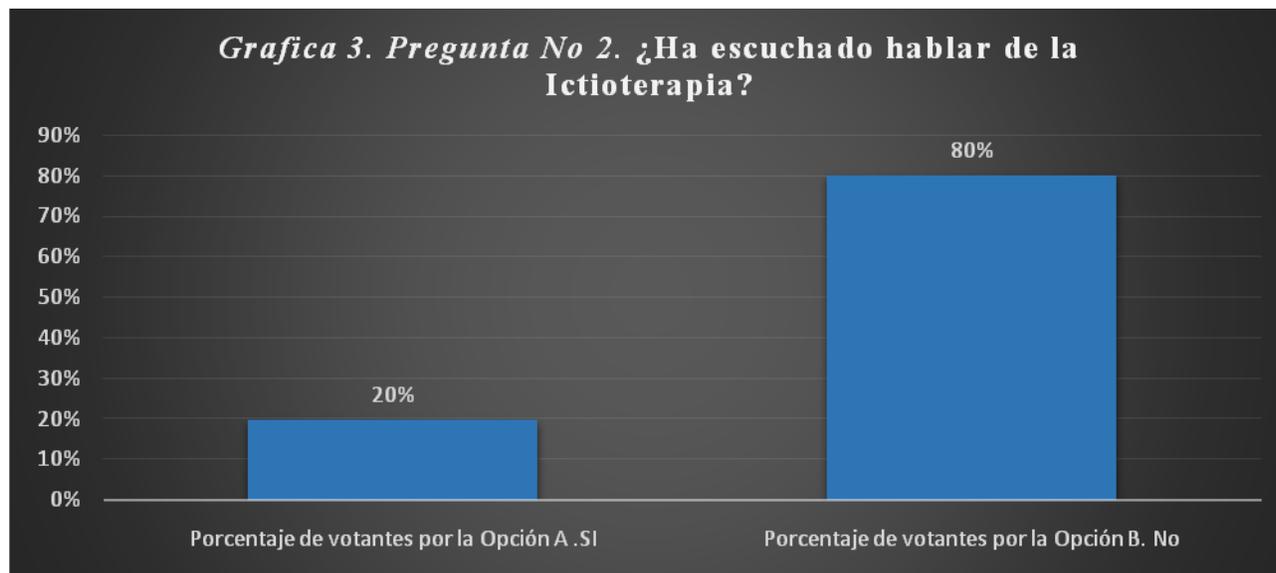
Ficha técnica Pregunta No 2. ¿Ha escuchado hablar de la Ictioterapia

DATOS TÉCNICOS	PREGUNTA 2	
OPCIONES.	VALOR	
MUESTRA	357	
MARGEN DE ERROR	5%	
NIVEL DE CONFIANZA	95%	
PREGUNTA 2	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A. SI	70	20%
B). NO	287	80%

Fuente:
2016.

Ramírez y Delgado,

Grafica 3. Pregunta No 2. ¿Ha escuchado hablar de la Ictioterapia?



Fuente: Ramírez y Delgado, 2016.

Análisis de la pregunta No 2.

Para esta pregunta la mayoría de los encuestados con 287 votos, no conocen la Ictioterapia con el 80% y apenas 70 de ellos la han oído o saben de ella con el 20%

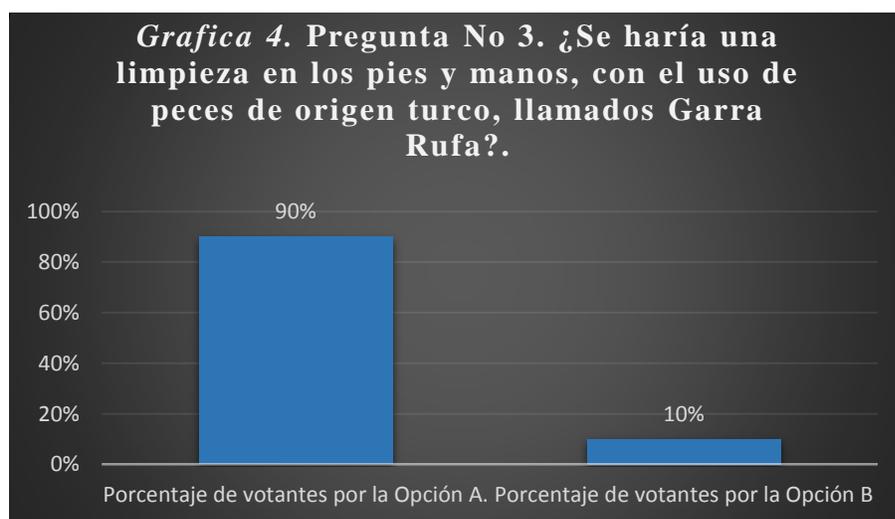
Para solucionar esto, se debe priorizar en hacer unas estrategias de comunicación con el cliente objetivo y la comunidad, sobre que es este tratamiento, su funcionamiento y de sus beneficios.

Tabla 3. *Ficha técnica Pregunta No 3. ¿Se haría una limpieza en los pies y manos, con el uso de peces de origen Turco, llamados Garra Rufa?*

DATOS TÉCNICOS		PREGUNTA 3	
OPCIONES.		VALOR	
MUESTRA		357	
MARGEN DE ERROR		5%	
NIVEL DE CONFIANZA		95%	
PREGUNTA 3		FRECUENCIA	PORCENTAJE
A. SI		321	90%
B). NO		36	10%

Fuente: Ramírez y Delgado, 2016.

Grafica 4. Pregunta No 3. ¿Se haría una limpieza en los pies y manos, con el uso de peces de origen Turco, llamados Garra Rufa? ¿



. Fuente: Ramírez y Delgado, 2016

Análisis de la pregunta No 3.

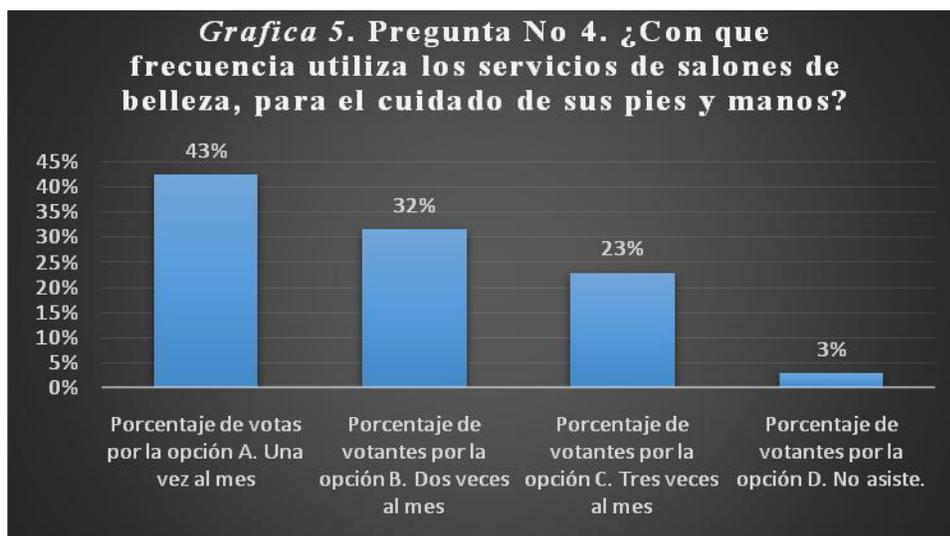
En esta pregunta, la opción A, con 321 votos y el 90% fue la más votada, por tanto, solamente 36 dijeron no ir con el 10%, en conclusión, esta idea puede ser una opción viable la propietaria del SPA de Ictioterapia.

Tabla 4. *Ficha técnica Pregunta No 4. ¿Con que frecuencia utiliza los servicios de salones de belleza, para el cuidado de sus pies y manos?*

DATOS TÉCNICOS		PREGUNTA 4	
OPCIONES.	VALOR		
MUESTRA	357		
MARGEN DE ERROR	5%		
NIVEL DE CONFIANZA	95%		
PREGUNTA 4	FRECUENCIA	PORCENTAJE	
A). Una vez al mes	152	43%	
B). Dos veces al mes	113	32%	
C). Tres veces al mes	82	23%	
D). No asiste.	10	3%	

Fuente: Ramírez y Delgado, 2016.

Grafica 5. Pregunta No 4. ¿Con que frecuencia utiliza los servicios de salones de belleza, para el cuidado de sus pies y manos?



Fuente: Ramírez y Delgado, 2016

Análisis de la pregunta No 4.

En esta pregunta, la mayor votación la obtuvo la pregunta A, con 152 y un 43% del total, en segundo lugar, se encuentra la opción B, dos veces al mes con 113 votos y el 32%, en tercer lugar, se encuentra la opción C, Tres veces al mes con 82 votos y el 23% de los votos y en último lugar se encuentra la opción D, no asiste con 10 votos y solamente el 3%, en pocas palabras las personas asistentes mínimo 2 veces al mes a los SPA. Como también que asisten más de 3 veces por mes, afirmando que los hombres y mujeres, le dedican un espacio de su tiempo al cuidado personal de su cuerpo y que es casi como un hábito.

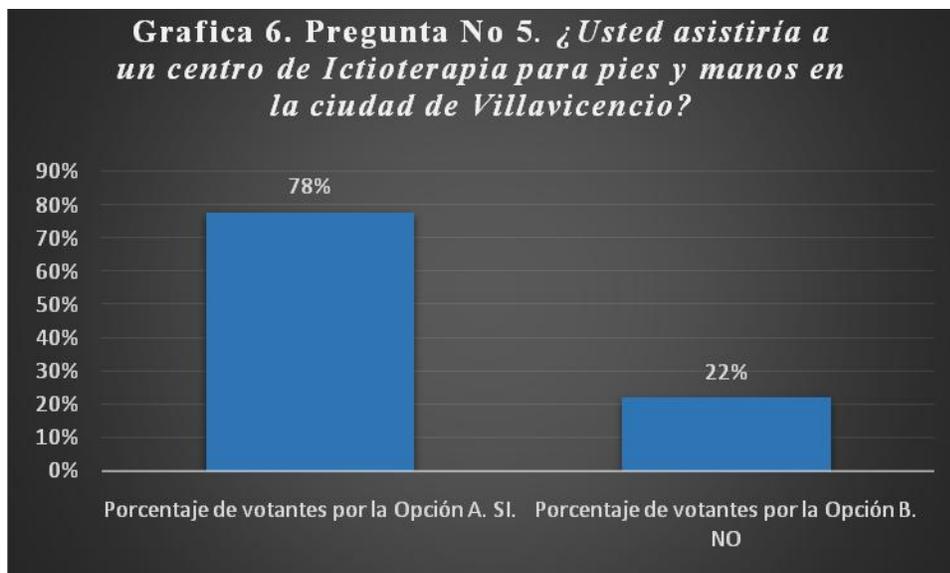
Tabla 5.

Ficha técnica Pregunta No 5. ¿Usted asistiría a un centro de Ictioterapia para pies y manos en la ciudad de Villavicencio?

DATOS TÉCNICOS	PREGUNTA 5	
OPCIONES.	VALOR	
MUESTRA	357	
MARGEN DE ERROR	5%	
NIVEL DE CONFIANZA	95%	
PREGUNTA 5	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A. SI	278	78%
B). NO	79	22%

Fuente: Ramírez y Delgado, 2016.

Grafica 6. Pregunta No 5. *¿Usted asistiría a un centro de Ictioterapia para pies y manos en la ciudad de Villavicencio?*



Fuente: Ramírez y Delgado, 2016.

Análisis de la pregunta No 5.

La Opción A, obtuvo 278 votos y el 78% del total de los encuestados, solamente 79 personas contestaron la Opción B, con el 22%, demostrando el interés en este tratamiento, por parte de las personas encuestadas.

Tabla 6. *Ficha técnica Pregunta No 6. ¿Al visitar un SPA para el cuidado de sus pies y manos, que es más importante para usted?*

DATOS TÉCNICOS	PREGUNTA 6	
OPCIONES.	VALOR	
MUESTRA	357	
MARGEN DE ERROR	5%	
NIVEL DE CONFIANZA	95%	
PREGUNTAS 6	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a). ambientación (luz, color e higiene).	187	52%
b). un trato amable por parte del estilista	83	23%
c). precios económicos.	42	12%
d). rapidez en el servicio	45	13%

Fuente: Ramírez y Delgado, 2016.

Grafica 7. Pregunta No 6. ¿Al visitar un SPA para el cuidado de sus pies y manos, que es más importante para usted?



Fuente: Ramírez y Delgado, 2016.

Análisis de la pregunta No 6.

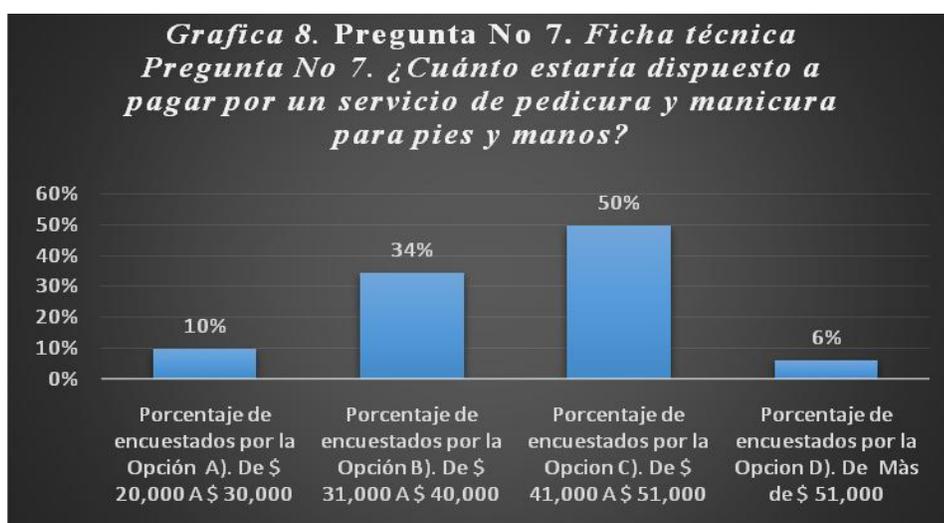
En esta pregunta los votantes eligieron la opción A, donde prima la ambientación (Luz, color e Higiene), por eso consiguió 187 votos con un total de 52%, en segundo lugar, está la opción B, donde dice que un trato amable por parte de los estilistas, con 83 votos y el 23%, en tercer lugar se encuentra la opción D), rapidez en el servicio con 45 votantes y 13% del total de los votos en último lugar con 42 votos tenemos la opción C), precios económicos, con el 12%, en conclusión las personas que votaron eligieron por un lugar con buena ambientación, mientras su instancia en el SPA, al igual que las preguntas anteriores esta también ha sido positiva para los investigadores.

Tabla 7. *Ficha técnica Pregunta No 7. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un servicio de manicure y pedicura y manicura para pies y manos?*

DATOS TÉCNICOS	PREGUNTA 7	
OPCIONES.	VALOR	
MUESTRA	357	
MARGEN DE ERROR	5%	
NIVEL DE CONFIANZA	95%	
PREGUNTA 7	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A). De \$ 20,000 A \$ 30,000	35	10%
B). De \$ 31,000 A \$ 40,000	123	34%
C). De \$ 41,000 A \$ 51,000	178	50%
D). De Más de \$ 51,000	21	6%

Fuente: Ramírez y Delgado, 2016.

Grafica 8. *Pregunta No 7.Ficha técnica Pregunta No 7. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un servicio de pedicura y manicura para pies y manos?*



Fuente: Ramírez y Delgado, 2016.

Análisis de la pregunta No 7

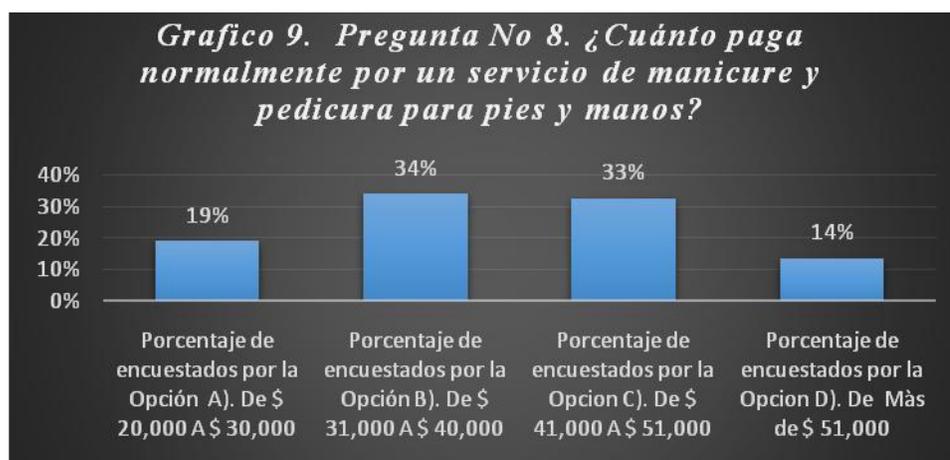
La respuesta de la opción C, Fue la opción con mayor votación de todos los encuestados, con 178 y un 50%, la segunda opción fue la B, con 123 votos y un 34%, en tercer lugar, se encuentra la opción A, con 35 votos y el 10% del total de los votos en último lugar se encuentra la opción D, con 21 votos y un 6% del total.

Tabla 8. Ficha técnica Pregunta No 8. ¿Cuánto paga normalmente por un servicio de manicure y pedicura para pies y manos??

DATOS TÉCNICOS		PREGUNTA 8	
OPCIONES.		VALOR	
MUESTRA		357	
MARGEN DE ERROR		5%	
NIVEL DE CONFIANZA		95%	
PREGUNTA 8		FRECUENCIA	PORCENTAJE
A). De \$ 20,000 A \$ 30,000		69	19%
B). De \$ 31,000 A \$ 40,000		122	34%
C). De \$ 41,000 A \$ 51,000		117	33%
D). De Más de \$ 51,000		49	14%

Fuente: Ramírez y Delgado, 2016.

Grafico 9. Pregunta No 8. ¿Cuánto paga normalmente por un servicio de manicure y pedicura para pies y manos?



Fuente: Ramírez y Delgado, 2016.

Análisis de la pregunta No 8

La opción B, fue la más votada con 122 y el 34% de los votantes, en segundo lugar, fue la opción C, con 117 votos y el 33% de los votantes, en tercer lugar, se encuentra la opción A, con 69 votos y el 19% de los votos y en último lugar se encuentra la opción D, con 49 votos y el 14%, en conclusión, los usuarios pagan normalmente desde \$ 31,000 hasta \$ 51,000.

6. PLAN DE MERCADEO.

6.1 SERVICIO

El SPA de Ictioterapia, ofrece el servicio de relajación y exfoliación por medio de los peces Garra Rufa, el cual consiste en sumergir los pies o las manos del cliente en una pecera con aproximadamente 200 peces de variedad Garra Rufa durante 15 a 25 minutos, en donde el cliente experimentará una sensación de hormigueo en los pies o manos y posteriormente sentirá una relajante masaje realizado por los peces Garra Rufa, en donde dichos peces retirarán la piel muerta dejando de esta forma los pies o las manos suaves, brillantes y saludables, adicionalmente gracias a esta terapia se va a estimular la circulación de la sangre en los pies y/o en las manos.

Después de la sesión con los peces Garra Rufa, el cliente recibe una sesión de manicure y pedicura, luego de verificar que sean mayores de 15 años y no presenten heridas abiertas en los pies ni en las manos. Para el servicio del manicure, el cliente ya ha pasado por la terapia con los peces de Garra Rufa y las manos ya están debidamente lavadas y secas, e inicia la colaboradora encargada del manicure, con el retiro del esmalte y el arreglo de las uñas según el color de esmalte preferido del cliente y sus especificaciones; Posteriormente se le realiza el pedicure en la misma silla, retirando el esmalte y cortando las uñas para la aplicación de los esmaltes preferidos del cliente, y siguiendo las especificaciones del mismo.

Los clientes pueden visitar las instalaciones de lunes a viernes, en los horarios 9:00 am a 7:00 pm (Jornada continua), en donde podrán disfrutar y relajarse de una forma diferente y saludable. Es de gran importancia resaltar que, se tiene proyectado vender 120 servicios de terapia con los peces de Garra Rufa en el primer mes, y para los meses siguientes se tiene proyectado ir aumentando los servicios vendidos.

6.2 DISTRIBUCIÓN

El SPA de Ictioterapia para pies y manos, atenderá directamente a los usuarios, sin intermediarios y se encontrará ubicado en el barrio Buque, cerca al centro comercial primavera Urbana en la ciudad de Villavicencio del departamento del Meta, cuya sede será la única que prestará los servicios ofertados por el SPA de Ictioterapia.

En el local se encontrarán con las peceras que contienen los peces Garra Rufa, el área de manicure y pedicura que se oferta como adicional a la sesión de terapia con el pez Garra Rufa, con el tiempo se abrirán otros puntos de atención.

En ese mismo orden, los horarios de atención serán de lunes a viernes en horario de 9:00 am a 7:00 pm, en donde podrán disfrutar y relajarse de una forma diferente y saludable.

6.3 ESTRATEGIA DE PRECIO.

La estrategia de precio que se utilizó es neutral, frente a la competencia indirecta, ya que este tipo de servicios no cuenta con competencia directa actualmente en Villavicencio, por ende se le asignó un precio de \$ 50,000 (cincuenta mil pesos), tomando como referente los centros tradicionales que ofertan el servicio para el cuidado de los pies y de las manos en la ciudad de Villavicencio, en donde el precio de un servicio oscila entre \$ 45,000 (cuarenta y cinco mil pesos) y \$65,000 (sesenta y cinco mil pesos).

Por su parte, el servicio establecido con el precio de \$ 50,000 (cincuenta mil pesos), incluye la sesión de la terapia con los peces Garra Rufa y adicionalmente se le ofrece al cliente por esta sesión una manicure y una pedicura. Este precio es de lanzamiento y en las fechas especiales se brindará un descuento así: para cumpleaños se realizará un descuento del 5%, el día de la mujer se realizará un descuento para las mujeres de un 10% y en mitad de año el descuento tanto para hombre como para mujeres será del 5% por ciento.

En cuanto a la forma de pago, serán en efectivo, con tarjetas de crédito y por medio de transferencia a la cuenta corriente de la empresa.

6.4 PUBLICIDAD

Para dar a conocer la Ictioterapia, se necesita de una serie de campañas publicitarias destinadas principalmente al posicionamiento de la marca, la cual se le van a promocionar sus beneficios tales como; ser exfoliante, regenerador de células muertas, ayuda a la circulación de la sangre, retira la piel muerta y generación de nuevas células, además de ser totalmente natural e higiénico.

Las actividades que se van a realizar para el posicionamiento de la marca serán los dos primeros sábados de cada mes y son puntos de información en los centros comerciales, en donde se explicará el proceso y los beneficios que tiene la terapia con los peces Garra Rufa, así mismo se informará del precio y la ubicación de la empresa. Estos puntos de atención se ubicarán estratégicamente en donde se encuentren más personas, como en las entradas de los principales centros comerciales de la ciudad de Villavicencio del departamento del Meta.

Otra actividad que se va a realizar para el posicionamiento de la marca, serán charlas saludables en las clínicas y empresas tanto medianas como grandes de la ciudad de Villavicencio, las cuales se realizarán los lunes. En estas charlas se explicarán los beneficios de tener saludables tanto los pies como las manos, y al mismo tiempo se dará a conocer la terapia con el pez Garra Rufa y sus beneficios, informando la ubicación y el precio de cada sesión.

Adicionalmente se Participará en los eventos empresariales que organizan la cámara de comercio para los empresarios, como las ruedas de negocio, los foros de emprendimiento, foros de innovación, concursos y todos los eventos que sean posibles para darse a conocer con los

demás empresarios de la Región, así mismo se participaran en las actividades o ferias de emprendimiento que realiza FENALCO para los empresarios de la ciudad de Villavicencio.

Se utilizarán, campañas de BTL (Below the line) publicidad por medio correos electrónicos, llamadas telefónicas, eventos en puntos de venta, redes sociales como Facebook Twitter e Instagram, ATL (Above the line), publicidad con televisión, la radio, los periódicos, las revistas y carteles publicitarios. al ser dos de las más efectivas en marketing, destacando el marketing personal al generar emociones en la población objetivo, como es el caso de la sensibilización por medio de piezas audiovisuales.

Tabla 9. *Presupuesto de promoción y publicidad*

presupuesto de promoción y publicidad							
Concepto	Cantidad Fija por Mes	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Publicidad en internet							
Commnunity Manager.	1	200.000	200.000	200.000	200.000	200.000	200.000
Total, publicidad en internet	1	200.000	200.000	200.000	200.000	200.000	200.000
Publicidad Directa.							
Tarjetas de presentación	1.000	50.000	-	-	50.000	-	-
Pendones.	5	35.000	-	-	-	-	-
Portafolio de servicios.	5	90.000	-	-		-	-
Participación en Eventos Empresariales							
Transporte	4	100.000	-	-	100.000	-	-
Volantes	1.000	35.000	-	-	35.000	-	-
Tarjetas de presentación	1.000	50.000	-	-	50.000	-	-
Publicaciones en periódicos							
, Llano al mundo		400.000	-	-	-	-	-
Extra		50.000	-	-	-	-	-
llano siete días		200.000	-	-	-	-	-
Total, mensual gasto de publicidad y promoción.		1.410.000	400.000	400.000	635.000	400.000	400.000

Fuente: Ramírez y Delgado, 2016

6.5 COMUNICACIÓN

La forma en como el centro de Ictioterapia se comunicará con los clientes, es a través de las siguientes estrategias;

-Realizando charlas dentro de las distintas instalaciones de las empresas más representativas en la ciudad de Villavicencio, las cuales informarán a los colaboradores de cada empresa los beneficios que tiene la terapia con los peces Garra Rufa, y adicionalmente se informará de la ubicación del SPA de Ictioterapia, sus promociones y todo lo referente al servicio ofertado.

- En las redes sociales como FACEBOOK, TWITTER e INSTAGRAM se ofertará los servicios del spa de Ictioterapia con sus principales beneficios, su ubicación y sus promociones, adicionalmente se creará un perfil en WIX en donde se establecerá toda la información de la empresa.

-Mediante línea telefónica se llamarán las principales empresas medianas y grandes de la ciudad de Villavicencio, estableciendo citas corporativas para implementar convenios.

-En los periódicos locales como Villavicencio al día, Llano al mundo, El Extra y Llano siete días, se publicará la información de la empresa con el servicio de Ictioterapia para pies y/o manos por medio de peces Garra Rufa, y así mismo se publicará la ubicación, los beneficios y las promociones según cada fecha especial.

6.6 ESTRATEGIAS DE SERVICIO.

El SPA de Ictioterapia atenderá de lunes a viernes en horarios, de 9:00 a 7:00 Pm (Jornada continua), ya que se va a contar con 2 operarias, debidamente capacitadas en terapia con pez Garra Rufa, manicure y pedicura, para una mejor atención al cliente.

Una de las debilidades del SPA de Ictioterapia es la falta de conocimiento de las personas sobre la terapia con peces Garra Rufa para el cuidado de los pies y/o de las manos, sin embargo, para ello se realizarán charlas en empresas influyentes en la ciudad de Villavicencio, en las Clínicas, y se crearán puntos de información en los principales centros comerciales de la ciudad, en donde se explicará el proceso de la terapia con Garra Rufa, informando de esta manera los beneficios, la ubicación, los precios y las promociones según las fechas especiales.

Por otro lado, una de las fortalezas del SPA de Ictioterapia, es que oferta un servicio novedoso, el cual no existe en la región y adicionalmente trae muchos beneficios tanto para los pies como para las manos de los clientes.

Es importante destacar que, en todas las charlas informativas que se van a realizar en los diferentes puntos estratégicos de la ciudad de Villavicencio, se informará sobre el cuidado que el SPA de Ictioterapia va a tener con respecto a sus clientes, es decir allí se explicará que para estas terapias no se admitirán clientes con heridas abiertas en los pies o en las manos, o con psoriasis en estado avanzado, tampoco se admitirán menores de 15 años, ya que las terapias van dirigidas a hombres y mujeres mayores de 15 años.

6.7 PLAZA:

El SPA de Ictioterapia ofrecerá inicialmente sus servicios en el barrio buque de la ciudad de Villavicencio, el cual se encuentra cerca de 3 importantes centros comerciales de la ciudad, como lo son; Villacetro, Llanocetro y primavera urbana.

El SPA de Ictioterapia contará con ocho peceras, de las cuales cada una estará compuesta por aproximadamente 200 peces Garra Rufa, y es allí en donde se realizará la terapia con este tipo de peces, y el manicure y pedicura ofertado como adicional a cada sesión de terapia con Garra Rufa.

Es oportuno resaltar que, las actividades anteriores se realizarán para dar a conocer el SPA de Ictioterapia en toda la ciudad de Villavicencio del departamento del Meta, principalmente a las personas que residen en los barrios Buque, Trapiche, Camoa, siete de agosto y Barzal bajo y alto.

El presupuesto para de la mezcla de mercados es el siguiente:

Tabla 10. *Presupuesto de la mezcla de mercados*

ACTIVIDADES EN EL TIEMPO DE CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO SEIS MESES.				
Actividades	Penetración del producto	Desarrollo del producto	Sostenimiento del producto en el mercado	Costo /Actividad
2 Promotoras primer semestre 2017, 2 sábados por mes.	\$1.000.000	\$500.000	\$420.000	\$1.920.000
Propaganda Radial	\$800.000	\$500.000	\$200.000	\$1.500.000

Publicidad en centros comerciales	\$1.200.000	\$800.000	\$400.000	\$2.400.000
Distribución en oficinas	\$600.000	\$300.000	\$150.000	\$1.050.000
Carteles en los establecimientos	\$600.000	\$300.000	\$200.000	\$1.100.000
Participación en ferias Empresariales	\$750.000	\$350.000	\$200.000	\$1.300.000
Total	\$4.950.000	\$2.750.000	\$1.570.000	\$9.270.000

Fuente: Ramírez y Delgado, 2016.

6.8 ESTRATEGIAS DE APROVISIONAMIENTO

Set de acuario para la Ictioterapia tiene un costo de \$ 7,600,000, el cual contiene una pecera para los pies y dos peceras para las manos, se comprarían 8 muebles. El cliente se siente mientras le realizan la terapia los peces Garra Rufa, guantes, toallas para secar los pies y/o las manos.

Los peces Garra Rufa cuestan \$7,000 pesos mexicanos cada 250 peces, eso es aproximadamente \$ 1,064,000 (un millón sesenta y cuatro mil pesos), pero si contamos que el valor de esta importación es menor de USD 1.000 no se pagan impuestos de importación por pasarse como una muestra empresarial, además Colombia y México tienen un tratado de libre comercio,

Mientras tanto, el costo de envío por Fedex es de \$ 72,000 (setenta y dos mil pesos), lo que hace un total de \$1,136,000 (un millón ciento treinta y seis mil pesos), por lo peces y la alimentación.

En cuanto al concentrado de los peces, se utiliza pong sticks x100 Gr Koís, el cual vale \$20,000 (veinte mil pesos), y se adquiere en el centro de Villavicencio frente al parque de la cruz, dicho concentrado es un alimento completo para todos los peces del estanque de jardín en forma de sticks que flotan y aseguran una alimentación integral biológicamente equilibrada, además contienen todos los nutrientes.

Con el mismo proveedor del concentrado se adquiere el purificador, y el filtro, los cuales en su conjunto tienen un costo de \$ 20,000 (veinte mil pesos), anti hongos con un costo de \$ 3,000 (tres mil pesos), Azul de metileno con un precio de \$ 3,000 (tres mil pesos), el cual se usa cada vez que se hace aseo y se cambia el agua de cada pecera , los tanques de oxígeno también se adquieren con este proveedor a un precio de \$ 8,000 (ocho mil pesos) cada uno, y se necesita un tanque de oxígeno para cada pecera, por ende serian 8 a un precio de \$ 32,000 (treinta y dos mil pesos).

Además, se adquieren vitaminas para peces, las cuales tienen un costo de \$ 60,000 (sesenta mil pesos) y alcanzan para las cuatro peceras, esta labor se realiza cada seis meses., adicional para el cambio del agua se hizo necesaria la compra de tres peceras más y una planta tratamiento agua filtro Premium, marca Aguasana Rhino EQ- 1000 Whole House Water Filter con un costo de \$ 5,500,000, esto para que no se detenga el proceso y siempre se preste la atención a los usuarios.

En cuanto al set completo de manicure tiene un costo de \$ 220,000 e incluye todos los implementos necesarios para la ejecución de esta actividad, el set completo de pedicure tiene un costo de \$ 250,000 y de igual forma cuenta con todos los implementos para realizar esta labor, los dos Set se consiguen en el centro de Villavicencio en un lugar llamado Kit de Belleza la esperanza, cuya empresa lleva 5 años de experiencia en el sector y distribuye los implementos necesarios para los empresarios del sector de belleza en la región.

6.9 PROYECCION DE VENTAS EN INGRESOS.

Tabla 11. Proyección de ventas en ingresos

Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Unidades Vendidas por mes	208	208	208	208	208	208	208
Precio de Venta	50.000	50.000	50.000	50.000	50.000	50.000	50.000
Ingresos por ventas	6.000.000	6.500.000	7.000.000	8.000.000	8.500.000	9.500.000	12.000.000
Costo de ventas	2.055.013	2.055.013	2.055.013	2.055.013	2.055.013	2.055.013	2.055.013
Ingresos Brutos	3.944.987	4.444.987	4.944.987	5.944.987	6.444.987	7.444.987	9.944.987

Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total, Año 2017
250	208	208	208	208	2500
50.000	50.000	50.000	50.000	50.000	
12.500.000	13.000.000	13.500.000	14.000.000	14.500.000	125.000.000
2.100.000	2.055.013	2.055.013	2.055.013	2.055.013	24.660.150
10.400.000	10.944.987	11.444.987	11.944.987	12.444.987	100.339.850

SERVICIO	2017	2018	2019	2020
Unidades vendidas por año	2500	2800	3200	3800
Precio de venta.	\$ 50,000	\$ 53,000	\$ 56,000	\$ 59,000
Ingreso por ventas.	\$125,000,000	\$148,400,000	\$179,200,000	\$224,200,000
Costo de las	\$ 24.660.150	\$ 23.792.578	\$ 24.063.814	\$ 24.338.141

ventas.				
INGRESOS				
BRUTOS	\$ 100.339.850	\$ 124.607.422	\$ 155.136.186	\$ 199.861.859

Fuente: Ramírez y Delgado, 2016.

6.10 POLITICAS DE CARTERA.

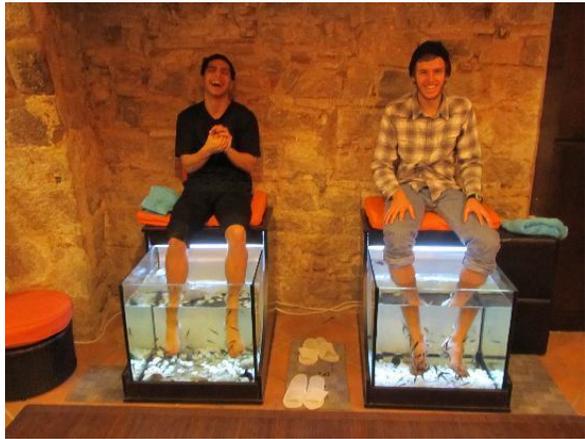
En cuanto al tema del pago a crédito no aplica, ya que es un mercado con un poder adquisitivo y de tener principalmente como medio de pago la tarjeta de crédito.

7. ESTUDIO TÉCNICO, DE OPERACIÓN O DE INGENIERÍA

7.1 OPERACIÓN.

7.1.1 Ficha técnica del servicio.

Tabla 12. *Ficha técnica del servicio.*

<p>NOMBRE DEL SERVICIO.</p> 	<p>Centro de Ictioterapia</p>
<p>LUGAR DE ELABORACIÓN</p>	<p>Centro de Ictioterapia en el Barrio el Buque de la Ciudad de Villavicencio.</p>
<p>COMPOSICIÓN DEL SERVICIO.</p> 	<p>Consiste en sumergir los pies o las manos del cliente en dos peceras con peces de la variedad Garra Rufa, (Originaria de Turquía), durante 20 minutos, en ese tiempo el cliente</p>

	<p>experimentará un grado elevado de relajación mientras los peces exfolian los pies o las manos.</p> <p>posteriormente recibirá un manicure y una pedicura, de forma adicional por la sesión de terapia con Garra Rufa.</p>
PRESENTACIÓN DEL SERVICIO.	<p>El servicio se presentará a las empresas mediante charlas y videos, donde se evidenciará la terapia con los peces Garra Rufa, y al mismo tiempo facilitando folletos, en donde se expliquen los beneficios para la salud de quien adquiere este servicio.</p>

CARACTERISTICAS DEL PEZ.



Garra rufa es una especie de pez de la familia de los Cyprinidae en el orden de los Cypriniformes.

Originaria de Turquía en el continente asiático, fueron descubiertos hacia el año 1800, y hace cientos de años las personas se han beneficiado de las propiedades de estos peces para mejorar problemas cutáneos como la psoriasis, eczemas, durezas, piel seca o acné, entre otras afecciones dermatológicas

El pez Garra Rufa posee un cuerpo largo y oscuro, vientre claro, la boca ligeramente en forma de copa dirigida hacia abajo y posee dos pares de barbillas pequeñas. El tamaño máximo en la naturaleza es de 14cm., llegando a vivir de media unos 5 ó 6 años. En acuarios rara vez superan los 8-9cm

En particular les gusta vivir en ríos de agua dulce y en manantiales calientes, prefiriendo temperaturas entre 28 y 34 grados centígrados. Esto facilita su supervivencia en acuarios, necesitando unos mínimos de mantenimiento para sobrevivir en cautividad. El pH ha de ser neutro de entre 7 y 7,5. (es.wikipedia.org, 2016)

**REQUISITOS MINIMOS Y
NORMATIVIDAD.**

Plan estratégico 2013 - 2014 (Autoridad nacional de acuicultura y pesca - AUNAP)- Diagnostico nacional de la pesca y la acuicultura pagina 6, y lineamientos estratégicos para la pesca y la acuicultura página 16.

2012 - Resumen histórico del marco regulatorio general aplicable al recurso íctico ornamental. Anexo III. Tomado del libro: IV. Diagnóstico de la pesca ornamental en Colombia. Serie recursos hidrobiológicos y pesqueros continentales de Colombia. p 150, 151,152, (ref. 38)

Se establece en los productos, resolución 813 del 28 de marzo del 2006, la obligación de inscripción de los establecimientos extranjeros que deseen exportar a Colombia animales terrestres y acuáticos vivos.

Se adoptan medidas de índole sanitario en la resolución 3336 del 28 de diciembre de 2004 para importaciones y exportaciones de animales y sus productos.

Resolución 601 de 2012 - (24 de agosto de 2012 - Autoridad nacional de acuicultura y pesca - AUNAP), articulo número 2

“requisitos generales”

Decreto 4181 de 2011 - (3 de noviembre de 2011- Ministerio de agricultura y desarrollo rural), artículo número 2 “creación y denominación”, artículo número 3 “objeto”, artículo número 5 “funciones Generales”, numerales 5 y 9.

Decreto 4927 - (26 de diciembre de 2011 - Ministerio de comercio, industria y turismo), artículo Número 1,2,3,4,5 y 6

Resolución 2424 - (noviembre de 2009 - Instituto colombiano de desarrollo rural - INCODER), artículos sexto y séptimo.

Resolución 0848 - (23 de mayo del 2008 - Ministerio de ambiente, vivienda y desarrollo territorial), artículo primero y artículo segundo

Resolución 3532 - (27 de diciembre de 2007 - Instituto colombiano de desarrollo rural - INCODER), artículo primero, párrafo

número 2.

Decreto 2256 - (octubre 4 de 1991 -
Ministerio de agricultura) (elacuario.org,
2016), Artículo número 15, artículo número
40, artículo número 42,

TIPO DE CONSERVACIÓN.



Las cuatro peceras contarán con peces de variedad Garra Rufa, los cuales deben tener una adecuada oxigenación por ende cada pecera cuenta con un tanque de oxígeno, el cual estará funcionando constantemente, así mismo cada pecera contará con un filtro.

Es preciso mencionar que, la temperatura de cada pecera debe oscilar entre los 28 grados y 1 los 32 grados, por lo tanto, se mantendrá monitoreada por medio de un termómetro, para mayor seguridad. Adicionalmente las peceras se deben lavar cada ocho días, y en el cambio de agua, se adecua con gotas azules y con desinfectantes, todo esto para generar un ambiente adecuado para los peces.

En cuanto a los implementos utilizados durante el proceso de la terapia con peces Garra Rufa, se utilizan y se clasifican y se desechan inmediatamente a la basura, en el caso de los algodones y, manteniendo de esta forma una higiene impecable en el área de terapia.

VIDA ÚTIL ESTIMADA DEL PEZ

Aproximadamente los peces viven entre 5 y 6 años, pero su vida útil está entre los 2 y 3 años, sin embargo, a medida que van cumpliendo los 3 años de vida útil, los peces Garra Rufa se van reuniendo en peceras con el mismo tratamiento, pero con el objetivo de conservarlos hasta culminar su ciclo de vida.

RECOMENDACIONES DE USO DEL SERVICIO.

El procedimiento a realizar tiene ciertas restricciones, una de las principales es la de no admitir a personas con heridas abiertas o con psoriasis en estado avanzado, y a pesar que el servicio es para hombres y mujeres en general, se restringe la entrada a menores de 15 años.

Se recomienda también que, cuando el cliente sumerja los pies o las manos a las peceras, hacerlo con la mayor suavidad posible, para no lastimar a los peces, también se recomienda no hacer movimientos bruscos durante la sesión de la terapia, todo esto con el objeto de cuidar la salud de los peces Garra Rufa.

7.1.2 Estado de desarrollo (estado del arte)

Actualmente el servicio está en su etapa inicial, donde apenas se está cotizando la materia prima e insumos para la puesta en marcha del centro de Ictioterapia, solo se tienen algunos proveedores importantes, el mercado y amplia bibliografía del tema.

En Colombia actualmente no se encuentran centros de belleza especializados en el cuidado de los pies y de las manos, por medio de los peces Garra Rufa, por ende, es algo innovador e impactante, ya que reúne relajación con salud, y estos dos factores hacen una combinación atractiva para la gran demanda que existe en Colombia, y específicamente en Villavicencio del departamento del Meta.

7.1.3 Descripción del proceso.

Tabla 13. *Consumos Materias e Insumos.*

INSUMO	MATERIA PRIMA.
<p data-bbox="178 457 454 493">8 Acuarios filtración,</p>  <p data-bbox="178 934 812 1365">Acuario para pies y 2 acuarios para cada mano de 30 centímetro de ancho y 35 centímetros de largo cada acuario, viene con Área oculta con materiales y equipos de filtración, se construye un sistema de filtración con 4 diferentes materiales de filtración, adicionalmente cada pecera tiene un tanque de oxigenación y un filtro para generar un ambiente adecuado a los peces Garra Rufa</p> <p data-bbox="178 1428 812 1858">Sistema de esterilización UV, Estas lámparas disponen de una carcasa de cristal que permite el paso de longitudes de onda mayores a 200nm. La radiación de ondas de más de 200nm es máxima para una determinada presión de vapor de mercurio y está determinada por la temperatura de trabajo que suele estar en torno a los 40 °C (temperatura en la pared del tubo), y se utiliza una lámpara para</p>	 <p data-bbox="876 913 1463 1260">Son 200 peces Garra Rufa por cada pecera, y son 4 peceras, lo cual suman en su totalidad 800 peces, cada pez Garra Rufa mide en promedio 7 centímetros de largo, y no tienen dientes, pero posee una especie de ventosa, la cual genera el efecto de exfoliación y relajación en los pies o en las manos de los clientes.</p>

cada pecera, en total son cuatro.

las vitaminas para los peces garra rufa serán Hydrovit, la cual es una solución de polivitaminas concentrada y estabilizada especial para su uso en acuarios y estanques de peces, así mismo Hydrovit contiene vitaminas hidrosolubles, como las vitaminas del complejo B y las principales vitaminas liposolubles, como son la A, D y E. Está particularmente reforzado con elevada concentración de Vitamina C, la cual es esencial para los peces, ayudándoles a mantener la integridad de sus epitelios, esqueleto y reforzando el sistema inmunológico.

Se utilizarán dos Led aligeramiento para cada acuario, los cuales serán los encargados de regular el ambiente en la pecera.

Las sillas serán de cuero sintético de fibra vegetal, hecho por productores de la región, a partir del cogote del plátano, se realizará un diseño personalizado para cada silla, en total son 4 sillas.

Todos los equipos anteriormente nombrados tienen una Garantía de 2 años por daños de fábrica.

Fabricado en la UE (ALIBABA.COM, 2016)

Purepedi Deluxe - 8-en-1 De Manicura Y Pedicura Kit Personal

Pure Quality. Pure Satisfaction.



De Manicura Y Pedicura Kit Personal
(MERCADOLIBRE.COM, 2016)

El kit de manicure y pedicure cuenta con todos los implementos necesarios para realizar un excelente manicure y un excelente pedicure, contiene desde limas hasta pinzas, las cuales son de buena calidad y al mismo tiempo cuentan con una garantía de dos años.

ALIMENTO PARA PECES

Alimento Peces De Estanque Tetra



Pond Sticks X100 Gr Kois

Alimento completo para todos los peces del estanque de jardín en forma de Sticks que flotan, aseguran una alimentación integral y biológicamente equilibrada.

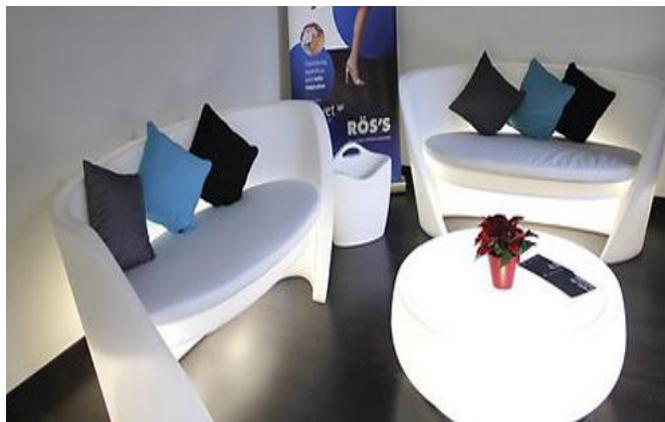
contienen todos los nutrientes, constituyentes y materia inerte, vitaminas y elementos traza.

los Sticks son fáciles de ingerir y de digerir con la consiguiente menor carga y por tanto mejor calidad del agua.

la bolsa de plástico de gran calidad y con recierre protege la comida contra incidencias

perjudiciales tales como la luz del sol, el aire y la humedad. Así se preservan los ingredientes importantes y la comida se mantiene fresca, procurando a sus peces una dieta óptima.

SOFÁ EN PRANA BLANCA O NEGRO 5 PUESTOS



CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES

Sofá derecho e izquierdo en uno solo. Tapizado en material Sintético ideal para recibir a los clientes. La comodidad la brinda su relleno en espuma y la suavidad de su tapizado.

Después de los anterior cabe decir que, uno del sofá estará ubicado al lado de la recepción creando de esta forma una pequeña sala de espera, y el otro sofá estará ubicado adentro para las personas que les realicen el manicure y pedicure después de la sesión de la terapia con los peces Garra Rufa.

Fuente: Ramírez y Delgado, 2016

ESMALTES PARA LAS MANOS Y PIES

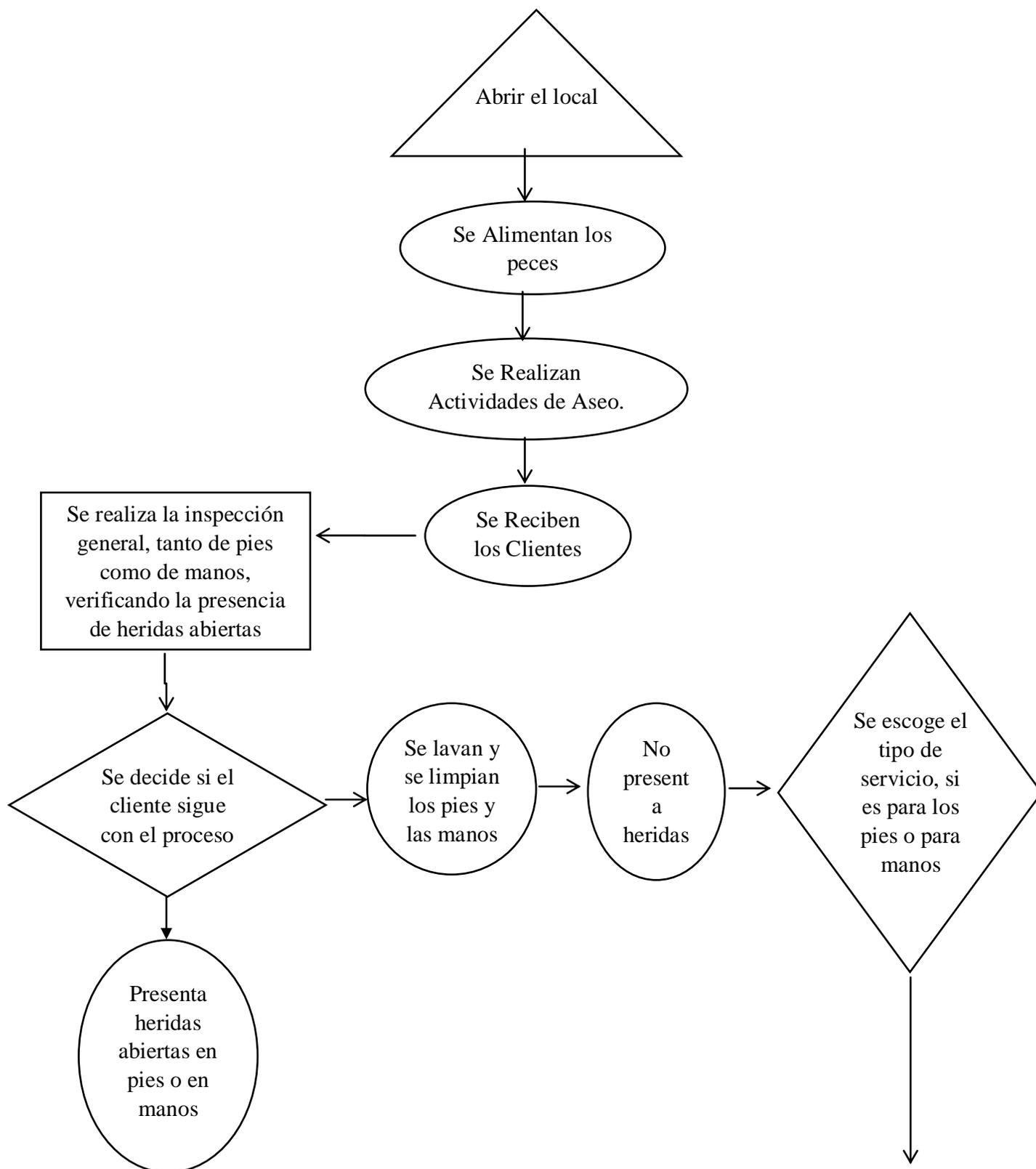


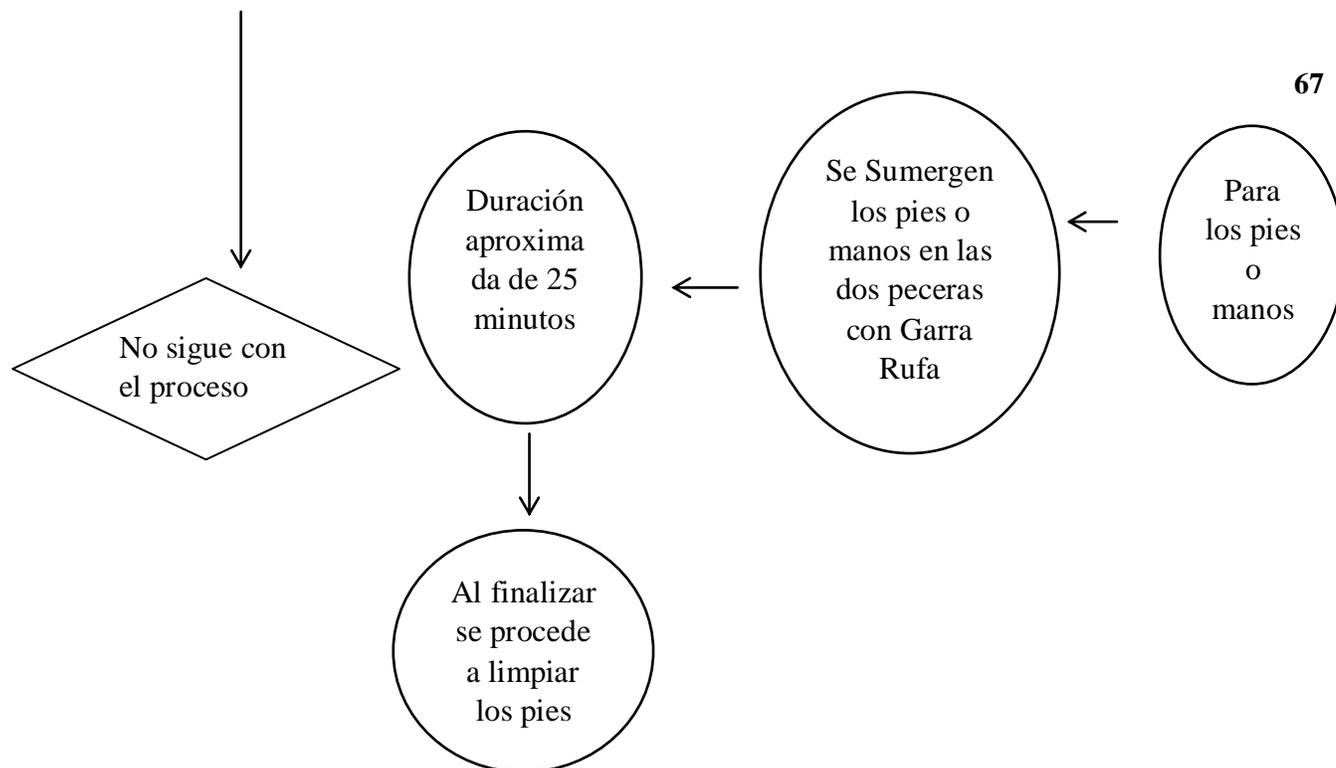
La carta de colores que se encuentra en la imagen tiene una gran variedad para elegir el color de la preferencia del cliente, las cuales se pueden utilizar por separado o se pueden usar en capas para crear colores diferentes.

A continuación, se encuentran los nombres específicos de los colores que se encuentran en la carta anteriormente nombrada:

cal verde, (perla). Verde neón, Amarillo (la mata), Neón rosa, Fucsia, (perla). Neon morado, Rojo (mate), Neon amarillo, Blanco (mate), Negro (mate), Plata (brillo), Oro (brillo), Rosa (brillo), Azul (brillo), Verde (brillo), gris oscuro (mate), Rosa (mate), Cielo azul (mate), Lavanda (mate), Ladrillo (mate), Marina de guerra (perla), Bosque verde (mate), Naranja (mate), Púrpura (perla)

(MERCADOLIBRE.COM. Op cit.

DIAGRAMA 1. PROCESO DE LA ICTIOTERAPIA.**Proceso de la Ictioterapia para manos y pies**



Fuente: Ramírez y Delgado, 2016.

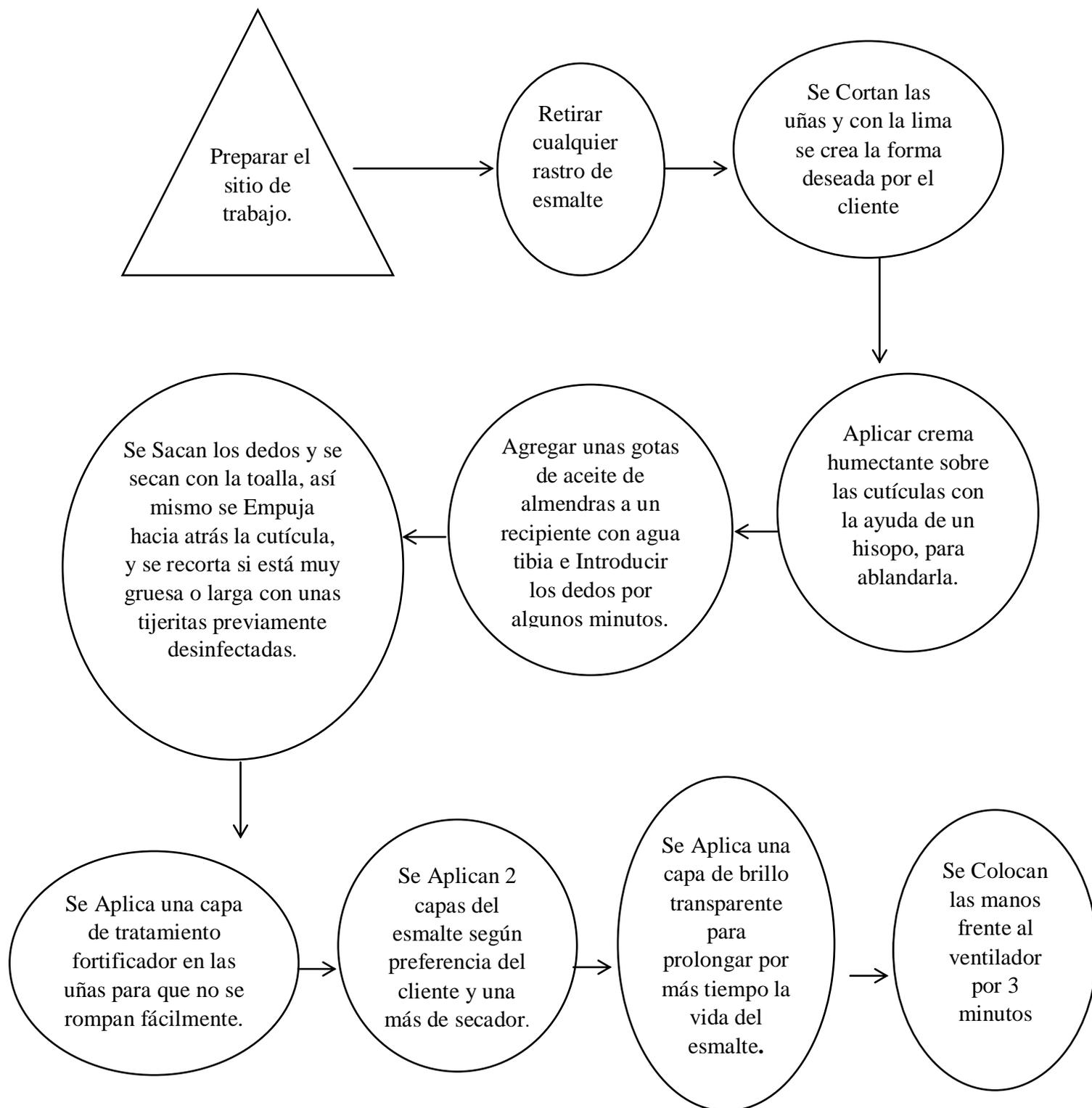
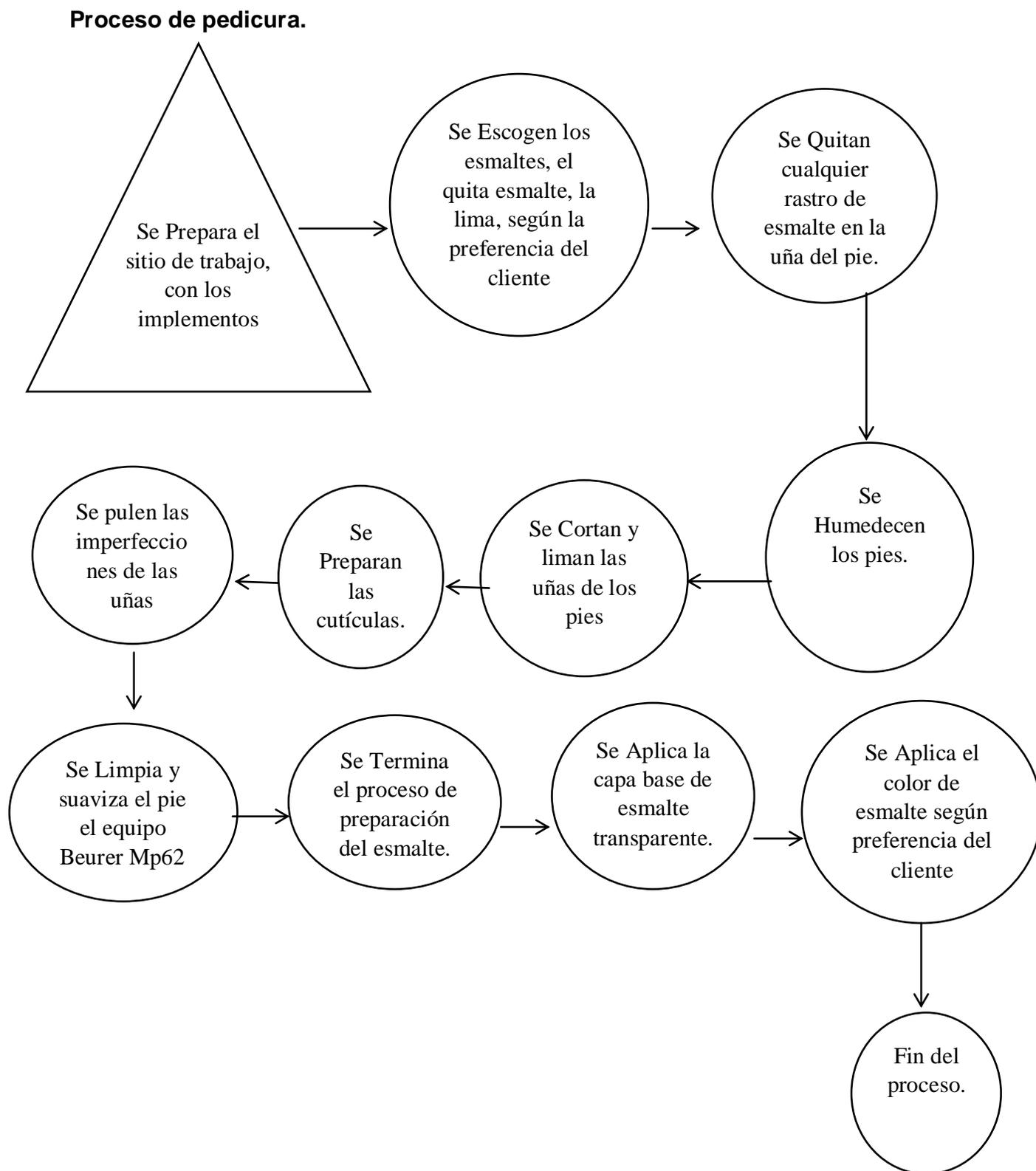
DIAGRAMA 2. PROCESO DE MANICURE.**Proceso de manicure**

DIAGRAMA 3. PROCESO DE PEDICURE.



7.1.4 Plan de compras (Peces importados por año).

Tabla 14.

Plan de compras por número de peces importados por año.

CANTIDAD DE MATERIAS PRIMAS EN INSUMOS NECESARIOS PARA PRODUCIR LAS CANTIDADES	Cantidad	Valor Unitario.	Valor total	CANTIDAD DE SERVICIOS VENDER			
				AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
				2500	2800	3200	3800
KIT DE DECORACIÓN, MARCA MASGLO	4	\$ 148.600	\$ 594.400	\$ 7.132.800	\$ 7.214.114	\$ 7.296.355	\$ 7.379.533
4 esmaltes de 13,5 mL, 21 esmaltes de 7 mL, 1 Brillo Arrecife, 1 paquete de tips, 1 paquete de gemas, 1 paquete de mallas, 1 soporte para decorar, 1 pincel punta fina, 1 pincel mágico, 1 punzón, 1 barra de plastilina, 1 lima, 1 maletín, 1 tijeras, 1 cartilla y 1							
INSUMOS							
Crema Polish, MARCA MASGLO 18G	60	\$ 5.900	\$ 354.000	\$ 4.248.000	\$ 4.296.427	\$ 4.345.406	\$ 4.394.944
REMOVEDOR AZUL DE ESMALTE 250 ML (MARCA	8	\$ 9.300	\$ 74.400	\$ 892.800	\$ 902.978	\$ 913.272	\$ 923.683
TOALLA 70 X 140 CMS FE 350 G TOP 11 CEN	300	\$ 15.900	\$ 4.770.000	\$ 4.770.000	\$ 4.824.378	\$ 4.879.376	\$ 4.935.001
ALGODÓN ARO ZIGZAG 250G	40	\$ 5.200	\$ 208.000	\$ 2.496.000	\$ 2.524.454	\$ 2.553.233	\$ 2.582.340
GEL ANTIBACTERIAL	40	\$ 10.820	\$ 432.800	\$ 432.800	\$ 437.734	\$ 442.724	\$ 447.771
TOTAL CANTIDAD DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS.		\$ 195.720	\$ 6.433.600	\$ 19.974.900	\$ 20.202.885	\$ 20.433.566	\$ 20.663.273

Fuente: Ramírez y Delgado, 2016.

CONSUMO UNITARIO POR CADA SERVICIO VENDIDO				
MATERIA PRIMA	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNITARIO	COSTO UNITARIO POR CADA
KIT DE DECORACIÓN, MARCA MASGLO	52	Milímetros	\$ 148.600	\$ 2.858
4 esmaltes de 13,5 mL, 21 esmaltes de 7 mL, 1 Brillo Arrecife, 1 paquete de tips, 1 paquete de gemas, 1 paquete de mallas, 1 soporte para decorar, 1 pincel punta fina, 1 pincel mágico, 1 punzón, 1 barra de plastilina, 1 lima, 1 maletín, 1 tijeras, 1 cartilla y 1 Catálogo de decoración.				
INSUMOS				
Crema Polish, MARCA MASGLO 18G	3	Gramos	\$ 5.900	\$ 5.900
REMOVEDOR AZUL DE ESMALTE 250 ML (MARCA	26	Milímetros	\$ 9.300	\$ 9.300
TOALLA 70 X 140 CMS FE 350 G TOP 11 CEN	1	Unidades	\$ 15.900	\$ 15.900
ALGODÓN ARO ZIGZAG 250G	5	Gramos	\$ 5.200	\$ 5.200
PECES GARRA RUFA IMPORTADOS DE MEXICO	0,95	Unidades.	\$ 649	\$ 649
TOTAL CONSUMO POR CADA SERVICIO			\$ 185.549	\$ 39.807

Fuente: Ramírez y Delgado, 2016.

En el año 2017, se compran todos los 1750 peces que son necesarios para los 4 set de acuarios de FISHSPA Villavicencio, por esta razón no se requieren comprar más Garra Rufa

7.1.5 Costos de producción

Tabla 15

Costos de producción en pesos colombianos.

CALCULO DEL COSTO DE PRODUCCION EN MILES DE PESOS COLOMBIANOS.							
	Detalle	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
M A T E R I A P R I M A	Inventario Inicial	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -		-
	Compras	\$2.055.013	\$2.055.013	\$2.055.013	\$2.055.013	\$2.055.013	\$2.055.013
	Total, de Materias Primas	\$2.055.013	\$2.055.013	\$2.055.013	\$2.055.013	\$2.055.013	\$2.055.013
	Inventario Final de Materias Primas						
	Costo de Materias Primas	\$2.055.013	\$2.055.013	\$2.055.013	\$2.055.013	\$2.055.013	\$2.055.013
MANO DE OBRA	Mano de Obra	\$3.156.663	\$3.156.663	\$3.156.663	\$3.156.663	\$3.156.663	\$3.156.663
Costos de Fabricación	Costos de Fabricación	\$842.370	\$842.370	\$842.370	\$842.370	\$842.370	\$842.370
	Total, Costo de Producción	\$6.054.046	\$6.054.046	\$6.054.046	\$6.054.046	\$6.054.046	\$6.054.046
	Producción Mensual de servicios	208	208	208	208	208	208
	Costos Unitarios Mensuales	\$29.106	\$29.106	\$29.106	\$29.106	\$29.106	\$29.106

Fuente: Ramírez y Delgado, 2016.

7.2 INFRAESTRUCTURA (REQUERIMIENTOS Y PARÁMETROS TÉCNICOS)

Tabla 16

Inversión inicial.

INVERSIÓN INICIAL			
CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
INVERSIÓN FIJA			
ARRIENDO DEL LOCAL	1	\$900.000	\$900.000
MEJORAS AL LOCAL (DIVISIONES, PAREDES, TECHO, PISO, MUEBLES PARA GUARDAR LAS TOALLA, ELEMENTOS DE ICTIOTERAPIA, MANICURE Y PEDICURA.	1	\$5.000.000	\$5.000.000
PUERTAS DE VIDRIO DE 3 MTS DE ALTO POR 2 MTS DE ANCHO (CON INSTALACIÓN Y VISAGRAS)	1	\$700.000	\$700.000
GASTOS DE CONSTITUCION DE LA EMPRESA			
PERMISO DE PESCA COMERCIAL-ORNAMENTAL-DE LA AUNAP (AUTORIDAD NACIONAL DE AGRICULTURA Y PESCA).	1	\$1.844.292	\$1.844.292
CERTIFICADO DE INSPECCIÓN IMPORTACIONES - EXPORTACIONES: OTRAS ESPECIES NO CONTEMPLADAS EN ESTE ARTÍCULO (PARA CUALQUIER CANTIDAD)	1	\$44.000	\$44.000
COSTOS DE CREACION DE EMPRESA.	1	\$260.600	\$260.600
SUBTOTAL	3	\$8.748.892	\$8.748.892
EQUIPOS DE COMPUTO, MUEBLES Y ENSERES.			

COMPUTADOR LENOVO IDEAPAD 100-14 IBY NANO INTEL CELERON N2840	2	\$699.990	\$1.399.980
TELEFONO INALÀMBRICO	1	59900	\$59.900
ALCATEL 6,0 GBZ BILOBA A60			
SALA DE ESPERA, CON MUEBLES Y RECIBIDOR	1	3.500.000	\$3.500.000
ESCRITORIOS PARA OFICINA	2	180.000	\$360.000
TV 48" 120.9 Cm LED SONY 48W657D FULL HD	2	1.499.000	\$2.998.000
EQUIPO MINI PANASONIC AKX220 BLANCO 450W	1	469.000	\$469.000
NEVERA MINIBAR ELECTROLUX	1	600.000	\$600.000
SILLA PARA OFICINA CON RUEDAS Y PARA BRAZOS	2	85000	\$170.000
TABLET SAMSUNG	2	300000	\$600.000
(EQUIPO DE PAPELERIA: TIJERAS, METRO, RESMA, ESPEROS, CALCULADORA ETC)	1	150.000	\$150.000
Aire Acondicionado ELECTROLUX Split 12BTU 110V Blanco	2	1.059.900	\$2.119.800
SUBTOTAL		\$8.602.790	\$12.426.680
MAQUINARIA			
ACUARIO DE 60 Cms de largo por 50 cms de Alto, para pies. Con capacidad para 50 Litros	11	\$350.000	\$3.850.000
PURIFICADOR Y FILTRO	8	\$20.000	\$160.000
TANQUE DE OXÍGENO POR CADA ACUARIO	8	\$80.000	\$640.000
SILLA PARA EL ACUARIO DE ICTIOTERAPIA, CON COJÍN Y ESPALDAR.	8	\$320.000	\$2.560.000
ACUARIO DE 30 CMS DE LARGO X 20 CMS DE ANCHO, PARA MANOS. CON CAPACIDAD PARA 5 LITROS.	8	\$45.000	\$360.000
PURIFICADOR Y FILTRO	8	\$20.000	\$160.000
TANQUE DE OXÍGENO POR CADA ACUARIO	8	\$60.000	\$480.000
MUEBLES PARA LAS MANOS	8	\$ 55.000	\$ 440.000

MANTENIMIENTO DE LOS ACUARIOS Y DE LOS PECES.	1	\$ 120.000	\$ 120.000
EQUIPO PARA MANICURE Y PEDICURE- BEURER MP62 ELÉCTRICO MANICURA PEDICURA KIT W/potente	8	\$331.900	\$2.655.200
REPUESTOS PARA EQUIPO PARA MANICURE Y PEDICURE- BEURER MP62 ELÉCTRICO MANICURA PEDICURA KIT W/POTENTE.	8	\$35.000	\$280.000
PLANTA TRATAMIENTO AGUA FILTRO PREMIUM, MARCA AGUASANA RHINO EQ- 1000 WHOLE HOUSE WATER FILTER C	1	\$5.500.000	\$5.500.000
MUEBLE PARA ESMALTES Y CREMAS, CON ESTANTES	1	\$200.000	\$200.000
SUBTOTAL		\$7.136.900	\$17.405.200
GRAN TOTAL		\$24.488.582	\$38.580.772

Fuente: Ramírez y Delgado, 2016.

7.2.1 Parámetros técnicos especiales

El pez Garra Rufa posee un cuerpo largo y oscuro, vientre claro, la boca ligeramente en forma de copa dirigida hacia abajo y posee dos pares de barbillas pequeñas. El tamaño máximo en la naturaleza es de 14cm., llegando a vivir de media unos 5 o 6 años. En acuarios rara vez superan los 8-9cm.

En particular les gusta vivir en ríos de agua dulce y en manantiales calientes, prefiriendo temperaturas entre 28 y 34 grados centígrados. Esto facilita su supervivencia en acuarios, necesitando unos mínimos de mantenimiento para sobrevivir en cautividad. El pH ha de ser neutro de entre 7 y 7,5. (sanlucarfishspa.es, 2016).

Adicional a lo anterior, la Ictioterapia no presenta contraindicaciones al término de la sesión, puede seguir con sus actividades habituales.

Por último, los peces no sufrirán ningún maltrato, al ser alimentados con su alimento y recibir vitaminas de forma periódica, como también el acuario contara con: tanques de oxígeno, purificadores y filtros.

7.2.2 Necesidades y requerimientos (Materias primas, insumos).

Tabla 17.

Proyección de ventas en unidades.

CANTIDAD DE MATERIAS PRIMAS EN INSUMOS NECESARIOS PARA PRODUCIR LAS CANTIDADES A VENDER.	Cantidad	Valor Unitario.	Valor total	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
Peces Garra Rufa importados de México.	1750	\$ 649	\$ 1.135.750	\$ 1.135.750		\$ -	\$ -
Antihongos para el acuario.	16	\$ 3.000	\$ 48.000	\$ 576.000	\$ 582.566	\$ 589.208	\$ 595.925
Azul de metileno, usada cada vez que se lava al	16	\$ 3.000	\$ 48.000	\$ 576.000	\$ 582.566	\$ 589.208	\$ 595.925
Vitaminas para peces.	24	\$ 60.000	\$ 1.440.000	\$ 1.440.000	\$ 1.456.416	\$ 1.473.019	\$ 1.489.812
Alimento para peces Cachamina	4	\$ 20.000	\$ 80.000	\$ 960.000	\$ 970.944	\$ 982.013	\$ 993.208
KIT DE DECORACIÓN, MARCA MASGLO	4	\$ 148.600	\$ 594.400	\$ 7.132.800	\$ 7.214.114	\$ 7.296.355	\$ 7.379.533
4 esmaltes de 13,5 mL, 21 esmaltes de 7 mL, 1 Brillo Arrecife, 1 paquete de tips, 1 paquete de gemas, 1 paquete de mallas, 1 soporte para decorar, 1 pincel punta fina, 1 pincel mágico, 1 punzón, 1 barra de plastilina, 1 lima, 1 maletín, 1 tijeras, 1 cartilla y 1							
INSUMOS							
Crema Polish, MARCA MASGLO 18G	60	\$ 5.900	\$ 354.000	\$ 4.248.000	\$ 4.296.427	\$ 4.345.406	\$ 4.394.944
REMOVEDOR AZUL DE ESMALTE 250 ML (MARCA MASGLO).	8	\$ 9.300	\$ 74.400	\$ 892.800	\$ 902.978	\$ 913.272	\$ 923.683
TOALLA 70 X 140 CMS FE 350 G TOP 11 CEN	300	\$ 15.900	\$ 4.770.000	\$ 4.770.000	\$ 4.824.378	\$ 4.879.376	\$ 4.935.001
ALGODÓN ARO ZIGZAG 250G	40	\$ 5.200	\$ 208.000	\$ 2.496.000	\$ 2.524.454	\$ 2.553.233	\$ 2.582.340
GEL ANTIBACTERIAL	40	\$ 10.820	\$ 432.800	\$ 432.800	\$ 437.734	\$ 442.724	\$ 447.771
TOTAL CANTIDAD DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS.		\$ 282.369	\$ 9.185.350	\$ 24.660.150	\$23.792.578	\$24.063.814	\$24.338.141

CANTIDAD DE SERVICIOS ANUALES			
AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
2500	2800	3200	3800

Fuente: Ramírez y Delgado, 2016.

8. ESTUDIO ORGANIZACIONAL

8.1 ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL.

Tabla 18. *Evaluación de factores externos- Matriz EFE.*

FACTORES DETERMINANTES DE ÉXITO.	PESO	CALIFICACIÓN.	PESO PONDERADO.
OPORTUNIDADES.			
Tiene un mercado nuevo por abarcar.	0,12	4	0,48
Tiene capacidad para cubrir un eventual aumento de la demanda.	0,13	4	0,52
Las mujeres gastaron en el 2014, alrededor de 965,000 en servicios de cuidado para el cuerpo.	0,10	4	0,40
Nuevo mercado en el cuidado de la salud de los pies en la Ciudad.	0,06	3	0,18
Un crecimiento demanda por el bienestar del cuerpo humano.	0,07	4	0,28
Localización estratégica del negocio.	0,07	2	0,28
Servicio innovador en la ciudad y en la región de la Orinoquia.	0,11	4	0,44
AMENAZAS			
Crisis económica.	0,06	3	0,18
Desempleo en la Ciudad.	0,07	3	0,21
Competidores con productos sustitutos más económicos.	0,09	2	0,18
Una no aceptación del servicio, por parte del mercado objetivo y potencial	0,10	4	0,40
Entrada de nuevos impuestos, por la introducción de especies de peces	0,02	3	0,06

foráneas.			
TOTAL	1,00		3,47

Fuente: Ramírez y Delgado, 2016.

Asigne un peso entre 0.0 (no importante) a 1.0 (absolutamente importante) a cada uno de los factores. El peso adjudicado a un factor dado indica la importancia relativa del mismo para alcanzar el éxito de la empresa. Independientemente de que el factor clave represente una fuerza o una debilidad interna, los factores que se consideren que repercutirán más en el desempeño de la organización deben llevar los pesos más altos. El total de todos los pesos debe de sumar 1.0.

Asigne una calificación entre 1 y 4 a cada uno de los factores a efecto de indicar si el factor representa una debilidad mayor (calificación = 1), una debilidad menor (calificación = 2), una fuerza menor (calificación = 3) o una fuerza mayor (calificación = 4). Así, las calificaciones se refieren a la compañía, mientras que los pesos del paso 2 se refieren a la industria.

Análisis de resultados de la Matriz EFE.

Tiene capacidad para cubrir un eventual aumento de la demanda , tiene un nuevo mercado para abarcar y en tercer lugar servicio innovador en la ciudad y en la región de la Orinoquia, fueron los tres factores determinantes de éxito, que recibieron el peso ponderado más alto de toda la matriz, con 0,52 , 0,48 y 0,44 respectivamente, en este caso este servicio abrirá un nuevo mercado en el sector de los SPA`S de la ciudad de Villavicencio, por esta razón, la estrategia de mercadeo, debe estar enfocada a los clientes actuales de este tipo de centros de belleza y a quienes no sean clientes habituales, pero que quieren mejorar la apariencia y salud de sus pies y manos.

Tabla 19. *Evaluación de factores internos- Matriz EFI.*

FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO.	PESO.	CALIFICACIÓN.	TOTAL, PONDERADO.
FORTALEZAS.			
1. La Ictioterapia tiene éxito internacional.	0,16	4	0,64
2. Buen mercado objetivo.	0,14	4	0,56
3. Conocimiento del servicio por parte de la propietaria del negocio.	0,16	4	0,64
4. Excelente capital de trabajo	0,10	2	0,20
5. Precio competitivo.	0,08	4	0,32
6. El servicio ofrece más beneficios que la competencia.	0,8	4	0,32
DEBILIDADES.			
1. Producto nuevo en la ciudad de Villavicencio.	0,05	1	0,10
2. Competencia con servicios sustitutos, como los SPA`S.	0,12	3	0,36

3. Desconocimiento de la Ictioterapia en la ciudad de Villavicencio.	0,06	2	0,12
4. Posibles problemas con la importación de los peces a Colombia.	0,05	2	0,10
TOTAL	1,00		1,40

Fuente: Ramírez y Delgado, 2016.

Análisis de resultados de la Matriz EFI

La Ictioterapia tiene éxito internacional, el conocimiento del servicio por parte de la propietaria del negocio y buen mercado objetivo, fueron los tres factores críticos para el éxito, seleccionados de la matriz EFI, como los de mayor peso, porque pueden ser determinantes a la hora de garantizar el éxito de Fishspa Villavicencio, como centro de belleza, como la existencia de varios centros de Ictioterapia en algunos países de Europa y Asia.

8.1.1 Análisis Dofa

Tabla 20

Matriz DOFA.

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<p>El servicio es nuevo en el mercado, por lo tanto, se requiere de una inversión en promoción y publicidad.</p> <p>Actualmente algunos SPA'S, ofrecen servicios para los pies.</p> <p>Desconocimiento de la Ictioterapia en la ciudad, por parte del mercado objetivo.</p> <p>Servicio exclusivamente para personas de estrato medio alto.</p> <p>Requiere de una cantidad considerable de agua.</p>	<p>El tratamiento de Ictioterapia es totalmente natural, esto garantiza la integridad de usuario, así como los beneficios percibidos por el uso de este servicio.</p> <p>El mercado objetivo de las mujeres gasta casi \$ 1,000,000 en el mejoramiento de alguna parte de su cuerpo.</p> <p>Inicialmente, se contará con una sede en la Ciudad de Villavicencio, la idea es tener más centros en la ciudad y otras capitales de departamento de la región de la Orinoquia.</p> <p>El centro de Ictioterapia FISHSPA Villavicencio, primero atenderá los pies y manos de los usuarios, más adelante se intervendrá todo el cuerpo.</p>
FORTALEZAS	AMENAZAS
<p>El producto está respaldado por los casos exitosos de: Europa, Asia y Norteamérica.</p> <p>La propietaria del negocio conoce bien el servicio a ofrecer.</p> <p>Este tratamiento es totalmente natural, sin</p>	<p>Un hipotético marco regulatorio por parte del ICA, para especies de peces foráneas.</p> <p>Una reducción el poder adquisitivo del mercado objetivo.</p> <p>La eventual entrada al país de centros de</p>

<p>efectos o contraindicaciones para el paciente.</p> <p>El precio no es muy distante del de la competencia directa, los SPA de la ciudad de Villavicencio, que ofrecen precios que oscilan desde los \$ 50,000 hasta más de \$ 100,000.</p> <p>Al no tener un servicio similar, sería el único en la región de la Orinoquia y Cundinamarca.</p>	<p>Ictioterapia de otros países, con una mayor capacidad operacional y financiera.</p>
---	--

Fuente: Ramírez y Delgado, 2016.

Tabla 21

Relación Estrategias FO, FA Y DO, DA

	OPORTUNIDADES (CLAVE)	AMENZAS (CLAVE)
FORTALEZAS (CLAVE)	<p>ESTRATEGIAS FO</p> <p>El éxito internacional puede ser replicado en la ciudad de Villavicencio, si se realiza una excelente campaña de publicidad.</p> <p>El conocimiento de la propietaria del negocio, puede ser aplicado para una mejor promoción del servicio al mercado objetivo y potencial.</p> <p>El ser el único en la ciudad y la</p>	<p>ESTRATEGIAS FA.</p> <p>Ante un marco regulatorio, se puede contrarrestar con los permisos fitosanitarios del país proveedor</p> <p>Por otra parte, una reducción del poder adquisitivo de la población objetivo, se propondrán crear planes de financiamiento.</p> <p>Finalmente, entre tratamiento es totalmente natural, por tanto, no tendrá contraindicaciones ni</p>

	<p>Orinoquia, tendría una ventaja competitiva sobre la eventual apertura de otro centro de Ictioterapia en Villavicencio.</p> <p>El precio es competitivo y puede incluirse, dentro del consumo per cápita de cada mujer en productos para mejorar su cuerpo.</p>	<p>efectos adversos en quien sea cliente habitual de Ictioterapia.</p>
<p>DEBILIDADES (CLAVE)</p>	<p>ESTRATEGIAS DO</p> <p>Los actuales SPA's en la ciudad no son problema, si la Ictioterapia es un buen servicio y además puede tener un alcance regional y nacional.</p> <p>Los problemas de importación pueden ser solucionados fácilmente al tener proveedores con sus debidas regulaciones fitosanitarias actualizadas.</p> <p>Por último, buena campaña de publicidad ayuda a que el servicio se expanda en la región de la Orinoquia y el resto del país.</p>	<p>ESTRATEGIAS DA</p> <p>Un marco regulatorio nacional más fuerte en cuanto a importaciones de peces foráneos podría disminuir la llegada masiva de estos al país</p> <p>Al ser para personas de estrato alto, una reducción en el poder adquisitivo de estos, pondría en riesgo la continuidad de este negocio.</p>

Fuente: Ramírez y Delgado, 2016.

8.1.2 Organizamos de apoyo

Actualmente con apoyo técnico por parte de la Universidad Minuto de Dios, en cuanto a estructuración del proyecto.

Asistencia técnica de parte del ICA (instituto colombiano agropecuario), con el tema de manejo de especies ornamentales foráneas de peces.

También se puede mencionar la asistencia suministrada por el Ministerio de industria y comercio, con su VUCE (ventanilla única de comercio exterior), respecto a la importancia del Pez Garra Rufa de México, al igual la propietaria del establecimiento, por ser persona natural y el valor de la importación es menor a US 1,000, la puede realizar de forma directa, sin hacer uso de una agencia de Aduanas.

Federación Nacional de Comerciantes FENALCO: apoyo en información de mercadeo.

Una empresa local es la casa de la mascota, ubicada en la carrera 33ª, 2 casas antes de la entrada de la Asamblea departamental del Meta, la cual suministro apoyo técnico en cuanto manejo de peces ornamentales de especies foráneas.

Secretaria de Salud de Villavicencio, apoyo en información de la documentación necesaria.

Igualmente cabe mencionar la secretaria de planeación, por el uso del suelo y concepto previo favorable, esto para estar en concordancia con el POT municipal.

8.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La empresa contará con un total de 4 empleados, comenzando por la administradora del centro de Ictioterapia, la recepcionista y dos operarias, a cada una de se le describirá el perfil y funciones en las siguientes tablas.

Tabla 22.

Funciones de la Administradora.

PERFIL DE LA ADMINISTRADORA.	
FUNCIONES DE LA ADMINISTRADORA	
FORMACIÓN PROFESIONAL.	
Profesional en Administración de empresa o en cualquier otra carrera de las ciencias económicas, con cursos o diplomados de gerencia estratégica y servicio al cliente.	Planear eficazmente las estrategias para todas las actividades concernientes con el funcionamiento de la empresa.
COMPETENCIAS BÁSICAS.	
<ul style="list-style-type: none"> -Flexibilidad y adaptabilidad a cambios constantes del mercado. -Trabajo en equipo. - Ser una persona creativa y recursiva a la hora de resolver problemas organizaciones y conflictos en entre los colaboradores. - Comunicación asertiva con los demás miembros de la organización. - Liderazgo dentro de la organización. 	

COMPETENCIAS GENERALES.	
Conocimiento en manejo de personal y consecución de Metas	Mantener un excelente clima organizacional y laboral entre todos los miembros de la empresa.
Conocimientos avanzados de una segunda lengua, especialmente inglés.	Establecer relaciones con las entidades bancaria y de apoyo.
Destrezas en cuanto manejo herramientas ofimáticas.	Comunicar a todos los miembros de la organización, sobre los nuevos cambios o decisiones concernientes al negocio.
COMPETENCIAS TÉCNICAS.	
Habilidades contables y financieras.	Deberá generar estrategias que se diferencien de la competencia, para atraer nuevos clientes, ya sean a nivel local, regional, nacional o hasta internacional.
Habilidades para dirección de empresas.	Supervisar a los empleados, por medio de indicadores de desempeño y resultados, donde estadísticamente se analizará su rendimiento.
	Llevará la parte contable y financiera de la empresa, junto con un contador externo o interno.

Fuente: Ramírez y Delgado, 2016.

Tabla 23.

Funciones de la recepcionista.

PERFIL DE LA RECEPCIONISTA	
FUNCIONES DE LA RECEPCIONISTA.	
FORMACIÓN PROFESIONAL.	
Estudios técnicos en secretariado o asistencia administrativa, con cursos en administración documental y archivos y servicio al cliente.	Agendar las citas de los pacientes.
COMPETENCIAS BASICAS.	
Flexibilidad y adaptabilidad a cambios constantes del mercado. -Trabajo en equipo. -Servicio al cliente. - Ser una persona creativa y recursiva a la hora de resolver problemas organizaciones y conflictos en entre los colaboradores. -Comunicación asertiva con los demás miembros de la organización. -Orientación al servicio. - Habilidades de multitarea. -Buenas administración del tiempo.	Ayudar a la administradora con nuevas ideas y con la información recopilada por estos y la experiencia de interactuar con el cliente, para que este tome las decisiones más acertadas posibles.

COMPETENCIAS GENERALES.	
Experiencia laboral de más de 6 meses en secretariado en centros de belleza y secretariado.	Programar las citas de los pacientes.
Habilidades en digitación.	Servir de apoyo a las operarias y parte administrativa.
Conocimientos avanzados de una segunda lengua, especialmente inglés.	Presentar a la administradora el registro de los pacientes que ingresan a centro de Ictioterapia.
Destrezas en cuanto manejo herramientas ofimáticas y páginas Web.	Recibir y responder diariamente a los emails, notificaciones, avisos o certificados.
COMPETENCIAS TECNICAS.	
Habilidades para el manejo de archivo y documentación.	Realizar otras tareas como son el fotocopiado, la impresión de documentos y el fax.
Manejo de programas contables de caja.	Responder, registrar y devolver las llamadas de teléfono, así como de proporcionar la información básica si es necesaria.
Comprensión en cuanto a manejo de todo tipo de medios me pago.	Encargada de ayudar a llevar la parte contable, financiera y administrativa de la empresa
Deberá saber el SGSST en empresas del sector de belleza y salud.	
Conocimientos contables de tesorería y papelería.	

Fuente: Ramírez y Delgado, 2016

Tabla 24

Funciones de las dos operarias.

PERFIL DE LAS DOS OPERARIAS	
FUNCIONES DE LAS DOS OPERARIAS.	
FORMACIÓN PROFESIONAL.	
<p>Estudios técnicos o tecnológicos realizados en institutos académicos, en áreas afines a la salud y belleza.</p> <p>Curso de técnicas de SPA, protocolos de SPA y terapias alternativas.</p>	<p>Deberá presentar informes a la administradora, del centro de Ictioterapia y su desempeño laboral en la organización.</p>
COMPETENCIAS BASICAS.	
<p>-Servicio al cliente.</p> <p>- Ser una persona creativa y recursiva a la hora de resolver problemas organizaciones y conflictos en entre los colaboradores.</p> <p>-Comunicación asertiva con los demás miembros de la organización.</p> <p>-Orientación al servicio.</p> <p>- Habilidades de multitarea.</p> <p>-Conocimientos en insumos y materias primas</p>	<p>Deberá saber manipular insumos y materias primas para SPA`S</p>

para SPA`S. - Habilidades para realizar manicure y pedicura.	
COMPETENCIAS GENERALES.	
Experiencia laboral de más de 6 meses en empresas de cuidado para el cuerpo.	Ayudar a la administradora con nuevas ideas y con la información recopilada por estos y la experiencia de interactuar con el cliente, para que este tome las decisiones más acertadas posibles.
Excelente servicio al cliente.	Estos son los encargados de dar a conocer el negocio a los futuros clientes, con un portafolio de los servicios ofrecidos por la empresa.
Conocimientos avanzados de una segunda lengua	Mantener el área de trabajo en perfecto orden.
Destrezas en cuanto manejo herramientas ofimáticas y páginas Web.	Procurar el orden en los equipos e instalaciones.
COMPETENCIAS TECNICAS.	
Formación en el SGSST.	Supervisar que los acuarios y peces, no presenten ningún problema.
	Atender a los usuarios que soliciten manicure o pedicura.

Fuente: Ramírez y Delgado, 2016

8.3 ASPECTOS LEGALES (CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA).

Se tendrán en cuenta las normas vigentes para la creación de empresa en Colombia

La empresa será una sociedad comercial tipo S.A.S.

- Inscribir la empresa en la Cámara de comercio de Villavicencio
- Tramitar el formulario de Registro de matrícula mercantil.
- Tramitar el anexo de la solicitud del NIT. (DIAN)
- Pagar los derechos de Registro de matrícula mercantil. T
- Tramitar el RUT (registro único tributario).
- Asignación del NIT (número de Identificación Tributaria).
- Registro de industria y comercio
- Certificado de uso del suelo (solicitar en la oficina de planeación) según Ley 232 de 1995
- Licencia sanitaria (la expide la secretaria de salud
- Certificado de bomberos
- Reglamento interno de trabajo
- Implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (**Decreto 1443 de 2014**)

8.4 COSTOS ADMINISTRATIVOS.

8.4.1 Gastos de personal.

Tabla 25

Gastos de personal, Administradora, 2017.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ADMINISTRADORA												
SALARIO INTEGRAL	\$ 1.400.000	\$ 1.400.000	\$ 1.400.000	\$1.400.000	\$1.400.000	\$1.400.000	\$ 1.400.000	\$1.400.000	\$ 1.400.000	\$1.400.000	\$ 1.400.000	\$ 1.400.000
TOTAL	\$ 1.400.000	\$ 1.400.000	\$ 1.400.000	\$1.400.000	\$1.400.000	\$1.400.000	\$ 1.400.000	\$1.400.000	\$ 1.400.000	\$1.400.000	\$ 1.400.000	\$ 1.400.000

Fuente: Ramírez y Delgado, 2016

Tabla 26.

Gastos de personal, Recepcionista.

PERSONAL OPERATIVO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Recepcionista												
Salario	\$ 689.455	\$ 689.455	\$ 689.455	\$ 689.455	\$ 689.455	\$ 689.455	\$ 689.455	\$ 689.455	\$ 689.455	\$ 689.455	\$ 689.455	\$ 689.455
Transporte	\$ 77.700	\$ 77.700	\$ 77.700	\$ 77.700	\$ 77.700	\$ 77.700	\$ 77.700	\$ 77.700	\$ 77.700	\$ 77.700	\$ 77.700	\$ 77.700
Prestaciones sociales.												
Cesantias.	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930
Primas	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930
Intereses sobre cesantias.	\$ 7.672	\$ 7.672	\$ 7.672	\$ 7.672	\$ 7.672	\$ 7.672	\$ 7.672	\$ 7.672	\$ 7.672	\$ 7.672	\$ 7.672	\$ 7.672
Descanso reenumerado.												
Vacaciones.	\$ 28.727	\$ 28.727	\$ 28.727	\$ 28.727	\$ 28.727	\$ 28.727	\$ 28.727	\$ 28.727	\$ 28.727	\$ 28.727	\$ 28.727	\$ 28.727
Aportes a la seguridad social												
Pensiones (AFP).	\$ 82.735	\$ 82.735	\$ 82.735	\$ 82.735	\$ 82.735	\$ 82.735	\$ 82.735	\$ 82.735	\$ 82.735	\$ 82.735	\$ 82.735	\$ 82.735
Salud (EPS).	\$ 58.604	\$ 58.604	\$ 58.604	\$ 58.604	\$ 58.604	\$ 58.604	\$ 58.604	\$ 58.604	\$ 58.604	\$ 58.604	\$ 58.604	\$ 58.604
Riesgos laborales (ARL)	\$ 3.599	\$ 3.599	\$ 3.599	\$ 3.599	\$ 3.599	\$ 3.599	\$ 3.599	\$ 3.599	\$ 3.599	\$ 3.599	\$ 3.599	\$ 3.599
Parafiscales.												
Parafiscales.	\$ 62.051	\$ 62.051	\$ 62.051	\$ 62.051	\$ 62.051	\$ 62.051	\$ 62.051	\$ 62.051	\$ 62.051	\$ 62.051	\$ 62.051	\$ 62.051
Dotación y suministro a trabajadores.	\$ 140.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 140.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Total	\$ 1.278.403	\$ 1.138.403	\$ 1.138.403	\$ 1.138.403	\$ 1.138.403	\$ 1.278.403	\$ 1.138.403	\$ 1.138.403	\$ 1.138.403	\$ 1.138.403	\$ 1.138.403	\$ 1.138.403
Beneficio por aplicar en la Ley 1607 de 2012												
Exoneración del pago de parafiscales												
Parafiscales.	\$ 27.578	\$ 27.578	\$ 27.578	\$ 27.578	\$ 27.578	\$ 27.578	\$ 27.578	\$ 27.578	\$ 27.578	\$ 27.578	\$ 27.578	\$ 27.578
Salud	-\$ 58.604	-\$ 58.604	-\$ 58.604	-\$ 58.604	-\$ 58.604	-\$ 58.604	-\$ 58.604	-\$ 58.604	-\$ 58.604	-\$ 58.604	-\$ 58.604	-\$ 58.604
Total	\$ 1.192.221	\$ 1.052.221	\$ 1.052.221	\$ 1.052.221	\$ 1.052.221	\$ 1.192.221	\$ 1.052.221	\$ 1.052.221	\$ 1.052.221	\$ 1.052.221	\$ 1.052.221	\$ 1.052.221

Fuente: Mintrabajo. (MINTRABAJO, 2016)

Tabla 27.

Gastos de personal, Operaria 1, 2017.

PERSONAL OPERATIVO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Operaria 1.												
Salario	\$ 689.455	\$ 689.455	\$ 689.455	\$ 689.455	\$ 689.455	\$ 689.455	\$ 689.455	\$ 689.455	\$ 689.455	\$ 689.455	\$ 689.455	\$ 689.455
Transporte	\$ 77.700	\$ 77.700	\$ 77.700	\$ 77.700	\$ 77.700	\$ 77.700	\$ 77.700	\$ 77.700	\$ 77.700	\$ 77.700	\$ 77.700	\$ 77.700
Prestaciones sociales.												
Cesantías.	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930
Primas	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930
Intereses sobre cesantías.	\$ 7.672	\$ 7.672	\$ 7.672	\$ 7.672	\$ 7.672	\$ 7.672	\$ 7.672	\$ 7.672	\$ 7.672	\$ 7.672	\$ 7.672	\$ 7.672
Descanso reenumerado.												
Vacaciones.	\$ 28.727	\$ 28.727	\$ 28.727	\$ 28.727	\$ 28.727	\$ 28.727	\$ 28.727	\$ 28.727	\$ 28.727	\$ 28.727	\$ 28.727	\$ 28.727
Aportes a la seguridad social												
Pensiones (AFP).	\$ 82.735	\$ 82.735	\$ 82.735	\$ 82.735	\$ 82.735	\$ 82.735	\$ 82.735	\$ 82.735	\$ 82.735	\$ 82.735	\$ 82.735	\$ 82.735
Salud (EPS).	\$ 58.604	\$ 58.604	\$ 58.604	\$ 58.604	\$ 58.604	\$ 58.604	\$ 58.604	\$ 58.604	\$ 58.604	\$ 58.604	\$ 58.604	\$ 58.604
Riesgos laborales (ARL)	\$ 3.599	\$ 3.599	\$ 3.599	\$ 3.599	\$ 3.599	\$ 3.599	\$ 3.599	\$ 3.599	\$ 3.599	\$ 3.599	\$ 3.599	\$ 3.599
Parafiscales.												
Parafiscales.	\$ 62.051	\$ 62.051	\$ 62.051	\$ 62.051	\$ 62.051	\$ 62.051	\$ 62.051	\$ 62.051	\$ 62.051	\$ 62.051	\$ 62.051	\$ 62.051
Dotación y suministro a trabajadores.	\$ 140.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 140.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Total	\$ 1.278.403	\$ 1.138.403	\$ 1.138.403	\$ 1.138.403	\$ 1.138.403	\$ 1.278.403	\$ 1.138.403	\$ 1.138.403	\$ 1.138.403	\$ 1.138.403	\$ 1.138.403	\$ 1.138.403
Beneficio por aplicar en la Ley 1607 de 2012												
Exoneración del pago de parafiscales												
Parafiscales.	\$ 27.578	\$ 27.578	\$ 27.578	\$ 27.578	\$ 27.578	\$ 27.578	\$ 27.578	\$ 27.578	\$ 27.578	\$ 27.578	\$ 27.578	\$ 27.578
Salud	-\$ 58.604	-\$ 58.604	-\$ 58.604	-\$ 58.604	-\$ 58.604	-\$ 58.604	-\$ 58.604	-\$ 58.604	-\$ 58.604	-\$ 58.604	-\$ 58.604	-\$ 58.604
Total	\$ 1.192.221	\$ 1.052.221	\$ 1.052.221	\$ 1.052.221	\$ 1.052.221	\$ 1.192.221	\$ 1.052.221	\$ 1.052.221	\$ 1.052.221	\$ 1.052.221	\$ 1.052.221	\$ 1.052.221

Fuente: Mintrabajo. (MINTRABAJO, 2016)

Tabla 28.

Gastos de personal, Operaria 2, 2017

PERSONAL OPERATIVO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICEMBRE
Operaria 2												
Salario	\$ 689.455	\$ 689.455	\$ 689.455	\$ 689.455	\$ 689.455	\$ 689.455	\$ 689.455	\$ 689.455	\$ 689.455	\$ 689.455	\$ 689.455	\$ 689.455
Transporte	\$ 77.700	\$ 77.700	\$ 77.700	\$ 77.700	\$ 77.700	\$ 77.700	\$ 77.700	\$ 77.700	\$ 77.700	\$ 77.700	\$ 77.700	\$ 77.700
Prestaciones sociales.												
Cesantías.	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930
Primas	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930	\$ 63.930
Intereses sobre cesantías.	\$ 7.672	\$ 7.672	\$ 7.672	\$ 7.672	\$ 7.672	\$ 7.672	\$ 7.672	\$ 7.672	\$ 7.672	\$ 7.672	\$ 7.672	\$ 7.672
Descanso reenumerado.												
Vacaciones.	\$ 28.727	\$ 28.727	\$ 28.727	\$ 28.727	\$ 28.727	\$ 28.727	\$ 28.727	\$ 28.727	\$ 28.727	\$ 28.727	\$ 28.727	\$ 28.727
Aportes a la seguridad social												
Pensiones (AFP).	\$ 82.735	\$ 82.735	\$ 82.735	\$ 82.735	\$ 82.735	\$ 82.735	\$ 82.735	\$ 82.735	\$ 82.735	\$ 82.735	\$ 82.735	\$ 82.735
Salud (EPS).	\$ 58.604	\$ 58.604	\$ 58.604	\$ 58.604	\$ 58.604	\$ 58.604	\$ 58.604	\$ 58.604	\$ 58.604	\$ 58.604	\$ 58.604	\$ 58.604
Riesgos laborales (ARL)	\$ 3.599	\$ 3.599	\$ 3.599	\$ 3.599	\$ 3.599	\$ 3.599	\$ 3.599	\$ 3.599	\$ 3.599	\$ 3.599	\$ 3.599	\$ 3.599
Parafiscales.												
Parafiscales.	\$ 62.051	\$ 62.051	\$ 62.051	\$ 62.051	\$ 62.051	\$ 62.051	\$ 62.051	\$ 62.051	\$ 62.051	\$ 62.051	\$ 62.051	\$ 62.051
Dotación y suministro a trabajadores.	\$ 140.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 140.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Total	\$ 1.278.403	\$ 1.138.403	\$ 1.138.403	\$ 1.138.403	\$ 1.138.403	\$ 1.278.403	\$ 1.138.403	\$ 1.138.403	\$ 1.138.403	\$ 1.138.403	\$ 1.138.403	\$ 1.138.403
Beneficio por aplicar en la Ley 1607 de 2012												
Exoneración del pago de parafiscales												
Parafiscales.	\$ 27.578	\$ 27.578	\$ 27.578	\$ 27.578	\$ 27.578	\$ 27.578	\$ 27.578	\$ 27.578	\$ 27.578	\$ 27.578	\$ 27.578	\$ 27.578
Salud	-\$ 58.604	-\$ 58.604	-\$ 58.604	-\$ 58.604	-\$ 58.604	-\$ 58.604	-\$ 58.604	-\$ 58.604	-\$ 58.604	-\$ 58.604	-\$ 58.604	-\$ 58.604
Total	\$ 1.192.221	\$ 1.052.221	\$ 1.052.221	\$ 1.052.221	\$ 1.052.221	\$ 1.192.221	\$ 1.052.221	\$ 1.052.221	\$ 1.052.221	\$ 1.052.221	\$ 1.052.221	\$ 1.052.221

Fuente: Min. Trabajo. (MINTRABAJO, 2016)

El salario de la administradora es integral, por lo tanto, ella misma se paga sus parafiscales.

En cambio, las dos operarias y la recepcionista, tienen un sueldo que va desde los \$ 689,455, \$ 721,170 y \$ 754, 344.

8.4.2 Puesta en marcha.

Tabla 29

Puesta en marcha.

INVERSIÓN INICIAL			
CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
INVERSIÓN FIJA			
ARRIENDO DEL LOCAL	1	\$900.000	\$900.000
MEJORAS AL LOCAL (DIVISIONES, PAREDES, TECHO, PISO, MUEBLES PARA GUARDAR LAS TOALLA, ELEMENTOS DE ICTIOTERAPIA, MANICURE Y PEDICURA.	1	\$5.000.000	\$5.000.000
PUERTAS DE VIDRIO DE 3 MTS DE ALTO POR 2 MTS DE ANCHO (CON INSTALACIÓN Y VISAGRAS)	1	\$700.000	\$700.000
GASTOS DE CONSTITUCION DE LA EMPRESA			
PERMISO DE PESCA COMERCIAL-ORNAMENTAL-DE LA AUNAP (AUTORIDAD NACIONAL DE AGRICULTURA Y PESCA).	1	\$1.844.292	\$1.844.292
CERTIFICADO DE INSPECCIÓN IMPORTACIONES - EXPORTACIONES: OTRAS ESPECIES NO CONTEMPLADAS EN ESTE ARTÍCULO (PARA CUALQUIER CANTIDAD)	1	\$44.000	\$44.000
COSTOS DE CREACION DE EMPRESA.	1	\$260.600	\$260.600
SUBTOTAL	3	\$8.748.892	\$8.748.892

EQUIPOS DE COMPUTO, MUEBLES Y ENSERES.			
COMPUTADOR LENOVO IDEAPAD 100-14 IBY NANO INTEL CELERON N2840	2	\$699.990	\$1.399.980
TELEFONO INALÀMBRICO	1	59900	\$59.900
ALCATEL 6,0 GBZ BILOBA A60			
SALA DE ESPERA, CON MUEBLES Y RECIBIDOR	1	3.500.000	\$3.500.000
ESCRITORIOS PARA OFICINA	2	180.000	\$360.000
TV 48" 120.9 Cm LED SONY 48W657D FULL HD	2	1.499.000	\$2.998.000
EQUIPO MINI PANASONIC AKX220 BLANCO 450W	1	469.000	\$469.000
NEVERA MINIBAR ELECTROLUX	1	600.000	\$600.000
SILLA PARA OFICINA CON RUEDAS Y PARA BRAZOS	2	85000	\$170.000
TABLET SAMSUNG	2	300000	\$600.000
(EQUIPO DE PAPELERIA: TIJERAS, METRO, RESMA, ESPEROS, CALCULADORA ETC)	1	150.000	\$150.000
Aire Acondicionado ELECTROLUX Split 12BTU 110V Blanco	2	1.059.900	\$2.119.800
SUBTOTAL		\$8.602.790	\$12.426.680
MAQUINARIA			
ACUARIO DE 60 CMS DE LARGO POR 50 CMS DE ALTO, PARA PIES. CON CAPACIDAD PARA 50 LITROS	11	\$350.000	\$3.850.000
PURIFICADOR Y FILTRO	8	\$20.000	\$160.000
TANQUE DE OXÍGENO POR CADA ACUARIO	8	\$80.000	\$640.000
SILLA PARA EL ACUARIO DE ICTIOTERAPIA, CON COJÍN Y ESPALDAR.	8	\$320.000	\$2.560.000

ACUARIO DE 30 CMS DE LARGO X 20 CMS DE ANCHO, PARA MANOS. CON CAPACIDAD PARA 5 LITROS.	8	\$45.000	\$360.000
PURIFICADOR Y FILTRO	8	\$20.000	\$160.000
TANQUE DE OXÍGENO POR CADA ACUARIO	8	\$60.000	\$480.000
MUEBLES PARA LAS MANOS	8	\$ 55.000	\$ 440.000
MANTENIMIENTO DE LOS ACUARIOS Y DE LOS PECES.	1	\$ 120.000	\$ 120.000
EQUIPO PARA MANICURE Y PEDICURE-BEURER MP62 ELÉCTRICO MANICURA PEDICURA KIT W/POTENTE	8	\$331.900	\$2.655.200
REPUESTOS PARA EQUIPO PARA MANICURE Y PEDICURE-BEURER MP62 ELÉCTRICO MANICURA PEDICURA KIT W/POTENTE.	8	\$35.000	\$280.000
PLANTA TRATAMIENTO AGUA FILTRO PREMIUM, MARCA AGUASANA RHINO EQ-1000 WHOLE HOUSE WATER FILTER C	1	\$5.500.000	\$5.500.000
MUEBLE PARA ESMALTES Y CREMAS, CON ESTANTES	1	\$200.000	\$200.000
SUBTOTAL		\$7.136.900	\$17.405.200
GRAN TOTAL		\$24.488.582	\$38.580.772

Fuente: Ramírez y Delgado, 2016

8.4.3 Gastos Anuales de Administración.

Tabla 30.

Gastos Anuales de Administración.

GASTOS DE ADMINISTRACIÓN.	VALOR/ MENSUAL	2017	2018	2019
Administradora	\$ 1.400.000	\$ 16.800.000	\$ 16.800.000	\$ 16.800.000
Servicios Públicos (Internet, Telefonía, televisión, luz y agua.	\$ 310.000	\$ 3.720.000	\$ 3.720.000	\$ 3.720.000
Arriendo	\$ 800.000	\$ 9.600.000	\$ 9.600.000	\$ 9.600.000
Papelería e implementos de oficina.	\$ 60.000	\$ 720.000	\$ 720.000	\$ 720.000
TOTAL	\$2.570.000	\$30.840.000	\$30.840.000	\$30.840.000

Fuente: Min trabajó. (MINTRABAJO, 2016)

El salario de la administradora es integral de \$ 1,400,000 por lo tanto, ella misma se paga sus parafiscales.

9. ESTUDIO FINANCIERO.

9.1 ANALISIS DE LOS INGRESOS.

Tabla 31. *Análisis de los ingresos.*

INGRESOS	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
VENTAS	2500	2800	3200	3800
Total, ventas netas de contado (sin IVA)	\$101.250.000	\$120.204.000	\$145.152.000	\$181.602.000
Total, IVA	\$23.750.000	\$28.196.000	\$34.048.000	\$42.598.000
Total, ventas netas (con IVA)	\$125.000.000	\$148.400.000	\$179.200.000	\$224.200.000
Total, retefuente	\$2.500.000	\$2.968.000	\$3.584.000	\$4.484.000
Subtotal ingresos netos	\$122.500.000	\$145.432.000	\$175.616.000	\$219.716.000
EGRESOS				
Requerimientos de capital correspondientes a compra de materias primas	\$24.660.150	\$23.792.578	\$24.063.814	\$24.338.141
Gastos Administrativos.	\$30.840.000	\$30.840.000	\$30.840.000	\$30.840.000
Costo mano de obra directa.	\$37.879.956	\$39.395.154	\$40.970.960	\$42.609.799
Costos Subtotal egresos Netos.	\$93.380.106	\$94.027.732	\$95.874.774	\$97.787.940
TOTAL, INGRESOS NETOS	\$29.119.894	\$51.404.268	\$79.741.226	\$121.928.060

Fuente: Ramírez y Delgado, 2016

9.1.1 Fuentes de financiación.

Tabla 32. *Fuentes de financiación.*

2017				
		Cj	Wj	
FUENTE DE FINANCIAMIENTO	MONTO	COSTO DE LA FUENTE	% PARTICIPACIÓN	
PROPIETARIA DEL CENTRO	\$20.000.000	12,00%	50%	6,00%
PROPIETARIA DEL CENTRO	\$20.000.000	12,00%	50%	6,00%
		0,00%	WACC	12,00%

Fuente: Ramírez y Delgado, 2016

El financiamiento del proyecto, será una parte con recursos propios, ya que las propietaria tienen unos ahorros y el resto del dinero, lo financiaran sus familiares, este monto será destinado para la inversión inicial y puesta en marcha del establecimiento comercio, esto para no acceder a créditos con entidades bancarias ni a terceros, esto con el fin de evitar los gastos financieros por pago de intereses o de destinar un dinero a estos, esto le va ayudar a la empresa a tener una mayor autonomía y a tener más ingresos al final de su ejercicio contable.

Tabla 33. Presupuesto de compra de materias primas, servicios e insumos.

PRESUPUESTO DE COMPRA DE MATERIAS	CANTIDAD	Valor Unitario.	Valor total	CANTIDAD/ SERVICIOS			
				AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
CANTIDAD DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS				2500	2800	3200	3800
Peces Garra Rufa importados de México.	1750	\$ 649	\$ 1.135.750	\$ 1.135.750		\$ -	\$ -
Antihongos para el acuario.	16	\$ 3.000	\$ 48.000	\$ 576.000	\$ 582.566	\$ 589.208	\$ 595.925
Azul de metileno, usada cada vez que se lava al	16	\$ 3.000	\$ 48.000	\$ 576.000	\$ 582.566	\$ 589.208	\$ 595.925
Vitaminas para peces.	24	\$ 60.000	\$ 1.440.000	\$ 1.440.000	\$ 1.456.416	\$ 1.473.019	\$ 1.489.812
Alimento para peces Cachamina	4	\$ 20.000	\$ 80.000	\$ 960.000	\$ 970.944	\$ 982.013	\$ 993.208
KIT DE DECORACIÓN, MARCA MASGLO	4	\$ 148.600	\$ 594.400	\$ 7.132.800	\$ 7.214.114	\$ 7.296.355	\$ 7.379.533
4 esmaltes de 13,5 mL, 21 esmaltes de 7 mL, 1 Brillo Arrecife, 1 paquete de tips, 1 paquete de gemas, 1 paquete de mallas, 1 soporte para decorar, 1 pincel punta fina, 1 pincel mágico, 1 punzón, 1 barra de plastilina, 1 lima, 1 maletín, 1 tijeras, 1 cartilla y 1							
INSUMOS							
Crema Polish, MARCA MASGLO 18G	60	\$ 5.900	\$ 354.000	\$ 4.248.000	\$ 4.296.427	\$ 4.345.406	\$ 4.394.944
REMOVEDOR AZUL DE ESMALTE 250 ML (MARCA MASGLO).	8	\$ 9.300	\$ 74.400	\$ 892.800	\$ 902.978	\$ 913.272	\$ 923.683
TOALLA 70 X 140 CMS FE 350 G TOP 11 CEN	300	\$ 15.900	\$ 4.770.000	\$ 4.770.000	\$ 4.824.378	\$ 4.879.376	\$ 4.935.001
ALGODÓN ARO ZIGZAG 250G	40	\$ 5.200	\$ 208.000	\$ 2.496.000	\$ 2.524.454	\$ 2.553.233	\$ 2.582.340
GEL ANTIBACTERIAL	40	\$ 10.820	\$ 432.800	\$ 432.800	\$ 437.734	\$ 442.724	\$ 447.771
TOTAL CANTIDAD DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS.		\$ 282.369	\$ 9.185.350	\$ 24.660.150	\$23.792.578	\$24.063.814	\$24.338.141

Fuente: Ramírez y Delgado, 2016

Tabla 34. Presupuesto de personal, incluye parafiscales.

PRESUPUESTO DE PERSONAL, INCLUYE PARAFISCALES.	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
VALOR NÓMINA DE PERSONAL DIRECTIVO.	\$ 16.800.000	\$ 16.800.000	\$ 16.800.000	\$ 16.800.000
VALOR NÓMINA DE PERSONAL OPERATIVO	\$37.879.956	\$39.395.154	\$40.970.960	\$42.609.799
TOTAL, NOMINA.	\$ 54.679.956	\$ 56.195.154	\$ 57.770.960	\$ 59.409.799

Fuente: Ramírez y Delgado, 2016

Tabla 35. *Tabla de costos y punto de equilibrio, SPA en Ictioterapia.*

PUNTO DE EQUILIBRIO, SPA EN ICTIOTERAPIA.	
COSTOS	
	Servicio de Ictioterapia.
COSTO VARIABLE UNITARIO.	
Pez de la variedad Garra Rufa.	\$649
Alimento para peces Cachamina	\$45
Vitamina para peces	\$288
Kit de decoración, Marca Masglo.	\$238
Crema polish, Marca Masglo 18 G	\$101
Beurer Mp62 Eléctrico Manicura Pedicura Kit W/potente	\$ 1.593
REMOVEDOR DE ESMALTE 250 ML (MARCA MASGLO).	\$ 15
ALGODÓN ARO ZIGZA 250 G	\$ 1.000
TOTAL, COSTO VARIABLE UNITARIO	\$16.929
COSTO MANO DE OBRA POR UNIDAD	
Operarias (2 operarias y la recepcionista).	\$13.153
TOTAL, MOD	\$13.153
GASTOS DE PERSONAL ADMINISTRATIVO	
Personal Administrativo.	\$ 5.833
TOTAL, GASTOS DE PERSONAL ADMINISTRATIVO	\$ 5.833
COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN.	
CIF (Empaque)	\$400
Azul de metileno, usada cada vez que se lava el acuario.	\$800
Mantenimiento de los acuarios y peces, por cada acuario.	\$1.667
Anti hongos para el acuario	\$231

TOTAL, CIF	\$3.098
TOTAL, COSTOS VARIABLES UNITARIOS.	
	\$39.013
COSTOS FIJOS MENSUALES	
ALQUILER	\$900.000
SERVICIOS PÚBLICOS	\$140.000
INTERNET Y TELEFONIA	\$120.000
TOTAL, COSTOS FIJOS	\$1.160.000
COSTOS TOTALES	
TOTAL, COSTOS	\$9.274.704
INGRESOS TOTALES	
Unidades a producir por mes	208
Precio de venta.	\$50.000
TOTAL, INGRESOS TOTALES MENSUALES	\$10.400.000
UTILIDAD TOTAL	\$1.125.296
MARGEN DE CONTRIBUCIÓN	55,58%
PUNTO DE EQUILIBRIO EN PESOS	\$ 2.087.082
PUNTO DE EQUILIBRIO EN UNIDADES	30

Fuente: Ramírez y Delgado, 2016

Tabla 36. *Inversión en capital de trabajo.*

INVERSIÒN EN CAPITAL DE TRABAJO							
				AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
Valor inventarios Materia prima.							
+	Valor inventarios producto en proceso			\$ 24.660.150	\$ 23.792.578	\$ 24.063.814	\$ 24.338.141
+	Valor inventarios producto terminado			\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
+	Valor cuentas por cobrar			\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
-	Valor cuentas por pagar			\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
+	Colchon de efectivo			\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
+	Cobertura de pèrdias iniciales			\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
=	Total requerimientos de capital de traba			\$ 24.660.150	\$ 23.792.578	\$ 24.063.814	\$ 24.338.141
Inversìon en capital de trabajo.							

Fuente: Ramírez y Delgado, 2016

Tabla 37. *Flujo de caja.*

	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
SALDO INICIAL		\$ 38.325.000	\$ 61.533.251	\$ 107.226.460
CAJA INICIAL				
Ingresos efectivos	\$ 125.000.000	\$ 148.400.000	\$ 179.200.000	\$ 224.200.000
otros ingresos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Total, Disponible.	\$ 125.000.000	\$ 148.400.000	\$ 179.200.000	\$ 224.200.000
Inversiones en activos fijos	\$ 38.850.772	\$ -	\$ -	\$ -
Egresos efectivos compras	\$24.660.150	\$23.792.578	\$24.063.814	\$24.338.141
Egresos gastos de personal	\$37.879.956	\$39.395.154	\$40.970.960	\$42.609.799
Egresos gastos de administración	\$30.840.000	\$30.840.000	\$30.840.000	\$30.840.000
Egresos otros gastos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Egresos de Introducción del producto	\$ 9.270.000	0	0	0
Egresos gastos financieros	0	0	0	0
Egresos transferencias IVA	\$23.750.000	\$28.196.000	\$34.048.000	\$42.598.000
Egresos transferencias redefuente	\$2.500.000	\$2.968.000	\$3.584.000	\$4.484.000
Distribución utilidades	0	0	0	0
Impuesto de renta y complementarios.	-\$ 41.075.878	\$ 25.196.828	\$ 48.094.506	\$ 82.334.340
Neto disponible	-\$ 1.675.000	\$ 23.208.251	\$ 45.693.209	\$ 79.330.043
Aporte socios	\$ 40.000.000	\$ -	\$ -	\$ -
Prestamos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Caja final	\$ 38.325.000	\$ 61.533.251	\$ 107.226.460	\$ 186.556.503

Fuente: Ramírez y Delgado, 2016

Tabla 38. *Estado de resultados integral.*

**ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL AÑO 2017
EN EL AÑO QUE TERMINA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
EXPRESADO EN MILLONES DE PESOS COLOMBIANOS.**

	Notas	2017
Ingresos de Actividades ordinarias.		\$125.000.000
Costo de ventas.		\$24.660.150
Ganancia Bruta.		\$100.339.850
<hr/>		
Otros ingresos.	\$	-
Costos de Distribución.	\$	-
Gastos de Administración.		\$ 30.840.000
Otros gastos.		
Costos financieros.	\$	-
Ganancia antes de impuestos.		\$ 69.499.850
<hr/>		
Gastos por impuesto a las ganancias.		\$ 22.934.951
Ganancias del año		\$ 46.564.900
<hr/>		
Ganancias acumuladas al comienzo del año		\$ -
<hr/>		
Dividendos		
Ganancias acumuladas al final del año		\$ 46.564.900
<hr/>		

Fuente: Ramírez y Delgado, 2016

Tabla 39. *Estado de situación financiera.*

**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AÑO 2017
EN EL AÑO QUE TERMINA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
EXPRESADO EN MILLONES DE PESOS COLOMBIANOS.**

	2017
ACTIVO	
ACTIVO CORRIENTE	\$ -
Efectivo y equivalente al efectivo	\$ -
Cuentas y documentos por cobrar Comerciales	
	\$ -
Otras cuentas por Cobrar	\$ -
Gastos pagados por anticipado.	\$ -
Inventarios.	\$ -
ACTIVO NO CORRIENTE.	
Propiedad Planta y Equipo.	\$36.363.636
Depreciación Acumulada.	\$ 3.636.364
TOTAL, ACTIVO	\$40.000.000
PASIVO	
PASIVO CORRIENTE	\$ -
Préstamos Bancarios.	\$ -
Cuentas y documentos por pagar Comerciales	\$ -
Provisiones y retenciones	\$ -
Beneficiados a empleados.	\$ -
PASIVO NO CORRIENTE	
Préstamos bancarios a L.p	\$ -
CAPITAL CONTABLE	
Capital social.	\$40.000.000
TOTALCAPITAL CONTABLE	\$40.000.000
TOTAL, PASIVOS Y CAPITAL CONTABLE	\$40.000.000

Fuente: Ramírez y Delgado, 2016

9.2 INDICADORES FINANCIEROS.

MARGEN DE UTILIDAD BRUTA

MARGEN DE UTILIDAD BRUTA =	UTILIDAD BRUTA
	<u>VENTAS NETAS</u>
	AÑO 2017
	<u>\$ 100.339.850</u>
	\$ 125.000.000
MARGEN DE UTILIDAD BRUTA =	80,27%

MARGEN OPERATIVO

MARGEN DE OPERATIVO	UTILIDAD OPERACIONAL
	<u>VENTAS NETAS</u>
	AÑO 2017
	<u>\$ 69.499.850</u>
	\$ 125.000.000
MARGEN DE OPERATIVO	55,60%

Fuente: Ramírez y Delgado, 2016

La Utilidad bruta ha mostrado que la Empresa SPA para pies y manos de Ictioterapia es rentable, ya que su margen está en un 80,27%, esto es debido al buen volumen de ventas y al control de los costos en los servicios.

Al igual que el margen bruto, la empresa SPA de pies y manos, tiene un margen operativo de 55,60%, un resultado satisfactorio para la propietaria de esta empresa, que se postula como una opción rentable y sólida en el tiempo.

PERIODO ANUAL	FLUJO DE FONDOS
0	-\$ 38.850.772
1	\$ 148.400.000
2	\$ 179.200.000
3	\$ 224.200.000

TIR =	397,89%
VPN =	\$412.602.270,82

Fuente: Ramírez y Delgado, 2016

La TIR, de este proyecto es elevada por ende la tasa de retorno de quien quiera invertir en esta empresa es rentable y lo hace un proyecto rentable, caso similar al VPN, que es de \$412.602.270,82, con alta probabilidad de que recupere su inversión en un plazo de 4 años.

10. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

10.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

PLAN DE NEGOCIO DE UN SPA DE ICTIOTERAPIA PARA PIES Y MANOS, EN LA CIUDAD DE VILLAVICENCIO, UTILIZANDO LA ESPECIE DE PEZ GARRA RUFA, ORIGINARIA DE TURQUIA.																						
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLE	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO			
			SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
DISEÑO DEL A IDEA Y TITULO DEL PLAN DE NEGOCIO.	HUMANOS	DIANA RAMIREZ/VIVIANA DELGADO.	■	■			■	■	■	■												
RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN REFERENTE A LA ICTIOTERAPIA.	HUMANOS/ECONÓMICOS.	DIANA RAMIREZ/VIVIANA DELGADO.			■	■	■	■	■	■												
ASIGNACION DE TAREAS AL EQUIPO DE TRABAJO.	HUMANOS	DIANA RAMIREZ/VIVIANA DELGADO.					■	■	■	■												
ESTUDIO DE MERCADOS	HUMANOS/ECONÓMICOS.	DIANA RAMIREZ/VIVIANA DELGADO.					■	■	■	■	■	■	■	■								
INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.	HUMANOS/ECONÓMICOS.	DIANA RAMIREZ/VIVIANA DELGADO.					■	■	■	■	■	■	■	■								
REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA.	HUMANOS/ECONÓMICOS.	DIANA RAMIREZ/VIVIANA DELGADO.					■	■	■	■	■	■	■	■								
APLICACIÓN DE LA ENCUESTA EN LA POBLACIÓN OBJETIVO	HUMANOS/ECONÓMICOS.	DIANA RAMIREZ/VIVIANA DELGADO.					■	■	■	■	■	■	■	■								
TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.	HUMANOS/ECONÓMICOS.	DIANA RAMIREZ/VIVIANA DELGADO.					■	■	■	■	■	■	■	■								
PLAN DE MERCADEO	HUMANOS/ECONÓMICOS.	DIANA RAMIREZ/VIVIANA DELGADO.					■	■	■	■	■	■	■	■								
ESTUDIO TÉCNICO, DE OPERACIÓN O DE INGENIERIA.	HUMANOS	DIANA RAMIREZ/VIVIANA DELGADO.					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
FICHA TÉCNICA Y DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE : ICTIOTERAPIA, MANICURE Y PEDICURA.	HUMANOS/ECONÓMICOS.	DIANA RAMIREZ/VIVIANA DELGADO.					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
ESTUDIO ORGANIZACIONAL	HUMANOS	DIANA RAMIREZ/VIVIANA DELGADO.					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
ESTUDIO FINANCIERO ESTADOS FINANCIEROS Y ANÁLISIS DE CCOSTOS Y GASTOS.	HUMANOS	DIANA RAMIREZ/VIVIANA DELGADO.					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
PLAN OPERATIVO	HUMANOS	DIANA RAMIREZ/VIVIANA DELGADO.					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
IMPACTOS ; ECONÓMICO, REGIONAL, Y AMBIENTAL.	HUMANOS	DIANA RAMIREZ/VIVIANA DELGADO.					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
RESUMEN EJECUTIVO	HUMANOS	DIANA RAMIREZ/VIVIANA DELGADO.					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
PRESENTACIÓN A LA DOCENTE.	HUMANOS	DIANA RAMIREZ/VIVIANA DELGADO.					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
RECOMENDACIONES DE LA DOCENTE.	HUMANOS	ASESORA DEL PROYECTO.					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
SEGUNDA PRESENTACIÓN, CON EL TRABAJO CORREGIDO.	HUMANOS/ECONÓMICOS.	DIANA RAMIREZ/VIVIANA DELGADO.					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
PRESTACION FINAL DEL DOCUMENTO A LA DOCENTE.	HUMANOS/ECONÓMICOS.	DIANA RAMIREZ/VIVIANA DELGADO.					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Fuente: Ramírez y Delgado, 201

10.2 METAS SOCIALES.

En primer lugar, es la generación de una cultura hacia el cuidado de las manos y pies, es visto como un gasto y no como un beneficio que se va ver reflejado en un mejoramiento de la calidad de vida de la persona. Pero sin lugar a dudas es importante concientizar a los hombres y mujeres, que asistan a este SPA de Ictioterapia, de dedicarle un tiempo a la semana al mantener sus pies y manos, presentables y agradables de ver.

10.2.1 Plan nacional de desarrollo.

En su objetivo 1. Enmarca lo siguiente: Incrementar la productividad de las empresas colombianas a partir de la sofisticación y diversificación del aparato productivo.

En este punto FISHSPA Ictioterapia Villavicencio, presenta tecnología sofisticada en cuanto a la prestación de sus servicios, como también en la generación de empleos directos e indirectos, como los cuatro generados por el SPA y los otros generados por las promotoras comerciales.

10.2.2 Plan regional de desarrollo.

En el tercer eje de desarrollo está contemplado la “Sustentabilidad Económica y del territorio”, en donde tiene una partida presupuestal de \$ 182,936 millones, los cuales serán destinados a organizaciones que quieran hacer negocios en el departamento, como la empresa SPA de Ictioterapia para manos y pies, por tanto, está alineada con el plan de desarrollo.

10.2.3 Clúster o cadena productiva.

Actualmente no va pertenecer a ningún clúster, por no ser una empresa de transformación de materias primas, sino de servicios de belleza.

10.2.4 Empleo.

El empleo se generará por las cuatro personas que van a trabajar en el SPA de Ictioterapia, por tanto, ellos van a contar con las prestaciones legales y parafiscales.

10.2.5 Emprendimiento.

La participación accionaria será del 50% para cada una de las 2 socias, repartidos en \$ 200.000 acciones preferenciales, cada una tiene un valor de \$ 1,000 pesos cada una.

10. IMPACTOS.

11.1 IMPACTO ECONOMICO

El SPA de Ictioterapia genera empleo en la ciudad de Villavicencio, y al mismo tiempo está impulsando el crecimiento económico de la región, por medio de la creación de una nueva empresa rentable y con una visión de expansión en todo el País, otro aspecto que podemos destacar son las importaciones, debido a que el principal atractivo del servicio son los peces de Garra Rufa comprados en otros países e importados en Colombia desde México. Sin embargo, dentro del País también se van a realizar compras con los distintos proveedores, y esto genera un movimiento comercial significativo para el crecimiento económico de la Región.

11.2 IMPACTO SOCIAL

El SPA de Ictioterapia va a generar un gusto en los clientes por cuidar tanto los pies como las manos, debido a que el grado de relajación que van a experimentar en la terapia con Garra Rufa es bastante alto y adicionalmente los pies y las manos van a salir suaves brillantes y saludables después de cada sesión, generando de esta forma un impacto positivo en la calidad de vida de los clientes y sus familias.

Por otro lado, la generación de empleo del SPA de Ictioterapia va a mejorar el estilo de vida de las familias de los colaboradores y con la visión de expansión de la organización, los empleos requeridos también van a incrementar.

11.3 IMPACTO AMBIENTAL

El SPA de la Ictioterapia aparte de ofrecer el servicio de terapia con peces de Garra Rufa, se centra mucho en el cuidado de estos peces, mediante alimentación adecuada, aseo riguroso cada ocho días de las peceras, adecuación del ambiente de cada pecera y una perfecta filtración, sin embargo los peces tienen una duración de 5 a 6 años, pero su ciclo de vida útil es de 3 años y la organización

después de los 3 años de vida útil de cada pez , donara los peces al Bioparque los Ocarros, el cual acepta animales en esta de vejez o que son malheridos.

Por otro lado, cuando las peceras se lavan, el agua residual (agua tratada) se reutiliza en labores como riego de plantas, lavado de pisos del local, o sanitarios. En cuanto a los desechos sólidos arrojados en el proceso de terapia con Garra Rufa, como guantes esponjas, y en el manicure y pedicure como algodones y restos de uñas, estos residuos se clasifican y se arrojan en botes de basura diferentes a los de aseo general.

11.4 IMPACTO REGIONAL

En el departamento del Meta no se encuentra un SPA de Ictioterapia para pies y manos con peces de Garra Rufa, por esta razón es algo novedoso en la ciudad de Villavicencio, pero además de esto genera un habito de vida saludable, debido a que los clientes se sienten atraídos por la relajación que ofrecen los peces y al mismo tiempo cuidan la salud de los pies y de las manos, arrojando de esta manera un impacto positivo en la salud de los clientes a nivel regional, y con la visión de expansión un impacto a nivel nacional.

RESUMEN EJECUTIVO

El plan de negocio consiste en la creación de un spa dedicado principalmente a ofrecer el servicio de Ictioterapia para los pies y las manos en la Ciudad de Villavicencio, con un servicio adicional de manicure y pedicure el cual se realiza al finalizar el proceso de Ictioterapia. El procedimiento se realiza sumergiendo los pies y manos del Cliente a un estanque durante 15 a 25 minutos con peces de la variedad Garra Rufa, durante ese tiempo el cliente experimentará un masaje relajante realizado por los peces garra Rufa mientras retiran la piel muerta de los pies o las manos.

El spa tendrá como principal fuente de ingresos un paquete que encierra tres servicios, la terapia con los peces Garra Rufa para los pies y las manos, el manicure y el pedicure por un valor de cincuenta mil pesos (\$ 50000).

El sector de la belleza en Colombia según cifras de la ANDI (Asociación nacional de industriales), en el 2015 cerró en US \$ 4,000 millones y se espera que para el año 2019, crezca hasta los US \$ 4,600 millones, ya que este sector es uno de los que más aporta al PIB nacional, así mismo Colombia ocupa el tercer lugar en Latinoamérica después de México y Brasil, en el Ranking de negocios de SPA. (Masgau, 2009), esto es un logro importante para este modelo de negocio relativamente nuevo en el país.

En la ciudad de Villavicencio, y en toda la región de la Orinoquia no existen centros que presten el servicio de Ictioterapia, y a nivel nacional tan solo existe un centro en la ciudad de Bogotá, llamado aquaspa Ictioterapia Bogotá, que fue creado a finales del año 2015, por ende la ventaja competitiva es el servicio de relajación para el cuidado de los pies y de las manos por medio de los peces Garra Rufa, teniendo en cuenta que se entraría a competir con un servicio único.

Resulta oportuno mencionar que, para la puesta en marcha del spa se necesitan cuarenta millones de pesos (\$ 40,000,000) aproximadamente, los cuales serán recursos propios en su totalidad. De esta forma no se tendrá que acceder a créditos con entidades bancarias, evitando de esta manera

los gastos financieros por pago de intereses, por lo tanto, esto ayudará a la empresa a tener una mayor autonomía financiera.

Se proyectan las ventas al finalizar el año 2017 con 2.500 unidades vendidas y unos ingresos brutos de \$ 125.000.000, al finalizar el año 2018 con 2.800 unidades vendidas y unos ingresos brutos de \$ 148.400.000, al finalizar el año 2019 con 3.200 unidades vendidas y unos ingresos brutos de \$ 179.200.000, y al finalizar el año 2020 se proyecta vender 3.800 unidades, generando de esta forma unos ingresos brutos de \$ 224.200.000. Por otro lado, para fidelizar a los clientes, se ofrece variedad en cuanto al pago, desde efectivo hasta pago con tarjeta de crédito, esto sumado a la innovación de la terapia con este tipo de peces generará un atractivo y llamativo spa, además la atención al cliente será uno de los factores que más se tomará en cuenta a la hora de ofrecer el servicio acompañado de profesionales íntegros y con sus valores plenamente evidenciados.

Según se ha visto, el servicio que presta el SPA de Ictioterapia se diferencia de todos sus competidores debido a que en la ciudad de Villavicencio no existen empresas que presten este tipo de terapia, por ende es tan llamativo, adicionalmente la rentabilidad que genera es alta y se proyecta que, en el mes 12 se recuperará la inversión, ya que el punto de equilibrio mensualmente es de 30 unidades y se tienen proyectado vender 208 unidades cada mes, generando de esta forma un margen de contribución de 55,58%, evidenciando la viabilidad del proyecto.

El equipo de trabajo del SPA de Ictioterapia se encuentra integrado por la administradora, la recepcionista, y las dos operarias.

BIBLIOGRAFIA.

ciudadguru Clientes Pies Sanos. Consultado el 30 de Agosto de 2016 en <http://www.ciudadguru.com.co/empresas/clinica-pies-sanos/villavicencio/16781742>

DINERO. Com Un millón de colombianas viven de la belleza. Consultado el 14 de febrero de 2014. dinero.com. Obtenido de dinero.com: <http://www.dinero.com/pais/articulo/industria-belleza-colombia/199309>

Dinero. Industria de la belleza mueve \$ 600.000. Consultado el 29 de junio de 2014. *dinero.com*. Obtenido de dinero.com: <http://www.dinero.com/empresas/articulo/inversiones-del-mercado-belleza/198024>

DINERO. Turismo de bienestar, un negocio que promete. Consultado el 24 de junio de 2015. *dinero.com*. Obtenido de dinero.com: <http://www.dinero.com/edicion-impresia/negocios/articulo/la-apuesta-del-gobiernoturismo-bienestar-colombia/209861>.

elacuario.org. Regulación sobre los peces en Colombia. Consultado el 30 de agosto de 2016. *elacuario.org*. Obtenido de elacuario.org: <http://www.elacuario.org/regulaci%C3%B3n-sobre-los-peces-en-colombia>

es.wikipedia.org. Garra Rufa *es.wikipedia.org*. Consultado el 31 de agosto de 2016. Obtenido de es.wikipedia.org: https://es.wikipedia.org/wiki/Garra_rufa

GARCIA, I. Ictioterapia se consolida con más de 40 centros de Catalunya . *expansion.com*: Consultado el 03 de marzo de 2012. Obtenido de: <http://www.expansion.com/2012/03/08/catalunya/1331195100.html>

ilovetoledo. Toledo a sus pies. Consultado el 30 de agosto de 2016.
ilovetoledo.es. Obtenido de ilovetoledo.es:
<http://ilovetoledo.es/es/comprar/toledo-a-tus-pies/>

lineaysalud. *lineaysalud.com*. Consultado el 30 de agosto de 2016. . Obtenido de lineaysalud.com:
<http://www.lineaysalud.com/salud/medicinas-alternativas/ictioterapia>

LINK, E. Ictioterapia El pez garra rufa y su exfoliación llamada Ictioterapia. Consultado el 30 de agosto de 2016. *esteticalink.com*. Obtenido de:
<http://www.esteticalink.com/estetica-profesional/ictioterapia-o-spa-con-peces>

paginasamarillas. Valdevega Ltda. Consultado el 30 de agosto de 2016.
paginasamarillas.com.co. Obtenido de *paginasamarillas.com.co*:
<http://www.paginasamarillas.com.co/empresas/piessaludables/villavicencio-1018598>

piecitossanos. Piecitos Sanos. Consultado el 30 de 08 de 2016. *piecitossanos.com.co*. Obtenido de *piecitossanos.com.co*: <http://www.piecitossanos.com.co/servicios.html>

ptp. Colombia es el quinto país de Latinoamérica en calidad de spas o Centros de Bienestar. Consultado el 12 de 05 de 2015. *ptp.com.co*. Obtenido de *ptp.com.co*: <https://www.ptp.com.co/contenido/contenido.aspx?catID=731&conID=1253>

salud.ccm. ¿Cuándo debemos acudir a un podólogo ¿. Consultado el 07 de septiembre de 2016. *salud.ccm.net/*. Obtenido de *salud.ccm.net/*:
<http://salud.ccm.net/faq/2844-cuando-debemos-acudir-a-un-podologo>

Salud.ccm. ¿Cuándo debemos acudir a un podólogo ¿. Consultado el .07 de Septiembre de 2016.
salud.ccm.net/ . Obtenido de salud.ccm.net/: <http://salud.ccm.net/faq/2844-cuando-debemos-acudir-a-un-podologo>

sanlucarfishspa.es. Peces Garra Rufa .30 de 08 de 2016. *sanlucarfishspa.es..* Obtenido de sanlucarfishspa.es: <http://www.sanlucarfishspa.es/peces-garra-rufa>

PRESIDENCIA.Gov. Ley 1780 del 2 de mayo de 2016 . Consultado el 02 de mayo de 2016.
es.presidencia.gov.co/.. Obtenido de : *es.presidencia.gov.co/:*
<http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY%201780%20DEL%2002%20DE%20MAYO%20DE%202016.pdf>

PRESIDENCIA.Gov. Presidencia de la Republica . Consultado el 12 de septiembre de 2010.
wsp.presidencia.gov.co/.. Obtenido de *wsp.presidencia.gov.co/:* <http://wsp.presidencia.gov.co/>

Colombia, C. p. (1991). *Constitucion politica de Colombia*. Consultado el 12 de septiembre de 2016.
 Obtenido de Constitucion politica de Colombia: <http://www.constitucioncolombia.com/>

ESCOBAR, W. Marco Legal para la Política Nacional de Emprendimiento . Consultado el 26 de 03 septiembre de 2016. [http://mprende.co/..](http://mprende.co/) Obtenido de [http://mprende.co/:](http://mprende.co/)
<http://mprende.co/emprendimiento/marco-legal-para-la-pol%C3%ADtica-nacional-de-emprendimiento>

MINTRABAJO. Calculadora laboral . Consultado el 11 de septiembre de 2016.
MINTRABAJO.GOV.CO.. Obtenido de *MINTRABAJO.GOV.CO:*
<http://www.mintrabajo.gov.co/calculadora-laboral.html>

CQUASPA.Bogota. Aquaspa Bogota . Consultado el 11 de septiembre de 2016. Obtenido de <https://acquaspabogota.jimdo.com>: <https://acquaspabogota.jimdo.com/fish-spa/>

MERCADO. Libre. Planta Tratamiento Agua Filtro Premiun , Garantía 10 Años S. Consultado el 11 de septiembre de 2016.. Obtenido de : http://articulo.mercadolibre.com.co/MCO-432542168-planta-tratamiento-agua-filtro-premiun-garantia-10-anos-_JM

ANEXOS**ANEXO A. FORMATO DE LA ENCUESTA.**

CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

FACULTA DE CIENCIAS ECONOMICAS

ADMINISTRACION DE EMPRESAS IX SEMESTRE

ENCUESTA

PLAN DE NEGOCIO DE UN SPA DE ICTIOTERAPIA PARA PIES Y MANOS, EN LA CIUDAD DE VILLAVICENCIO, UTILIZANDO LA ESPECIE DE PEZ GARRA RUFA, ORIGINARIA DE TURQUIA.

OBJETIVO: Conocer el grado de aceptación que tendría la creación de un spa de la Ictioterapia para pies y manos, utilizando el pez Garra rufa, en la ciudad de Villavicencio.

DIRIGIDO A: Mujeres y hombres en edades desde los 15 hasta los 60 años, de los estratos: 3, 4, 5 y 6 de los barrios buque, trapiche, Camoa y la esperanza de la ciudad de Villavicencio.

INFORMACIÓN GENERAL**Encuesta Número** _____

Fecha de aplicación

D	M	A
---	---	---

Encuestador : _____

- 1) ¿En qué rango de edad se encuentra?
- De 15 a 20 años
 - De 21 a 30 años
 - De 31 a 40 años
 - De 41 en adelante
- 2). Ha escuchado hablar de la ictioterapia?
- SI
 - NO
- 3). *¿Se haría una limpieza en los pies y manos, con el uso de peces de origen turcos llamados Garra Rufa?*
- SI
 - NO
- 4). *¿Con que frecuencia utiliza los servicios de salones de belleza, para el cuidado de sus pies y manos?*
- Una vez al mes
 - Dos veces al mes
 - Tres veces al mes
 - No asiste.
- 5). *¿Usted asistiría a un centro de Ictioterapia para pies y manos en la ciudad de Villavicencio?*
- Solo
 - Acompañado.
- 6). *¿Al visitar un SPA para el cuidado de sus pies y manos, que es más importante para usted?*
- Ambientación (Luz, Color, Higiene)
 - Un trato amable por parte del estilista
 - Precios Económicos

- Rapidez en el servicio

7) . *¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un servicio de manicure y pedicura y manicura para pies y manos?*

- De \$ 20,000 A \$ 30,000
- De \$ 31,000 A \$ 40,000
- De \$ 41,000 A \$ 51,000
- Más de \$ 51,000

8) *¿Cuánto paga normalmente por un servicio de manicure y pedicura para pies y manos??*
\$ 20,000 A \$ 30,000

- \$ 31,000 A \$ 40,000
- \$ 41,000 a \$ 51,000
- Más de \$ 51,000