



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS

TEMA:

**PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE
RELAJACIÓN EN LA PARROQUIA DE COTOCOLLAO.**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero
en Administración de Empresas y Negocios**

Autor(a) :

Gallo Aguilera Sandra Elizabeth

Tutor(a) :

Eco. Mercedes Galarraga Carvajal MBA

AMBATO – ECUADOR

2021

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Sandra Elizabeth Gallo Aguilera, declaro ser la autora del trabajo de titulación con el " PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE RELAJACIÓN EN LA PARROQUIA DE COTOCOLLAO, como requisito para optar por el grado de “Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios”, autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

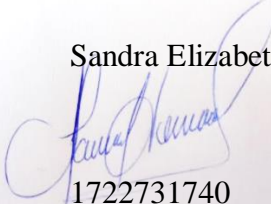
Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, a los 02 días del mes de octubre del 2020, firmo conforme:

Autor:

Sandra Elizabeth Gallo Aguilera

Firma:



1722731740

Número de Cédula:

Dirección:

Vallejo la Rea OE8-123 y Rigoberto Heredia

Correo Electrónico:

sega.1722@gmail.com

Teléfono:

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del Trabajo de Titulación “PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE RELAJACIÓN EN LA PARROQUIA DE COTOCOLLAO”, presentado por la estudiante Sandra Elizabeth Gallo Aguilera, para optar por el título de Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios,

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Quito, 15 de enero del 2021



Eco. Mercedes Galarraga Carvajal MBA.
TUTOR

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios, son absolutamente originales, auténticos, personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica de la autora.

Quito, 15 de enero del 2021

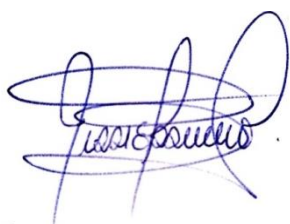
A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Sandra Elizabeth Gallo Aguilera', written in a cursive style.

Sandra Elizabeth Gallo Aguilera

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE RELAJACIÓN EN LA PARROQUIA DE COTOCOLLAO”, previo a la obtención del Título de Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Quito, 15 de enero del 2021



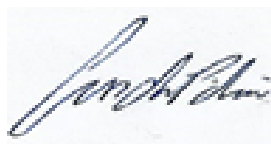
Lic. Lizzie Pazmiño

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Msc. Fernanda Becerra

VOCAL



MSC. Andrés Palacio

VOCAL

DEDICATORIA

Principalmente quiero dedicarla a mi padre celestial, mi Dios quien en todo momento ha estado a mi lado guiando mi camino para poder ser mejor persona cada día, a mis padres y a mi hija que amo con todo mi corazón por ellos que son mi todo.

Sandra Gallo A.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis formadores aquellos que con su gran sabiduría han sabido entregar sus conocimientos profesionales y personales y han permitido fomentar en mi persona las ganas de salir adelante teniéndolos como ejemplos clave.

Gracias.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	vi
DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO	viii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvi
RESUMEN EJECUTIVO	xvii
ABSTRACT	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
1. ÁREA DE MARKETING.....	3
1.1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO DEL MERCADO	3
1.2. DEFINICIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO	3
1.2.1. Especificación del Servicio o Producto.	3
1.2.2. Aspectos innovadores (diferenciadores) que proporciona.	5
1.3. DEFINICIÓN DEL MERCADO	6
1.3.1. Qué mercado se va a tocar en general.	6
1.3.1.1. Categorización de sujetos.....	7
1.3.1.2. Estudio de Segmentación	7
1.3.1.3. Plan de muestreo.....	8
1.3.1.4. Instrumentos para recopilar información	9

1.3.1.4.1 Diseño y recolección de información.....	11
1.3.1.5. Análisis e Interpretación	12
1.3.2. Demanda Potencial	24
1.4. ANÁLISIS DEL MACRO Y MICRO AMBIENTE	26
1.4.1. Análisis del micro ambiente	26
1.4.2. Análisis del macro ambiente.....	29
1.4.3. Proyección de la oferta.....	35
1.4.4 Demanda Potencial Insatisfecha.....	36
1.5. Promoción y publicidad que se realizará. (Canales de Comunicación)	36
1.6. Sistema de distribución a utilizar. (Canales de Distribución).....	37
1.7. Seguimiento de Clientes	37
1.8. Especificar mercados alternativos.....	38
CAPÍTULO II.....	39
2. AREA DE PRODUCCION (OPERACIONES).....	39
2.1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE PRODUCCIÓN	39
2.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.....	39
2.2.1. Descripción de proceso de transformación del bien o servicio.....	39
2.2.2. Descripción de instalaciones, equipos y personas.....	43
2.2.3. Tecnología a aplicar.....	47
2.3. FACTORES QUE AFECTAN EL PLAN DE OPERACIONES	48
2.3.1. Ritmo de producción.....	48
2.3.2. Nivel de inventario promedio.....	49
2.3.3. Número de trabajadores.	49
2.4. CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN	51
2.4.1. Capacidad de Producción Futura.....	51
2.5.DEFINICIÓN DE RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRODUCCION	51

2.5.1. Especificación de materias primas y grado de sustitución que pueden presentar.	51
2.6. CALIDAD	53
2.6.1. Método de Control de Calidad.	53
2.7. NORMATIVAS Y PERMISOS QUE AFECTAN SU INSTALACIÓN.	54
2.7.1. Seguridad e higiene ocupacional	54
CAPÍTULO III	55
ÁREA DE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN	55
3.1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO DEL ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN	55
3.2. ANÁLISIS ESTRATÉGICO Y DEFINICIÓN DE OBJETIVOS	55
3.2.1. Visión de la Empresa	55
3.2.2. Misión de la Empresa	56
3.2.3. Objetivos y estrategias	56
3.2. ORGANIZACIÓN FUNCIONAL DE LA EMPRESA	58
3.2.1. Organización Interna	58
3.2.2. Descripción de puestos	60
3.3. CONTROL DE GESTIÓN	67
3.3.1. Indicadores de gestión	67
3.4. NECESIDADES DE PERSONAL	67
CAPÍTULO IV	68
4. ÁREA JURIDICO LEGAL	68
4.1 OBJETIVOS DEL ESTUDIO JURÍDICO LEGAL	68
4.2 DETERMINACIÓN DE LA FORMA JURÍDICA	68
4.3 PATENTES Y MARCAS	71
4.4 LICENCIAS NECESARIAS PARA FUNCIONAR Y DOCUMENTOS LEGALES	71

CAPÍTULO V	74
ÁREA FINANCIERA.....	74
5.1 OBJETIVOS DEL ESTUDIO FINANCIERO	74
5.2 PLAN DE INVERSIÒNES	74
5.3 PLAN DE FINANCIAMIENTO	76
5.4 CÁLCULOS DE COSTOS Y GASTOS	77
5.5 CÁLCULO DE INGRESOS.....	78
5.6 FLUJO DE CAJA	87
5.7 PUNTO DE EQUILIBRIO.....	89
5.8 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADOS	91
5.9 EVALUACIÓN FINANCIERA	91
CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES	95
BIBLIOGRAFÍA	97
ANEXOS.....	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N.- 1 Características del servicio	4
Tabla N.- 2 Categorización de sujetos	7
Tabla N.- 3 Dimensión conductual	8
Tabla N.- 4 Dimensión geográfica.....	8
Tabla N.- 5 Métodos de recolección	10
Tabla N.- 6 Métodos de recolección (objetivo estratégico)	10
Tabla N.- 7 Género	12
Tabla N.- 8 Edad.....	13
Tabla N.- 9 Vinculación laboral que presenta	14
Tabla N.- 10 Asistido a un centro de relajación	15
Tabla N.- 11 Cuál es la razón por la que asistió a un centro de relajación	16
Tabla N.- 12 Le gustaría asistir a un centro de relajación.....	17
Tabla N.- 13 Que servicios utilizaría	18
Tabla N.- 14 Cada que tiempo utilizaría	19
Tabla N.- 15 Cuánto estaría dispuesto a pagar.....	20
Tabla N.- 16 Qué factor usted tomaría en cuenta	21
Tabla N.- 17 A través de qué medios de gustaría realizar el pago	22
Tabla N.- 18 A través de qué medios le gustaría que se dé a conocer.....	23
Tabla N.- 19 Demanda potencial	25
Tabla N.- 20 Proyección de la demanda	25
Tabla N.- 21 Productos sustitutos.....	28
Tabla N.- 22 Matriz de Evaluación de Factores Externos	33
Tabla N.- 23 Matriz de Evaluación de Factores Internos.....	34
Tabla N.- 24 Oferta.....	35
Tabla N.- 25 Proyección de la oferta	36
Tabla N.- 26 Demanda potencial insatisfecha	36
Tabla N.- 27 Plan publicitario	37
Tabla N.- 28 Distribución de planta.....	43
Tabla N.- 29 Descripción de equipos.....	45
Tabla N.- 30 Descripción de personas	46
Tabla N.- 31 Tecnología a aplicar	48

Tabla N.- 32 Número de trabajadores.....	49
Tabla N.- 33 Capacidad de producción futura.....	51
Tabla N.- 34 Grado de sustitución.....	52
Tabla N.- 35 Insumos de bioseguridad	53
Tabla N.- 36 Hoja de registro.....	53
Tabla N.- 37 Análisis FODA.....	56
Tabla N.- 38 Perfil del administrador	60
Tabla N.- 39 Perfil Contador /personal externo	61
Tabla N.- 40 Perfil de atención al cliente.....	62
Tabla N.- 41 Perfil especialista en terapia	63
Tabla N.- 42 Perfil de especialista en masajes	64
Tabla N.- 43 Perfil especialista en ejercicios	65
Tabla N.- 44 Perfil servicio de limpieza	66
Tabla N.- 45 Indicadores de gestión	67
Tabla N.- 46 Características sociedad anónima	69
Tabla N.- 47 Plan de inversiones.....	75
Tabla N.- 48 Formas de financiamiento.....	76
Tabla N.- 49 Detalle de costos	77
Tabla N.- 50 Proyección de costos	79
Tabla N.- 51 Detalle de gastos	80
Tabla N.- 52 Proyecciones de gastos	82
Tabla N.- 53 Mano de obra	84
Tabla N.- 54 Depreciación	85
Tabla N.- 55 Proyección de la depreciación	85
Tabla N.- 56 Ingresos.....	86
Tabla N.- 57 Proyecciones de ingresos.....	87
Tabla N.- 58 Flujo de caja.....	88
Tabla N.- 59 Estado de resultados	91
Tabla N.- 60 TMR	92
Tabla N.- 61 Valor Actual Neto	92
Tabla N.- 62 Tasa Interna de Retorno (TIR).....	93
Tabla N.- 63 Beneficio Costo.....	94

Tabla N.- 64 Periodo de recuperación 94

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N. - 1 Localización.....	6
Figura N. - 2 Género	12
Figura N. - 3 Edad.....	13
Figura N. - 4 Vinculación laboral que presenta.....	14
Figura N. - 5 Asistido a un centro de relajación	15
Figura N. - 6Cuál es la razón por la que asistió a un centro de relajación	16
Figura N. - 7 Le gustaría asistir a un centro de relajación	17
Figura N. - 8 Que servicios utilizaría	18
Figura N. - 9 Cada que tiempo utilizaría.....	19
Figura N. - 10 Cuánto estaría dispuesto a pagar.....	20
Figura N. - 11 Qué factor usted tomaría en cuenta.....	21
Figura N. - 12 A través de qué medios de gustaría realizar el pago	22
Figura N. - 13 A través de qué medios le gustaría que se dé a conocer	23
Figura N. - 14 Inflación.....	30
Figura N.- 15 Índice de desempleo y subempleo	31
Figura N.- 16 Beneficio digital.....	32
Figura N.- 17 Sistema de distribución	37
Figura N.- 18 Flujograma de servicio	41
Figura N.- 19 Mapa de procesos.....	42
Figura N.- 20 Distribución de planta	44
Figura N.- 21 Módulo del Sistema	48
Figura N.- 22 Objetivos y estrategias	57
Figura N.- 23 Organigrama estructural	58
Figura N.- 24 Organigrama funcional.....	59
Figura N.- 25 Razón social.....	70
Figura N.- 26 Punto de equilibrio	90

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA: PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE
RELAJACIÓN EN LA PARROQUIA DE COTOCOLLAO.**

AUTOR:

Sandra Elizabeth Gallo Aguilera

TUTOR:

Eco. Mercedes Galarraga Carvajal MBA

RESUMEN EJECUTIVO

En virtud de cubrir una necesidad existente en el mercado, se pone en marcha un plan de negocios, para la creación de un centro de relajación en la parroquia de Cotocollao, de esta manera los servicios que se brindará es de terapias, masajes y ejercicios, con el fin de cubrir una necesidad existente dentro del mercado objetivo. Se aplica también una investigación de campo, a través de la aplicación de encuestas, en la que se conoció la aceptación por parte del mercado objetivo, determinando de esta manera la acogida por el servicio. De igual manera se define el área de operación en la que se detalla la capacidad instalada y utilizada, así como los equipos necesarios, y el recurso humano necesario para cubrir los servicios prestando un servicio de calidad. De igual manera se define el área jurídica legal, es decir que la organización estará bajo las normas de la superintendencia de compañías, como compañía anónima bajo la razón social LIFE HEALTH S.A, así como los permisos necesarios para su puesta en marcha. Finalmente se determina un estudio financiero que a través del análisis de los indicadores financieros como el, Valor Actual Neto (VAN), que es un valor

positivo en dólares de \$58.175,24 y una Tasa Interna de Retorno (TIR), del 91,89% determinando de esta manera la factibilidad del proyecto.

Palabras claves: Relajación, demanda, oferta, indicadores, factibilidad.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TOPIC: BUSINESS PLAN FOR THE CREATION OF A CENTER
RELAXATION IN THE PARISH OF COTOCOLLAO.**

AUTHOR: Sandra Elizabeth Gallo Aguilera

TUTOR: Echo. Mercedes Galarraga Carvajal

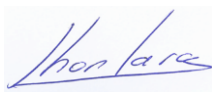
MBA

EXECUTIVE SUMMARY (ABSTRACT)

By virtue of meeting an existing need in the market, a business plan is put in place, for the creation of a relaxation center in the parish of Cotocollao, in this way the services that will be provided is of therapies, massages and exercises, in order to cover an existing need within the target market. Field research is also applied, through the application of surveys, in which acceptance by the target market was known, the determining in this way the reception by the service. Likewise, the area of operation in which the installed and used capacity, as well as the necessary equipment, and the human resource necessary to cover the services providing a quality service are detailed. Likewise, the legal legal area is defined, that is, that the organization will be under the rules of the superintendency of companies, as an anonymous company under the social reason LIFE HEALTH S.A, as well as the necessary permits for its implementation. Finally, a financial study is determined that through the analysis of financial indicators such as the Net Current Value (VAN), which is a positive dollar value of \$58,175.24 and an Internal Return Rate (TIR), of the 91.89% the feasibility of the project.

Keywords: Demand, feasibility, indicators, supply, Relaxation.

Reviewed by:



MSc. Jhon Lara

INTRODUCCIÓN

El creciente nacionalismo en Europa en el siglo XVIII jugó un papel decisivo en el desarrollo del ejercicio físico. En este momento, la gimnasia se ha convertido en una herramienta indispensable para cultivar ciudadanos poderosos. En Alemania, Francia y Suecia, se han establecido varios institutos de investigación para estudiar qué ejercicio físico fortalece más eficazmente el cuerpo de los ciudadanos y trata a las personas con enfermedades o defectos de nacimiento. En 1796, el médico británico Francis Lowndes inventó la primera máquina de ejercicios Gymnasticon, imagínese sentado en una cabina de madera de la que se emiten dos palancas, que permiten el movimiento de dos enormes ruedas suspendidas perpendiculares a la cabina, como si fueran las ruedas de un automóvil visto desde una dirección vertical, por lo que desde la historia se define que el ejercicio mejorar el estilo de vida (Naranjo, 2019).

Capítulo I Área de Marketing.- se pone en marcha un plan de negocios, para la creación de un centro de relajación en la parroquia de Cotocollao, de esta manera los servicios que se brindará es de terapias, masajes y ejercicios, con el fin de cubrir una necesidad existente dentro del mercado objetivo.

Capítulo II.- Área de producción.- Se define la capacidad instalada y utilizada, así como los equipos necesarios, y el recurso humano que permitirá prestar un servicio de calidad.

Capítulo III Área de organización y gestión.- Se define la visión, misión de la nueva empresa, así como la matriz FODA en la que se identifica las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que afrontará o se beneficiará la nueva organización.

Capítulo IV Área Jurídico Legal.- Se define que la organización estará bajo las normas de la superintendencia de compañías, como sociedad anónima bajo la razón social LIFE HEALTH S.A, así como los permisos necesarios para su puesta en marcha.

Capítulo V Área Financiera.- Mediante el análisis de los indicadores financieros, como el Valor Actual Neto (VAN), que se obtuvo un valor positivo en dólares de \$35.216,98 y una Tasa Interna de Retorno (TIR), del 60,16% determinando de esta manera la factibilidad del proyecto.

CAPÍTULO I

1. ÁREA DE MARKETING

1.1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO DEL MERCADO

Objetivo general

Conocer la aceptación del mercado objetivo, así como la demanda insatisfecha existente.

Objetivo específico

- Determinar el servicio que se brindará al mercado objetivo.
- Conocer la aceptación del servicio por parte de mercado objetivo.
- Definir la demanda, oferta y demanda insatisfecha del servicio.

1.2. DEFINICIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

1.2.1. Especificación del Servicio o Producto.

“El servicio se denomina como la acción o conjunto de actividades que se realiza a través del cual se puede cubrir una necesidad de los clientes a cambio de un valor monetario” (Bernal, T.).

El plan de negocios para la creación de un centro de relajación en la parroquia de Cotocollao, está enfocado a brindar un bienestar personal de una población actual que está lleno de estrés, esto ocasionado por situaciones familiares, sociales, económicas, dentro de los social está la situación actual de la pandemia del COVID 19, que ha obligado que las personas realicen una cuarentena para evitar el contagio, lo que ha provocado el incremento de personas que presenten un estrés, mismo que afecta a su entorno del hogar, por lo cual es importante que realicen una actividad de desahogo a través de las siguientes actividades.

- Terapias
- Masajes
- Ejercicios

Tabla N.- 1 Características del servicio

N°	SERVICIO	DETALLE
1	Terapias	<p>Dentro del servicio de terapias, estará orientado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terapia individual (psicosocial). • Terapia de pareja (psicosexual). • Terapia familiar (ansiedad, depresión, intervención de crisis). <p>Observación: Terapias.- Para este tipo de servicio es necesario, que exista la constancia de las personas, y en base a ello lograr el bienestar personal y familiar.</p>
2	Masajes	<p>Para brindar el servicio de masajes, se contará con personal especializado, para la cual se empleará técnicas para reducir el estrés de los clientes (Masajes en la cabeza, cuello, hombros, pies).</p>
3	Ejercicios	<p>Para realizar los ejercicios se contará con un área amplia en la que se podrá realizar las siguientes actividades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejercicios respiración • Ejercicios mentales • Ejercicios relajación muscular • Ejercicios de cardio.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

Nota: El nuevo plan de negocios se dedicará a la creación de un centro de relajación en la parroquia de Cotocollao, misma que presentará tres servicios como, terapias, masajes y ejercicios, con el fin de cubrir una necesidad existente dentro del mercado objetivo.

1.2.2. Aspectos innovadores (diferenciadores) que proporciona.

Los aspectos innovadores o diferenciadores que presentará la nueva empresa que brindará un servicio de relajación, se orienta en la calidad de servicio, precios accesibles.

Calidad de servicios

- Contar con terapia individual, pareja y familiar.
- Adicional contar con un servicio de relajación como masajes y ejercicios, que permita mejorar el estilo de vida de las personas.
- Brindar de primera mano un servicio de terapia de manera online.
- Contar con una infraestructura amplia.
- Contar con un recurso humano profesional que presente título de tercer nivel.

Precios accesibles

- Los precios del servicio, se determinará mediante el costo de servicio más margen de utilidad, (para la cual se toma en cuenta los rubros como son los insumos, costo de mano de obra, gastos que se emplea en cada servicio).
- Se realizarán descuentos especiales del 5% al 10% en cada terapia (los cuales pueden ser referidos por los clientes).

1.3. DEFINICIÓN DEL MERCADO

“El estudio de mercado abarca aspectos económicos y sociales a través del cual se desea conocer la perspectiva de la población objetivo, en relación a los productos o servicios que se pone a disposición de la demanda” (Ilpes,J).

1.3.1. Qué mercado se va a tocar en general.

Dentro del plan de negocios para la creación de un centro de relajación, se enfoca a la población de la parroquia de Cotocollao, la cual corresponde a 31. 623 entre hombres y mujeres de una edad de 18 a 65 años y más (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2019)

Figura N. - 1 Localización



Fuente: (Google maps)

1.3.1.1. Categorización de sujetos

En la siguiente tabla se visualiza, la categorización de sujetos del mercado objetivo al que esta direccionado el servicio.

Tabla N.- 2 Categorización de sujetos

CATEGORIA	SUJETO
¿Quién compra?	Hombres y mujeres de una edad de 18 años a 65 años y más.
¿Quién usa?	Hombres y mujeres de una edad de 18 años a 65 años y más.
¿Quién decide?	Hombres o mujeres que necesitan de un servicio de relajación, influenciados por la familia.
¿Qué influye?	Familia, amigos, y el bienestar individual.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

1.3.1.2. Estudio de Segmentación

En las siguientes tablas se visualiza los factores de la dimensión conductual y geográfica, para el desarrollo del plan de negocios, que brindará el servicio de relajación.

Tabla N.- 3 Dimensión conductual

CATEGORIA	SUJETO
Tipo de necesidad	Social, seguridad.
Tipo de servicio	Comparación.
Relación con la marca	Si
Actitud frente al servicio	Positiva

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

Tabla N.- 4 Dimensión geográfica

VARIABLE	DESCRIPCIÓN	Nº HABITANTES
País	Ecuador	17' 283.338
Región	Sierra	7'504.942
Ciudad	Quito	2.781.641
Parroquia urbana (mercado objetivo)	Cotocollao	31. 623 entre hombres y mujeres de una edad de 18 a 65 años y más.

Fuente: (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2019)

Elaborado por: La Autora

1.3.1.3. Plan de muestreo

Al contar con un mercado objetivo de 31. 623 entre hombres y mujeres de una edad de 18 a 65 años y más, es primordial realizar el cálculo del tamaño de la muestra obteniendo así el número suficientes para aplicar la herramienta de investigación de campo como es la encuesta y, poder conocer las preferencias del nuevo servicio de relajación que se implementara en la parroquia de Cotocollao, para la cual se emplea la siguiente fórmula.

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

Simbología

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza 95% = 1,96

P= Probabilidad de ocurrencia =50%

Q= Probabilidad de ocurrencia =50%

N= Tamaño población = 31.623

e= Error de la muestra (5%)

Desarrollo

$$n = \frac{31.623 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.03^2 * (31.623 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = \frac{30.370,73}{79,055}$$

$$n = 380//$$

Observación.- De esta manera se obtiene 380 muestras, es decir que se aplicará este número de encuestas dentro del mercado objetivo de forma aleatoria simple, con el fin de conocer las características de la población.

1.3.1.4. Instrumentos para recopilar información

Se detalla los instrumentos para la recopilación de información, dentro del desarrollo del nuevo plan de negocios para la creación de un centro de relajación en la parroquia de Cotocollao, como se refleja en las siguientes tablas.

Tabla N.- 5 Métodos de recolección

Objetivo específico: Determinar los parámetros o lineamientos para la creación de un servicio de relajación.

NECESIDADES DE INFORMACIÓN	TIPO DE INFORMACIÓN	FUENTE	INSTRUMENTOS
Capacidad operativa	Secundaria	Libros, papers	Servicios agrupados
Equipos para el servicio de relajación	Secundaria	Proveedores	Datos
Mantenimiento de equipos	Secundaria	Proveedores	Datos
Utilización de software de servicios.	Secundaria	Proveedores	Datos
Mantenimiento de software.	Secundaria	Proveedores	Datos

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

Tabla N.- 6 Métodos de recolección (objetivo estratégico)

Objetivo estratégico.- Conocer la demanda insatisfecha en relación al servicio de relajación.

NECESIDADES DE INFORMACIÓN	TIPO DE INFORMACIÓN	FUENTE	INSTRUMENTOS
Determinar el mercado objetivo	Secundaria	INEC	Datos históricos
Factores críticos del sector.	Secundaria	INEC	Datos históricos

Gustos y preferencias por los clientes al solicitar el servicio de relajación	Primaria	Población de la parroquia de Cotocollao	Encuesta
Determinar tasas de proyecciones	Secundaria	INEC Banco Central	Datos históricos

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

1.3.1.4.1 Diseño y recolección de información.

Se define el tipo de recolección de información que se empleara para obtener datos valederos para la puesta en marcha de un plan de negocios de la creación de un centro de relajación dentro de la parroquia de Cotocollao.

Desarrollo de instrumentos

Dentro de los instrumentos se emplearan informaciones secundarias y primarias, a través de las cuales se obtendrán datos valederos, para el desarrollo del plan de negocios.

Información secundaria

Se obtendrá información de libros, paper, datos históricos de instituciones públicas o privadas a través de la cual se obtendrá datos para el desarrollo del plan de negocios.

Información primaria

Mediante la utilización de información primaria se aplicará el instrumento de la encuesta, la cual se direcciona a la población de Cotocollao que corresponde a

31. 623 personas, entre hombres y mujeres de una edad de 18 a 65 años y más, revisar formato de encuesta en el anexo N° 1 Diseño de encuesta.

1.3.1.5. Análisis e Interpretación

Se efectúa los análisis de datos de cada una de las preguntas de la encuesta planteada, con el fin de conocer datos valederos para el estudio.

1. Datos generales

a) Género

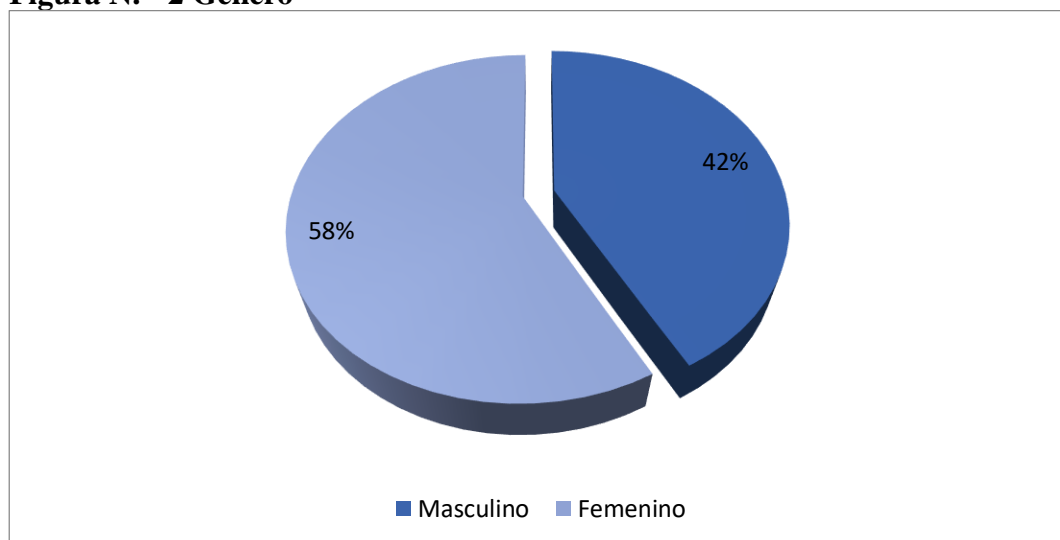
Tabla N.- 7 Género

VARIABLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Masculino	160	42
Femenino	220	58
TOTAL	380	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Figura N. - 2 Género



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

A través de la investigación de campo realizada, se pudo conocer el género de las personas encuestas misma que corresponde al 58% que pertenecen al género femenino, seguido con 42% masculino, como se aprecia se presentará en el servicio más mujeres.

b) Edad

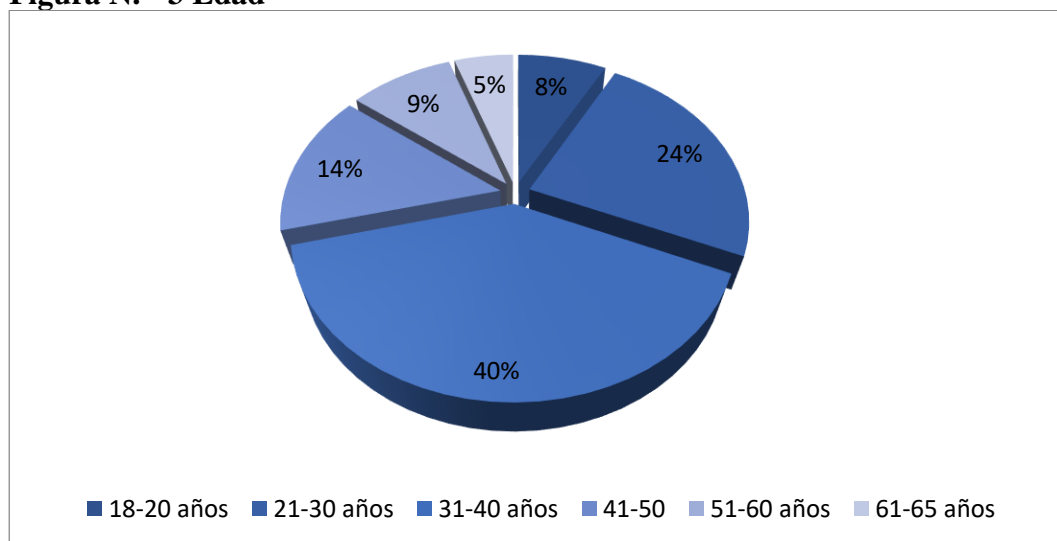
Tabla N.- 8 Edad

VARIABLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
18-20 años	30	8
21-30 años	90	24
31-40 años	150	39
41-50	55	14
51-60 años	35	9
61-65 años	20	5
TOTAL	380	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Figura N. - 3 Edad



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

Mediante la investigación de campo se pudo conocer en relación a la interrogante de la edad que la mayoría tiene una edad de 31 a 40 años la cual equivale al 40%, seguido con el 24% una edad de 21 a 30 años, en menores porcentaje con el 14% de 41 a 50 años, con el 9% de 51 a 60 años, también de 18 a 20 años con el 8% y finalmente con el 5% de 61 a 65 años, en la que se valida que el mayor número de clientes presentaría una edad de 31 a 40 años.

2. ¿Cuál es el tipo de vinculación laboral que usted presenta?

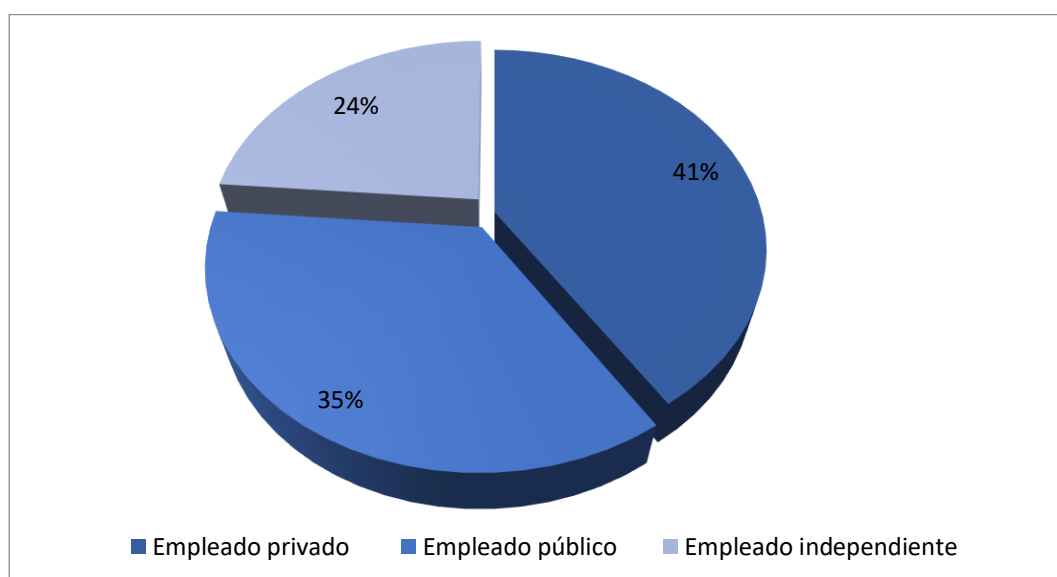
Tabla N.- 9 Vinculación laboral que presenta

VARIABLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Empleado privado	155	41
Empleado público	135	36
Empleado independiente	90	24
TOTAL	380	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Figura N. - 4 Vinculación laboral que presenta



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

De acuerdo a la interrogante planteada dentro de la investigación de campo, misma que se refiere a la vinculación laboral que presenta, siendo así que el 41% de la población encuestada es empleado privado, seguido con el 41% empleado privado, y en menor porcentaje con el 24% mencionan empleado independiente.

3. ¿Usted asistido a un centro de relajación?

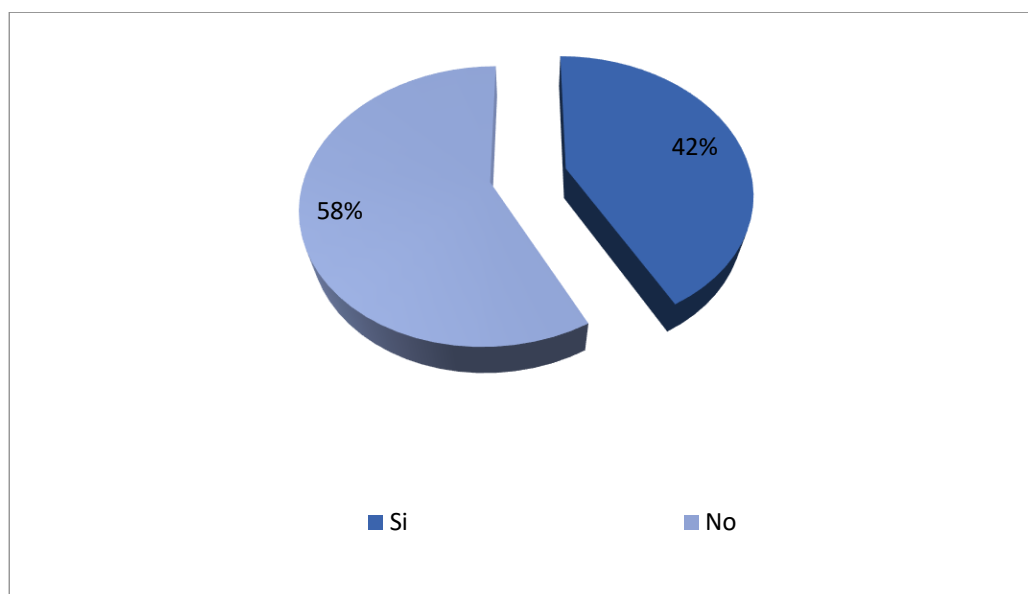
Tabla N.- 10 Asistido a un centro de relajación

VARIABLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Si	160	42
No	220	58
TOTAL	380	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Figura N. - 5 Asistido a un centro de relajación



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

Mediante el análisis de datos con respecto a la encuesta en la que se planteó la interrogare si ha visitado un centro de relajación, dan a conocer que el 58% si ha visitado, sin embargo un porcentaje del 42% da conocer que no, aspectos a tomar en cuenta para dar a conocer a los clientes sobre el nuevo servicio y, los beneficios al utilizar el mismo.

4 ¿Cuál es la razón por la que asistió a un centro de relajación?

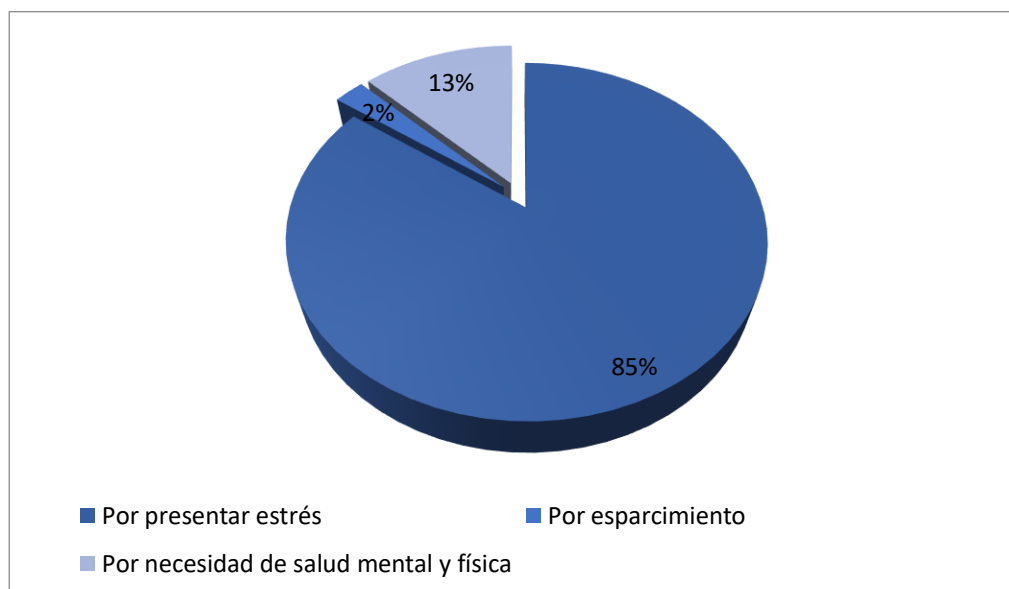
Tabla N.- 11Cuál es la razón por la que asistió a un centro de relajación

VARIABLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Por presentar estrés	136	85
Por esparcimiento	4	3
Por necesidad de salud mental y física	20	13
TOTAL	160	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Figura N. - 6Cuál es la razón por la que asistió a un centro de relajación



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

A través de la investigación de campo en la que se planteó la interrogante que cual es la razón por la que asistió a un centro de relajación, en la que se conoció que el 85% acudió por presenta estrés, seguido con el 13% por necesidad de salud mental y física, y en menor porcentaje con el 2% por la necesidad de salud mental y física, bajo estos aspectos se tiene claro la necesidad del nuevo servicio.

5. ¿Le gustaría asistir a un centro de relajación que presente servicio de (terapia, masajes y ejercicios)?

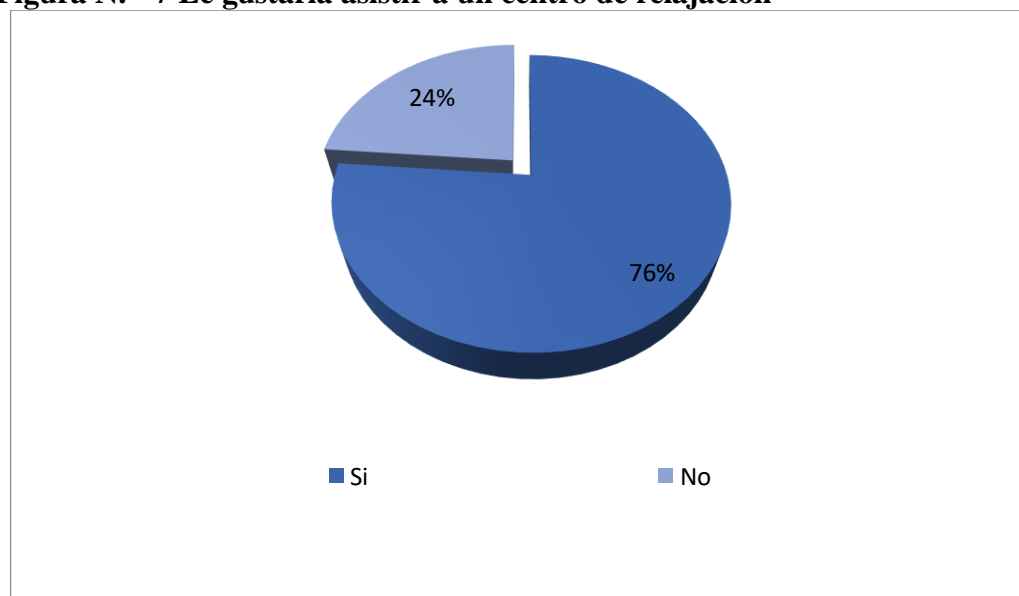
Tabla N.- 12 Le gustaría asistir a un centro de relajación

VARIABLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Si	290	76
No	90	24
TOTAL	380	100,00

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Figura N. - 7 Le gustaría asistir a un centro de relajación



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

En relación a la interrogante planteada que se refiere que si les gustaría asistir a un centro de relajación, en la que dan a conocer que el 76% da conocer que sí, sin embargo el 24% menciona que no, de esta manera se define que si existe la necesidad de la población en contar con este tipo de servicio.

6. ¿Dentro del centro de relajación, cuál de los siguientes servicios utilizaría.

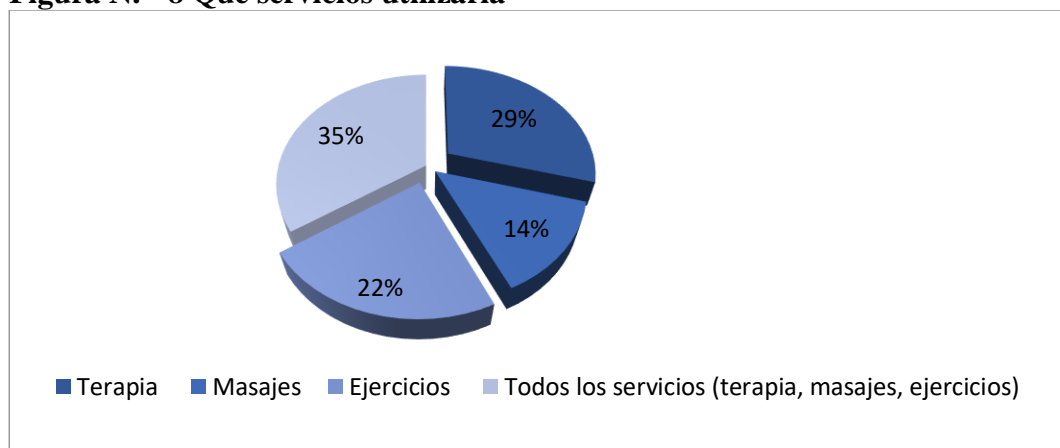
Tabla N.- 13 Que servicios utilizaría

VARIABLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Terapia	85	29
Masajes	40	14
Ejercicios	65	22
Todos los servicios (terapia, masajes, ejercicios)	100	35
TOTAL	290	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Figura N. - 8 Que servicios utilizaría



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

A través de la interrogante planteada que hace referencia al tipo de servicio que le gustaría utilizar, en la que se pudo conocer que el 35% desea los tres servicios como es de terapia, masajes y ejercicios, sin embargo con el 29% mencionó la terapia y, en menores porcentajes con el 22% ejercicios y con el 14% Masajes.

7. ¿Cada que tiempo utilizaría los servicios del centro de relajación?

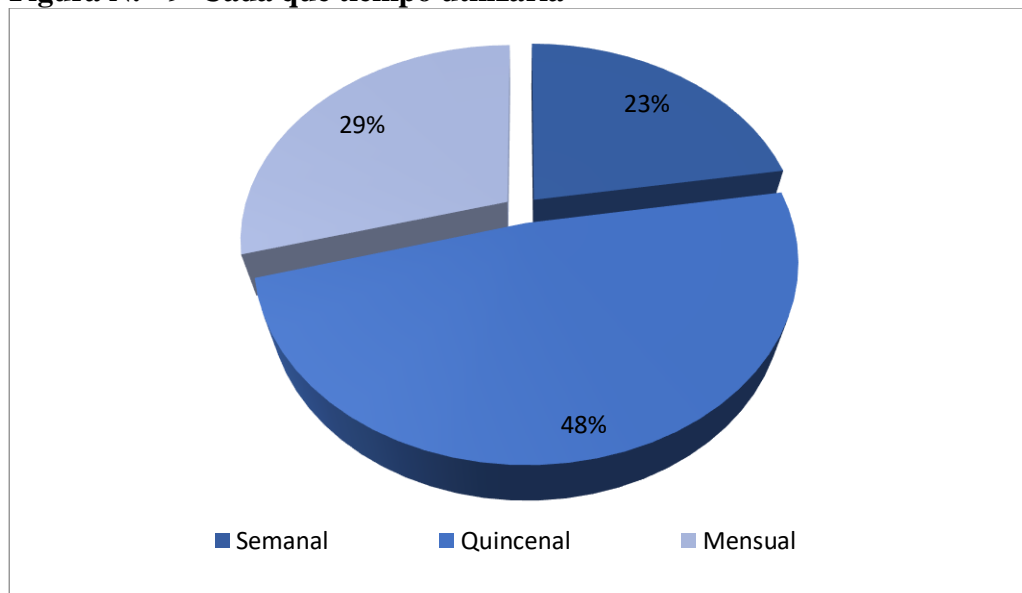
Tabla N.- 14 Cada que tiempo utilizaría

VARIABLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Semanal	65	23
Quincenal	140	48
Mensual	85	29
TOTAL	290	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Figura N. - 9 Cada que tiempo utilizaría



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

En relación a la encuesta realizada en la que se planteó la interrogante que se refiere a cada que tiempo utilizaría los servicios del centro de relajación, dan a conocer que el 48% utilizaría de manera quincenal, seguido con el 29% mensual y en menor porcentaje con el 23% semanal, de esta manera se conoce la frecuencia de uso de los servicios.

8. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por los servicios del centro de relajación?

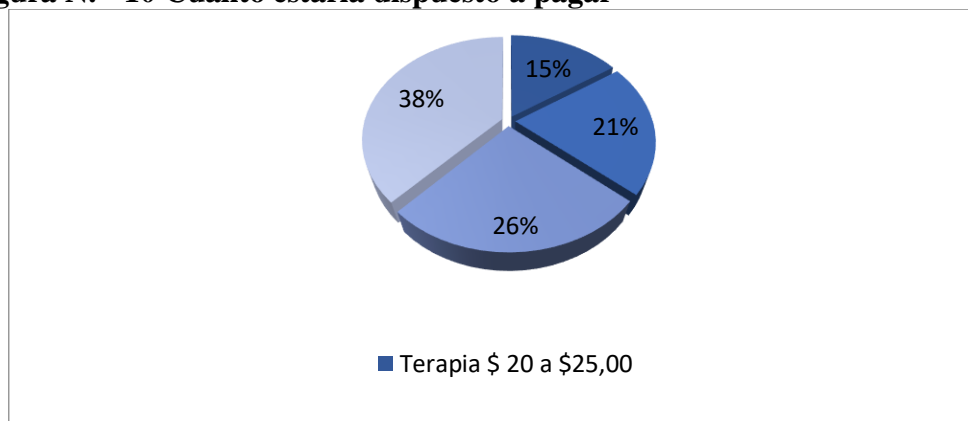
Tabla N.- 15 Cuánto estaría dispuesto a pagar

VARIABLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Terapia \$ 10 a \$15,00	45	15
Masajes \$8,00 a \$10,00	60	21
Ejercicios \$5,00 a \$ 10,00	75	26
Todos los servicios (terapia, masajes, ejercicios) \$15,00 a \$20,00	110	38
TOTAL	290	100,00

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Figura N. - 10 Cuánto estaría dispuesto a pagar



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

De acuerdo a la interrogante plantada en relación al precio que estaría dispuesto a cancelar por los servicios, de esta manera se conoce que el 38% cancelaría de \$15,00 a \$20,00 por el servicio de (terapia, masajes, ejercicios), seguido con el 26% que invertiría de \$5,00 a \$10,00 en ejercicios y, en menores porcentajes con el 21% por los masajes cancelaría \$8,00 a \$10,00, y con el 15% dio a conocer Terapia de \$10 a \$15,00.

9. ¿Qué factor usted tomaría en cuenta para utilizar los servicios del centro de relajación?

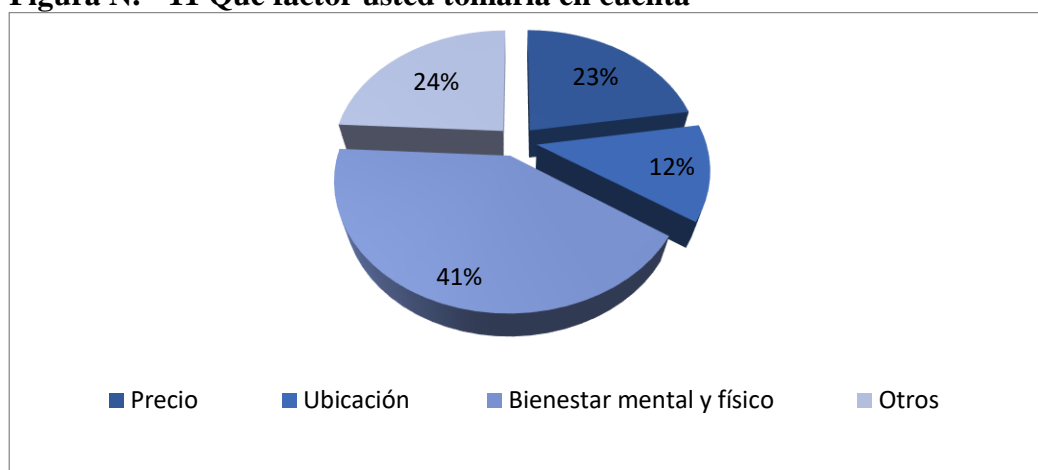
Tabla N.- 16 Qué factor usted tomaría en cuenta

VARIABLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Precio	65	22
Ubicación	35	12
Bienestar mental y físico	120	41
Otros	70	24
TOTAL	290	100,00

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Figura N. - 11 Qué factor usted tomaría en cuenta



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

En relación a la interrogante planteada en la encuesta, que se refiere al tipo de factor que tomaría en cuenta para utilizar el servicio de relajación, de esta manera mencionar el bienestar mental y físico con el 41%, seguido con el 24% otros que se refiere al espacio del lugar, y en menores porcentaje con el 23% precio y por ultimo con el 12% ubicación.

10. ¿A través de qué medios de gustaría realizar el pago del servicio del centro de relajación?

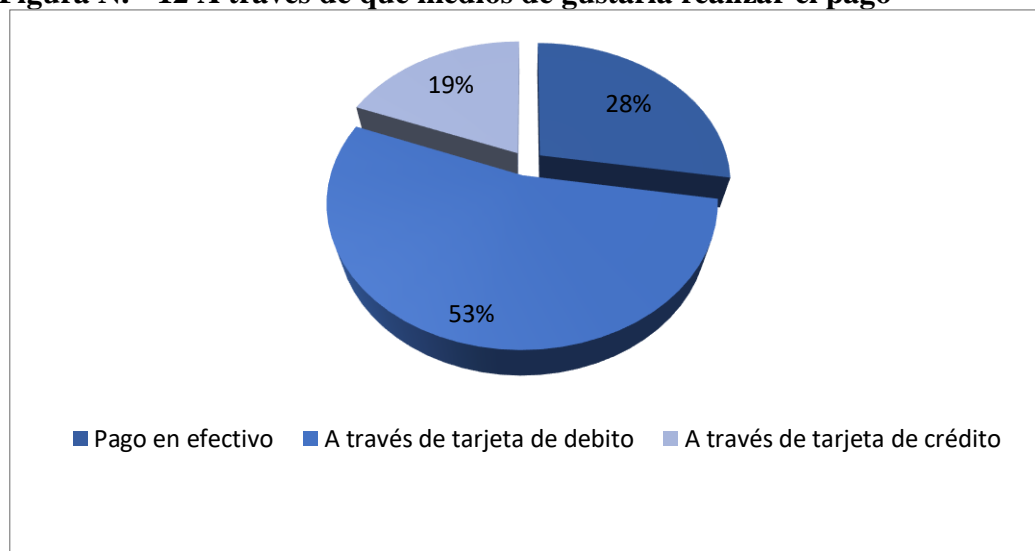
Tabla N.- 17 A través de qué medios de gustaría realizar el pago

VARIABLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Pago en efectivo	80	28
A través de tarjeta de debito	155	53
A través de tarjeta de crédito	55	19
TOTAL	290	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Figura N. - 12 A través de qué medios de gustaría realizar el pago



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

En relación a la interrogante planteada, que hace referencia a los tipos de pago que les gustaría que se implemente, de esta manera el 53% da conocer a través de tarjeta de débito, seguido con el 28% efectivo y, con el 19% a través de la tarjeta de crédito.

11. ¿A través de qué medios le gustaría que se dé a conocer sobre los servicios del nuevo centro de relajación?

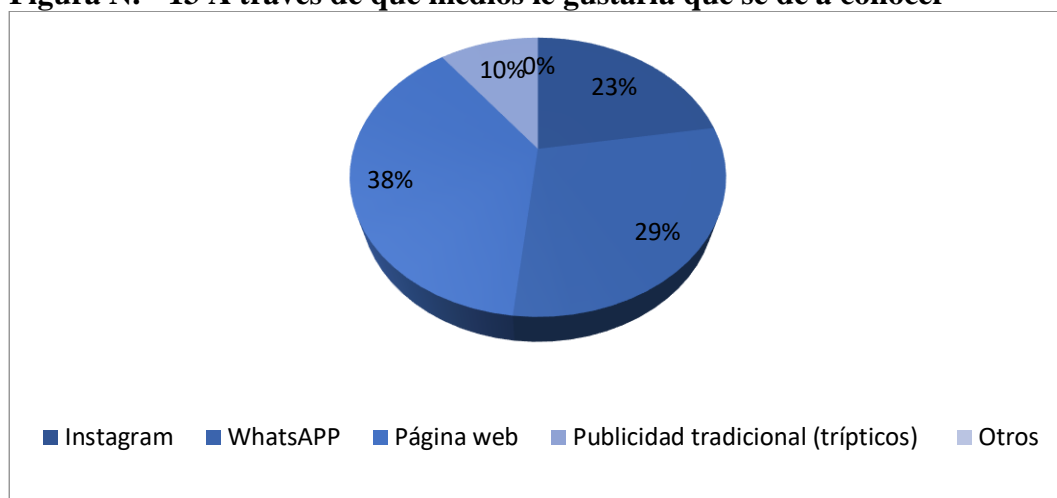
Tabla N.- 18 A través de qué medios le gustaría que se dé a conocer

VARIABLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Instagram	65	22
WhatsAPP	85	29
Página web	110	38
Publicidad tradicional (trípticos)	30	10
Otros	0	0
TOTAL	290	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Figura N. - 13 A través de qué medios le gustaría que se dé a conocer



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

De acuerdo a la investigación de campo planteada, en relación al medio de comunicación que les gustaría que se informe, dan a conocer que 38% prefiere por página web, seguido con el 29% WhatsApp, y en menores porcentaje con el 23% dieron a conocer Instagram, y con el 10% publicidad tradicional, bajo estos parámetros se conoce en qué medio de comunicación debería enfocarse la nueva empresa.

1.3.2. Demanda Potencial

Para definir la demanda potencial, se toma en cuenta la población de 31.623 entre hombres y mujeres, de una edad de 18 a 65 de la parroquia de Cotocollao, y la pregunta de la encuesta N° que hace referencia ¿Le gustaría asistir a un centro de relajación que presente servicio de (terapia, masajes y ejercicios)?, en la que se determina que el 76% si aceptaría el servicio, obtenido de esta manera la siguiente demanda.

$$\text{Demanda} = 31.623 * 0,76\%$$

$$\text{Demanda} = 24.044//$$

Demanda potencial

La demanda potencial permitiría, conocer la demanda en número de servicios de manera anual, para lo cual se aplica los siguientes cálculos, como se aprecia en la siguiente tabla.

Tabla N.- 19 Demanda potencial

POBLACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	POBLACIÓN OBTENIDA	CANTIDAD DE CONSUMO	DEMANDA EN NÚMERO DE SERVICIOS
24.044	Semanal	23,00%	5.530	52	287.566
24.044	Quincenal	48,00%	11.541	24	276.987
24.044	Mensual	29,00%	6.973	12	83.673
TOTAL		100,00%	24.044		648.226

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Proyección de la demanda

Para realizar la proyección de la demanda, se toma en cuenta el número de servicios de relajación que equivale a 648.226 servicios de manera, también se toma en cuenta la tasa de crecimiento poblacional de la ciudad de Quito que corresponde al 2,18% de manera anual.

Tabla N.- 20 Proyección de la demanda

PROYECCION	
AÑO	NÚMERO DE SERVICIOS DE RELAJACIÓN
1	648.226
2	662.357
3	691.551
4	737.771
5	804.240

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

1.4. ANÁLISIS DEL MACRO Y MICRO AMBIENTE

Es importante determinar el análisis del macro y micro ambiente, con el fin de conocer los factores de oportunidades y amenazas a las que afrontará la nueva empresa que brindara el servicio dentro de la parroquia de Cotocollao.

1.4.1. Análisis del micro ambiente

Dentro del análisis del micro ambiente, se enfocará en las 5 fuerzas de Porter, en la que se determinará las oportunidades y amenazas de la creación de la nueva empresa.

- **Poder de negociación con los clientes**

El poder de negociación con los clientes, es parte fundamental para el desarrollo de toda organización, por lo cual para el desarrollo del plan de negocios en la creación de un centro de relajación en la parroquia de Cotocollao, el servicio estará dirigido a personas tanto hombres como mujeres de 18 a 65 años y más, con el fin de garantizar el mejor estilo de vida, a través de una actividad que permitirá mejorar en su diario vivir, es importante mencionar también que en la actualidad por existencia de la pandemia del COVID 19, la población realizó una cuarentena para el cuidado de la salud, por lo cual el nivel de estrés en cada uno de los hogares o de manera individual se incrementó, viendo esto como esencial contar con un servicio que frene el estrés y de esta manera contribuir con la mejora individual y social de los clientes potenciales, por lo cual este factor se constituye como una oportunidad, de igual manera se realizará terapia de manera online si es necesario.

- **Poder de negociación con los proveedores**

Al hablar del poder negociación con los proveedores, se constituyen punto importante para la creación del nuevo plan de negocios, mismo que se dedicara a la brindar un servicio de relajación, para lo cual es importante que se cuente con los equipos necesarios para brindar los servicios de terapia, masajes y ejercicios, por ende es importante mencionar que la organización contará con varias empresas proveedoras que comercializa este tipo de instrumentos, de esta manera este factor es considerado como una oportunidad, en la que se podrá negociar la compra buscando beneficiar a las dos partes.

- **Amenaza de productos sustitutos**

Dentro del análisis de las fuerzas de Porter, al referirnos a la amenaza de productos sustitutos, dentro de la creación de la nueva empresa que se dedicará al servicio de relajación es importante recalcar que existe un gran número de empresas que brindan este tipo de terapias, sin embargo no cuentan con una infraestructura adecuada ni tampoco con recurso humano calificado, por ende este tipo de análisis permite conocer que será una amenaza baja, ya que la nueva organización contará con una infraestructura adecuada y un personal que cubra las expectativas de los potenciales clientes, a fin de lograr la relajación mejorando su estilo de vida y por ende el entorno familiar y social.

Tabla N.- 21 Productos sustitutos

Nº	EMPRESAS	DIRECCIÓN
1	PACO GYM GIMNASIO	Sabanilla y av. De la Prensa
2	STRATO 7 GYM	Pedro de Alvarado N°63-30
3	GYM ATLANTIS	Unión y Progreso
4	PRINCE RETRO GYM	Pedro Freile s/n
5	RHINO GYM GIMNASIO	Av. Antonio José de Sucre
6	GYM RICARDO	AV. Sabanilla
7	NUTRICLUB	Cieza de León
8	GSM FITNESS	José Figueroa
9	GIMNASIO BULL STRENGTH	Av. Diego de Vásquez de Cepeda
10	FILLAND	José Figueroa

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

- **Rivalidad entre competidores**

La rivalidad entre competidores dentro del mercado existente del servicio de relajación es alta tanto de organizaciones directas e indirectas, sin embargo para que puedan posicionarse tienen que prestar servicios diferenciadores, de esta manera para la nueva organización que brindará un servicio de relajación contará con una infraestructura adecuada y personal calificado, con el fin de poder cubrir una necesidad importante dentro del mercado objetivo y, en base a ello brindar un apoyo para la mejorar el estilo de vida de las personas que necesitan de este tipo de servicios.

- **Amenaza de nuevos entrantes**

Al hablar de la amenaza de nuevos entrantes, dentro de la creación de la nueva empresa que brindará un servicio de relajación es baja, en la actualidad el país se encuentre en una circunstancia económica y política negativa, esto ocasionado por la problemática política y, el factor social como es la pandemia del COVID 19, misma que afecta directamente a nivel nacional e internacional por lo cual al constituir la nueva empresa este factor se constituye en una oportunidad.

1.4.2. Análisis del macro ambiente

Dentro del análisis del macro ambiente se analizará los factor PEST, es decir político, económico, social y tecnológico.

- **Factor político**

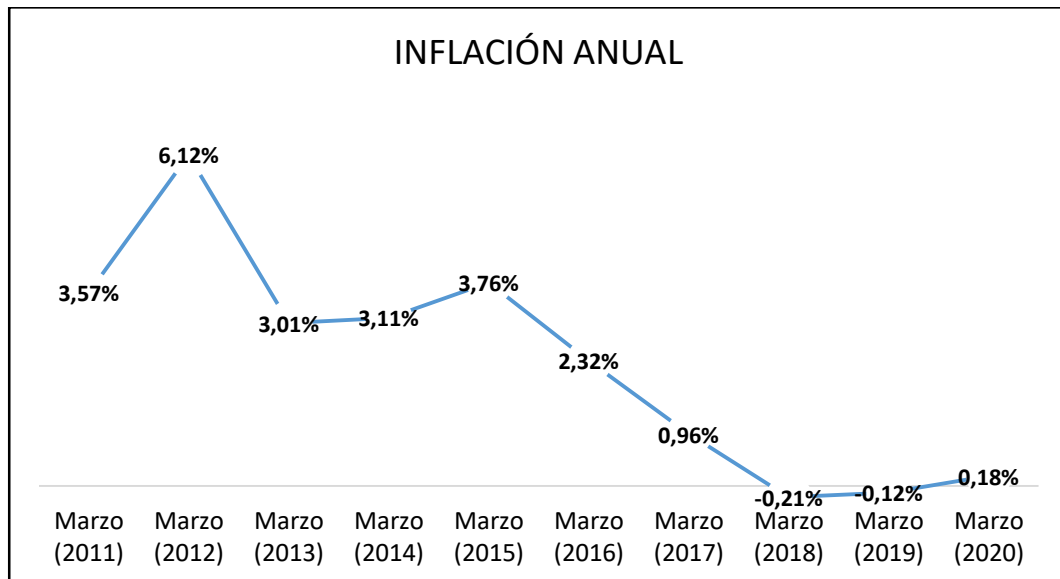
La economía ecuatoriana ha recibido una serie de golpes externos, esto desde el año 2015, la cual en actualidad ha provocado consecuencias económicas altas, de esta manera se puede mencionar que en el mes octubre del 2019, se realizó una paralización por movimiento de indígenas para evitar el alza de los combustibles y, en la actualidad abarcada por la crisis global del coronavirus que ocasionó que los precios del petróleo ecuatoriano alcance un costo bajo de \$15,00 dólares americanos por barril, siendo el principal ingreso del país.

Es importante también recalcar el panorama interno en relación a las industrias florícolas y camaroneras que son caracterizadas por sus niveles de exportación, sin embargo por el problema del coronavirus han despedido a centenares de personas, el país también se ve afectado por la deuda externa heredada hace décadas, estos factores macro y sociales a ocasionado que exista un riesgo país alto, lo que provoca la falta de inversiones externas, sin embargo el gobierno de turno busca la manera de financiar proyectos para fomentar el desarrollo de las pequeñas empresas, con el fin de garantizar y mantener las fuentes de trabajo, bajo esta perspectiva este factor de es considerado para la organización como un amenaza (Labarthe,J).

- **Factor económico**

Dentro del factor económico se analiza la tasa de inflación, misma que en la actualidad ha tenido un incremento, por ende perjudica el poder adquisitivo de la población, porcentajes que se refleja en el siguiente Figura.

Figura N. - 14 Inflación



Fuente: (Banco Central del Ecuador, 2020)

Elaborado por: Banco Central

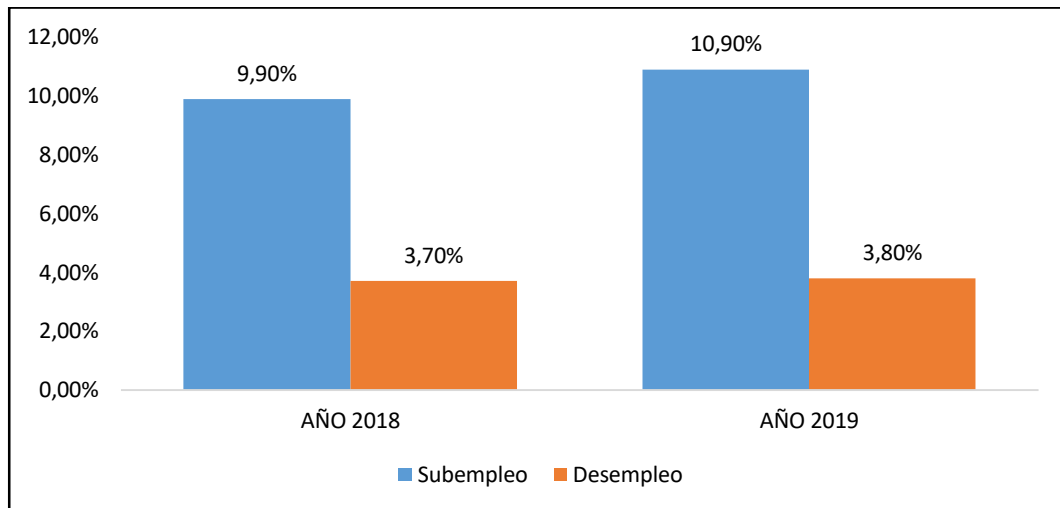
Observación: Se analiza la inflación anual en relación al mes de marzo del 2019 en la que se presentó un porcentaje negativo de -0,12%, sin embargo al año 2020 del mismo mes se obtuvo inflación positiva del 0,18%, cómo se puede apreciar tuvo un incremento por lo cual perjudica el poder adquisitivo de los consumidores, este factor al ser macro y no poder controlar, para la nueva organización es considerado como una amenaza, es decir qué las personas van a tener mayor prioridad por cubrir otras necesidades (Banco Central del Ecuador, 2020).

- **Factor social**

Al referirnos al factor social se habla del factor de desempleo y subempleo en el Ecuador, que si comparamos con el año 2018 y 2019, el índice se incrementó ocasionando mayor número de desempleados en el país, sin embargo en actualidad al presentar la pandemia del COVID 19 a nivel nacional e internacional perjudica aún más este índice, por lo cual perjudica el estilo de vida de la población ecuatoriana, pero al realizar este tipo de proyectos se podrá contribuir con el crecimiento en la matriz productiva mediante la generación de fuentes de

empleo, bajo esta perspectiva este tipo de factor se considera como una oportunidad, datos que se refleja en el siguiente Figura.

Figura N.- 15 Índice de desempleo y subempleo



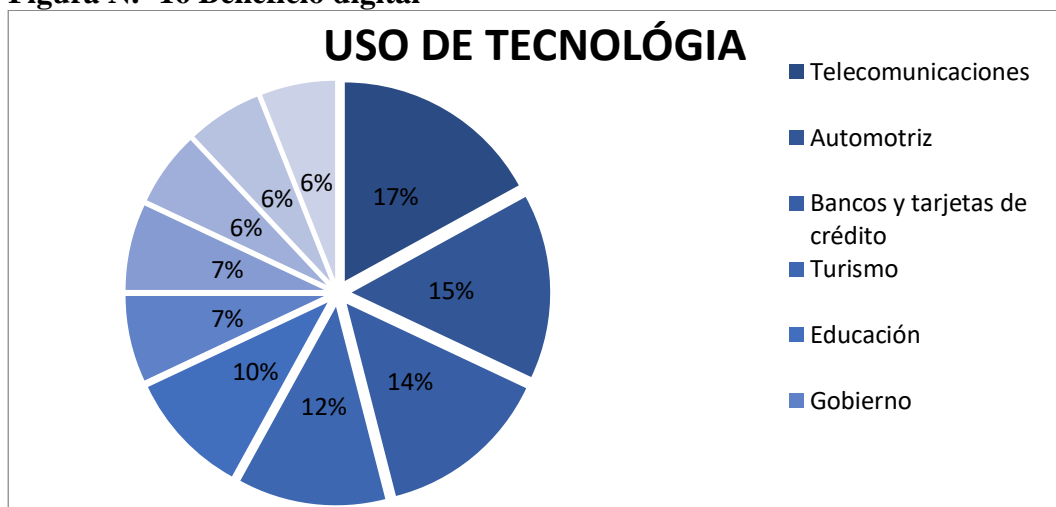
Fuente: (Banco Central del Ecuador , 2020)

Elaborado por: Banco Central

- **Factor tecnológico**

El desarrollo del factor tecnológico en la actualidad ha permitido que las organización de manera más fácil y rápida pueden dar a conocer sus servicios o productos, por lo que la mayoría de industrias del territorio ecuatoriano prefieren promocionar mediante el beneficio digital, por lo que se invierte en este tipo de herramientas publicitarias, datos que se refleja en la siguiente gráfica (Alcazar, 2020).

Figura N.- 16 Beneficio digital



Fuente: (Alcazar, 2020)

Elaborado por: Alcázar

Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE)

Mediante la matriz de valuación de factores externos se definirá las oportunidades y amenazas, qué afrontará la nueva empresa que se dedicará al servicio de relajación.

Tabla N.- 22 Matriz de Evaluación de Factores Externos

FACTORES DETERMINANTES DEL ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL PONDERADO
Oportunidades			
Población que requiere del servicio de relajación	0,15	3	0,45
Contar con variedad de proveedores	0,15	3	0,45
Uso de tecnología para promocionar el servicio	0,20	4	0,80
Bajo porcentaje de creación de empresas del mismo servicio (falta de presupuesto)	0,15	3	0,45
Bajo nivel competitivo	0,15	3	0,45
Amenazas			
Pésimo manejo gubernamental	0,05	1	0,05
Crecimiento del índice inflacionario	0,05	1	0,05
Índice alto de desempleo	0,05	1	0,05
Existe alta oferta de productos sustitutos.	0,05	1	0,05
Total	1,00	20	2,80

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

Observación: De esta manera se obtiene un total ponderado de 2,80, misma que se encuentra posterior a la media 2,5 por lo que se puede interpretar que la nueva empresa que brindará un servicio de relajación, cuenta con mayores oportunidades que amenazas dentro del mercado.

Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI)

A través de la evaluación de factores internos, se conocerá las fortalezas y debilidades, que tendrá que afrontar la nueva empresa al brindar un servicio de relajación.

Tabla N.- 23 Matriz de Evaluación de Factores Internos

FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL PONDERADO
Fortaleza			
Servicio innovador de relajación (terapia, masaje, ejercicios)	0,20	4	0,80
Contar con un recurso humano profesional	0,20	4	0,80
Manejar publicidad digital	0,15	3	0,45
Brindar servicio online (terapia)	0,15	3	0,45
Infraestructura adecuada	0,15	3	0,45
Debilidades			0,00
Empresa nueva en el mercado	0,05	1	0,05
Pésimo manejo de los procesos de servicio	0,05	1	0,05
Poca comunicación entre áreas	0,05	1	0,05
Total	1,00	20	3,10

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

Observación: Al presentar un valor ponderado de 3,80 misma que se encuentra por encima de la media que equivale al 2,5 demuestra que la empresa cuenta con más fortalezas que debilidades.

1.4.3. Proyección de la oferta

Para el cálculo de la oferta se toma en cuenta el número de servicios de relajación que brinda la competencia de forma anual, misma que se refleja en la siguiente tabla.

Tabla N.- 24 Oferta

Nº	EMPRESAS	NÚMERO DE SERVICIOS DE RELAJACIÓN
1	Terapias & Terapias.	9.240
2	Centro de relajación para jóvenes.	10.000
3	Salud de la Relajación.	8.530
4	Centro de relajación pública.	11.000
	TOTAL NÚMERO DE SERVICIOS	38.770

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

De esta manera se determina el número de servicios que cubre la oferta la cual corresponde a 38.770 servicios anuales.

Proyección de la oferta

Para la proyección de la oferta se toma en cuenta el número de servicios de relajación anual, que corresponde a 38.770 y, la tasa que corresponde al sector de servicio la cual corresponde al 2,2% de acuerdo al Banco Central del Ecuador.

Tabla N.- 25 Proyección de la oferta

PROYECCION	
AÑO	NÚMERO SERVICIO DE RELAJACIÓN
1	38.770
2	39.623
3	41.386
4	44.178
5	48.195

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

1.4.4 Demanda Potencial Insatisfecha

Tabla N.- 26 Demanda potencial insatisfecha

AÑO	DEMANDA ANUAL EN NÚMERO DE SERVICIOS DE RELAJACIÓN	OFERTA ANUAL EN NÚMERO DE SERVICIOS DE RELAJACIÓN	DEMANDA INSATISFECHA EN NÚMERO DE SERVICIOS DE RELAJACIÓN
1	648.226	38.770	609456
2	662.357	39.623	622734
3	691.551	41.386	650165
4	737.771	44.178	693593
5	804.240	48.195	756045

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

1.5. Promoción y publicidad que se realizará. (Canales de Comunicación)

Para promocionar el nuevo servicio de relajación dentro de la parroquia de Cotocollao, es importante emplear herramientas publicitarias que son más utilizadas por el mercado objetivo, y en base a ello lograr estar en la mentalidad de los futuros clientes potenciales, costo que se refleja en la siguiente tabla.

Tabla N.- 27 Plan publicitario

DETALLLE	COSTO
Implementación marketing digital (manejo redes sociales)	1.500,00
Publicidad tradicional (BTL)	1.100,00
Manejo de publicidad (POP)	600,00
TOTAL	\$3.200,00

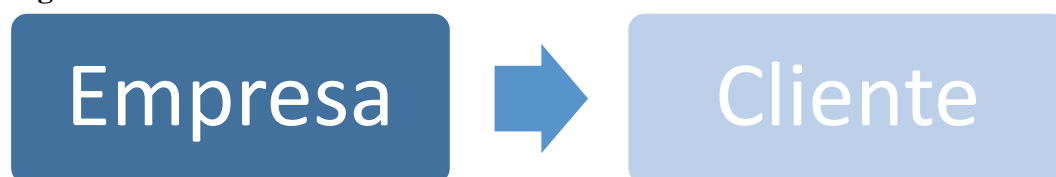
Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

1.6. Sistema de distribución a utilizar. (Canales de Distribución)

La creación de un centro de relajación en la parroquia de Cotocollao, empleará el sistema de distribución directa, el decir empresa - cliente sin ninguna intervención de intermediario, como se refleja en la siguiente gráfica.

Figura N.- 17 Sistema de distribución



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

1.7. Seguimiento de Clientes

Dentro de la creación del nuevo centro de relajación, mismo que se ubicará en la parroquia de Cotocollao, mismo que está orientado a la población de 18 a 65 años y más, es importante brindar alternativas de seguimiento hacia el cliente mismas que se aprecia en los siguientes ítems.

- Se creará un buzón de sugerencias de manera virtual, con el fin de conocer las expectativas del cliente ante el servicio.
- De forma mensual también se realizarán evaluaciones, a través de la aplicación de la herramienta de encuestas, para conocer su aceptación sobre el servicio que presta la organización.
- Se dará un seguimiento exclusivo para clientes, que necesita terapia con un especialista a través del uso de las redes sociales, para poder dar información de las citas programadas.

1.8. Especificar mercados alternativos

La creación del centro de relajación permitirá beneficiar a una población vulnerable ante problemas sociales y económicos, mediante el uso de los servicios de terapias masajes y ejercicios, por lo cual al posicionarse dentro del mercado objetivo se podrá extender con el servicio a diferentes parroquias del Distrito Metropolitano de Quito. De igual manera se podrá implementar la comercialización de productos naturales para los masajes, como son los aceites de coco para el cuidado de la piel.

CAPÍTULO II

2. AREA DE PRODUCCION (OPERACIONES)

2.1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE PRODUCCIÓN

Objetivo general

Definir la infraestructura adecuada con la cual se manejará la nueva empresa dentro del mercado objetivo.

Objetivos específicos

- Determinar los procesos de servicio.
- Definir las instalaciones, equipos y personas
- Definir la capacidad instalada y utilizada que presentará la empresa.

2.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

2.2.1. Descripción de proceso de transformación del bien o servicio.

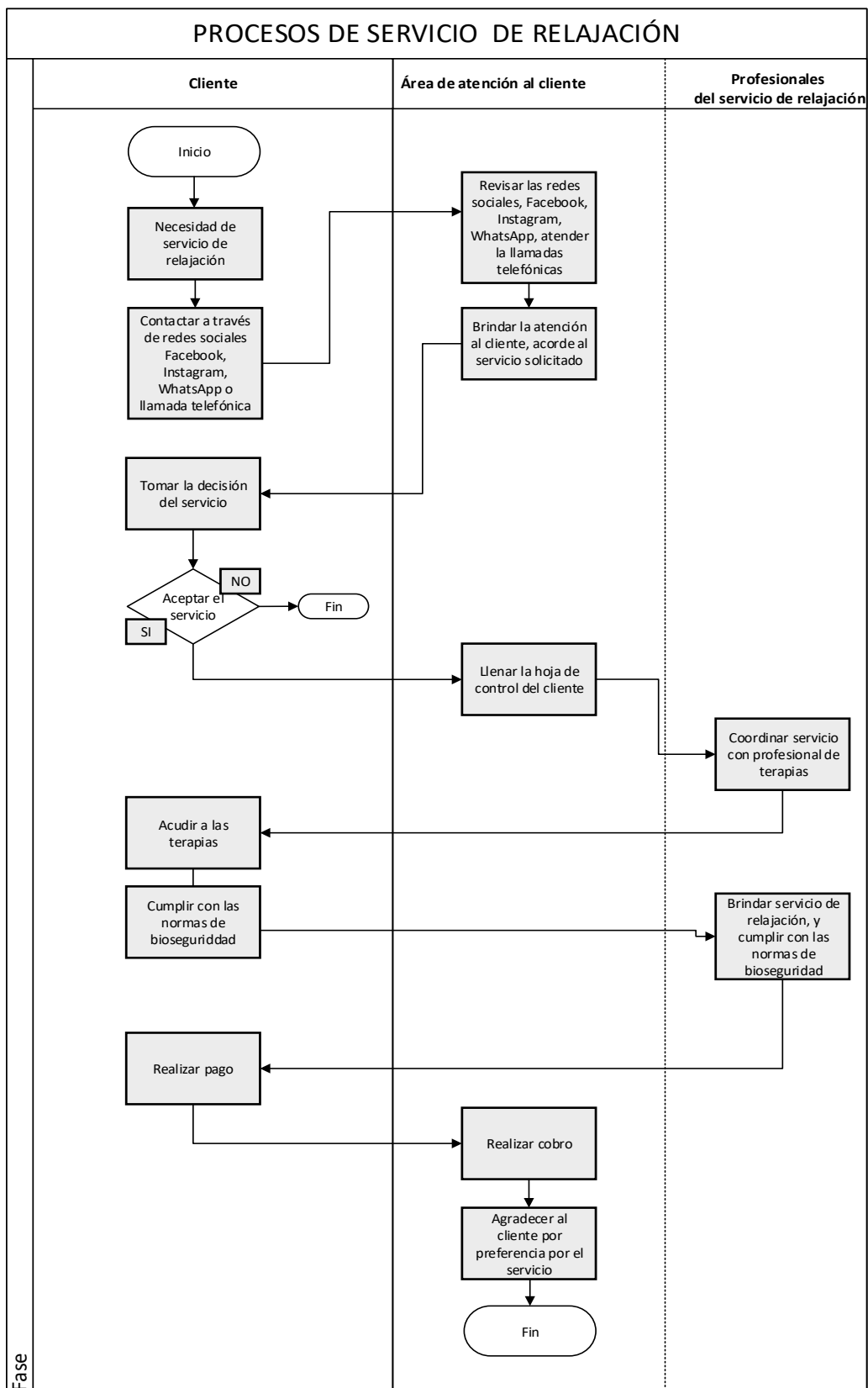
Es importante detallar el proceso de servicio, mismo que está relacionado a terapias, masajes y ejercicios que son un complemento para que los clientes presenten relajación y reduzcan en estrés, para en base a ello mejorar su estilo de vida y su entorno familiar y social.

Procesos de servicio (Flujograma)

- **Cliente.-** Cliente necesita un servicio de relajación, por lo cual solicita el mismo. Puede realizar a través de las redes sociales; como Facebook, Instagram, e incluso a través de aplicación del WhatsApp, si no puede realizar por este medio puede comunicarse a la línea telefónica directa de la empresa.

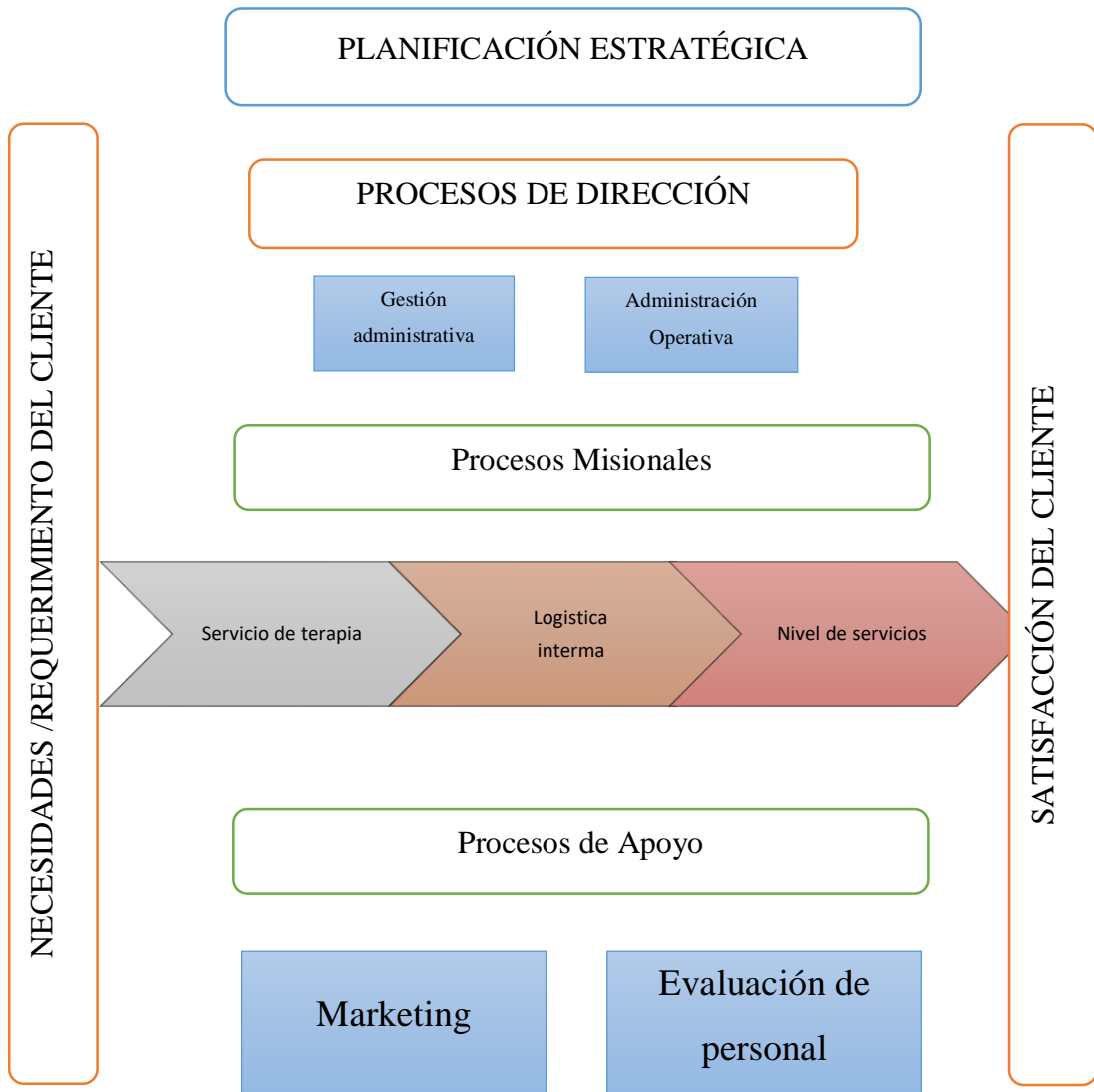
- **Área de atención al cliente.-** Es la persona que revisará de manera frecuente las redes sociales como Facebook, Instagram, WhatsApp, en la que se validara la solicitud del servicio, también estará pendiente de las llamadas que ingresen, a través de la cual se dará a conocer cada uno de los servicios que prestará la empresa, así como las formas de pago.
- **Cliente.-** Cliente toma la decisión de requerir o no el servicio.
- **Área de atención al cliente.-** Si el cliente está de acuerdo con los parámetros del servicio, se procede a llenar la hoja de control del cliente, con el fin de detallar el servicio solicitado, los días de terapia, para en relación a ellos coordinar con los profesionales de cada una de las áreas.
- **Profesional de terapias.-** Se coordina con los profesionales, la fecha y hora de las terapias, así como los materiales a utilizar en cada sección que presentará con los clientes.
- **Cliente.-** Acude a las terapias solicitadas, en la fecha y en el tiempo acordado para en base a ello mejorar los niveles de estrés y se puedan corregir la problemática ante su familia y la sociedad, sin embargo por el problema social de la pandemia del COVID-19, deberá cumplir con todas las normas de protección y bioseguridad que maneja la organización, con el fin de precautelar la integridad del cliente y, el personal que brindará el servicio.
- **Profesional de terapia.-** Profesional brinda la terapia al cliente, con el fin de mejorar su estado de estrés.
- **Cliente.-** Realiza el pago acordado por terapia
- **Área de atención al cliente.-** Realiza el cobro al cliente por el servicio prestado, y se emite la factura respectiva.
- **Área de atención al cliente.-** Agradecer al cliente por preferir que la empresa brinde un servicio, que está relacionado con la mejorar de su estilo de vida al recibir terapias de relajación.

Figura N.- 18 Flujograma de servicio



Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La Autora

Figura N.- 19 Mapa de procesos



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

Observación: El mapa de procesos permite identificar la interrelación de los procesos de la organización. Los procesos misionales son los procesos de servicios que brindará la nueva empresa, con el fin de cubrir una necesidad existente en el mercado objetivo.

2.2.2. Descripción de instalaciones, equipos y personas

Instalaciones

Es importante definir el área para brindar un servicio de relajación, el cual presentará un área administrativa y operativa, la cual tendrá una extensión de 400 m^2 .

Tabla N.- 28 Distribución de planta

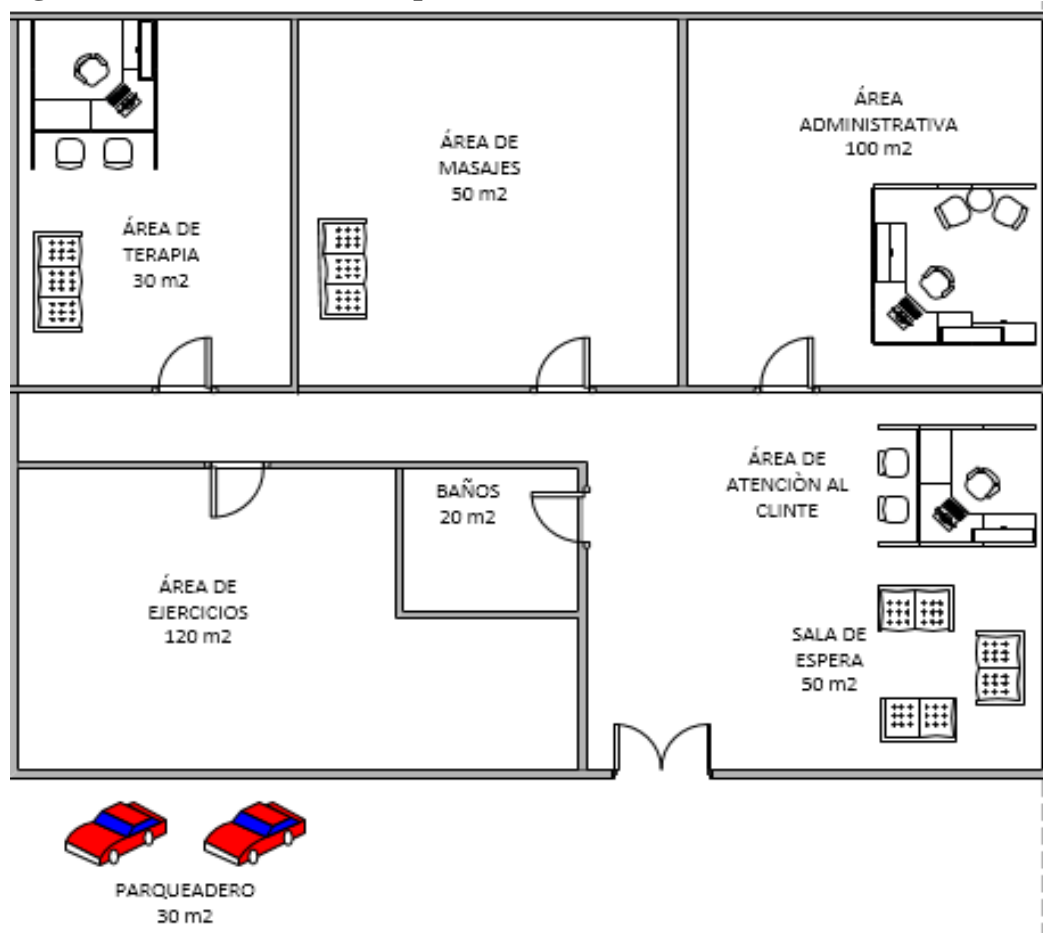
ÁREA	METROS CUADRADOS
Área de administración	100
Área operativa (servicio de terapia, masajes, ejercicios).	200
Sala de espera	50
Baños	20
Parqueadero	30
TOTAL	400 m^2

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

Bajo esta perspectiva se contará con un área amplia para prestar el servicio de terapias, masajes y ejercicios y, de esta manera cubrir una necesidad para el mercado objetivo, con el fin de mejorar su estilo de vida, distribución de planta que se visualiza en la siguiente figura

Figura N.- 20 Distribución de planta



Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La Autora

Equipos

Se determinan los equipos que facilitaran brindar los servicios de relajación, como es la terapia, masajes y ejercicios, como se refleja en la siguiente tabla.

Tabla N.- 29 Descripción de equipos

Actividad	Equipo	Imagen	Costo
Masajes	Masajeadores electrónicos		\$200,00
Masajes	Camilla plegable (masajes)		\$120,00
Ejercicios	Esterillas de colores		\$60,00
Ejercicios	Kit de equipos para pilates (sistema de entrenamiento físico y mental).		\$150,00

Fuente: (TVentas)

Elaborado por: La Autora

Personas

Se determina el personal necesario, que permitirá brindar un servicio de relajación eficiente

Tabla N.- 30 Descripción de personas

Actividad	Tempos (horas laborables)	Nº personas	Horas /hombre
ÁREA ADMINISTRATIVA Administrador <ul style="list-style-type: none"> • Es la persona representante de la empresa. • Implementará estrategias para lograr posicionamiento de la empresa. 	8	1	8
Contador/personal externo <ul style="list-style-type: none"> • Manejar la parte contable de la empresa. • Cumplir con las obligaciones tributarias y laborales de la empresa. 	4	1	4
Atención al cliente <ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer los servicios que brinda la empresa. • Informar las formas de pago. • Realizar facturación/cobros. 	8	1	8
ÁREA OPERATIVA Especialista en terapia <ul style="list-style-type: none"> • Persona especializada en el área. • Cumplir con las metas propuestas por el área. • Contar con experiencia. • Brindar todo su apoyo al cliente. 	8	1	8

Especialista en masajes <ul style="list-style-type: none"> • Persona especializada en el área. • Cumplir con las metas propuestas por el área. • Contar con experiencia. • Brindar todo su apoyo al cliente. 	8	1	8
Especialista en ejercicios <ul style="list-style-type: none"> • Persona especializada en el área. • Cumplir con las metas propuestas por el área. • Contar con experiencia. • Brindar todo su apoyo al cliente. • Manejar una comunicación adecuada con el cliente. • Cumplir con la rutina de ejercicios. 	8	1	8
Servicio de limpieza <ul style="list-style-type: none"> • Mantener limpia el área operativa y administrativa. • Estar pendiente que se mantenga en stock materiales de limpieza. 	8	1	8

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

2.2.3. Tecnología a aplicar.

La nueva empresa se dedicará a brindar un servicio, por ende es importante contar con tecnología, por lo que se manejará un sistema administrativo, mismo que permita llevar un control, con el fin de brindar un servicio de calidad.

Tabla N.- 31 Tecnología a aplicar

Nº	Detalle	Costo
1	Sistema administrativo MANAGEMENT PRO	\$1.100,00
	Total	\$1.100,00

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

Características: MANAGEMENT PRO, es un sistema administrativo especialmente diseñado para (Pymes) empresas pequeñas y medianas que buscan crecimiento y competitividad.



Figura N.- 21 Módulo del Sistema

Fuente: (Management PRO, 2020)

Elaborado por: La Autora

2.3. FACTORES QUE AFECTAN EL PLAN DE OPERACIONES

2.3.1. Ritmo de producción.

Dentro del ritmo de producción se detalla el tiempo de cada uno de los servicios de relajación es decir que se contará con tres especialistas que permita brindar terapia, masajes y ejercicios, es decir que cada uno de los especialistas maneje un espacio suficiente, para cumplir con sus rutinas de terapias. Es decir que dentro del área de terapia y masajes atenderán cada uno de ellos a 4 personas de manera diaria en su ocho horas laborables, sin embargo el de ejercicios en una jornada de ocho horas

laborables atenderá a 20 personas, bajo esta perspectiva se atenderá a 28 personas diarias.

2.3.2. Nivel de inventario promedio.

En relación al inventario, no será necesario que se mantenga un orden, ya que la nueva empresa brindará un servicio, sin embargo se manejará un el sistema de inventario para controlar los equipos de terapia, ejercicios e insumos de limpieza.

2.3.3. Número de trabajadores.

Se detalla el número de trabajadores que permita brindar un servicio de relajación mediante terapias, masajes y ejercicios.

Tabla N.- 32 Número de trabajadores

CARGO	Nº RECURSO HUMANO	FUNCIONES	COSTO FIJO	COSTO VARIBALE
Administrador	1	<ul style="list-style-type: none"> •Es la persona representante de la empresa. •Implementará estrategias para lograr posicionamiento de la empresa. 	✓	
Contador/personal externo	1	<ul style="list-style-type: none"> •Dar a conocer los servicios que brinda la empresa. •Informar las formas de pago. •Realizar facturación/cobros. 	✓	
Atención al cliente	1	<ul style="list-style-type: none"> *Dar a conocer los servicios que brinda la empresa. *Informar las formas de *pago. Realizar facturación/cobros. 	✓	

CARGO		N° RECURSO HUMANO	FUNCIONES	COSTO FIJO	COSTO VARIBALE
Especialista en terapia	en	1	<ul style="list-style-type: none"> •Persona especializada en el área. •Cumplir con las metas propuestas por el área. •Contar con experiencia. •Brindar todo su apoyo al cliente. 	✓	
Especialista en masajes	en	1	<ul style="list-style-type: none"> •Persona especializada en el área. •Cumplir con las metas propuestas por el área. •Contar con experiencia. •Brindar todo su apoyo al cliente. Estar pendiente del estado del vehículo. Realizar la gestión de mensajero. 	✓	
Especialista en ejercicios		1	<ul style="list-style-type: none"> •Persona especializada en el área. •Cumplir con las metas propuestas por el área. •Contar con experiencia. •Brindar todo su apoyo al cliente. •Manejar una comunicación adecuada con el cliente. •Cumplir con la rutina de ejercicios. 	✓	
Servicio de limpieza		1	<ul style="list-style-type: none"> •Mantener limpia el área operativa y administrativa. •Estar pendiente que se mantenga en stock materiales de limpieza. 	✓	
Total		7			

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

Observación: El servicio profesional de contador será tercializado.

2.4. CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN

2.4.1. Capacidad de Producción Futura.

Dentro del ritmo de producción futura se podrá conocer cuántos servicios se brindará de manera anual por los cinco primeros años de funcionamiento de la nueva empresa, datos que se refleja en la siguiente tabla.

Tabla N.- 33 Capacidad de producción futura

DETALLE	CAPACIDAD INSTALADA	CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN				
		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Terapia	2.144	2.144	2.190	2.238	2.287	2.337
Masajes	1.035	1.035	1.057	1.080	1.104	1.128
Ejercicios	1.626	1.626	1.662	1.698	1.735	1.773
Todos los servicios	2.587	2.587	2.644	2.701	2.760	2.820
Capacidad	7.392	7.392	7.553	7.718	7.886	8.058

Fuente: Investigación propia



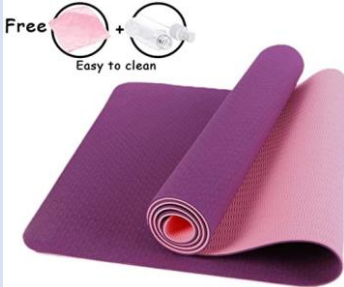

Elaborado por: La Autora

2.5. DEFINICIÓN DE RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRODUCCION

2.5.1. Especificación de materias primas y grado de sustitución que pueden presentar.

Es importante determinar las especificaciones de los equipos, los cuales que permitirán brindar un servicio eficiente.

Tabla N.- 34 Grado de sustitución

Actividad	Equipo	Imagen	Importancia	Grado de sustitución
Masajes	Masajeadores electrónicos		Alta	Alta
Masajes	Camilla plegable (masajes)		Alta	Alta
Ejercicios	Esterillas de colores		Alta	Alta
Ejercicios	Kit de equipos para pilates (sistema de entrenamiento físico y mental).		Alta	Alta

Fuente: (TVentas).

Elaborado por: La Autora

Observación: Existen varias alternativas de grado de sustitución, mismo que pueden ser objetivos que permiten realizar la misma actividad, como una soga, mancuernas, una pelota, colchonetas simples.

Tabla N.- 35 Insumos de bioseguridad

Unidades	Producto
5 galones	Alcohol
5 galones	Alcohol gel
5 paquetes de 100 unidades	Toallas desechables
3 docenas	De mascarillas n95 de bioseguridad

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

2.6. CALIDAD

2.6.1. Método de Control de Calidad.

Al hablar del control de calidad, la empresa manejará una hoja de registro para los clientes, con el fin de validar la atención brindada.

Tabla N.- 36 Hoja de registro

N ^a	Nombre del cliente	Tipo de terapia de relajación	Fecha	Horario	Observaciones	Próxima cita de la terapia

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

2.7. NORMATIVAS Y PERMISOS QUE AFECTAN SU INSTALACIÓN.

2.7.1. Seguridad e higiene ocupacional

Al hablar de la seguridad e higiene ocupacional, se refiere al cuidado del recurso humano, es decir se debe contar las seguridades respectivas dentro del infraestructura, donde se prestará el servicio, de la misma manera brindar todas las comodidades para que puedan desarrollar su trabajo de manera eficiente, por ende se basa en la siguiente norma.

La seguridad e higiene ocupacional se basa en los parámetros del Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, cuyo fin es de prevenir riesgos que pueden ocurrir en las instalaciones de procesos o servicios (Decreto Ejecutivo, 2012).

Normativas de higiene

- Utilizar el alcohol gel al ingreso a la empresa.
- Utilizar pañuelos desechables.
- Lavarse las manos con jabón antibacterial.
- Botar la basura en los lugares indicados.

Normas de bioseguridad

- Llevar uniforme de bioseguridad brindado por la organización.
- Mantener el uso de la mascarilla en las instalaciones de la organización.
- Al ingreso del cliente a la empresa verificar la temperatura.

CAPÍTULO III

ÁREA DE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

3.1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO DEL ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

Objetivo general

Determinar el estudio de organización y gestión, con el fin de conocer el recurso humano necesario para la puesta en marcha del servicio.

Objetivo específicos

- Lograr un posicionamiento del, 80% a través de la implementación de una filosofía empresarial como la visión y misión.
- Alcanzar un 15% de rentabilidad, a través del cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- Alcanzar un fidelización del 80%, contando con un recurso humano calificado a las exigencias del mercado.

3.2. ANÁLISIS ESTRATÉGICO Y DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

3.2.1. Visión de la Empresa

En el año 2025, posicionarse en el mercado a través de un servicio eficiente de relajación, contando con un personal calificado a las exigencias de los clientes.

3.2.2. Misión de la Empresa

Somos una empresa que brinda un servicio de relajación (terapias, masajes y ejercicios, con el fin de contribuir con el mejoramiento del estilo de vida de los clientes, contando con un personal calificado a las exigencias del mercado.

3.2.3. Objetivos y estrategias

Dentro de los objetivos y estrategias, en primera instancia se determina la matriz FODA, para en base a ello definir las estrategias que permitirán el desarrollo de la empresa.

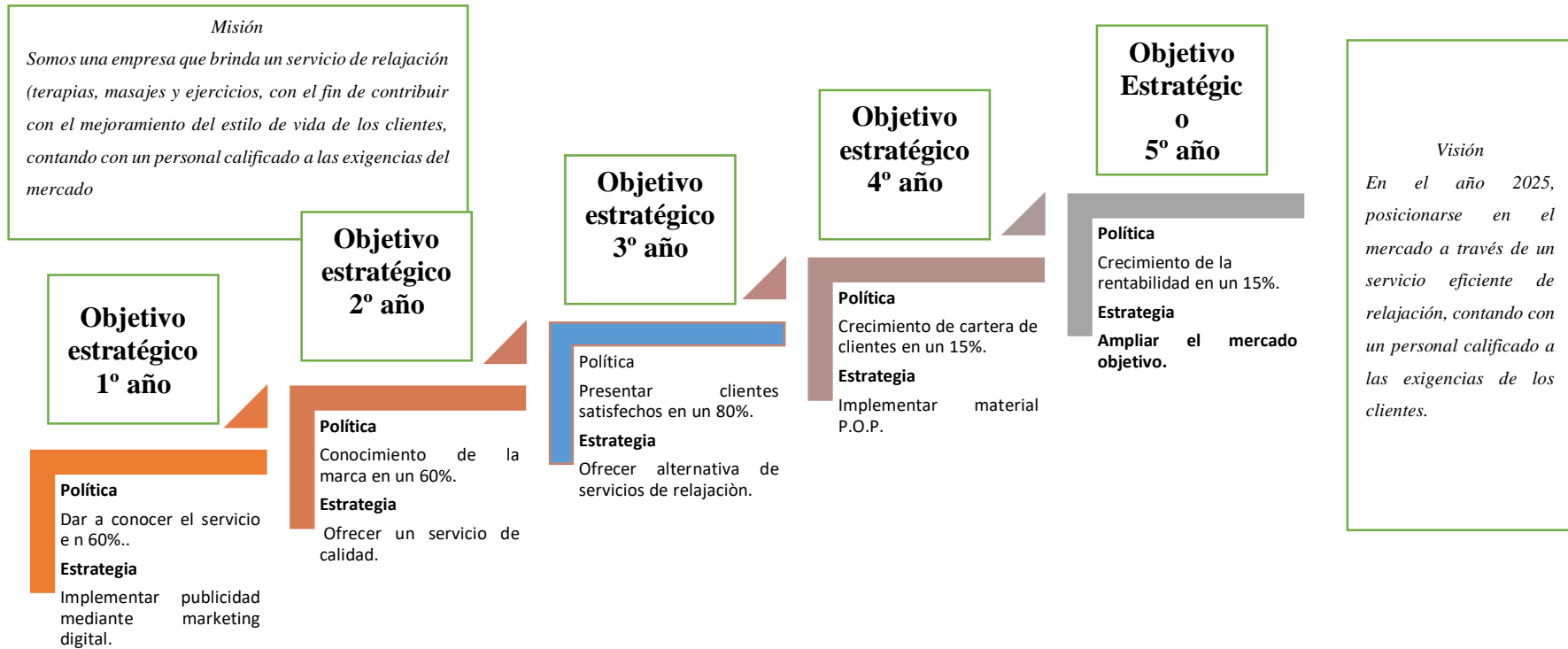
Tabla N.- 37 Análisis FODA

	POSITIVAS	NEGATIVAS
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
INTERNAS	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio innovador de relajación (terapia, masaje, ejercicios) • Contar con un recurso humano profesional • Manejar publicidad digital • Brindar servicio online (terapia) • Infraestructura adecuada 	<ul style="list-style-type: none"> • Empresa nueva en el mercado. • Pésimo manejo de los procesos de servicio. • Poca comunicación entre áreas.
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
EXTERNAS	<ul style="list-style-type: none"> • Población que requiere del servicio de relajación. • Uso de tecnología para promocionar el servicio. • Bajo porcentaje de creación de empresas del mismo servicio (falta de presupuesto). • Bajo nivel competitivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pésimo manejo gubernamental • Crecimiento del índice inflacionario • Índice alto de desempleo • Existe alta oferta de productos sustitutos.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Figura N.- 22 Objetivos y estrategias



Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La Autora

3.2. ORGANIZACIÓN FUNCIONAL DE LA EMPRESA

3.2.1. Organización Interna

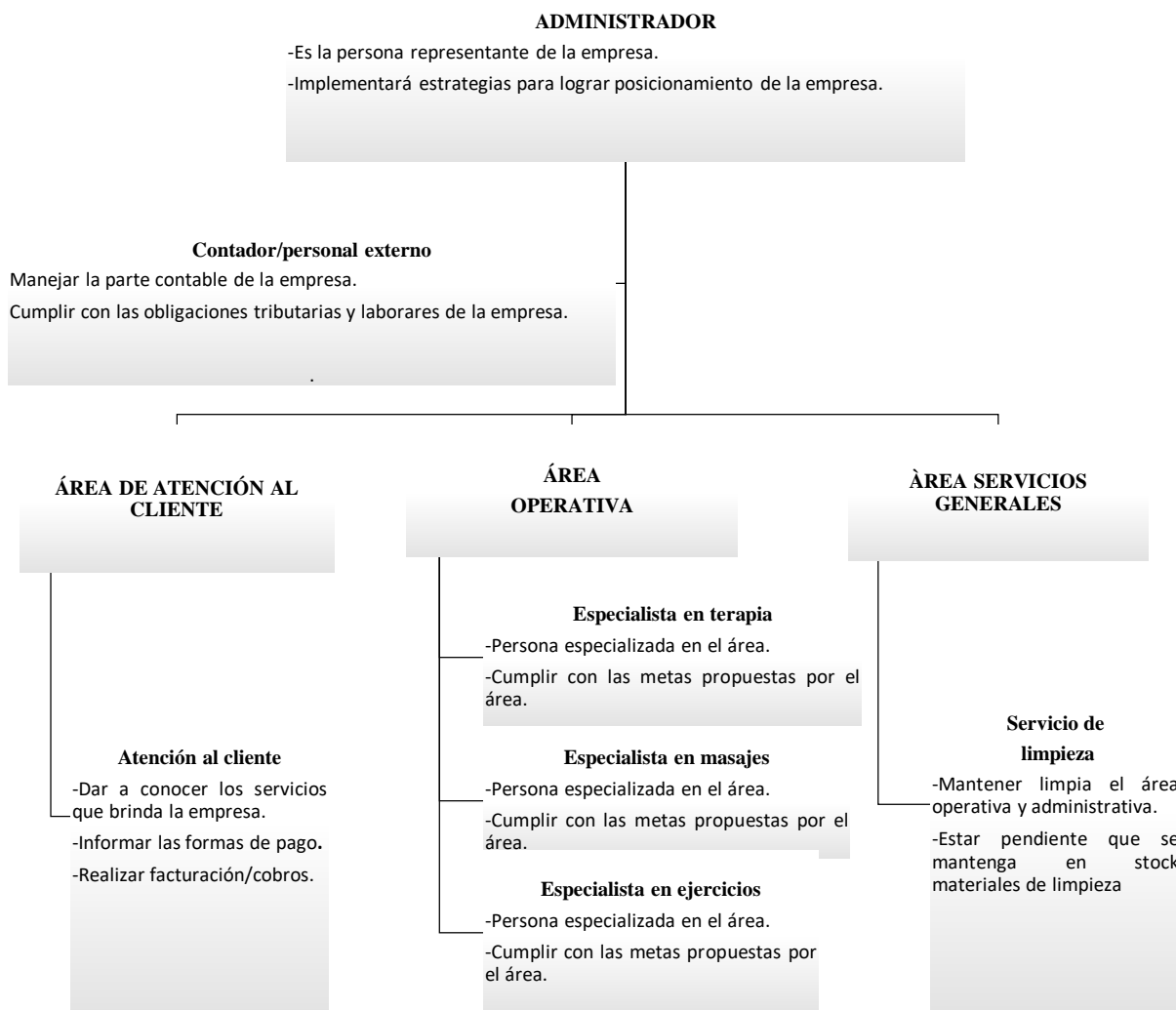
La organización interna permitirá definir el personal, con el cual contará la nueva empresa para brindar un servicio de calidad.

Figura N.- 23 Organigrama estructural



Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La Autora

Figura N.- 24 Organigrama funcional



Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La Autora

3.2.2. Descripción de puestos

En las siguientes tablas se detalla la descripción de funciones de cada uno de los trabajadores, que formarán parte de la nueva empresa.

Tabla N.- 38 Perfil del administrador

I. INFORMACIÓN BÁSICA	
PUESTO	Administrador
JEFE INMEDIATO SUPERIOR	Junta de accionistas
SUPERVISA A	Área operativa
II. NATURALEZA DEL PUESTO	
Persona que maneja la organización bajo los parámetros de toma de decisiones para lograr su posicionamiento.	
III. FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Es la persona representante de la empresa. • Implementará estrategias para lograr posicionamiento de la empresa. • Manejará negaciones internas. • Refinanciara créditos si el necesario. • Explorará nuevos mercados para el desarrollo de la organización. • Generará políticas nuevas para el mejor funcionamiento de la empresa. • Brindará informes a los acciones sobre las acciones tomadas. • Revisará los balances de la empresa para la toma de decisiones. 	
IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO	
TÍTULO PROFESIONAL	Administración de empresas
EXPERIENCIA	Tres años
HABILIDADES	Practico, liderazgo, trabajo en equipo.
FORMACIÓN	Mínimo tercer nivel.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

Tabla N.- 39 Perfil Contador /personal externo

I. INFORMACIÓN BÁSICA	
PUESTO	Contador /personal externo
JEFE INMEDIATO SUPERIOR	Administrador
SUPERVISA A	No supervisa
II. NATURALEZA DEL PUESTO	
<p>Persona externa que manejará la parte contable de la organización, misma que velará por los intereses de la organización.</p>	
III. FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Manejar la parte contable de la empresa. • Cumplir con las obligaciones tributarias y laborales de la empresa. • Brindar un reporte trimestral de la gestión al administrador. • Se encarga de pago a proveedores. • Manejar el presupuesto para el pago de roles de pago. • Registrar todas facturas por los servicios brindados. • Cumplir con las obligaciones laborales del nuevo personal. 	
IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO	
TÍTULO PROFESIONAL	Contador
EXPERIENCIA	Dos años
HABILIDADES	Comunicativo, responsable.
FORMACIÓN	Mínimo tercer nivel.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

Tabla N.- 40 Perfil de atención al cliente

I. INFORMACIÓN BÁSICA	
PUESTO	Atención al cliente
JEFE INMEDIATO SUPERIOR	Administrador
SUPERVISA A	No supervisa
II. NATURALEZA DEL PUESTO	
<p>Es la persona que dará la primera imagen de la empresa, misma que informa los servicios que se brinda, así como los horarios de cada terapia.</p>	
III. FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer los servicios que brinda la empresa. • Informar las formas de pago. • Realizar facturación/cobros. • Registrar los horarios de cada una de las terapias. • Coordinar de manera interna los turnos con los especialistas. • Registrar los pagos realizados. • Emitir la factura al cliente. • Entregar un reporte de sus actividades al administrador. 	
IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO	
TÍTULO PROFESIONAL	Tecnólogo en administración o afines
EXPERIENCIA	Un año
HABILIDADES	Comunicativo, responsable.
FORMACIÓN	Mínimo tercer nivel.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

Tabla N.- 41 Perfil especialista en terapia

I. INFORMACIÓN BÁSICA	
PUESTO	Especialista en terapia
JEFE INMEDIATO SUPERIOR	Administrador
SUPERVISA A	No supervisa
II. NATURALEZA DEL PUESTO	
<p>Persona especialista en terapia, misma que cumplirá con su labor, con el fin de cubrir las necesidades de los clientes.</p>	
III. FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Persona especializada en el área. • Cumplir con las metas propuestas por el área. • Contar con experiencia. • Brindar todo su apoyo al cliente. • Coordinar los tiempos de atención, acorde a la necesidad de tiempo disponible con el cliente. 	
IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO	
TÍTULO PROFESIONAL	Especialista en terapia
EXPERIENCIA	Dos años
HABILIDADES	Comunicativo, responsable.
FORMACIÓN	Mínimo tercer nivel.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

Tabla N.- 42 Perfil de especialista en masajes

I. INFORMACIÓN BÁSICA	
PUESTO	Especialista en masajes
JEFE INMEDIATO SUPERIOR	Administrador
SUPERVISA A	No supervisa
I. NATURALEZA DEL PUESTO	
<p>Persona especialista en masajes, misma que cumplirá con su labor, con el fin de cubrir las necesidades de los clientes.</p>	
II. FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Persona especializada en el área. • Cumplir con las metas propuestas por el área. • Contar con experiencia. • Brindar todo su apoyo al cliente. • Coordinar los tiempos de atención, acorde a la necesidad disponible por parte del cliente. 	
III. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO	
TÍTULO PROFESIONAL	Especialista en masajes
EXPERIENCIA	Dos años
HABILIDADES	Comunicativo, responsable.
FORMACIÓN	Mínimo tercer nivel.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

Tabla N.- 43 Perfil especialista en ejercicios

I. INFORMACIÓN BÁSICA	
PUESTO	Especialista en ejercicios
JEFE INMEDIATO SUPERIOR	Administrador
SUPERVISA A	No supervisa
II. NATURALEZA DEL PUESTO	
<p>Persona especialista en ejercicios, misma que cumplirá con su labor, con el fin de cubrir las necesidades de los clientes.</p>	
III. FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Persona especializada en el área. • Cumplir con las metas propuestas por el área. • Contar con experiencia. • Brindar todo su apoyo al cliente. • Manejar una comunicación adecuada con el cliente. • Cumplir con la rutina de ejercicios. 	
IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO	
TÍTULO PROFESIONAL	Especialista en ejercicios
EXPERIENCIA	Dos años
HABILIDADES	Comunicativo, responsable.
FORMACIÓN	Mínimo tercer nivel.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

Tabla N.- 44 Perfil servicio de limpieza

V. INFORMACIÓN BÁSICA	
PUESTO	Servicio de limpieza
JEFE INMEDIATO SUPERIOR	Administrador
SUPERVISA A	No supervisa
VI. NATURALEZA DEL PUESTO	
Persona encargada de la limpieza de las instalaciones de la empresa.	
VII. FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener limpia el área operativa y administrativa. • Estar pendiente que se mantenga en stock de materiales de limpieza. • Revisar siempre que los servicio higiénicos se encuentren limpios. • Revisar el área de atención al cliente que se encuentre limpio, para de esta manera contribuir con el cuidado del cliente, ante la pandemia del COVID-19. • Regar agua en las plantas, para su conservación. 	
VIII. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO	
TÍTULO PROFESIONAL	Ninguno
EXPERIENCIA	Dos años
HABILIDADES	Puntual, responsable.
FORMACIÓN	Bachiller

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

3.3. CONTROL DE GESTIÓN

3.3.1. Indicadores de gestión

Es importante detallar los indicadores de gestión tanto del área administrativa y operativa que manejara la nueva empresa que brindara un servicio de relajación, mismos que se refleja en la siguiente tabla.

Tabla N.- 45 Indicadores de gestión

ÁREAS	INDICADORES
Administrativa	Manejo del presupuesto/presupuesto existente. Índice de metas cumplidas /metas existentes.
Operativa	Índice de servicios brindados /Número de servicios. Índice de ventas/ Número de servicios prestados Porcentaje de rentabilidad /Índice de periodos anteriores.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

3.4. NECESIDADES DE PERSONAL

Una vez que la empresa empiece sus funciones, se observará si se cubre con la capacidad utilizada, a través de la cual se podrá visualizar si es necesario contratar un mayor personal, con el fin de cubrir la demanda existente dentro del mercado objetivo al cual esta direccionado el nuevo servicio.

CAPÍTULO IV

4. ÁREA JURIDICO LEGAL

4.1 OBJETIVOS DEL ESTUDIO JURÍDICO LEGAL

Objetivo general

Determinar la forma jurídica con la que se dará a conocer la empresa dentro del mercado.

Objetivo específico

- Definir las características de la forma jurídica.
- Definir los permisos necesarios.
- Determinar la razón social que identifique la imagen de la organización.

4.2 DETERMINACIÓN DE LA FORMA JURÍDICA

La nueva empresa que brindara un servicio de relajación dentro de la parroquia de Cotocollao, estará constituido bajo las normas de la superintendencia de compañías bajo sociedad anónima cumpliendo las siguientes características.

Tabla N.- 46 Características sociedad anónima

CONSTITUCIÓN	SOCIOS	CAPITAL MÍNIMO	CAPACIDAD
Es importante constituir a través de una escritura pública, bajo las normas de la superintendencia de compañías.	Es primordial contar por con dos socios para formar como sociedad anónima.	Es importante contar con un valor de \$800,00 para constituirse como sociedad anónima.	Presentar capacidad para contratar.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

Pasos para constituir la empresa

Los pasos para crear una empresa y documentos que forman parte del trámite de constitución de una compañía son los siguientes:

- Aprobación de nombre ante la Superintendencia de Compañías
- Elaboración de Minuta de la escritura de constitución y del nombramiento.
- Agenciamiento y cierre de escritura en la Notaría.
- Trámite de aprobación e inscripción de la escritura en el Registro Mercantil con el nombramiento del Representante Legal
- Notificación y obtención en la Superintendencia de Compañías de la nómina de accionistas, Certificado de Cumplimiento de Obligaciones y Número de Expediente.
- Obtención del Registro Único de Contribuyentes ante el SRI.
- Elaboración de Libro de Acciones y Accionistas y títulos de acciones con sus respectivos talonarios.

Documentos requeridos

- a) Copia a color de cédula y votación, y/o pasaporte actualizado de los accionistas, (mínimo 2).
- b) Copia de cédula y votación, y/o pasaporte del representante legal (puede ser uno de los accionistas).
- c) Distribución del paquete accionario.
- d) Copia de planilla de servicios básicos con la dirección fiscal.
- e) Borrador de la actividad principal de la compañía.
- f) Tres posibles nombres para la compañía (no todo nombre es aceptada). (Superintendencia de Compañías, 2019).

Razón social

Es importante que la nueva empresa presente una razón social que identifique el servicio de relajación, bajo esta perspectiva se llamará LIFE HEALTH S.A.

Figura N.- 25 Razón social



Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La Autora

4.3 PATENTES Y MARCAS

Dentro de las patentes y marcas, se registrará el logotipo de la empresa en la entidad de Servicio Nacional de Derechos Intelectuales (SENAI), para lo cual es importante contar con los siguientes requisitos.

- Proceso se lo realiza de manera virtual en la página www.derechosintelectuales.gob.ec.
- Se registran datos personales del representante legal.
- El trámite de solicitudes de registro inscripción o concesión de derecho de Marcas \$ 208,00 USD. La protección de la marca tiene una duración de 10 años, y siendo renovables indefinidamente, la renovación se la puede realizar entre los seis meses antes y seis meses de la fecha de vencimiento (Servicio Nacional de Derechos Intelectuales, 2020).

Formulario para obtener el documento del Servicio Nacional de Derechos Intelectuales (SENAI), se aprecia en el anexo N° 3.

4.4 LICENCIAS NECESARIAS PARA FUNCIONAR Y DOCUMENTOS LEGALES

Para el funcionamiento de la nueva empresa es importante que se obtenga los siguientes permisos, Licencia Única de actividades económicas (LUAE), Patente Municipal, Registro único de Contribuyentes (SRI), Permiso Cuerpo de Bomberos,

Requisitos para obtener Licencia Única de actividades económicas (LUAE)

- Formulario de Solicitud LUAE (Generado del sistema informático de LUAE).
- Cédula original del titular o Representante legal.
- RUC original
- Si el trámite lo va a realizar una tercera persona adicional presentar:
- Carta de Autorización del titular o representante legal.
- Cédula original de la persona que realiza el trámite.

Formulario que se aprecia en el anexo N° 4, para obtener la Licencia Única de actividades económicas (LUAE).

Patente Municipal

- Formulario de declaración de patente municipal debidamente lleno y suscrito por el representante legal.
- Copia de cédula y certificado de votación de las últimas elecciones del representante legal.
- Copia de la escritura protocolizada de constitución de la persona jurídica (en el caso de las empresas nuevas).
- Copia del nombramiento del representante legal (Distrito Metropolitano de Quito , 2019).

En el Anexo N°5 se aprecia el formulario de solicitud del documento de la Patente Municipal.

Registro único de Contribuyentes (SRI),

- Solicitud de inscripción y actualización general del Registro Único de Contribuyentes (RUC) sociedades, sector privado y público, debidamente lleno y firmado por el Representante Legal, apoderado o liquidador designado, según corresponda.
- Nombramiento avalado por el organismo ante el cual la organización se encuentra registrada.
- Original y copia simple.
- Remitirse a la hoja de identificación correspondiente a requisitos generales para verificar la identificación del representante legal y la ubicación de la sociedad (Servicio de Rentas Internas , 2020).

En el Anexo N°6 se aprecia el formulario para obtener el Registro Único de Contribuyentes (RUC)

CAPÍTULO V

ÁREA FINANCIERA

5.1 OBJETIVOS DEL ESTUDIO FINANCIERO

Objetivo general

Definir la factibilidad del proyecto, mediante al análisis de los indicadores financieros.

Objetivo específico

- Determinar un Valor Actual Neto (VAN) positivo.
- Definir la utilidad o pérdida que mantendrá la organización.
- Conocer la Tasa Interna de Retorno (TIR).

5.2 PLAN DE INVERSIONES

Para la nueva empresa que prestara un servicio de relajación es importante que cuente con un valor de inversión de \$19.256,76 mismo que está constituido por activos fijos, diferidos y capital de trabajo.

Tabla N.- 47 Plan de inversiones

PLAN DE INVERSIONES				
Cantidad	Descripción	Valor Unitario	Valor Total	Total General
	Instalaciones y remodelaciones			\$ 500,00
1	Adecuación	\$ 500,00	\$ 500,00	
	Instalaciones Eléctricas			\$ 270,40
1	Instalación y cableado 220	\$ 250,00	\$ 250,00	
6	Tomacorrientes	\$ 3,40	\$ 20,40	
	Muebles y enseres			\$ 960,00
2	Escritorio	\$ 150,00	\$ 300,00	
4	Silla	\$ 40,00	\$ 160,00	
1	Canceles	\$ 300,00	\$ 300,00	
2	Estanterías	\$ 100,00	\$ 200,00	
	Maquinaria y Equipo			\$ 1.060,00
2	Manejadora electrónicos	\$ 200,00	\$ 400,00	
2	Camilla plegable (masajes)	\$ 120,00	\$ 240,00	
2	Esterilla de colores	\$ 60,00	\$ 120,00	
2	Kit de equipos de pilares (sistema de entrenamiento físico y mental)	\$ 150,00	\$ 300,00	
	Equipo de computación			\$ 2.920,00
4	Computadora de escritorio	\$ 650,00	\$ 2.600,00	
2	Impresora	\$ 160,00	\$ 320,00	
	Equipo de oficina			\$ 680,00
3	Teléfonos	\$ 60,00	\$ 180,00	
2	Parlantes con USB	\$ 250,00	\$ 500,00	
	Inventarios			\$ 323,50
	Útiles de oficina		\$ 93,50	
3	Esferos docena	\$ 3,50	\$ 10,50	
2	Grapadora unidad	\$ 2,50	\$ 5,00	
6	Resma papel bond unidad	\$ 5,50	\$ 33,00	
3	Tinta de impresora	\$ 15,00	\$ 45,00	
	Útiles de aseo /insumo bioseguridad		\$ 230,00	
4	Jabón líquido 1000 ml	\$ 3,75	\$ 15,00	
5	Desinfectante de pisos galón	\$ 5,00	\$ 25,00	

PLAN DE INVERSIONES				
Cantidad	Descripción	Valor Unitario	Valor Total	Total General
5	Cloro galón	\$ 4,50	\$ 22,50	
5	Alcohol (galones)	\$ 7,00	\$ 35,00	
5	Alcohol gel (galones)	\$ 15,00	\$ 75,00	
5	Toallas desechables (paquetes)	\$ 2,50	\$ 12,50	
3	De mascarillas n95 de bioseguridad (docenas)	\$ 15,00	\$ 45,00	
	Costos de constitución/diferidos			\$ 1.858,00
1	Derechos Intelectuales (SENAI),	\$ 208,00	\$ 208,00	
1	Licencia Única de actividades económicas (LUAE)	\$ 40,00	\$ 40,00	
1	Patente municipal	\$ 30,00	\$ 30,00	
1	Registro único de Contribuyentes (SRI),	\$ 30,00	\$ 30,00	
1	Escrituras de constitución	\$ 250,00	\$ 250,00	
1	Tramites notariales para nombramiento	\$ 200,00	\$ 200,00	
1	Sistema administrativo MANAGEMENT PRO	\$ 1.100,00	\$ 1.100,00	
	Capital de trabajo			\$ 10.684,86
1	Arriendo	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	
	Mano de obra	\$ 8.884,86	\$ 8.884,86	
	TOTAL INVERSIÓN			\$ 19.256,76

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

5.3 PLAN DE FINANCIAMIENTO

a) Forma de financiamiento

Se detalla el financiamiento que realizará la nueva organización, es decir que financiara con recursos propios un 40%, el restante 60% será a través de un crédito bancario, realizado en la entidad Corporación Financiera Nacional (CFN), como se refleja en la siguiente tabla.

Tabla N.- 48 Formas de financiamiento

DESCRIPCIÓN	TOTAL (USD)	TOTAL %
Recursos Propios	7.702,70	40%
Préstamo Bancario	11.554,06	60%
TOTAL	\$ 19.256,76	100%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

5.4 CÁLCULOS DE COSTOS Y GASTOS

Para poder brindar un servicio de calidad, es importante que se defina los costos y, gastos mismos que se reflejan en las siguientes tablas.

a) Detalle de costos

Los costos son cuentas que facilitara para brindar un servicio de calidad, donde se toma en cuenta también el pago de mano de obra, valores que se aprecian en la siguiente tabla.

Tabla N.- 49 Detalle de costos

Descripción del producto	Unidad de medida	Cantidad mensual requerida	Costo unitario	Costo mensual	Costo anual
Costo del servicio			\$ 79,25	\$ 323,50	\$ 3.882,00
Esferos docena	Unidades	3	\$ 3,50	\$ 10,50	\$ 126,00
Grapadora unidad	Unidades	2	\$ 2,50	\$ 5,00	\$ 60,00
Resman papel bond unidad	Unidades	6	\$ 5,50	\$ 33,00	\$ 396,00
Tinta de impresora	Unidades	3	\$ 15,00	\$ 45,00	\$ 540,00
Jabón liquido 1000 ml	Unidades	4	\$ 3,75	\$ 15,00	\$ 180,00
Desinfectante de pisos galón	Unidades	5	\$ 5,00	\$ 25,00	\$ 300,00
Cloro galón	Unidades	5	\$ 4,50	\$ 22,50	\$ 270,00
Alcohol (galones)	Unidades	5	\$ 7,00	\$ 35,00	\$ 420,00
Alcohol gel (galones)	Unidades	5	\$ 15,00	\$ 75,00	\$ 900,00
Toallas desechables (paquetes)	Unidades	5	\$ 2,50	\$ 12,50	\$ 150,00
De mascarillas n95 de bioseguridad (docenas)	Unidades	3	\$ 15,00	\$ 45,00	\$ 540,00

Mano de Obra Directa				\$ 2.961,62	\$ 35.539,44
Especialista en terapia	Persona	1	\$ 829,78	\$ 829,78	\$ 9.957,36
Especialista en masajes	Persona	1	\$ 829,78	\$ 829,78	\$ 9.957,36
Especialista de ejercicios	Persona	1	\$ 829,78	\$ 829,78	\$ 9.957,36
Servicio de limpieza	Persona	1	\$ 472,28	\$ 472,28	\$ 5.667,36
Costo Indirectos de fabricacion				\$ 140,00	\$ 1.680,00
Luz Eléctrica		1	\$ 70,00	\$ 70,00	\$ 840,00
Agua potable		1	\$ 30,00	\$ 30,00	\$ 360,00
Mantenimiento de equipos		1	\$ 40,00	\$ 40,00	\$ 480,00
Total					
Total				3.425,12	41.101,44

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

Observación: Los costos del proyecto se encuentran proyectado con la tasa de inflación anual del mes de junio del 2020, misma que corresponde al 0,17%, dato obtenido del (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2020).

b) Proyección de costos

Tabla N.- 50 Proyección de costos

Descripción	Costo mensual	Costos		Total Año 1	Costos		Total Año 2	Costos		Total Año 3
		Fijos	Variables		Fijos	Variables		Fijos	Variables	
Costo del producto	\$ 323,50	\$ 323,50	\$ -	\$ 3.882,00	\$ 324,05	\$ -	\$ 3.888,60	\$ 324,60	\$ -	\$ 3.895,21
Mano de obra directa	\$ 2.961,62	\$ 2.961,62	\$ -	\$ 35.539,44	\$ 2.966,65	\$ -	\$ 35.599,80	\$ 2.971,69	\$ -	\$ 35.660,28
Costos Indirectos de fabricación	\$ 140,00		\$ 140,00	\$ 1.680,00	\$ -	\$ 140,24	\$ 1.682,88	\$ -	\$ 140,48	\$ 1.685,76
TOTAL	\$ 3.425,12	\$ 3.285,12	\$ 140,00	\$ 41.101,44	\$ 3.290,70	\$ 140,24	\$ 41.171,28	\$ 3.296,29	\$ 140,48	\$ 41.241,25

Costos		Total Año 4	Costos		Total Año 5
Fijos	Variables		Fijos	Variables	
\$ 325,15	\$ -	\$ 3.901,83	\$ 325,71	\$ -	\$ 3.908,46
\$ 2.976,74	\$ -	\$ 35.720,88	\$ 2.981,80	\$ -	\$ 35.781,60
\$ -	\$ 140,72	\$ 1.688,64	\$ -	\$ 140,96	\$ 1.691,52
\$ 3.301,89	\$ 140,72	\$ 41.311,35	\$ 3.307,51	\$ 140,96	\$ 41.381,58

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

c) Detalle de gastos

Dentro de los gastos del proyecto se define los gastos administrativos, ventas y financieros, que son cuentas que contribuyen al desarrollo de la organización, dentro de un mercado que en la actualidad es altamente competitivo, valores que se refleja en la siguiente tabla.

Tabla N.- 51 Detalle de gastos

**GASTOS
ADMINISTRATIVOS**

DETALLE	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	FRECUENCIA MENSUAL DEL GASTO	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Sueldo del personal					\$ 1.439,00	\$ 17.268,00
Administrador	unidad	1	\$ 891,04	100%	\$ 891,04	\$ 10.692,48
Atención al cliente	unidad	1	\$ 547,96	100%	\$ 547,96	\$ 6.575,52
Servicios profesionales						
Contador/ contador externo	unidad	1	200	100%	\$ 200,00	\$ 2.400,00
Depreciaciones						
Equipos de cómputo y software	unidad		\$ 876,00	33%	\$ 24,33	\$ 291,97
Muebles y enseres	unidad		\$ 672,00	10%	\$ 2,40	\$ 28,80
Maquinarias y Equipo	unidad		\$ 1.060,00	10%	\$ 2,65	\$ 31,80
Equipos de Oficina	unidad		\$ 680,00	10%	\$ 2,65	\$ 31,80
Servicios Básicos						
Luz Eléctrica	unidad		\$ 15,00	10%	\$ 15,00	\$ 180,00
Agua Potable	unidad		\$ 15,00	10%	\$ 15,00	\$ 180,00
Teléfono Internet	unidad		\$ 60,00	15%	\$ 60,00	\$ 720,00
Arriendo						
Arriendo	unidad		\$ 600,00	100%	\$ 600,00	\$ 7.200,00
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS					\$ 2.361,03	\$ 28.332,37

GASTOS DE VENTAS

DETALLE	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	FRECUENCIA MENSUAL DEL GASTO	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Publicidad						
Implementación marketing digital (manejo redes sociales)	unidad				\$ 125,00	\$ 1.500,00
Publicidad tradicional (BTL)	unidad				\$ 91,67	\$ 1.100,00
Manejo de publicidad (POP)	unidad	1	\$ 50,00	0%	\$ 50,00	\$ 600,00
TOTAL GASTOS DE VENTAS					\$ 266,67	\$ 3.200,00

GASTOS FINANCIEROS

DETALLE	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	FRECUENCIA MENSUAL DEL GASTO	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
					\$ 101,80	\$ 1.221,59
Intereses Pagados	unidad	0	\$ 11.554,06	100%	\$ 101,80	\$ 1.221,59
TOTAL GASTOS					\$ 2.729,50	\$ 32.753,96

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

Observación: Los gastos del proyecto se encuentran proyectado con la tasa de inflación anual del mes de junio del 2020, misma que corresponde al 0,17%, dato obtenido del (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2020).

d) Proyecciones de gastos

Tabla N.- 52 Proyecciones de gastos

Descripción	GASTO MENSUAL	Gastos		Total Año 1	Gastos		Total Año 2	Gastos		Total Año 3	Gastos		Total Año 4	Gastos		Total Año 5
		Fijos	Variab les		Fijos	Variab les		Fijos	Variab les		Fijos	Variab les				
Gastos Administrativos	\$ 2.328,38	\$ 2.328,38	\$ -	\$ 27.940,56	\$ 2.332,29	\$ -	\$ 27.987,48	\$ 2.336,21	\$ -	\$ 28.034,52	\$ 2.315,80	\$ -	\$ 27.789,60	\$ 2.319,74	\$ -	\$ 27.836,88
Sueldo del personal	\$ 1.439,00	\$ 1.439,00	\$ -	\$ 17.268,00	\$ 1.441,44	\$ -	\$ 17.297,28	\$ 1.443,89	\$ -	\$ 17.326,68	\$ 1.446,34	\$ -	\$ 17.356,08	\$ 1.448,80	\$ -	\$ 17.385,60
Administrador	\$ 891,04	\$ 891,04	\$ -	\$ 10.692,48	\$ 892,55	\$ -	\$ 10.710,60	\$ 894,07	\$ -	\$ 10.728,84	\$ 895,59	\$ -	\$ 10.747,08	\$ 897,11	\$ -	\$ 10.765,32
Atención al cliente	\$ 547,96	\$ 547,96	\$ -	\$ 6.575,52	\$ 548,89	\$ -	\$ 6.586,68	\$ 549,82	\$ -	\$ 6.597,84	\$ 550,75	\$ -	\$ 6.609,00	\$ 551,69	\$ -	\$ 6.620,28
Servicios profesionales	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ -	\$ 2.400,00	\$ 200,34	\$ -	\$ 2.404,08	\$ 200,68	\$ -	\$ 2.408,16	\$ 201,02	\$ -	\$ 2.412,24	\$ 201,36	\$ -	\$ 2.416,32
Contador/ contador externo	\$ 200,00	\$ 200,00		\$ 2.400,00	\$ 200,34		\$ 2.404,08	\$ 200,68		\$ 2.408,16	\$ 201,02		\$ 2.412,24	\$ 201,36		\$ 2.416,32
Depreciaciones	\$ 29,38	\$ 29,38	\$ -	\$ 352,56	\$ 29,38	\$ -	\$ 352,56	\$ 29,38	\$ -	\$ 352,56	\$ 5,05	\$ -	\$ 60,60	\$ 5,05	\$ -	\$ 60,60
Equipos de cómputo y software	\$ 24,33	\$ 24,33	\$ -	\$ 291,96	\$ 24,33	\$ -	\$ 291,96	\$ 24,33	\$ -	\$ 291,96	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Muebles y enseres	\$ 2,40	\$ 2,40	\$ -	\$ 28,80	\$ 2,40	\$ -	\$ 28,80	\$ 2,40	\$ -	\$ 28,80	\$ 2,40	\$ -	\$ 28,80	\$ 2,40	\$ -	\$ 28,80
Maquinarias y Equipo	\$ 2,65	\$ 2,65	\$ -	\$ 31,80	\$ 2,65	\$ -	\$ 31,80	\$ 2,65	\$ -	\$ 31,80	\$ 2,65	\$ -	\$ 31,80	\$ 2,65	\$ -	\$ 31,80
Servicios Básicos	\$ 60,00	\$ 60,00	\$ -	\$ 720,00	\$ 60,11	\$ -	\$ 721,32	\$ 60,22	\$ -	\$ 722,64	\$ 60,33	\$ -	\$ 723,96	\$ 60,44	\$ -	\$ 725,28

Luz Eléctrica	\$ 15,00	\$ 15,00	\$ -	\$ 180,00	\$ 15,03	\$ -	\$ 180,36	\$ 15,06	\$ -	\$ 180,72	\$ 15,09	\$ -	\$ 181,08	\$ 15,12	\$ -	\$ 181,44
Agua Potable	\$ 15,00	\$ 15,00	\$ -	\$ 180,00	\$ 15,03	\$ -	\$ 180,36	\$ 15,06	\$ -	\$ 180,72	\$ 15,09	\$ -	\$ 181,08	\$ 15,12	\$ -	\$ 181,44
Teléfono Internet	\$ 30,00	\$ 30,00	\$ -	\$ 360,00	\$ 30,05	\$ -	\$ 360,60	\$ 30,10	\$ -	\$ 361,20	\$ 30,15	\$ -	\$ 361,80	\$ 30,20	\$ -	\$ 362,40
Arriendo	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ -	\$ 7.200,00	\$ 601,02	\$ -	\$ 7.212,24	\$ 602,04	\$ -	\$ 7.224,48	\$ 603,06	\$ -	\$ 7.236,72	\$ 604,09	\$ -	\$ 7.249,08
Arriendo	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ -	\$ 7.200,00	\$ 601,02	\$ -	\$ 7.212,24	\$ 602,04	\$ -	\$ 7.224,48	\$ 603,06	\$ -	\$ 7.236,72	\$ 604,09	\$ -	\$ 7.249,08
Gasto de Ventas	\$ 266,67	\$ 266,67	\$ -	\$ 3.200,00	\$ 267,12	\$ -	\$ 3.205,44	\$ 267,57	\$ -	\$ 3.210,84	\$ 268,02	\$ -	\$ 3.216,24	\$ 268,48	\$ -	\$ 3.221,76
Manejo de publicidad	\$ 266,67	\$ 266,67	\$ -	\$ 3.200,00	\$ 267,12	\$ -	\$ 3.205,44	\$ 267,57	\$ -	\$ 3.210,84	\$ 268,02	\$ -	\$ 3.216,24	\$ 268,48	\$ -	\$ 3.221,76
Gastos Financieros	\$ 101,80	\$ 101,80	\$ -	\$ 1.221,59	\$ 1.221,59	\$ -	\$ 1.013,16	\$ 1.013,16	\$ -	\$ 781,17	\$ 781,17	\$ -	\$ 522,96	\$ 781,17	\$ -	\$ 235,57
Interés	\$ 101,80	\$ 101,80	\$ -	\$ 1.221,59	\$ 1.221,59	\$ -	\$ 1.013,16	\$ 1.013,16	\$ -	\$ 781,17	\$ 781,17	\$ -	\$ 522,96	\$ 781,17	\$ -	\$ 235,57
Total	\$ 2.696,85	\$ 2.696,85	\$ -	\$ 32.362,15	\$ 3.821,00	\$ -	\$ 32.206,08	\$ 3.616,94	\$ -	\$ 32.026,53	\$ 3.364,99	\$ -	\$ 31.528,80	\$ 3.369,39	\$ -	\$ 31.294,21

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

e) Mano de obra

La mano de obra es un factor importante para brindar el servicio de relajación, de esta manera se contar con el siguiente personal, quienes percibirán el siguiente sueldo.

Tabla N.- 53 Mano de obra

Ord.	Apellidos y Nombres	Cargo	Total	Varios	Descuentos 9,45%	Total	Valor a pagar	Valor Anual
1	trabajador	Especialista en terapia	\$ 650,00	\$ -	\$ 61,43	\$ 61,43	\$ 588,58	\$ 7.800,00
1	trabajador	Especialista en masajes	\$ 650,00	\$ -	\$ 61,43	\$ 61,43	\$ 588,58	\$ 7.800,00
1	trabajador	Especialista en ejercicios	\$ 650,00	\$ -	\$ 61,43	\$ 61,43	\$ 588,58	\$ 7.800,00
1	trabajador	Servicio de limpieza	\$ 400,00	\$ -	\$ 37,80	\$ 37,80	\$ 362,20	\$ 4.800,00
Total Mano de Obra			\$ 2.350,00	\$ -	\$ 222,08	\$ 222,08	\$ 2.127,93	\$ 28.200,00
MANO DE OBRA INDIRECTA								
1		Administrador	\$ 700,00	\$ -	\$ 66,15	\$ 66,15	\$ 633,85	\$ 8.400,00
1		Atención al cliente	\$ 420,00	\$ -	\$ 39,69	\$ 39,69	\$ 380,31	\$ 5.040,00
Total Mano de Obra			\$ 1.120,00	\$ -	\$ 105,84	\$ 105,84	\$ 1.014,16	\$ 13.440,00

Provisiones	Patronal 11,15%	XIII	XIV	Fondo de Reserva	Vacaciones	Total Provisiones	Costo Mano de Obra
Especialista en terapia	\$ 72,48	\$ 54,17	\$ 33,33	\$ 54,15	\$ 27,08	\$ 241,21	\$ 829,78
Especialista en masajes	\$ 72,48	\$ 54,17	\$ 33,33	\$ 54,15	\$ 27,08	\$ 241,21	\$ 829,78
Especialista en ejercicios	\$ 72,48	\$ 54,17	\$ 33,33	\$ 54,15	\$ 27,08	\$ 241,21	\$ 829,78
Servicio de limpieza	\$ 44,60	\$ 4,21	\$ 4,21	\$ 40,39	\$ 16,67	\$ 110,08	\$ 472,28
TOTAL	\$ 262,03	\$ 166,72	\$ 104,20	\$ 202,84	\$ 97,92	\$ 833,71	\$ 2.961,62
MANO DE OBRA INDIRECTA							
Administrador	\$ 78,05	\$ 58,33	\$ 33,33	\$ 58,31	\$ 29,17	\$ 257,19	\$ 891,04
Atención al cliente	\$ 46,83	\$ 35,00	\$ 33,33	\$ 34,99	\$ 17,50	\$ 167,65	\$ 547,96
Total provisiones	\$ 124,88	\$ 93,33	\$ 66,66	\$ 93,30	\$ 46,67	\$ 424,84	\$ 891,04

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

f) Depreciación

La depreciación se calcula en relación a los valores de los activos fijos, obteniendo así los siguientes valores dependiendo a la vida útil.

Tabla N.- 54 Depreciación

Detalle del bien	Vida útil	Valor	Porcentaje de depreciación	Depreciación anual
Equipos de cómputo y software	3	\$ 2.920,00	33%	\$ 973,24
Muebles y enseres	10	\$ 960,00	10%	\$ 96,00
Maquinarias y Equipo	10	\$ 1.060,00	10%	\$ 106,00
Equipo de oficina	10	\$ 680,00	10%	\$ 68,00
TOTAL DEPRECIACIONES		\$ 5.620,00		\$ 1.243,24

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

g) Proyección de la depreciación

De igual manera los valores de depreciación se aprecian en los cinco años proyectados, valores que se refleja en la siguiente tabla.

Tabla N.- 55 Proyección de la depreciación

Detalle del bien	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Equipos de cómputo y software	973,24	\$ 973,24	\$ 973,24		
Muebles y enseres	96	\$ 96,00	\$ 96,00	\$ 96,00	\$ 96,00
Maquinarias y Equipo	106	\$ 106,00	\$ 106,00	\$ 106,00	\$ 106,00
Equipo de oficina	68	\$ 68,00	\$ 68,00	\$ 68,00	\$ 68,00
Total Proyección Depreciación	\$ 1.243,24	\$ 1.243,24	\$ 1.243,24	\$ 270,00	\$ 270,00

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

5.5 CÁLCULO DE INGRESOS

a) Ingresos

Los ingresos del proyecto esta definidas por los servicios que brindara la nueva empresa valores que se refleja en la siguiente tabla

Tabla N.- 56 Ingresos

Productos	Unidad de medida	Costo Unitario	Margen de utilidad		Precio unitario	Unidades producidas	Ingreso mensual total
			%	\$			
Terapia	Unidades	\$ 5,56	85,00%	\$ 4,73	\$ 10,29	2.144	\$ 22.050,92
Masajes	Unidades	\$ 5,56	50,00%	\$ 2,78	\$ 8,34	1.035	\$ 8.631,30
Ejercicios	Unidades	\$ 5,56	20,00%	\$ 1,11	\$ 6,67	1.626	\$ 10.850,78
Todos los servicios	Unidades	\$ 5,56	180,00%	\$ 10,01	\$ 15,57	2.587	\$ 40.279,41
TOTAL INGRESOS				\$ 4,73	\$ 10,22	7.392	\$ 22.050,92

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

Observación: En la tabla 55 se aprecia el costo unitario de cada servicio, de igual forma su utilidad, y en base a ello se define el precio de cada uno de los servicios que brindará la nueva empresa.

b) Proyección de ingresos

Para la proyección de las ventas se realiza en relación a la tasa de crecimiento poblacional de la ciudad de Quito que corresponde al 2,18% de manera anual, el precio se proyectó con la tasa de inflación proyectado.

Tabla N.- 57 Proyecciones de ingresos

Productos	Cantidad	Precio unitario	Total año 1	Cantidad	Precio unitario	Total año 2	Cantidad	Precio unitario	Total año 3
Terapia	2.144	\$ 10,29	\$ 22.050,92	2190	\$ 10,30	\$ 22.557,00	2238	\$ 10,32	\$ 23.096,16
Masajes	1.035	\$ 8,34	\$ 8.631,30	1057	\$ 8,35	\$ 8.825,95	1080	\$ 8,36	\$ 9.028,80
Ejercicios	1.626	\$ 6,67	\$ 10.850,78	1662	\$ 6,68	\$ 11.102,16	1698	\$ 6,69	\$ 11.359,62
Todos los servicios	2.587	\$ 15,57	\$ 40.279,41	2644	\$ 15,60	\$ 41.246,40	2702	\$ 15,63	\$ 42.232,26
Total Proyección Ingresos			81.812,42			83.731,51			85.716,84

Cantidad	Precio unitario	Total año 4	Cantidad	Precio unitario	Total año 5
2287	\$ 10,34	\$ 23.647,58	2337	\$ 10,36	\$ 24.211,32
1104	\$ 8,37	\$ 9.240,48	1128	\$ 8,38	\$ 9.452,64
1735	\$ 6,70	\$ 11.624,50	1773	\$ 6,71	\$ 11.896,83
2761	\$ 15,66	\$ 43.237,26	2821	\$ 15,69	\$ 44.261,49
		87.749,82			89.822,28

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

Observación: Los ingresos se determinan en relación al número de servicios que se brindará en cada jornada laboral la cual corresponde a 28 servicios, es decir se atenderá a 28 personas en los diferentes servicios como es de terapia, masajes, ejercicios. La proyección de periodo a periodo se realiza en relación al crecimiento poblacional del Distrito Metropolitano de Quito que equivale al 2,18%.

5.6 FLUJO DE CAJA

El flujo de caja, permite actualizar los flujos netos generados, valores que permite conocer la factibilidad del proyecto, mediante el cálculo de los indicadores financieros como el Valor Actual neto (VAN), y La Tasa Interna de Retorno (TIR).

Tabla N.- 58 Flujo de caja

Op c.	Descripción	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
-------	-------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

A	INGRESOS OPERACIONALES	\$ 19.256,76	\$ 81.812,42	\$ 83.731,51	\$ 85.716,84	\$ 87.749,82	\$ 89.822,28
	Recursos propios	\$ 7.702,70	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
	Recursos terceros	\$ 11.554,06	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
	Ingresos de ventas	\$ -	\$ 81.812,42	\$ 83.731,51	\$ 85.716,84	\$ 87.749,82	\$ 89.822,28
B	EGRESOS OPERACIONALES	\$ 17.398,76	\$ 71.889,44	\$ 72.011,64	\$ 72.134,05	\$ 72.256,59	\$ 72.379,62
	Instalaciones y remodelaciones	\$ 500,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
	Instalaciones Eléctricas	\$ 270,40	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
	Muebles y enseres	\$ 960,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
	Maquinaria y Equipo	\$ 1.060,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
	Equipo de computación	\$ 2.920,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
	Equipo de oficina	\$ 680,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
	Inventarios	\$ 323,50	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
	Costos de constitución	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
	Capital de trabajo	\$ 10.684,86	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
	Costo del producto	\$ -	\$ 3.882,00	\$ 3.888,60	\$ 3.895,21	\$ 3.901,83	\$ 3.908,46
	Mano de obra directa	\$ -	\$ 35.539,44	\$ 35.599,80	\$ 35.660,28	\$ 35.720,88	\$ 35.781,60
	Costos Indirectos de fabricación	\$ -	\$ 1.680,00	\$ 1.682,88	\$ 1.685,76	\$ 1.688,64	\$ 1.691,52
	Gastos Administrativos	\$ -	\$ 27.588,00	\$ 27.634,92	\$ 27.681,96	\$ 27.729,00	\$ 27.776,28
	Gasto de Ventas	\$ -	\$ 3.200,00	\$ 3.205,44	\$ 3.210,84	\$ 3.216,24	\$ 3.221,76
C	FLUJO OPERACIONAL (A-B)		\$ 9.922,98	\$ 11.719,87	\$ 13.582,79	\$ 15.493,23	\$ 17.442,66
D	INGRESOS NO OPERACIONALES	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
	Créditos a contratarse a corto plazo	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
	Otros ingresos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
E	EGRESOS NO OPERACIONALES	\$ -	\$ 6.219,95	\$ 6.946,88	\$ 7.622,19	\$ 8.314,73	\$ 9.021,40
	Gastos financieros	\$ -	\$ 1.221,59	\$ 1.013,16	\$ 781,17	\$ 522,96	\$ 235,57
	Pago de crédito a largo plazo	\$ -	\$ 1.844,11	\$ 2.052,54	\$ 2.284,53	\$ 2.542,74	\$ 2.830,13
	Pago de participación de utilidades	\$ -	\$ 1.305,21	\$ 1.606,01	\$ 1.885,44	\$ 2.172,01	\$ 2.464,43
	Pago de impuestos	\$ -	\$ 1.849,04	\$ 2.275,18	\$ 2.671,05	\$ 3.077,01	\$ 3.491,27
	Otros egresos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
F	FLUJO NO OPERACIONAL (D-E)	\$ -	\$ (6.219,95)	\$ (6.946,88)	\$ (7.622,19)	\$ (8.314,73)	\$ (9.021,40)
G	FLUJO NETO GENERADO (C-F)	\$ -	\$ 16.142,93	\$ 18.666,75	\$ 21.204,98	\$ 23.807,96	\$ 26.464,06
H	SALDO INICIAL DE CAJA	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
I	SALDO FINAL DE CAJA(G+H)	\$ -	\$ 16.142,93	\$ 18.666,75	\$ 21.204,98	\$ 23.807,96	\$ 26.464,06

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

5.7 PUNTO DE EQUILIBRIO

Punto de equilibrio en dólares

$$PE = \frac{\text{COSTOS FIJOS}}{1 - \frac{\text{COSTOS VARIABLES}}{\text{VENTAS}}}$$

$$PE = \frac{5.715,30}{1 - \frac{140,00}{81812,42}}$$

$$PE = \frac{5.715,30}{0,998288768}$$

$$PE = 5.725,10$$

Punto de equilibrio en unidades

$$PEQ = \frac{\text{COSTOS FIJOS}}{\text{PVQ} - \text{CVU}}$$

$$PEQ = \frac{5.715,30}{10,22 - 5,56}$$

$$PEQ = \frac{5.715,30}{4,66}$$

$$PEQ = 1227$$

Punto de equilibrio en porcentajes

$$PE\% = \frac{\text{PE.\$}}{\text{IT}} \times 100$$

$$PEQ = \frac{5.725,10}{\$ 81.812,42} \times 100$$

$$PEQ = 7\%$$



Figura N.- 26 Punto de equilibrio

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

Observación: De esta manera se determina un punto de equilibrio cuando los ingresos alcancen un valor de \$5.725,10, para lo cual se brindaran 1.227 servicios.

5.8 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADOS

Es estado de resultados permitirá conocer, la pérdida o la utilidad que tendrá, la nueva empresa a empezar sus actividades, de esta manera en el primer año genera una utilidad de \$ 5.547,13.

Tabla N.- 59 Estado de resultados

	Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
	Ingresos por ventas	\$ 81.812,42	\$ 83.731,51	\$ 85.716,84	\$ 87.749,82	\$ 89.822,28
(-)	Costo de ventas	\$ 41.101,44	\$ 41.171,28	\$ 41.241,25	\$ 41.311,35	\$ 41.381,58
(=)	UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	\$ 40.710,98	\$ 42.560,23	\$ 44.475,59	\$ 46.438,47	\$ 48.440,70
(-)	Gasto de venta	\$ 3.200,00	\$ 3.205,44	\$ 3.210,84	\$ 3.216,24	\$ 3.221,76
(=)	UTILIDAD NETA EN VENTAS	\$ 37.510,98	\$ 39.354,79	\$ 41.264,75	\$ 43.222,23	\$ 45.218,94
(-)	Gastos Administrativos	\$ 27.588,00	\$ 27.634,92	\$ 27.681,96	\$ 27.729,00	\$ 27.776,28
(=)	UTILIDAD OPERACIONAL	\$ 9.922,98	\$ 11.719,87	\$ 13.582,79	\$ 15.493,23	\$ 17.442,66
(-)	Gastos Financieros	\$ 1.221,59	\$ 1.013,16	\$ 1.013,16	\$ 1.013,16	\$ 1.013,16
(+)	Otros Ingresos		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
(-)	Otros Egresos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
(=)	UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIONES	\$ 8.701,39	\$ 10.706,71	\$ 12.569,63	\$ 14.480,07	\$ 16.429,50
(-)	15% Participación trabajadores	\$ 1.305,21	\$ 1.606,01	\$ 1.885,44	\$ 2.172,01	\$ 2.464,43
(=)	UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	\$ 7.396,18	\$ 9.100,70	\$ 10.684,19	\$ 12.308,06	\$ 13.965,08
(-)	Impuesto a la renta 25%	\$ 1.849,04	\$ 2.275,18	\$ 2.671,05	\$ 3.077,01	\$ 3.491,27
(=)	UTILIDAD O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	\$ 5.547,13	\$ 6.825,53	\$ 8.013,14	\$ 9.231,04	\$ 10.473,81

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

5.9 EVALUACIÓN FINANCIERA

a) Indicadores

a.1) TMAR

La TMAR o tasa de rendimiento mínima aceptable es un porcentaje generalmente determinado por la persona que tiene la intención de invertir en el proyecto. Esta relación se utiliza como referencia para determinar si el proyecto puede generar beneficios.

Tabla N.- 60 TMR

	Cálculo Tmar	% Participación	Tasa de Rentabilidad	Promedio Ponderado
Fondos propios	7.835,00	40%	10%	4,00%
Fondos Terceros BCO	11.752,51	60%	11,00%	6,60%
	19.587,51	100%	21%	10,60%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

TMAR= 10,60//

Observación: Para el cálculo de la tasa de rendimiento mínima aceptable, se toma en cuenta los porcentajes de fondos propios, y de terceros, también las tasas de rentabilidad obteniendo así un promedio ponderado del 10,60%, mismo que permitirá calcular los indicadores como el Valor Actual Neto (VAN) y, La Tasa Interna de Retorno (TIR).

a.2) Valor Actual Neto

El Valor Actual Neto (VAN), permite conocer la factibilidad del proyecto obteniendo así un valor positivo en dólares de \$58.175,24, como se refleja en la siguiente tabla. De igual manera se utilizó la siguiente fórmula.

$$VAN = -I + \sum \frac{FNC}{(1+i)^n}$$

Tabla N.- 61 Valor Actual Neto

AÑOS	FNC	(1+i)^n	VALOR ACTUAL
0	-19.256,76		-19.256,76
1	16.142,93	1,11	14.595,78
2	18.666,75	1,22	15.260,14
3	21.204,98	1,35	15.673,74
4	23.807,96	1,50	15.911,15
5	26.464,06	1,65	15.991,19
TOTAL			58.175,24

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

a.3) Tasa Interna de Retorno

De igual manera al obtener una Tasa Interna de Retorno (TIR), del 91,89% determinando de esta manera la factibilidad del proyecto, para la cual se empleó la siguiente fórmula.

$$\text{TIR} = \frac{FNC_1}{(1+k)^1} + \frac{FNC_2}{(1+k)^2} + \dots + \frac{FNC_n}{(1+k)^n} - \text{Inversión Inicial} = 0$$

Tabla N.- 62 Tasa Interna de Retorno (TIR)

TASA INTERNA DE RETORNO.	
TIR = 91,89%	
TASA DE DESCUENTO	VALOR ACTUAL NETO (VAN)
0,0%	87.029,92
5,0%	71.688,56
10,0%	59.470,57
20,0%	41.546,88
30,0%	29.321,45
40,00%	20.643,51
50,00%	14.272,27
60,00%	9.457,89
70,00%	5.728,65
80,00%	2.777,33
91,89%	0,00
100,0%	-1.552,98

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

a.4) Beneficio Costo

Para el cálculo del beneficio costo se toma en cuenta los flujos netos de caja actuales divididos para el total de la inversión, por ende se aplica la siguiente fórmula.

$$BC = \frac{FNC_1}{(1+k)^1} + \frac{FNC_2}{(1+k)^2} + \dots + \frac{FNC_n}{(1+k)^n} / \text{Inversión final}$$

Tabla N.- 63 Beneficio Costo

AÑOS	FNC	(1+i)^n	VALOR ACTUAL
0	-19.256,76	-	-19.256,76
1	16.142,93	1,11	14.595,78
2	18.666,75	1,22	15.260,14
3	21.204,98	1,35	15.673,74
4	23.807,96	1,50	15.911,15
5	26.464,06	1,65	15.991,19
TOTAL			58.175,24
BENEFICIO COSTO		4,02	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

a.5) Periodo de Recuperación

A través del periodo de recuperación se conoce que la organización recuperara la inversión en el segundo año, como se refleja en la siguiente tabla.

Tabla N.- 64 Periodo de recuperación

Año	Flujo de Efectivo	Periodo de recuperación
0		-19.256,76
1	16.142,93	-3.113,83
2	18.666,75	15.552,92
3	21.204,98	36.757,91
4	23.807,96	60.565,86
5	26.464,06	87.029,92

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Se aplica una investigación de campo, a través de la aplicación de encuestas, en la que se conoció la aceptación por parte del mercado objetivo, determinando de esta manera la acogida por el servicio, es decir se define una demanda insatisfecha existente.
- Dentro del área de operación se define la capacidad instalada y utilizada, así como los equipos necesarios, y el recurso humano que permitirá prestar un servicio de calidad.
- Se determina el área jurídica legal, es decir que la organización estará bajo las normas de la superintendencia de compañías, como sociedad anónima bajo la razón social LIFE HEALTH S.A, así como los permisos necesarios para su puesta en marcha.
- Se determina un estudio financiero, que a través del análisis de los indicadores financieros, como el Valor Actual Neto (VAN), que se obtuvo un valor positivo en dólares de \$ 58.175,24 y una Tasa Interna de Retorno (TIR), del 91,89% determinando de esta manera la factibilidad del proyecto.

Recomendaciones

- Si la organización desea implementar un nuevo servicio, deberá plantear una investigación de campo a través de una encuesta, con el fin de conocer la aceptación por parte del mercado objetivo.
- Es recomendable que la organización, maneje flujogramas de procesos, con el fin de poder cumplir con las metas de servicios, logrando cubrir una necesidad existente, y en base a ello fidelizar a los clientes potenciales.
- Es recomendable que la organización maneje, un plan de bioseguridad para salvaguardar la integridad y salud de los clientes y personal de la organización, frente a la pandemia existente del COVID-19.
- Es recomendable que la organización analice de manera semestral el cumplimiento, de los indicadores financieros, para en base a ello lograr la rentabilidad de la nueva organización.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcazar, P. (5 de Enero de 2020). *Estado digital de Ecuador* , pág. 1.
- Banco Central del Ecuador . (17 de Enero de 2020). *Índice de desempleo y subempleo en el Ecuador* . Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/01/17/nota/7694295/indices-empleo-subempleo-2019-ecuador-inec-ministerio-trabajo>
- Banco Central del Ecuador. (5 de Mayo de 2020). *Inflación mensual*. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Inflacion/2020/Marzo-2020/01%20ipc%20Presentacion_IPC_mar2020.pdf
- Bernal Torres, C. (2010). *Metodología de la Investigación para Administración y Economía*. Colombia: Pearson Educación.
- Decreto Ejecutivo*. (03 de Mayo de 2012). Obtenido de http://www.seguridadysaludocupacionalec.com/index.php?option=com_content&view=article&id=78&Itemid=89
- Distrito Metropolitano de Quito . (1 de Junio de 2019). *Patente Municipal* . Obtenido de <https://pam.quito.gob.ec/PAM/pdfs/Aprende/luae%20en%20linea.pdf>
- Ilpes, J. (2010). *Guía para la presentación de proyectos*. Mexico: S.a. de c.v.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2 de Junio de 2019). *Población de Cotacollao* . Obtenido de http://www.epmmop.gob.ec/epmmop/quitocables_norte/PRODUCTO%203/CAP%20CDTULO%20S/informe%20social.pdf
- Labarthe, S. (2 de Abril de 2020). *Qué pasa en Ecuador* . pág. 1.
- Lluch, T. (2014). *Psicosocial y salud* . Barcelona : Esic .
- Management PRO. (5 de Junio de 2020). *Sistema Administrativo* . Obtenido de <https://www.mproerp.com/sistema-administrativo/>
- Servicio de Rentas Internas . (1 de Octubre de 2020). *Requisitos sociedades* . Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/web/guest/requisitos-sociedades>

Servicio Nacional de Derechos Intelectuales. (30 de Septiembre de 2020).

Registro de la marca. Obtenido de

<https://www.derechosintelectuales.gob.ec/como-registro-una-marca/>

ANEXOS

Anexo N° 1 Diseño de la encuesta

Diseño de la encuesta direccionado para el mercado objetivo de la parroquia de Cotocollao

Objetivo: Conoce la perspectiva del mercado objetivo por el nuevo servicio de recreación a implementar dentro de la parroquia de Cotocollao.

1. Datos generales

a) Género

Masculino

Femenino

b) Edad _____

2. ¿Cuál es el tipo de vinculación laboral que usted presenta?

Empleado privado

Empleado publico

Empleado independiente

3. ¿Usted asistido a un centro de relajación?

Si

No

4. ¿Cuál es la razón por la que asistió a un centro de relajación?

Por presentar estrés

Por esparcimiento

Por necesidad de salud mental y física

5. ¿Le gustaría asistir a un centro de relajación que presente servicio de (terapia, masajes y ejercicios)?

Si

No

6. ¿Dentro del centro de relajación, cuál de los siguientes servicios utilizaría?

Terapia

Masajes

Ejercicios

Todos los servicios (terapia, masajes, ejercicios)

7. ¿Cada que tiempo utilizaría los servicios del centro de relajación?

Semanal

Quincenal

Mensual

8. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por los servicios del centro de relajación?

Terapia \$ 20 a \$25,00

Masajes \$8,00 a \$10,00

Ejercicios \$5,00 a \$ 8,00

Todos los servicios (terapia, masajes, ejercicios) \$30,00 a \$35,00

9. ¿Qué factor usted tomaría en cuenta para utilizar los servicios del centro de relajación?

Precio

Ubicación

Bienestar mental y físico

Otros

10. ¿A través de qué medios de gustaría realizar el pago del servicio del centro de relajación?

- Pago en efectivo
- A través de tarjeta de debito
- A través de tarjeta de crédito

11. ¿A través de qué medios le gustaría que se dé a conocer sobre los servicios del nuevo centro de relajación?

- Instagram
- WhatsAPP
- Página web
- Publicidad tradicional (trípticos)
- Otros

Gracias por la información

Anexo N° 2 Glosario de términos

- **Psicosocial.** - Hace referencia a la conducta del ser humano, y su inserción en la sociedad (Lluch, 2014).
- **Psicosexual dad.**-Se define como la combinación o maduración biológica, o la generación de cambios en la conducta sexual (Lluch, 2014).

**Anexo N° 3 Formulario para obtener el documento del Servicio Nacional de
Derechos Intelectuales (SENAI),**

INSTRUCTIVO DE SOLICITUDES EN LÍNEA

El Servicio Nacional de Derechos Intelectuales, SENADI, con el afán de mejorar el acceso a sus servicios, pone a disposición de todos los usuarios y ciudadanía en general, la implementación de su nuevo servicio en línea.

A continuación, una guía para su acceso correcto.

1. Ingrese a la página web institucional www.derechosintelectuales.gob.ec
2. Seleccione el botón de SENADI en Línea de la página principal.



3. Si ya cuenta con casillero registrado en el SENADI, ingrese a la opción: Iniciar Sesión Mi Casillero Virtual.





4. Se desplegará un formulario que debe completar con el usuario y contraseña que haya establecido cuando generó su casillero en SENADI (Ex IEPI).

5. En caso de no contar con un casillero de SENADI, ir desde el menú a la opción: Crear Cuenta en Mi Casillero Virtual.



6. Se desplegará el siguiente formulario:



7. Llenar la Solicitud del Casillero Virtual con los datos requeridos. Al momento de ingresar su información cumpla con todos los campos obligatorios.
8. Usted recibirá un mensaje a través del correo electrónico registrado en su solicitud, con el usuario y contraseña para acceder al sistema.
9. Retornar a la página web institucional del SENADI www.derechosintelectuales.gob.ec
10. Ir a la opción de Servicios en Línea.



11. Ingresar a la opción Iniciar Sesión Mi Casillero Virtual





12. Introducir el usuario y contraseña recibidos en el mensaje de correo antes mencionado:

13. La primera vez que ingrese al sistema Casillero Virtual se solicitará cambiar su contraseña como acción de seguridad. Luego de esta acción, usted ha creado un casillero virtual, por lo que, puede ya cerrar la aplicación. Recuerde que en este casillero recibirá todas las notificaciones generadas por los trámites ingresados.

14. Ingresar nuevamente a la pestaña Solicitudes en Línea, del menú lateral ubicado a la parte izquierda del portal.

15. Introducir el usuario y contraseña que usted registró y obtuvo de la aplicación de Casilleros Virtuales.

16. Seleccione el tipo de solicitud que desea ingresar



17. Ingresar la información requerida considerando los campos obligatorios. Toda la información a registrar debe ser clara y bajo los formatos establecidos en el formulario. Recuerde que la información ingresada por usted es la que será registrada en su trámite, si requiere un cambio de datos por alguna razón deberá hacerlo como un trámite de alcance o modificación al registro.

18. Una vez completa la información, generar la vista previa de la solicitud.



19. Si no existen cambios u observaciones a la solicitud, ingresar nuevamente a la misma con el botón de Editar y Generar Comprobante de Pago.



20. Imprimir el comprobante de pago y acercarse a cualquier agencia del Banco del Pacífico para realizar el pago por el servicio.

FECHA: 20/06/2014 COMPROBANTE DE INGRESO: N°. 9-014748

CLIENTE: JUNTA MUNICIPAL VERONICA RAMA

CANTIDAD	CONCEPTO	CÓDIGO DE TRABAJO	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Pago Mensa de Pasto		30500	30500
			IGUAL	30500

AREA: Registro de Signos Distintivos - Mensa de Pasto

21. Una vez realizado el pago, ingresar nuevamente al módulo de Solicitudes en Línea.
22. Identificar en la parte inferior la solicitud guardada y seleccionar el botón Iniciar Proceso.



23. Ingresar el número de Depósito/Comprobante/CUR que se encuentra registrado en el comprobante de pago.

ADMINISTRACIÓN DE ASESORES
(17 de Agosto - 18 de Agosto)

Número de Comprobante CUR

Comprobante de Pago

Buscar

Aceptar

24. Escanear el comprobante de pago o el registro de pago correspondiente, y adjuntarlo en formato PDF.
25. Seleccionar aceptar.
26. Considere que una vez que usted inicia el proceso, el sistema automáticamente le asignará un número de trámite [Expediente] y otorgará la fecha y hora de recepción del mismo. (Esto se considerará para la prioridad del trámite), por lo que, deberá verificar la consistencia de dichos datos.

SERVICIO NACIONAL DE DERECHOS INTELECTUALES



EL GOBIERNO DE TODOS

Tipo de Solicitud	Estado	Fecha Última Actualización	Estado	Comentarios	Acciones
Proyecto de Marca Distintiva	Cancelación - Rechazo	2019-08-20 9:00:00	Pendiente de Pago	Se cancela el 20/08/2019	 

Las solicitudes generadas no requerirán la entrega física en las ventanillas del SENADI, a no ser que se requiera ingresar documentación que no pudo ser adjuntada al trámite en línea. Mientras que, para las solicitudes correspondientes a Búsquedas fonéticas es obligatorio entregar la solicitud en las ventanillas de Recepción de Documentos del SENADI.

Usted podrá verificar el estado de la solicitud remitida en la parte inferior de su buzón electrónico, al ingresar a la opción Solicitudes en Línea del portal www.derechosintelectuales.gob.ec

Para mayor información, duda o inquietud contactarse a la línea directa (02) - 3940040 o escribanos a solicitudesenlinea@senadi.gob.ec



Anexo N° 4 Formulario para obtener la Licencia Única de actividades económicas (LUAE)

SOLICITUD PARA OBTENER LA LICENCIA METROPOLITANA ÚNICA PARA EL EJERCICIO DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS



TIPO DE PROCEDIMIENTO:	<input type="checkbox"/> ORDINARIA <input type="checkbox"/> ORDINARIA ÚNICA <input type="checkbox"/> ORDINARIA CON CALIFICACIÓN ESPECIAL	<input type="checkbox"/> Licencia de Actividad Económica <input type="checkbox"/> Licencia de Representante Legal <input type="checkbox"/> Licencia de Representante Legal con Calificación Especial
-------------------------------	---	---

Denominación o Nombre Comercial:		Patente actual N°:
RUC N°:	Fecha inicio actividad económica:	Establecimiento N°:
Proveo N°:	Licencia Básica de Funcionamiento N°:	Establecimiento: <input type="checkbox"/> Principal <input type="checkbox"/> Secundal

PERSONA NATURAL Nombre y Apellidos: C.C. / Pasaporte: Obligado a llevar contabilidad: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Para ACTIVIDADES CALIFICADAS: Acuerdo Ministerial: Calificación Anual N°: Fecha de expedición:	PERSONA JURÍDICA Razón Social: Nombre y Apellido del Representante Legal: N° C.I. o Pasaporte Representante Legal: Fecha de inscripción del representante legal: N° Resolución Super Intendencia de Compañías/Bancos (Si aplica): Fecha Constitución: Fecha Resolución: Capital suscrito:
---	---

INFORMACIÓN PARA CATEGORIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA	
BIENES (Factores riesgo) Área del local (m ²): Material que utiliza o almacena: <input type="checkbox"/> Metales, papel, ropa, similares <input type="checkbox"/> Materiales y objetos explosivos <input type="checkbox"/> Líquidos o gases inflamables <input type="checkbox"/> Productos almacenados en palets de madera o cartón corrugado. <input type="checkbox"/> GLP (Cilindro de gas) N° de 15kg: N° de 30kg: Total cilindros:	AMBIENTE Fuente vertiente y cantidad de: Consumo de agua: m ³ /mes Consumo de energía eléctrica: kWh/mes Consumo de combustible líquido: gal/mes Empequeño de combustibles: gal/mes Fuente vertiente de residuos generados: Residuos orgánicos: kg/día Residuos sólidos, no peligrosos: kg/día Residuos sólidos peligrosos: kg/día Residuos líquidos: litros/mes Residuos de pintura: gal/mes Residuos de aceites y grasas: gal/mes Residuos de otros líquidos: gal/mes Residuos de otros gases: gal/mes Residuos de otros sólidos: kg/día Residuos de otros líquidos: gal/día Usos de funcionamiento (marcar con una X): <input type="checkbox"/> INDUSTRIAL Gase: <input type="checkbox"/> Inoperante: <input type="checkbox"/> Inactivo: <input type="checkbox"/> SALUD (Competencias L.R. FPE / R.D. 180 / 04-07-2004) <input type="checkbox"/> Salas de cine <input type="checkbox"/> Salones de juegos electrónicos <input type="checkbox"/> Salones de billar y billares <input type="checkbox"/> Salones o Casinos <input type="checkbox"/> Clubes deportivos privados <input type="checkbox"/> Pistas de tenis <input type="checkbox"/> Pistas de Boliche
FUNCION <input type="checkbox"/> Agencia de viaje <input type="checkbox"/> Transporte Turístico <input type="checkbox"/> Alojamiento: <input type="checkbox"/> Alimentos y bebidas Categoría Turística:	

IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDAD ECONÓMICA (ROTULACIÓN)			
<i>(Ojo: No existe en la designación y/o presencia de la identificación rotulación del establecimiento.)</i>			
LEYENDA:	Largo	Ancho	Altura sobre el nivel de la acera
			Tipo de material
			Ubicación del rótulo
			Tamaño de la fachada: m ² <input type="checkbox"/> Plegio <input type="checkbox"/> Alrededor
			Adosado a la fachada frontal: m ²
			Adosado a la pared trasera: m ²
			Adosado a la pared lateral: m ²

DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO			
Parroquia	Calle principal	Número	Calle secundaria
Ejido:		País:	
Municipio / Departamento		Sector o Referencia para ubicación	
Municipio		Municipio	
Municipio		Municipio	

DECLARACIÓN JURADA / PETICIÓN DE INSPECCIÓN DECLARO (OJO JURAMENTO): Que la información consignada es verídica y corresponde a la realidad, que actúo de buena fe y que (i) cumplo con la Ordenanza 308 sancionada el 21 de marzo de 2010, que establece el régimen administrativo de la LUAE; (ii) cumplo con las Reglas Técnicas aplicables a la actividad económica para la cual solicito funcionamiento; y que cuando determinadas en los Anexos siguientes de la Ordenanza: 1) por materia de compatibilidad y uso de suelo; 2) por materia de seguridad; 3) por materia de seguridad y prevención de incendios; 4) por materia de publicidad exterior "rótulo"; 5) por materia ambiental; 6) por materia de turismo, para el caso de actividades económicas del sector turístico. Brindaré todas las facilidades necesarias a los órganos de control, funcionarios competentes y entidades colaboradoras, para el ejercicio de sus potestades de control, inspección y la verificación del cumplimiento de las Reglas Técnicas y de ser el caso adjuntaré información específica.	CROQUIS DE UBICACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO Incluye con las siguientes referencias posibles a institución del establecimiento, calle, avenida, edificio, etc.
--	--

Nº _____ portador(a) del documento de identificación N° _____ por mí mismo (verdad) o en legal representación de la persona jurídica identificada (bajo mi firma y sello) declaro que: (1) que la LUAE es un régimen otorgado de acuerdo a las potestades de la autoridad pública y los derechos de terceros, y no podrá ser inspeccionado ni retirado la responsabilidad que hubiere incurrido en el ejercicio de la actividad económica autorizada; y (2) que la LUAE podrá ser retirado en cualquier momento por la Autoridad Administrativa Competente, cuando hubiere sido otorgado sin cumplir con los requisitos establecidos en las normas administrativas o Reglas Técnicas que lo hubieren sido aplicadas, por lo cual, en caso de que se demuestre a través de los procedimientos de verificación y control de que la preparada información no verídica, la LUAE podrá ser retirado, de oficio o a petición de parte, independientemente de la imposición de sanciones a que hubiere lugar.

Nota: La información presentada no podrá tener enmendadas o corrección alguna.

FIRMAS RELACIONADAS REPRESENTANTES LEGAL C.C. / PASAPORTE: _____ FIRMA: _____	FIRMAS RESPONSABLES (GOBIERNO MUNICIPAL) FIRMAS RESPONSABLES (GOBIERNO MUNICIPAL) _____ _____
---	--

Formato gratuito * El presente formulario se constituye en una Declaración Jurada en el caso en que la información registrada genera el Procedimiento Administrativo Simplificado; caso contrario para los Procedimientos Administrativos Ordinarios y Especial la define como una solicitud de inspección y presentación de información respectivamente. Página 1 de 1

INSTRUCTIVO FORMULARIO DE SOLICITUD DE LICENCIA METROPOLITANA ÚNICA PARA EL EJERCICIO DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS (LUAE) EN EL D.M.Q.



El formulario se puede llenar directamente en Acrobat Reader o con una impresora y sin tener en cuenta uno de los campos de acuerdo al siguiente instructivo:

TIPO DE PROCEDIMIENTO:

Este registro genera el tipo de acciones administrativas que corresponden a efecto de iniciar el trámite respectivo.	
<u>Inicio LUAE:</u>	En caso de que el administrado solicite por primera vez la LUAE.
<u>Renovación LUAE:</u>	A partir del segundo año de haber obtenido la LUAE y ya tiene asignado un número de LUAE.
<u>Actualización Administrativa:</u>	En el caso en que luego de haber obtenido su LUAE, requiere que se incluya una nueva autorización administrativa de los límites que contempla la LUAE.
<u>Cambio de Actividad Económica:</u>	En caso de variación de actividad económica que implica la generación de una nueva LUAE.
<u>Cambio de Propietario:</u>	En caso de cambio de propietario de la actividad económica, esto implica la generación de una nueva LUAE.
<u>Cambio de Dirección del Establecimiento:</u>	Cambio de dirección del negocio, lo que implica la generación de una nueva LUAE.

INFORMACIÓN GENERAL:

Esta sección solicita información general para identificar al establecimiento y será utilizada por las diferentes instancias del municipio involucradas en el proceso de emisión o renovación de la Licencia Metropolitana Única de Funcionamiento: Potencia, Inspecciones de Bomberos, Ambiente, Turismo, Salud y/o Recreación.

<u>Denominación o Nombre Comercial:</u>	Corresponde el nombre con el que los clientes ubican al establecimiento, que puede ser la misma razón social o otro.
<u>Cuenta actual NIT:</u>	En caso de que el establecimiento para el que se solicita la Licencia Metropolitana Única de Funcionamiento ya cuenta con un Registro de Potencia, favor completar este campo.
<u>RUC NIT:</u>	Corresponde el número de Registro Único de Contribuyente del SR.
<u>Cuenta nueva actividad económica:</u>	Si cuenta con el RUC, registrar la fecha del inicio, caso contrario la fecha en que inició su actividad económica.
<u>Establecimiento NIT:</u>	Para el caso de tener varios establecimientos bajo el mismo RUC, favor colocar el NIT de establecimiento descrito en el RUC.
<u>Código NIT:</u>	Este campo debe ser completado con información del predio en el cual se ubica el establecimiento de la actividad económica, independientemente de tratarse de un local propio o arrendado.
<u>Licencia Única de Funcionamiento NIT:</u>	El número de la LUAE del año inmediato anterior.
<u>Establecimiento Principal o Secundario:</u>	Para el caso de contar con varios establecimientos, identificar claramente con una X en el casillero correspondiente si esta solicitud pertenece al local principal o a uno secundario. Recuerde que solo puede tener un local principal y varios secundarios.
<u>Actividad Económica:</u>	Registrar la descripción de la actividad económica principal que se realiza en este establecimiento, esta descripción debe ser la misma que consta en el Registro Único de Contribuyentes.

TIPO DE CONTRIBUYENTE

En esta sección se diferencian a las personas naturales, artesanas y jurídicas o obligadas a llevar contabilidad.

<u>PERSONAS NATURALES:</u>	
<u>Nombre y Apellidos:</u>	Escribir nombres y apellidos completos del propietario del negocio.
<u>Cédula de ciudadanía o Pasaporte:</u>	Indicar el número de cédula del propietario del negocio o en caso de ser extranjero, el número del Pasaporte.
<u>Indicador de lugar constitución:</u>	Llenar este campo de acuerdo al dato que consta en el RUC.
<u>ARTESANOS:</u>	
<u>Cuenta Ministerial NIT:</u>	Registrar el número de cuenta ministerial que consta en su calificación de artesano.
<u>Calificación Artesanal NIT:</u>	Registrar el número del carnet de la Calificación Artesanal.
<u>Carta de Licencia:</u>	Indicar el día, mes y año que fue calificado como artesano calificado.
<u>PERSONAS JURÍDICAS:</u>	
<u>Nombre Social:</u>	Registrar nombre de la persona jurídica, empresa o compañía.
<u>Nombre y Apellidos Representante Legal:</u>	Indicar los nombres y apellidos completos del representante legal.
<u>NIT o Pasaporte Representante Legal:</u>	Colocar el número de cédula o pasaporte del representante legal.
<u>Establecimiento Representante Legal:</u>	Registrar el día, mes y año en el que fue nombrado el representante legal.
<u>NIT de Constitución (C.C., S.A., S.R.L.):</u>	En el caso en que aplique, registrar el número de Resolución de la Superintendencia de Compañías o Bancos.
<u>Fecha de Constitución:</u>	Indicar el día, mes y año de la constitución del negocio.
<u>Fecha de Resolución:</u>	Indicar el día, mes y año de la resolución de la Superintendencia de Compañías.
<u>Capital Social:</u>	Registrar el capital que consta en las escrituras de constitución.

INFORMACIÓN PARA CATEGORIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA

Esta sección determina parámetros de categorización de los diferentes componentes de la LUAE con el fin de definir un esquema de inspecciones.

<u>BOMBEROS:</u>	
<u>Área del local (m²):</u>	En este campo, registre en números datos las dimensiones del establecimiento en metros cuadrados.
<u>Número de personas que trabajan:</u>	En este campo, registre el número de trabajadores.
<u>Alto:</u>	En este campo, registre el número de personas estimadas para capacidad de alboro del local.
<u>Materiales que utiliza:</u>	En este campo deberá completar información sobre tipo de material que utiliza y almacena para poder cumplir con su actividad económica, marcando con una X en la casilla que corresponde y completar con la información solicitada en el caso de RUC.
<u>RUC:</u>	Registrar el número de cilindros de 15kg y 30kg y en el total de cilindros la suma de los dos campos.
<u>AMBIENTE:</u>	
	Ingresar cantidades de consumo promedio mensual de agua, energía eléctrica, combustible.
	Ingresar cantidades generadas mensualmente según tipo de residuos.
	Ingresar cantidad de combustibles líquidos almacenados y especificar las cantidades según su tipo.
	Marcar con una X los días de funcionamiento de la actividad y el tipo de horario que aplica.
<u>TURISMO:</u>	
	En esta sección de ser el caso, deberá registrar claramente la información solicitada, correspondiente al ámbito dentro del cual ejerce la actividad económica. En concordancia al Decreto Presidencial No. 873 está prohibido el funcionamiento de establecimientos dedicados a juegos de azar practicados en salas de juegos.

SAUD:
En esta sección de ser el caso, deberá registrar el ámbito específico dentro del cual ejerce la actividad económica y que son de competencia del M.D.M.Q. En concordancia al Decreto Presidencial No. 873 está prohibido el funcionamiento de establecimientos dedicados a juegos de azar practicados en casinos y salas de juegos.

IDENTIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA (POSICIÓN):
En esta sección deberá registrar claramente la información solicitada en metros cuadrados, siempre y cuando corresponda al rubro que tiene por fin exclusivo la designación, situación y/o promoción de la identificación o localización del establecimiento.

DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO:
En estos campos se deberá completar claramente la información solicitada correspondiente a la dirección del establecimiento, es importante que registre al menos un número telefónico y correo electrónico.

COORDENADAS DE UBICACIÓN:
Incluir el croquis de ubicación del establecimiento con el fin de facilitar su localización para la fase de inspección y control.

DECLARACIÓN JURADA Y FIRMA:
El titular de la LUAE es responsable exclusivo del contenido de las declaraciones que, bajo juramento, ha efectuado en el formulario de solicitud.

[Imprimir](#) [Limpiar](#)

Presentado por: **El presente formulario se constituye en una Declaración Jurada en el caso en que la información registrada genera el Procedimiento Administrativo Simplificado; caso contrario para los Procedimientos Administrativos Ordinarios y Especial se define como una solicitud de inspección y presentación de información respectivamente. Página 6/7**

Anexo N° 5 Formulario para obtener la Patente Municipal



GAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN O ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS TRIBUTARIAS – RAET (PATENTE) SOCIEDADES

Fecha:

A. IDENTIFICACIÓN DE LA SOCIEDAD	
RAZÓN O DENOMINACIÓN SOCIAL:	
RUC:	
FECHA DE CONSTITUCIÓN:	
FECHA DE INICIO DE ACTIVIDADES:	
FECHA DE REINICIO DE ACTIVIDADES:	

B. DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL	
APELLIDOS Y NOMBRES:	
No. DE IDENTIFICACIÓN:	
CARGO:	
FECHA DE NOMBRAMIENTO:	

INSCRIPCIÓN:	<input type="checkbox"/>	ACTUALIZACIÓN:	<input type="checkbox"/>
--------------	--------------------------	----------------	--------------------------

En caso de inscripción llenar todos los campos del formulario, en caso de Actualización, llenar solo los campos que se requiera actualizar información.

C. DATOS DE UBICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL			
PROVINCIA:		CANTÓN:	
PARROQUIA:		BARRIO:	
CALLE PRINCIPAL:		No.:	
CALLE SECUNDARIA:			
REFERENCIA DE UBICACIÓN:			
CORREO ELECTRÓNICO:		TELÉFONO:	
		CEL:	

D. DATOS DEL DOMICILIO TRIBUTARIO DE LA SOCIEDAD (ESTABLECIMIENTO MATRIZ)			
NO. ESTABLECIMIENTO:		PROVINCIA:	
CANTÓN:		PARROQUIA:	
BARRIO:			
CALLE PRINCIPAL:		No.:	
CALLE SECUNDARIA:			
CONJUNTO:		EDIFICIO:	
MANZANA:		YÚA:	
REFERENCIA DE UBICACIÓN:			
CORREO ELECTRÓNICO:		TELÉFONOS:	
		1	2

E. ESTABLECIMIENTOS EN EL CANTÓN QUITO				
NO. ESTABLECIMIENTO:		PARROQUIA:		
BARRIO:				
CALLE PRINCIPAL:		No.:		
CALLE SECUNDARIA:				
CONJUNTO:		EDIFICIO:	PSQ:	
MANZANA:		VÍA:	EM:	
REFERENCIA DE UBICACIÓN:				
CORREO ELECTRÓNICO:		TELÉFONOS:	1	2

Llenar la información de al menos uno de los establecimientos ubicados en Quito.

F. IDENTIFICACIÓN DEL CONTADOR (PARA SOCIEDADES OBLIGADAS A LLEVAR CONTABILIDAD)	
APELLIDOS Y NOMBRES:	
No. de RUC:	

G. AUTORIZACIÓN TERCERAS PERSONAS	
Autorizo al señor/a _____ con cédula de identidad o ciudadanía, o pasaporte No. _____, para que realice la inscripción o Actualización registrado en este formulario.	

DECLARO QUE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA EN ESTE DOCUMENTO ES EXACTA Y VERDADERA, POR LO QUE ASUMO LA RESPONSABILIDAD LEGAL QUE DE ELLA SE DERIVE. (Art. 97 del Código Tributario.)

 Firma del Representante Legal / Apoderado
 Nombres y Apellidos: _____
 No. Cédula / Pasaporte: _____

Anexo N° 6 Formulario para obtener el Registro Único de Contribuyentes (RUC)



Solicitud de inscripción y actualización general del Registro Único de Contribuyentes (RUC) sociedades, sector privado y público

FD1-PRO-CCT-CAT-001-v02

Es obligatorio llenar los campos marcados con (*) e imprimir la solicitud en su totalidad.

Lugar y fecha de presentación (*): _____
 Señor(a) Director(a) de la Zonal/Provincial (*) _____ del Servicio de Rentas Internas.

Estimado contribuyente, seleccione el trámite que va a realizar:

<input type="radio"/> Inscripción * Si el trámite corresponde a inscripción debe marcar con una X y llenar todo el formulario.	<input type="radio"/> Actualización * Marque con una X si el trámite corresponde a actualización. Además, complete únicamente la información que requiere actualizar en los campos correspondientes.
--	---

A. Identificación RUC (Si es inscripción, el número será otorgado por el SRI, si es actualización debe registrar el número otorgado en la inscripción):

01	No. de RUC: _____
----	-------------------

B. Razón social (Aplica para inscripción y actualización)

02	_____
----	-------

C. Nombre de fantasía o comercial (Aplica para inscripción y actualización)

03	_____
----	-------

D. Datos de constitución de la sociedad (Aplica para inscripción)

04	Fecha de inicio de actividades				
	Día		Mes		Año

E. Origen de la sociedad (Aplica para inscripción)

05	Fusión		06	Escisión	
----	--------	--	----	----------	--

F. Datos del contador (Aplica para inscripción y actualización)

07	RUC contador		08	Nombre del contador	
----	--------------	--	----	---------------------	--

G. Identificación y ubicación del domicilio del representante legal (Aplica para inscripción y actualización)

09	Apellidos y nombres o razón social				
10	Nacionalidad	11	Cédula, RUC o pasaporte	12	Tipo de visa (extranjero)
13	Provincia	14	Cantón		
15	Parroquia	16	Calle		
17	Número	18	Intersección		
19	Referencia				
20	Teléfono celular	21	Teléfono convencional		
22	Correo electrónico				

H. Ubicación de la sociedad matriz (Aplica para inscripción y actualización)

23	Provincia	24	Cantón	25	Parroquia
26	Barrio				
27	Calle			28	Número
29	Intersección			30	Manzana
31	Supermanzana		32	Conjunto	
33	Bloque	34	Edificio o centro comercial		
35	No. de oficina		36	No. de piso	
			37	KM	
38	Carretero				
39	Referencia				

I. Medios de contacto de la sociedad (Aplica para inscripción y actualización)

40	Teléfono 1	41	Teléfono 2	42	Teléfono 3	43	Celular 1
44	Celular 2			45	Sitio web		
46	Correo 1			47	Correo 2		

J. Actualización establecimientos (Detallar el número del establecimiento que desea actualizar)

48	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	
49	Todos los establecimientos <input type="radio"/>									

Considerar que: (1) Una tercera persona puede firmar la presente solicitud únicamente en calidad de apoderado, representante legal, tutor o curador. (2) Cualquier enmienda, tachón o dato ilegible invalida la solicitud.	Firma de responsabilidad
	Firma representante legal o apoderado.

Declaro que los datos contenidos en esta solicitud son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derive (Art. 97 del Código Tributario).

PARA USO EXCLUSIVO DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Certifico que la Autorización a Terceros fue validada en la web institucional con el código											S	R	I	A	T	L	2	0		
Certifico que los originales de los siguientes documentos fueron presentados por el contribuyente: CC: () CV: () o,																				
En caso de copias, se verifica: CC: () CV: (), en Dato Seguro, según ficha simplificada:																				
Usuario:		Agencia:		Firma del servidor:																

REVISE LOS REQUISITOS EN LA PAGINA WEB: www.SRI.gov.ec