



Universidad Galileo
Facultad de Salud
Licenciatura en Gestión Empresarial

Curso:

Seminario de Gestión Empresarial

Catedrático:

Lic. Willian Enríquez

SPA ONTARIO

Nombre:

Neyva Alejandrina Avendaño Yuman

Carne:

10003833

Guatemala 1 de Diciembre 2014

Índice

ANTEPROYECTO	4
Introducción	4
Identificación del problema.....	4
Posibles soluciones del problema	5
ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	6
Introducción	6
Descripción de la Empresa.....	6
Reseña Histórica.....	7
Constitución Legal.....	8
SITUACIÓN ACTUAL Y DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	10
Evaluación integral de la Empresa	10
De planeación	10
Misión.....	11
Visión	11
Objetivos.....	12
Estrategias.....	12
Análisis FODA.....	14
Descripción del entorno interno	14
Descripción del entorno externo	15
Aspectos legales.....	17
Factor Geográfico.....	19
Marco Económico.....	19
Organización.....	21
Descripción de la estructura de la empresa	22
Principales funciones, actividades y tareas.....	23
Aspectos de Recursos Humanos y materiales.....	25
Descripción de las competencias Gerenciales.....	27
Desarrolló Organizacional	28
Competidores.....	28
Dirección	28
Control.....	29



Sistemas	31
.....	32
Procedimientos.....	32
Tecnología	35
Mantenimiento	36
Resultados y participación en el mercado	37
Aspectos Financieros	37
Aspectos de producción	45
Aspectos de Mercadeo	47
IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	69
Importancia del problema	69
Hallazgos	69
Evidencias	69
Deficiencias	70
Desventajas a corto plazo	70
Desventajas a largo plazo.....	70
Costos financieros	70
SOLUCIONES PROPUESTAS	71
Presentación de alternativas de Solución	71
Conclusiones y Recomendaciones.....	72



ANTEPROYECTO

Introducción

La Clínica Ontario Spa es un establecimiento que ofrece tratamientos terapéuticos y de relajación. Es la mejor manera de aliviar el estrés y vivir el ritmo de la vida cotidiana, el cuidado del alma. El cuerpo se ha venido a convertir un requisito indispensable para mejorar la calidad de vida de las personas. Cada vez más personas se dan el gusto de consentir a su cuerpo y cuidar la salud.

Es una empresa constituida que brinda servicios de masajes, baños termales, tratamientos terapéuticos, cafetería y piscina. La empresa tendrá reglamentos por escrito para que los colaboradores lo cumplan. Se tendrá una dirección bien definida con una misión, visión y los objetivos claros para brindar un servicio de calidad. Los manuales y normas que serán creados por la propietaria de la empresa deberán de ser respetados y seguidos por todos los colaboradores de la empresa.

Identificación del problema

Hoy en día el estrés es un proceso natural del cuerpo humano que genera varias enfermedades amenazadoras. El entorno de vida está en un constante cambio que obliga a los individuos a adaptarse a vivir a cierta cantidad de estrés. Este hace que no podamos cumplir con nuestra rutina adecuadamente. Existen varios métodos que ayudan al sistema nervioso para mantener bajos los niveles de estrés de nuestro cuerpo. Los tratamientos terapéuticos son un método exitoso que ayuda a combatir el estrés relajando las piernas, brazos, pies, manos espalda y cara. También produce efectos positivos para activar la circulación, relaja los músculos y nervios para activar el funcionamiento muscular entre otros. Para relajar el cuerpo a la perfección se agregaran a los paquetes de relajación un plan de bebidas sanas para el cuerpo y baños termales.



Se tendrá que crear una imagen corporativa para la empresa que ya que es uno de los elementos importantes al momento de ofrecer servicios e imagen del lugar.

Posibles soluciones del problema

La reacción del estrés emocional nos puede provocar efectos negativos. Para lograr efectos positivos en el cuerpo y el alma, se recomienda visitar una clínica terapéutica que sea capaz de tener un ambiente cómodo. Con las técnicas y productos avanzados y especializados, y con frecuencia semanal en sesiones terapéuticas se garantiza que se brindan resultados exitosos y sin molestias ni efectos secundarios. Los masajes con aceites esenciales y piedras energéticas desintoxican el cuerpo obteniendo un equilibrio y armonía entre mente y espíritu.

Todos los masajes son relajantes y el bienestar es mejor al hacerlo en conjunto con la exfoliación corporal. La exfoliación remueve las células muertas de la piel, para suavizar, preparar y recibir los tratamientos corporales.

Se deberá trabajar en una planificación estratégica para así mejorar la rentabilidad de la clínica Ontario Spa y posicionarlo en el mercado. Una política de mejora continua nos ayuda a obtener beneficios económicos.



ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Introducción

Es un proyecto que entra al mercado con una gran competencia, pero con una gran demanda, ya que el enfermarse por estrés es algo común en la sociedad. Los tratamientos terapéuticos, baños de vapor y Jacuzzi, ya van formando parte de la cultura de muchos países. Estos países aprovechan las corrientes de aguas termales para ofrecer una mezcla de tratamientos relajantes. Que van más allá de la acción beneficiosa del agua. Se pretende conseguir una experiencia global y única que armonice con los sentidos del cliente, logrando una relajación profunda desde la entrada hasta la salida. Hoy en día de los tratamientos van teniendo un mejor resultado y recuerdo placentero. La memoria de la piel aumenta la capacidad de respuesta

Descripción de la Empresa

La necesidad de un Spa hoy en día ha ido creciendo por el estrés que provoca el tipo de vida. La clínica Ontario Spa se preocupa por la salud de los pacientes que visiten las instalaciones. Uno de los compromisos más importantes que tiene la clínica es satisfacer las necesidades básicas para tener una mente y cuerpo relajado. Uno de los beneficios más importante que se obtienen al asistir a la Clínica es el aprender acerca de una alimentación sana en base a frutas y verduras. Una alternativa sana permite tener un mejor rendimiento, energía y un cuerpo libre de toxinas.

Será una empresa que esta segmentada a mujeres comprendidas en edades de 25 años a 40 años. Se harán tratamientos terapéuticos de masaje. Entre los servicios que tendrá la clínica Ontario spa serán los siguientes:

- Masaje Relajante
- Masaje Deportivo
- Masaje Energético



- Masaje Tailandés
- Reflexología
- Quiromasaje
- Masaje de Piedras
- Tratamiento facial
- Manicure y Pedicura Clínico
- Tratamiento de piel delicada
- Masaje reductor

Se armaran diferentes paquetes que se acomodaran a las necesidades de los pacientes para lograr una relajación completa.

Reseña Histórica

La palabra Spa se remite en latín “Salut Per Aqua”. Belgica es famosa por las grandes fuentes minerales de gran pureza que se benefician de un fenómeno geológico. El uso de las aguas termales es curativas y crean armonía en el cuerpo.

Los europeos fueron los primeros en traer a Estados Unidos los conocimientos de terapias curativas de agua pero también aprendieron los beneficios de las fuentes termales de los americanos. Después de la revolución los Spa empezaron a popularidad. Uno de los primeros Spa en hacerse famoso fue Saratonga en 1821. El hotel ya tenía una capacidad de 500 habitantes. En 1850 ya se habían expandido en 20 estados ofreciendo a los clientes aguas termales para la natación. En la actualidad los spa siguen formando parte de la cultura en muchos países. Los asiáticos hoy en día se esfuerzan por la calidad y servicios; Ofrecen terapias alternativas y medicina china clínica tradicional. Estados Unidos domina el mercado con terapias relajantes en conjunto con tratamientos de belleza. En Guatemala se han popularizado los centros de rejuvenecimiento y se han apoyado con los centros de belleza. Existen más de 300 Spa en Guatemala



contando con áreas de belleza. Algunos otros solamente se dedican a tratamientos terapéuticos.

Constitución Legal

Para realizar la constitución legal de una empresa mercantil, es necesario establecer si la misma será propiedad de una persona individual o una persona jurídica o colectiva. Para el presente trabajo de investigación la empresa mercantil que se constituirá. Será para la propiedad de una persona individual quien debe poseer número de identificación tributaria (NIT), para poder inscribirse como comerciante individual.

Los pasos para la Inscripción de empresa mercantil y comerciante individual se encuentran establecidos en la página WEB del Registro Mercantil. No obstante siempre es necesaria la asesoría de un profesional del derecho para lograr el trámite de manera eficiente. Los pasos a seguir son los siguientes:

1. En Agencia Banrural del Registro Mercantil comprar formulario Mercantiles y Comerciantes Individual valor Q2.00
2. Llenar el formulario con firma legalizada
3. Pagar en las Agencias de BANRURAL
 - Q100.00 Empresa Individual
 - Q75 Comerciante Individual
4. Presentar en Ventanillas del Registro Mercantil en un folder tamaño oficio:
 - Formulario
 - Comprobantes de pago del arancel
 - Fotocopia de Documento Personal de Identificación (DPI)
5. Recoger en ventanillas la patente de empresa y adherirle Q50.00 en Timbres Fiscales.

El tiempo estimado de realización es de 5 a 8 días hábiles.



La Clínica Ontario Spa tendrá servicios de cafetería por lo que uno de los pasos más importante es tener una tarjeta de salud que nos autorice la venta de alimentos dentro de las instalaciones.

Los pasos a seguir son los siguientes:

1. Ir al centro de salud que corresponda por la zona de residencia.
2. Solicitar la tarjeta sanitaria.
3. Solicitar una constancia sanitaria de alimentos
4. Cumplir con los requisitos de tener un área de alimentos adecuada para los consumidores.
5. Aspecto importante: tener el personal en el área de cocina con tarjeta de pulmones y tarjeta de salud.

El régimen que la clínica Ontario Spa estará inscrito será:

- Régimen sobre las Utilidades de actividades

Analizando que mis ingresos mensuales son de Q80, 049.90 se escogió dicho régimen, ya que buscaba que la deducción de los gastos y costos legalmente establecidos anualmente. Fuera lo más bajo posible al tener con la tasa impositiva del 25%. Esta tasa estará vigente para el 2015 cuando ya esté en función la clínica empiece a funcionar.

Cantidad:	Tasa impositiva 25%
Q80, 049.90	Q 20012.47



SITUACIÓN ACTUAL Y DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

Evaluación integral de la Empresa

Se hará un estudio detallado para ver qué efecto tendrá la Clínica Ontario Spa en el mercado. Ya que es importante destacar de la competencia para posicionar favorablemente la clínica spa. Se debe buscar una ventaja competitiva y analizar los factores internos y externos del mercado con un análisis cuidadosamente cada detalle.

Con las estrategias adecuadas para analizar la industria y determinar cuáles son nuestras principales competencia y desarrollar estrategias genéricas basadas en un estudio de mercado bien definido. El producir, comercializar y apoyar al producto.

Se deberá de crear un ambiente agradable de trabajo para los colaboradores. Deberemos de considerar los perfiles de evaluar para el puesto de diferentes actividades y pensar en personas muy activas y capaces de realizar las actividades durante el día, considerando que solamente se contratara personal femenino para ayudarlo al problema de superación personal de la mujer. Se deberá de inculcar a la mujer a manejar el estrés creado por los problemas diarios.

De planeación

Los aspectos y herramientas serán: entrevistas, reuniones corporativas, realizar procesos administrativos y financieros, análisis de satisfacción al cliente para conocer si nuestros clientes realmente quedan de acuerdo con el servicio brindado y reforzar nuestras fortalezas en cuanto a la competencia. Según los resultados del estudio se realizara una mejora continua en los manuales de procesos de la calidad y servicios.



Se realiza una mejora objetiva con las estrategias establecidas plantando las debilidades para fortalecerlas y generar un crecimiento empresarial. Se deberá encontrar entre las investigaciones los objetivos claros de la mejorar continúa:

- Se implementa una planificación para optimizar Los recursos de tal modo que se tratara de lograr un plan de precios de servicios.
- Al optimizar los manuales de procesos se logra que la empresa aumente su capacidad en los recursos y productos.

Se deberá analizar una misión, visión, objetivos generales y específicos para encontrar un negocio a definir. Con un FODA bien establecido podremos conocer los factores internos y externos que podrían afectar el entorno de la empresa. Con este lograremos desarrollar y mantener una ventaja competitiva. Deberemos tener el desarrollo de procesos y un plan de estrategias para cada uno de los análisis del Foda.

Misión

Ayudar a los clientes a alcanzar el punto de equilibrio físico y mental que permita mejorar su calidad de vida y alcanzar un mejor nivel de satisfacción entre su cuerpo y mente. Comprometido en brindar servicios y productos para mejorar la salud de la piel, la apariencia física. Usando las técnicas de más alto nivel de calidad y profesionalismo.

Visión

Ser reconocidos como la mejor clínica de masajes profesionales en la República de Guatemala, comprometida en un ambiente relajante y crear oportunidades para mejorar su estilo de vida.



Objetivos

De los fundamentos más importantes de la organización para la planeación, con la visión sabemos a que camino queremos guiar la empresa y nos ayudaran a crear objetivos claros y concisos. La misión aclara el propósito organizacional de la administración. Se tendrán resultados de la empresa para obtener la mejora y ponernos metas que debemos de cumplir, debemos de tener objetivos con características medibles, tangibles y específico.

Objetivo General

- Cubrir las necesidades del cliente, basados en nuestros principios para diseñar un ambiente profesional asistidos por el personal altamente calificado, y así brindar terapias de estéticas ayudando con la salud física y mental.

Objetivo específico

- Incrementar las ventas mensuales a un 10%.
- Recuperar más del 20% de inversión en el primer año.
- Efectuar análisis para crear una estrategia contra la competencia.
- Realizar y definir la mejor solución de los procesos de la organización.
- Analizar y determinar los costos y los beneficios que se pueden obtener con un centro de entretenimiento.

Estrategias

La estrategia tiene el propósito principal de desarrollar un informe a través de los objetivos y políticas para lograr una descripción de lo que necesita la empresa. No se especifica directamente con exactitud cómo se deben de cumplir todos los objetivos antes mencionados, pero nos ayudaran a plantear una estrategia para poner las metas y llegar a lo que necesitamos.

Se escogerán las estrategias adecuadas para la circunstancia en la cual nos encontremos para el proyecto. Dependiendo de todos los factores que afectan el entorno de la empresa se toman la acción sobre los recursos.

Estrategias a utilizar:

- Diferenciación
- Una penetración clara en un nuestro segmento de personas
- Desarrollar un manual de procesos
- Una administración por valores
- Administración clara de objetivos

Se ofrecerá servicios de alta calidad para el consumidor final. Intentaremos diferenciarnos de nuestros competidores, segmentando claramente a la clase de personas a la que queremos llegar con nuestros precios, instalaciones y servicios. Se deberá de tener el manual para cada terapeuta para mantener un control de calidad de nuestros servicios y así conservar a nuestros clientes. Investigaremos de los productos que los clientes estén interesados en momento y que sean de mucha importancia para la salud y educación alimenticia.

Para lograr elegir entre las mejores estrategias debemos de tener un enfoque claro y debemos de seguir un patrón de metas y políticas. Una estrategia bien asignada debe cumplir los siguientes factores:

- Efectivo
 - Eficiencia
 - Eficacia
 - Productividad
 - Desarrollo
- Efectivo: de tal manera que sea clara concisa para cumplir los objetivos.



- Eficiencia: La relación de recursos y cantidad basada en resultados.
- Eficacia: Hacer todo claro conciso en el menor tiempo posible para que nos ayude a producir adecuadamente.
- Productividad: Los talentos humanos y materiales claros y necesarios para todos los consumidores.
- Desarrollo: Hacerlo ampliamente en ambiente laboral y sobre la competencia.

Al crear los elementos más importantes a las cuales debemos de enfocarnos necesitamos establecer la referencia a la que debemos orientarnos con el fin de cumplir con la Visión y Misión principal de la empresa. Se deberá de definir y seguir los objetivos bajo los parámetros de calidad eficiencia y eficacia para desarrollar los elementos necesarios para ser una estrategia de planes, modelos y con una estructura organizacional competitiva. Creando una corporativa de la empresa y definir usar la estrategia de diferenciación.

Análisis FODA

La Matriz FODA es un análisis que nos ayuda a identificar el entorno y las condiciones en las que nos encontramos contra la competencia y condiciones de nuestra empresa, esta consiste en hacer un análisis que nos ayuda a la toma de decisiones de amenazas, oportunidades, debilidades y fortalezas que ayuda a crear una estrategia.

Descripción del entorno interno

Fortalezas

1. Estaciones: área de tratamientos de relajación, entretenimiento, salud y diversión.
2. El área de piscinas, baños termales, baños de vapor. Esta apropiado al cuidado del cuerpo, piel, manos, pies y rostro.



3. Ubicado estratégicamente para el segmento de público que se atenderá.
4. Equipos altamente calificados para mejora de servicios.
5. Liberar la mente y cuerpo de toxinas. Para que los clientes se sientan sanos y deseosos de regresar a las instalaciones.

Oportunidades

1. Es tratar de incluir en Ontario Spa paquetes para fin de semana. Que se relajen completamente. Se deberán de hacer habitaciones y contratar personal para las 24 horas de trabajo para fin de semana.
2. Hacer un salón de belleza para las pacientes que visiten del Spa.
3. Hacer interés en el cliente en el cuidado de su salud, para mantenerse sanos y posicionarnos de tal manera que seamos la primera elección por nuestro servicio y calidad de atención al cliente.

Descripción del entorno externo

Debilidades

1. El Spa deberá de tener un amplio parqueo.
2. Se deberá educar al personal y al mismo tiempo contratar personal especializado y graduado de terapeuta, con la capacidad aprender el uso de las técnicas que la Clínica Ontario Spa.
3. Sera una empresa nueva y joven por lo que deberá competir con los grandes establecimientos dedicados al cuidado del cuerpo y mente.
4. La gran inversión inicial que se deberá de hacer para mantener el área de aguas termales.
5. La falta de experiencia en el Mercado.



Amenazas

1. La economía del país es una amenaza para todas las empresas.
2. Los pacientes no se preocupan por el cuidado de la piel.
3. Nuevos competidores y los bajos costos y crecimiento en las ventas.

Aspectos para la mejora continúa:

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
OPORTUNIDADES	<p>Que el área de relajación se vuelva un lugar donde las madres puedan traer a sus hijos de tal manera que puedan pasar a un tratamiento sin tener la preocupación de estar al pendiente de ellos.</p> <p>Con el equipo altamente calificado hacer clientes fieles para poder posicionar la Clínica Ontario Spa entre sus primeras 5 opciones de Marca.</p> <p>Uso de las instalaciones adecuadamente para crecer como empresa.</p>	<p>Ser un área sin señalización de línea roja por lo que permite dejar parqueado el carro de una forma segura para el propietario.</p> <p>Por ser una empresa nueva el dar la oportunidad que la primera impresión cuente como el 90% de las expectativas del cliente.</p> <p>Tener una idea clara para captar socios capitalistas que me ayuden a una inversión de trabajo y esfuerzo.</p>
AMENAZAS	<p>Contratar personal de seguridad para que los pacientes no tengan problemas de robos.</p> <p>Competir con diferenciación en servicio calidad e instalaciones para nuestros clientes. Exclusividad.</p>	<p>Tener un buen control para no tener problemas de robos de vehículos.</p> <p>Tener un buen servicio para que los pacientes se vuelvan frecuentes.</p>



Aspectos legales

- Contrato de Trabajo

CLÍNICA ONTARIO SPA
MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
DIRECCIÓN GENERAL DE TRABAJO
CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

_____ de de _____
 Nombres y apellidos del empleador Edad

 sexo estado Civil Nacionalidad vecino
 Documento Personal de Identificación DPI con Código Único de Identificación: _____
 _____ y _____
 nombres y apellidos del trabajador

 sexo estado Civil Nacionalidad vecino
 Documento Personal de Identificación DPI con Código Único de Identificación: _____

con residencia en: _____
 Dirección completa

Quienes en lo sucesivo nos denominaremos **EMPLEADOR Y TRABAJADOR**, respectivamente, consentimos en celebrar el **CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO**, contenido en las siguientes cláusulas:

PRIMERA: La relación de trabajo incia el día _____, del mes de _____ del año: _____

SEGUNDA: El trabajador presta los servicios de: _____
 siguientes: _____

indicar los servicios que el trabajador se obliga a prestar, o la naturaleza de la obra a ejecutar,

especificando en lo posible las características y la condiciones de trabajo

TERCERA: Los servicios serán prestados en: _____
 indicar dirección exacta donde se ejecutará el servicio

CUARTA: La duración del presente contrato es _____ **QUINTA:** La jornada ordinaria de

trabajo será de _____ 8 horas diarias y de _____ 44 a la semana así En jornada DIURNA:

de las 09:00:00 a.m a las 13.00 p.m. Horas y de las 14.00 p.m. a las 18.00 p.m. horas excepto el día Sábado

que será de las _____ 08:00 horas a las _____ 12:00 horas, para completar las _____ 44

El trabajador tiene derecho a un descanso mínimo de media hora dentro de esa jornada el que debe computarse como tiempo de trabajo efectivo. **SEXTA:** el salario será de _____ Q.250.00

indicar monto del salario bonificación

y le será pagada en efectivo cada: _____

Mes, Semana, Quincena

en _____
 Lugar de Trabajo

SEPTIMA: Las horas extras, el séptimo y los días de asueto, le será pagados de conformidad con los artículos 121, 126, 127 del código de trabajo.

OCTAVA: Es entendido que de conformidad con el artículo 122 del Código del Trabajo, la jornada ordinaria y extraordinaria no puede exceder de una suma total de 12 horas diarias.

NOVENA: El presente contrato se suscribe en: _____ la Ciudad de Guatemala

El cual deja sin efecto cualquier contrato que pudiera existir con anterioridad a la fecha del:

día _____ del mes de _____ del año _____ En tres ejemplares 1 para c/u de las

partes y el tercero que debe ser remitido al Departameto de Registro Laboral dentro de los 15 días siguientes a su suscripción

_____ firma o impresión digital del trabajador

_____ firma o impresión digital del empleador

- Contrato de arrendamiento

En la ciudad de Guatemala, el uno de diciembre de dos mil catorce, comparecemos, por una parte el señor **WALTER FERNANDO DÍAZ AVENDAÑO** de sesenta y un años, casado, guatemalteco, comerciante, de este domicilio, quien se identifica con el Documento Personal de Identificación -DPI- con código Único de Identificación dos mil seiscientos noventa y uno espacio setenta y ocho mil quinientos sesenta y ocho espacio cero ciento uno (2691 78568 0101), extendido por el Registro Nacional de las Personas de la República de Guatemala, a quien en el transcurso del presente contrato privado se le denominará también como el **ARRENDANTE**, y por la otra parte, la señorita **NEYVA ALEJANDRINA AVENDAÑO YUMAN**, de veintidós años, soltera, Guatemalteca, comerciante, de este domicilio, quien se identifica con Documento Personal de Identificación -DPI- con código Único de Identificación dos mil seiscientos veintiuno espacio quince mil trescientos noventa espacio cero ciento cinco (2621 15390 0105), extendido por el Registro Nacional de las Personas de la República de Guatemala. Los comparecientes aseguramos ser de los datos de identificación indicados a quien en el transcurso del presente contrato privado se le denominará también como la **ARRENDATARIA**. Nos hayamos en libre ejercicio de nuestros derechos civiles, y que por el presente acto comparecemos a celebrar **CONTRATO PRIVADO DE ARRENDAMIENTO DE BIEN INMUEBLE** el cual queda contenido en las siguientes cláusulas. **PRIMERA: Antecedentes.** Manifiestan el señor **WALTER FERNANDO DÍAZ AVENDAÑO** que es legítimo propietario del bien inmueble ubicado en la cuarta avenida. Dieciséis guion ochenta y tres de la zona 14, e inscrito en el Registro General de la Propiedad de la Zona Central, con registro de la finca número nueve mil trescientos veinte (9.320), folio trescientos (300), del libro siete (7) E de Guatemala. **SEGUNDA:** Continúa manifestando el señor **WALTER FERNANDO DÍAZ AVENDAÑO** que por este acto da en arrendamiento a la señorita **NEYVA ALEJANDRINA AVENDAÑO YUMAN**. **TERCERA:** El señor **WALTER FERNANDO DÍAZ AVENDAÑO**, que el inmueble dado en arrendamiento se encuentra en buenas condiciones, y la **ARRENDATARIA** lo recibe en perfectas condiciones de uso. **CUARTA:** Expresan los otorgantes que el presente contrato privado de arrendamiento quede sujeto a las condiciones y estipulaciones siguientes: **a) Plazo:** El plazo del contrato de arrendamiento será de doce meses contados a partir del uno de enero del dos mil quince, y finalizará el treinta y uno de diciembre del dos mil quince. **b) PRORROGA DEL PLAZO:** El plazo del contrato de arrendamiento que por este acto se formaliza podrá ser prorrogado a voluntad de las partes, con el simple cruce de cartas con un mes de anticipación. **c) RENTA DEL ARRENDAMIENTO:** La renta se fija en la suma mensual de un mil doscientos dólares de los Estados Unidos de América (\$ 1,200.00) con IVA incluido, que deberá pagar la **ARRENDATARIA** sin necesidad de cobro ni requerimiento alguno, en la residencia del arrendante que es de su conocimiento el día primero de cada mes calendario. **d) DESTINO:** El inmueble objeto de arrendamiento se destinará para la comercialización y distribución de un empresa de tratamientos de terapéuticos con fines de salud. **e) ESTADO:** La **ARRENDATARIA** recibe el inmueble en buen estado y se compromete a devolverlo en su estado natural. **f) GASTO:** Los gastos y honorarios por este contrato así como cualquier gasto derivado del arrendamiento será por cuenta de la arrendataria. **g) SERVICIOS:** El inmueble objeto de este contrato únicamente goza del servicio de agua potable y energía Eléctrica y es por cuenta exclusiva de la arrendataria el pago de estos servicios y los que se establezcan en el futuro. **h) El arrendante podrá visitar el inmueble cuando lo crea conveniente para establecer el destino y el estado del mismo.** **CUARTA:** Manifiesta el arrendante que el inmueble que se da en arrendamiento se encuentran libre de gravámenes, limitaciones o anotaciones que puedan afectar los derechos de la arrendataria. **QUINTA:** El plazo del arrendamiento podrá darse por vencido anticipadamente y exigirse la total e inmediata desocupación del inmueble judicial o extrajudicialmente, por falta de pago de las rentas y servicios adeudados y de los que se causen hasta la total y efectiva desocupación y el pago de los daños y perjuicios, reparaciones, costas y gastos judiciales y/o extrajudiciales, en su caso, por las causas contempladas en la ley, así como por **a) Falta de pago de dos de las rentas consecutivas en la forma, lugar y modo convenidos, b) Por vencimiento del plazo del arrendamiento o de cualquiera de sus prórrogas, c) Por la trasgresión y/o incumplimiento por la parte arrendataria de cualquiera de las prohibiciones u obligaciones que le son impuestas por este contrato y por la ley. SEXTA:** La arrendataria renuncia al fuero de su domicilio y se sujeta a los tribunales del departamento de Guatemala competente y señala como lugar para recibir notificaciones el inmueble objeto de arrendamiento, y da por bien hechas y válidas las notificaciones que allí se practiquen, en tanto no avise del cambio de la misma por escrito. **SEPTIMA:** Los otorgantes en las calidades con que actúan, manifiestan que aceptan expresamente los términos contenidos en el presente Contrato privado. Leemos lo escrito los comparecientes quienes enterados de su contenido, objeto, validez, efectos legales y obligaciones fiscales lo aceptamos, ratificamos y firmamos

WALTER FERNANDO DÍAZ AVENDAÑO

NEYVA ALEJANDRINA AVENDAÑO YUMAN

En la ciudad de Guatemala, el veintinueve de mayo de dos mil catorce, como Notario, **DOY FE:** Que las firmas que anteceden a esta legalización, **son AUTÉNTICAS**, por haber sido puestas el día de hoy en mi presencia por los señores **WALTER FERNANDO DÍAZ AVENDAÑO**, que se identifica con quien se identifica con el Documento Personal de Identificación -DPI- con código Único de Identificación dos mil seiscientos noventa y uno espacio setenta y ocho mil quinientos sesenta y ocho espacio cero ciento uno (2691 78568 0101), extendido por el Registro Nacional de las Personas de la República de Guatemala, y la señorita **NEYVA ALEJANDRINA AVENDAÑO YUMAN**, que se identifica con Documento Personal de Identificación -DPI- con código Único de Identificación dos mil seiscientos veintiuno espacio quince mil trescientos noventa espacio cero ciento cinco (2621 15390 0105), extendido por el Registro Nacional de las Personas de la República de Guatemala, quienes firman la presente acta de legalización de firma, con el Notario que da Fe.

WALTER FERNANDO DÍAZ AVENDAÑO

NEYVA ALEJANDRINA AVENDAÑO YUMAN

Ante mí:

Factor Geográfico

La clínica Ontario Spa estará ubicada en la 4 ave. 16-83 zona 14. Será un terreno plano que está dividido en área de sauna, Jacuzzi y cabinas de masajes. En la parte interna a lado del jardín estará la mitad de la cafetería para el consumo de productos. La otra mitad de la cafetería estará con vista a la piscina. La piscina estará en la parte de afuera.



Marco Económico

Producto interno bruto

El producto interno bruto es uno de los indicadores principales que se utilizan para medir la salud de la economía del país. Este índice crece dependiendo de los ingresos y factores que afecten al país. PIB de Guatemala ha crecido en 2013 un 3.7% respecto a 2012. Esto es una tasa de 7 décimas mayor que la de 2012, que fue de 3.0%. Guatemala se encuentra en el ranquin de los 183 países que lo publica su PIB y se encuentra en el número 114, según este resultado es bajo el parámetro de riqueza en relación a los 183 países.

Desarrollo Económico

Guatemala es un país multicultural que ha logrado avances en estabilidad macroeconómica y en la consolidación democrática. Ha mantenido un crecimiento económico relativamente estable. De los desafíos tiene un enorme potencial para acelerar su crecimiento económico a través del comercio, la integración regional y el turismo. Recientemente, la economía guatemalteca se recuperó, con un crecimiento 2.9% en 2010, del 4.1% en 2011 y del 3.0% en 2012

Inflación

La inflación es el aumento general en los precios de los bienes y servicios durante un periodo de tiempo. Cuan el nivel general de precios aumenta, cada Quetzal nos permite comprar menos bienes y servicios, por lo que la inflación también refleja una erosión en el poder de la compra del dinero, es decir la pérdida del valor de la moneda.

De acuerdo con los índice de precios al consumidor, la inflación acumulada (equivalente a la variación interanual) durante el año 2012 registra una cifra 3.45%, inferior en 2.75 puntos porcentuales a la registrada en diciembre del año anterior que es 6.20.

Periodo	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Enero	9.76	10.80	7.29	6.29	5.27	6.05	8.85	6.20	6.21	9.04	8.08	6.22	8.39	7.88	1.43	4.90	5.44	3.86	4.14
Febrero	10.83	12.66	5.45	5.17	6.62	5.99	9.01	6.00	6.26	9.04	7.26	6.62	8.76	6.50	2.48	5.24	5.17	4.18	3.50
Marzo	11.48	11.51	6.11	3.99	8.28	5.42	9.13	5.78	6.57	8.77	7.28	7.02	9.10	5.00	3.93	4.99	4.55	4.34	3.25
Abril	11.95	10.13	6.94	3.47	9.07	4.87	9.25	5.67	6.65	8.88	7.48	6.40	10.37	3.62	3.75	5.76	4.27	4.13	3.27
Mayo	11.02	9.61	7.32	3.73	7.36	6.05	9.31	5.56	7.27	8.52	7.62	5.47	12.24	2.29	3.51	6.39	3.90	4.27	3.22
Junio	10.34	8.97	7.43	4.22	7.23	6.30	9.14	5.24	7.40	8.80	7.55	5.31	13.56	0.62	4.07	6.42	3.47	4.79	3.13
Julio	11.60	7.98	7.27	5.22	6.14	6.97	9.10	4.65	7.64	9.30	7.04	5.59	14.16	-0.30	4.12	7.04	2.86	4.74	3.41
Agosto	12.03	8.05	6.31	6.03	4.71	8.79	7.73	4.96	7.66	9.37	7.00	6.21	13.69	-0.73	4.10	7.63	2.71	4.42	3.70
Septiembre	11.77	8.33	5.49	6.79	4.29	8.99	7.10	5.68	8.05	9.45	5.70	7.33	12.75	0.03	3.76	7.25	3.28	4.21	3.45
Octubre	10.64	8.48	4.97	7.57	3.84	9.47	6.60	5.84	8.64	10.29	3.85	7.72	12.93	-0.65	4.51	6.65	3.35	4.15	3.64
Noviembre	10.44	7.66	7.35	5.15	4.17	9.51	6.34	5.84	9.22	9.25	4.40	9.13	10.85	-0.61	5.25	6.05	3.11	4.63	
Diciembre	10.85	7.13	7.48	4.92	5.08	8.91	6.33	5.85	9.23	8.57	5.79	8.75	9.40	-0.28	5.39	6.20	3.45	4.39	



Tasa de interés del financiamiento

El financiamiento se realizará por medio del banco Industrial. El cual está manejando una tasa de interés del 2% mensual. Se deberá proyectar el destino final del proyecto y el pago se realizara en un periodo de 5 años.

- **Financiamiento**

INVERSION

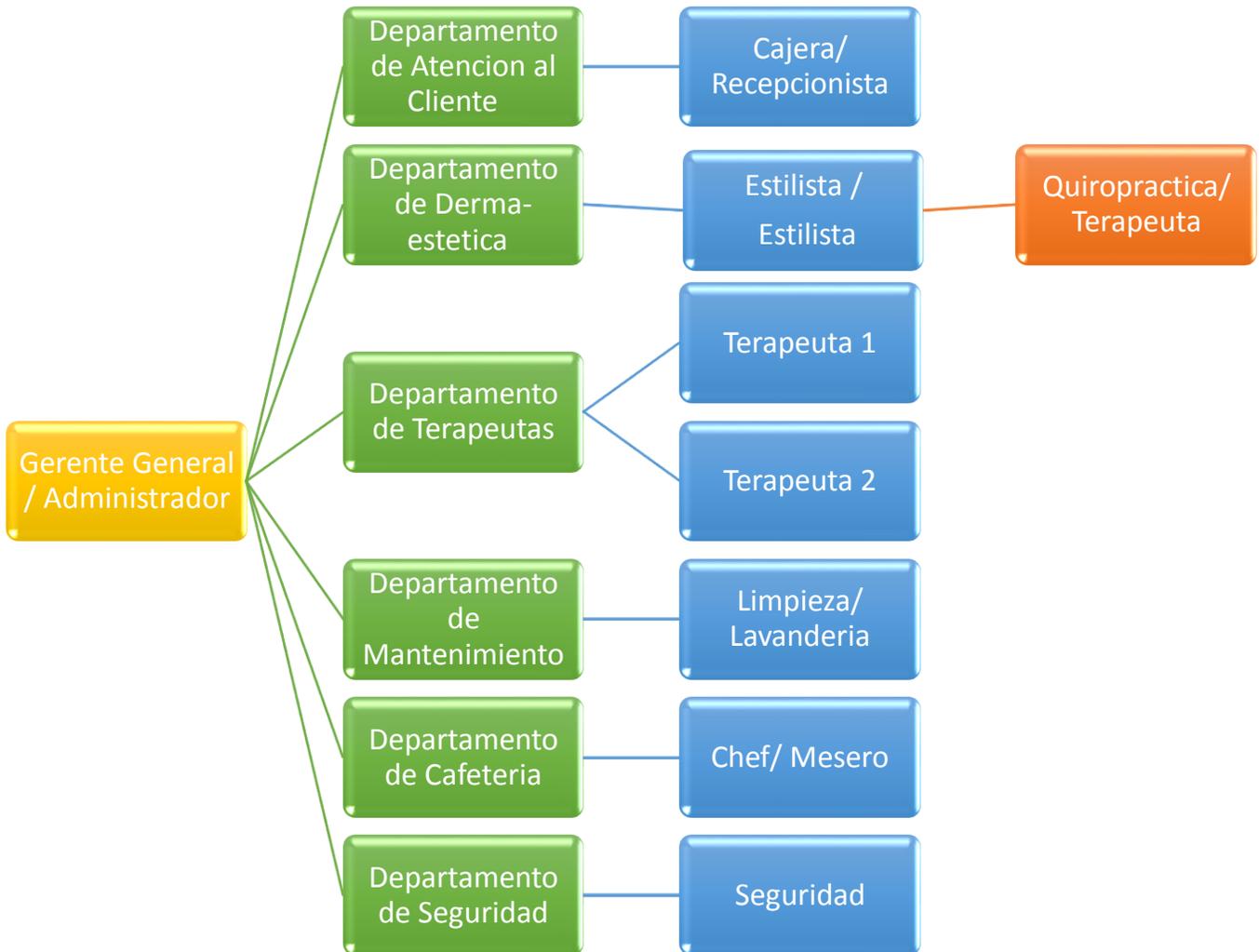
Inmobiliario y Equipo	Q60,495.00
Presupuesto de Inversiones	Q75,720.00
	Q136,215.00

Inversión total	Tasa anual 24%	Plazo a 5 Años	Pago Mensual
Q136,215.00	Q168,906.60	Q33,781.32	Q2,815.11

Organización

Se hará una estructura de cómo se departamentaliza la clínica Ontario Spa para tener una organización clara y precisa. La estructura del organigrama ayuda a elegir las funciones para encontrar los perfiles adecuados.

Descripción de la estructura de la empresa





Principales funciones, actividades y tareas

Se desarrollara un rol para cada uno de los miembros para trabajar en equipo, de forma óptima y alcanzar las metas propuestas en el plan estratégico de la empresa. La Clínica Ontario Spa quiere apoyar a las mujeres guatemaltecas que sean madres solteras, por lo que será política de la empresa el solo contratar mujeres de edades de 25 a 40 años.

Descripción de Cargos:

Gerente General:

Coordinara los horarios, recursos humanos y materiales. Será encargado del cumplimiento de metas y objetivos a través de la planificación correcta, aspectos legales, pagos de SAT, reporte de ventas, control de calidad de los servicios, hacer el manual de procesos.

Atención al Cliente:

Va a ser el departamento encargado de atender a los pacientes que estarán llegando a la Clínica Ontario Spa. Serán responsables de registrar a los clientes para hacer un seguimiento de tratamientos serán los responsables de entregar insumos para usar las instalaciones, tener una alta iniciativa para los cobros y créditos que manejen los clientes, llevar el control de toma de servicios de los mismo, uso de sistema para mantener un sistema de citas, llevar un kardex que lleva los datos de los clientes.

Terapeuta:

Deberá de tener una armonía esencial con el cliente para lograr tener una relajación del cuerpo y mente. Usará un manual de proceso para la calidad del servicio que entregara la empresa. Se maneja una capacitación de 3 horas diarias impartida por un profesional en el área durante una semana para estandarizar la técnica de masaje. Sera encargada de mantener las cabinas del área de los masajes en perfectas condiciones para el uso de los pacientes.

**Derma-estetica:**

Se divide en esteticista, estilista y quiropráctica. Las tres personas son encargadas de realizar los tratamientos más delicados para la piel, manos, pies y cuerpo. Se deben tener un cuidado especial en cuanto a la esterilización de los utensilios de trabajo y control del equipo que servirá para hacer los tratamientos.

Mantenimiento:

Sera el personal encargado de lavandería, limpieza de piscina, mantendrán el área en perfectas condiciones y velaran pulcritud de las mismas.

Chef/ Mesero:

Estar al pendiente de los pacientes y de lo que soliciten. Prepara las bebidas. Se tendrá una carta para que el cliente pueda escoger entre las diferentes refacciones. Debe mantener limpia el área de la cocina y cafetería. Deberá tener tarjeta de salud.

Seguridad:

Sera responsable de dirigir y coordinar servicios de vigilancias, seguridad y bienes personales. Debe de llevar un control del local. Es el encargado de activar seguridad del local. y apoyara en diferentes actividades asignadas por el encargado.

Aspectos de Recursos Humanos y materiales

Descripción del perfil de puestos:

Atención al cliente / Recepcionista- Cajera	Terapeuta:
<ul style="list-style-type: none"> • Sexo Femenino. • Edad de 20 a 25 años (madre soltera). • Experiencia mínima de 1 año en un puesto similar. • Graduada de secretaria Bilingüe o Secretaria Comercial. • Experiencia en cobros, caja chica y tarjeta de crédito. • Habilidad numérica. • Capacidad de Análisis. • Buena relaciones personales. • Agradable. • Manejo de planta telefónica. • Pago a proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sexo Femenino. • Edad de 20 a 25 años (madre soltera). • Experiencia mínima de 3 años como terapeuta. • Título de masajista profesional. • Excelente presentación personal. • Agradable. • Disponibilidad para capacitación. • Horario en dos turnos. • Conocimiento de aromaterapias.

Quiropráctica	Esteticista / Estilista
<ul style="list-style-type: none"> • Sexo Femenino. • Edad de 20 a 25 años (madre soltera). • Título de Quiropráctica. • Experiencia mínima de 1 año en puesto similar. • Con capacidad comprobable. • Experiencia de terapeuta. • Disponibilidad de horario. • Amable. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sexo Femenino. • Edad de 20 a 30 años (madre soltera). • Experiencia en tratamientos de piel. (Comprobable). • Experiencia en tratamientos clínicos de manicure y pedicura. • Disponibilidad de horario. • Buenas relaciones personales.

Chef/ Mesero	Mantenimiento
<ul style="list-style-type: none"> • Sexo Femenino. • Edad de 20 a 35 años (madre soltera). • Experiencia mínima de 3 años en puestos similares. • Conocimientos en comida libre de grasa y bebidas naturales. • Disponibilidad de horario. • Tarjeta de pulmones. • Tarjeta de salud. • Excelente presentación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sexo Femenino. • Edad de 20 a 40 años (madre soltera). • Experiencia en Piscinas. • Experiencia de Mantenimiento. • Experiencia en Limpieza. • Ordenada. • Practica. • Buenas relaciones personales • Diploma mínimo de sexto primario. • De Preferencia Vivir en zona 13, 9 o 1.
Seguridad	
<ul style="list-style-type: none"> • Sexo Masculino. • Presentación que proyecte autoridad y control de organización de parqueos. • Responsable. • Amable. • Experiencia mínima 2 años. 	

Áreas de Spa:

Recepción

- Piscina
- Jacuzzi
- Sauna
- Cabinas
- Cafetería
- Lavandería
- Área de descanso
- Jardín

Descripción de las competencias Gerenciales

Listado de competidores directos:

No.	Empresa	Años de la empresa	Servicios Similares	Precios
1	Beauty Esthetic Internacional Spa	9 años	Masaje Relajante. Masaje con piedras, Faciales, Cafetería	Q 200.00 y Q250.00
2.	W. Salón & Spa	2 años	Masaje Relajante, masaje con Piedras, Cafetería	Q185.00
3.	Clínica Russian House Spa	8 años	Masajes: Relajantes, Energético, Deportivo, Tailandés, Cafetería	Q 200.00
4.	Rebeca Salón Spa	10 años	Faciales, manicure y Pedicura spa, Masaje Relajante.	Q540.00 y Q410.00
5.	Mao Salón & Spa	6 años	Masajes Relajantes, Manicure y Pedicura, Cafetería	Q210.00 y Q300.00

Listado de competidores Indirectos:

Estos se dedican a un 80% en áreas de salón de belleza y los servicios de manicure y Pedicura no son spa son únicamente exprés.

No.	Empresa	Años de la empresa	Servicios Similares	Precios
1	Oselenio Salón & Spa	3 años	Masaje Relajante	Q150.00
2.	Joli Eferms Salón & Spa	2 años	Masaje Relajante	Q125.00
3.	Dilaranja Salón & Spa	1 año	Masaje Relajante	Q 250.00
4.	The Blue Salón & Spa	6 meses	Masaje Relajante	Q 175.00
5.	Pelo, Pelo salón & Spa	6 años	Masaje Relajante	Q 150.00
6.	Zoe. Salón & Spa Zona 14	10 años	Masaje Relajante	Q 180.00



Desarrolló Organizacional

Competidores

En el análisis de competitividad en los servicios de relajamiento tiene un precio similar al que se estableció para Clínica Ontario Spa. Un valor agregado de la clínica será aromaterapia sin un costo adicional en el precio de venta. Ya que ayudara a conseguir una ventaja sobre los competidores.

Dirección

Motivación:

Se contratan mujeres en edad de 20 a 45 años de preferencia sean madres solteras, o presenten problemas económicos. Para motivar a los colaboradores se les otorga una comisión del 10% la cual se le hará efectiva al momento de realizar como mínimo 10 tratamientos. La motivación económica es un sistema muy usual en Guatemala. También debemos hacer sentir a nuestro personal parte de la familia con deseos de participar, incluirse en un ambiente de trabajo agradable.

Políticas de atención al cliente:

Se aplicaran estas políticas del cliente para que el colaborador tenga claro las actividades dentro de las instalaciones:

- Cumplir el nivel de calidad de la expectativa que tenga el cliente.
- Que todos los servicios sean cumplidos exitosamente y eficientemente.
- Tratar a todos los clientes por igual y de forma justa.
- Recibir la información adecuada para atención al cliente.
- Que sienta un compromiso por parte de los colaboradores de la Clínica.



Colaboradores:

- Capacidad de trabajar en equipo.
- Estar dispuesto a cumplir las metas.
- Ser amable y cordial con el cliente.
- Conocimiento de la visión, misión y valores de la Clínica.

Calidad:

Nuestra visión nos enfoca a esforzarnos por mantener el mismo control de calidad desde el inicio de servicio hasta que este concluya. Todos los factores que se cumplirán de calidad son para llegar a los requerimientos y expectativas del cliente. Esto también impulsa una cultura de calidad basada en el liderazgo y desarrollo de la empresa.

Planificación de horarios:

Cada personas de la Clínica trabajara por 8 horas al dio y tendrá un tiempo de almuerzo de 1 hora.

Se tendrá contratado:

- 2 Terapeutas
- 1 Esteticista
- 1 Quiropráctica – Terapeuta
- 1 Mantenimiento
- 1 Seguridad
- 1 Chef/ Mesero

Control

Control de calidad

La política se manifiesta mediante un compromiso de atención a los clientes, para así satisfacer plenamente las expectativas. Que sean programadas con el fin de mejorar el servicio y subir la calidad a nuestros productos. Se dará un seguimiento de llamadas telefónicas para preguntar si le gusto el servicio y para

recordar cuando puede programar su siguiente cita para obtener mejores resultados.

Control del personal

Todos los colaboradores deberán de llenar una un formulario con los datos personales y tendrán en su expediente de trabajo lo siguiente:

- Contrato Laboral
- Copia de CV
- Copia de Dpi
- Antecedentes, tarjeta de salud y pulmones
- 3 cartas de recomendación
- Papelería de IGSS

Control de horario de personal

Se detalla a continuación el horario de los colaboradores con detalles en hora de almuerzo:

Hora de almuerzo estará resaltada de la siguiente manera:



Nombre	09:00-	10:00-	11:00-	12:00-	13:00-	14:00-	15:00-	16:00-	17:00-
	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00
Terapeuta	1	1	1		1	1	1	1	1
Esteticista	1	1	1	1		1	1	1	1
Quiropráctica	1	1	1		1	1	1	1	1
Chef	1	1	1	1		1	1	1	1
Seguridad	1	1	1		1	1	1	1	1
Mantenimiento	1	1	1	1		1	1	1	1



Sistemas

- Sistema de manejo de citas por Excel

Clinica Ontario Spa

Baños Termales				Masajes				Derma-estética							
Horario	Jacuzzi	Sauna	Piscina	Horario	Terapeuta	No.	Terapeuta	No.	No.	Horario	No.	Esteticista	No.	Quiropractica	No.
09:00 a. m.				09:00 a. m.						09:00 a. m.					
09:30 a. m.				09:30 a. m.						09:30 a. m.					
10:00 a. m.				10:00 a. m.						10:00 a. m.					
10:30 a. m.				10:30 a. m.						10:30 a. m.					
11:00 a. m.				11:00 a. m.						11:00 a. m.					
11:30 a. m.				11:30 a. m.						11:30 a. m.					
12:00 p. m.				12:00 p. m.						12:00 p. m.					
12:30 p. m.				12:30 p. m.						12:30 p. m.					
01:00 p. m.				01:00 p. m.						01:00 p. m.					
01:30 p. m.				01:30 p. m.						01:30 p. m.					
02:00 p. m.				02:00 p. m.						02:00 p. m.					
02:30 p. m.				02:30 p. m.						02:30 p. m.					
03:00 p. m.				03:00 p. m.						03:00 p. m.					
03:30 p. m.				03:30 p. m.						03:30 p. m.					
04:00 p. m.				04:00 p. m.						04:00 p. m.					
04:30 p. m.				04:30 p. m.						04:30 p. m.					
05:00 p. m.				05:00 p. m.						05:00 p. m.					
05:30 p. m.				05:30 p. m.						05:30 p. m.					

- Sistema de consumos realizados

Clinica Ontario Spa

D	Servicios												Paquetes					Cafeteria																			
	Masajes				Derma-estética				Baños Termales				Acuatico	Relajante	Deportivo	Belleza	Reductor	Desayuno	Almuerzo	Refaccion	Bebida	Ensaladas	Fruta														
No.	No.	R	E	D	T	RE	P	Monto	Total	No.	F	M/P	PD	Q	R	Monto	Total	No.	S	MP	Monto	P	Monto	Total	No.	Monto	No.	Monto	No.	Monto	No.	Monto	No.	Monto	No.	Monto	Total
1	0							Q 200	Q -	0						Q 250	Q -	0				Q 180	Q 75	Q -	Q 325	Q 350	Q 450	Q 450	Q 2250	Q0	Q 35	Q 50	Q 25	Q 20	Q 35	Q 25	Q0
2	0							Q 200	Q -	0						Q 250	Q -	0				Q 180	Q 75	Q -	Q 325	Q 350	Q 450	Q 450	Q 2250	Q0	Q 35	Q 50	Q 25	Q 20	Q 35	Q 25	Q0
3	0							Q 200	Q -	0						Q 250	Q -	0				Q 180	Q 75	Q -	Q 325	Q 350	Q 450	Q 450	Q 2250	Q0	Q 35	Q 50	Q 25	Q 20	Q 35	Q 25	Q0
4	0							Q 200	Q -	0						Q 250	Q -	0				Q 180	Q 75	Q -	Q 325	Q 350	Q 450	Q 450	Q 2250	Q0	Q 35	Q 50	Q 25	Q 20	Q 35	Q 25	Q0
5	0							Q 200	Q -	0						Q 250	Q -	0				Q 180	Q 75	Q -	Q 325	Q 350	Q 450	Q 450	Q 2250	Q0	Q 35	Q 50	Q 25	Q 20	Q 35	Q 25	Q0
6	0							Q 200	Q -	0						Q 250	Q -	0				Q 180	Q 75	Q -	Q 325	Q 350	Q 450	Q 450	Q 2250	Q0	Q 35	Q 50	Q 25	Q 20	Q 35	Q 25	Q0
7	0							Q 200	Q -	0						Q 250	Q -	0				Q 180	Q 75	Q -	Q 325	Q 350	Q 450	Q 450	Q 2250	Q0	Q 35	Q 50	Q 25	Q 20	Q 35	Q 25	Q0
8	0							Q 200	Q -	0						Q 250	Q -	0				Q 180	Q 75	Q -	Q 325	Q 350	Q 450	Q 450	Q 2250	Q0	Q 35	Q 50	Q 25	Q 20	Q 35	Q 25	Q0
9	0							Q 200	Q -	0						Q 250	Q -	0				Q 180	Q 75	Q -	Q 325	Q 350	Q 450	Q 450	Q 2250	Q0	Q 35	Q 50	Q 25	Q 20	Q 35	Q 25	Q0
10	0							Q 200	Q -	0						Q 250	Q -	0				Q 180	Q 75	Q -	Q 325	Q 350	Q 450	Q 450	Q 2250	Q0	Q 35	Q 50	Q 25	Q 20	Q 35	Q 25	Q0
11	0							Q 200	Q -	0						Q 250	Q -	0				Q 180	Q 75	Q -	Q 325	Q 350	Q 450	Q 450	Q 2250	Q0	Q 35	Q 50	Q 25	Q 20	Q 35	Q 25	Q0
12	0							Q 200	Q -	0						Q 250	Q -	0				Q 180	Q 75	Q -	Q 325	Q 350	Q 450	Q 450	Q 2250	Q0	Q 35	Q 50	Q 25	Q 20	Q 35	Q 25	Q0
13	0							Q 200	Q -	0						Q 250	Q -	0				Q 180	Q 75	Q -	Q 325	Q 350	Q 450	Q 450	Q 2250	Q0	Q 35	Q 50	Q 25	Q 20	Q 35	Q 25	Q0
14	0							Q 200	Q -	0						Q 250	Q -	0				Q 180	Q 75	Q -	Q 325	Q 350	Q 450	Q 450	Q 2250	Q0	Q 35	Q 50	Q 25	Q 20	Q 35	Q 25	Q0
15	0							Q 200	Q -	0						Q 250	Q -	0				Q 180	Q 75	Q -	Q 325	Q 350	Q 450	Q 450	Q 2250	Q0	Q 35	Q 50	Q 25	Q 20	Q 35	Q 25	Q0
16	0							Q 200	Q -	0						Q 250	Q -	0				Q 180	Q 75	Q -	Q 325	Q 350	Q 450	Q 450	Q 2250	Q0	Q 35	Q 50	Q 25	Q 20	Q 35	Q 25	Q0
17	0							Q 200	Q -	0						Q 250	Q -	0				Q 180	Q 75	Q -	Q 325	Q 350	Q 450	Q 450	Q 2250	Q0	Q 35	Q 50	Q 25	Q 20	Q 35	Q 25	Q0
18	0							Q 200	Q -	0						Q 250	Q -	0				Q 180	Q 75	Q -	Q 325	Q 350	Q 450	Q 450	Q 2250	Q0	Q 35	Q 50	Q 25	Q 20	Q 35	Q 25	Q0
19	0							Q 200	Q -	0						Q 250	Q -	0				Q 180	Q 75	Q -	Q 325	Q 350	Q 450	Q 450	Q 2250	Q0	Q 35	Q 50	Q 25	Q 20	Q 35	Q 25	Q0



- Sistema de Cobros realizados

Clínica Ontario Spa

Datos					
No.	Cliente	Monto Final	Descuento	Total	F.P
1		Q -	Q -	Q -	
2		Q -	Q -	Q -	
3		Q -	Q -	Q -	
4		Q -	Q -	Q -	
5		Q -	Q -	Q -	
6		Q -	Q -	Q -	
7		Q -	Q -	Q -	
8		Q -	Q -	Q -	
9		Q -	Q -	Q -	
10		Q -	Q -	Q -	
11		Q -	Q -	Q -	
12		Q -	Q -	Q -	
13		Q -	Q -	Q -	
14		Q -	Q -	Q -	
15		Q -	Q -	Q -	
16		Q -	Q -	Q -	

35		Q -	Q -	Q -	
36		Q -	Q -	Q -	
37		Q -	Q -	Q -	
38		Q -	Q -	Q -	
39		Q -	Q -	Q -	
40		Q -	Q -	Q -	
41		Q -	Q -	Q -	
42		Q -	Q -	Q -	
43		Q -	Q -	Q -	
44		Q -	Q -	Q -	
45		Q -	Q -	Q -	
46		Q -	Q -	Q -	
47		Q -	Q -	Q -	
48		Q -	Q -	Q -	
49		Q -	Q -	Q -	
50		Q -	Q -	Q -	

Total

TARJETA	Q0.00
EFFECTIVO	Q0.00
TOTAL	Q0.00

Procedimientos

Proceso de atención al cliente:

1. Ingreso del Cliente:

En recepción se dará la bienvenida correspondiente, se hablara de las promoción vigentes según los horarios y se dará un tour por las instalaciones.

2. Registro y entrega de utensilios:

Se tomaran los siguientes datos:

- 1 Nombre y 1 Apellido
- Fecha de cumpleaños
- Teléfono
- Correo electrónico

Se entregaran los siguientes utensilios:

- 2 toallas bordadas
- Shampoo
- Jabón
- Gorra de baño
- Sandalias desechables

3. Utilización de los servicios:

Se llevara hacer uso de las instalaciones del servicio que solicito.

4. Cobro, entrega de factura y salida del cliente:

- Deberá devolver las toallas que fueron entregadas
- Se preguntara por el servicio recibido
- Se cobrara por los servicios consumidos
- Se entregara factura

No.	Etapas	Responsable
1.	Ingreso del Cliente	Recepción
2.	Registro y entrega de utensilios	Recepción
3.	Utilización del servicio	Terapeuta
4.	Cobro, entrega de factura y salida del cliente	Recepción

Flujo grama de atención al cliente



Reglamento de los colaboradores:

A continuación se detallaran las reglas que los colaboradores deben de seguir dentro de las instalaciones de la Clínico Ontario Spa:

- Se deberá tener una higiene impecable
- Deberá de reportar con un mínimo de 48 horas de anticipación por escrito si solicita un permiso.
- Si se reporta enfermo deberá traer constancia médica.
- Deberá de cumplir con el horario requerido.
- No debe de hacer ningún tipo de discriminación a ningún cliente.
- No se tendrá preferencia por algún cliente debido a la cantidad de dinero entregado de propina.
- Deben de hacer limpieza del área de trabajo utilizado.
- Deben colaborar con la publicidad del spa.
- Debe de tener un respeto y compañerismo.
- No se harán comentarios de política, religión o deporte dentro de las instalaciones.
- No debe hablar sus problemas personales con el cliente.
- No se podrá comer dentro de las instalaciones, únicamente en el horario autorizado.

Presentación y Uniforme

Se deberá de presentar con uniforme de color blanco:

1. Filipina
2. Pantalón blanco
3. Zapatos blancos cómodos
4. No usar accesorios extravagantes



Curso de maquillaje e higiene personal para atención al cliente.

Las terapeutas deberán de utilizar únicamente el maquillaje que se detallara a continuación:

- Base
- Polvos
- Rubor
- Rímel
- Delineador
- Labial
- Sombra de Cejas



Este es uno de los detalles más importantes que deben de cumplir para tener una apariencia limpia y agradable.

Higiene:

Deberán de cumplir con las siguientes normas de higiene:

- No deberá traer el cabello mojado a la clínica.
- Tendrá las uñas cortas
- No puede pintarse las uñas de colores
- No podrá tener el cabello sucio
- Debe de tener su kit de limpieza bucal.
- Tener kit de desodorante, crema y perfume.

Tecnología

Se tendrá alta tecnología en las siguientes áreas:

- Uso de sistema por medio Excel (cobros y citas)
- Página Web con información del Clínica
- Aplicación para teléfonos Android
- Kit de Exotik para terapeutas



- Lámpara para faciales

Mantenimiento

Mantenimiento de Piscina:

- Debe realizarse todas las semanas independientemente si se utiliza o no se utiliza.
- Se deberá aplicar sus productos químicos del PH.
- Revisar los niveles del PH del agua (valor de acidez o alcalinidad) recomendable entre 7 y 7"8.
- Mantener el cloro de la piscina para el cuidado del agua limpia y transparente.
- Todos los días se debe de hacer limpieza manual y quitar la basura.

Mantenimiento Sauna

- Hacer cambio de eucalipto diariamente.
- Se debe hacer limpieza con ácido muriático 3 veces a la semana, ya que es un área que acumula muchas bacterias.
- Hacer un chequeo de mosaicos y maderas diariamente.
- Se deberá de lijar y barnizar para que no de un aspecto de moho dentro de la madera.

Mantenimiento Jacuzzi

- Se deberá hacer una limpieza semanal
- Ajustar el PH a escala
- Revisar el cloro del agua.
- Se debe de tener un gran cuidado en el mantenimiento del filtro del Jacuzzi.

Resultados y participación en el mercado

A continuación se detallan los tres aspectos más importantes:

Aspectos Financieros

Se detallan los estados financieros de la Clínica Ontario Spa:

- Presupuesto de Inversiones

Estructura del Presupuesto de Inversiones

Concepto		Total
Capital de trabajo		
Caja	Q10,000	
Bancos	Q12,000	
Inventarios	Q1,000	
		Q23,000
Inversión Fija		
Terrenos (Renta Mensual)	Q12,920	
Vehículos	Q0	
Maquinaria	Q2,500	
Obra Civil (Piscina, Jacuzzi y Sauna)	Q30,000	
Infraestructura eléctrica	Q1,500	
		Q46,920
Inversión Diferida		
Estudios de Pre-Inversión (Aspecto Legal)	Q4,000	
Gastos Pre operativos	Q1,800	
		Q5,800
Capital de Trabajo		
Total		75,720

- Mobiliario y Equipo

Cantidad	Equipo	Por unidad	Total
1	silla	Q250.00	Q250.00
2	Computadora	Q3,500.00	Q7,000.00
1	Mesa	Q400.00	Q400.00
1	Caja de Cobros	Q225.00	Q225.00
1	Impresora Test	Q350.00	Q350.00
2	Calculadora	Q10.00	Q20.00
1	Suministros de Oficina	Q100.00	Q100.00
5	Camillas	Q800.00	Q4,000.00
5	Mesitas	Q150.00	Q750.00
5	Cajitas	Q50.00	Q250.00
14	Toallas Cabina grande	Q15.00	Q210.00
14	Sabanas para camilla	Q60.00	Q840.00
14	Toallas Delgadas	Q10.00	Q140.00
30	Toallas Clientes	Q15.00	Q450.00
30	Bordados Toalla	Q3.00	Q90.00
1	Mesa Manicure	Q125.00	Q125.00
1	Silla Pedicura	Q225.00	Q225.00
1	Lámpara	Q700.00	Q700.00
1	Kit de Faciales	Q275.00	Q275.00
1	Kit de Pilin	Q125.00	Q125.00
1	Mueble 20 Lokers	Q1,000.00	Q1,000.00
1	Sala	Q2,000.00	Q2,000.00
1	Mesa de sala	Q300.00	Q300.00
10	Plantas	Q40.00	Q400.00
10	Cortinas	Q1,000.00	Q10,000.00
3	sillas de piscina	Q250.00	Q750.00
4	Comedores 4 personas	Q1,500.00	Q6,000.00
8	Manteles	Q20.00	Q160.00
2	Kit de cubiertos	Q170.00	Q340.00
3	kit de Vajillas	Q200.00	Q600.00
1	Estufa	Q2,000.00	Q2,000.00
1	refrigeradora	Q3,500.00	Q3,500.00
1	Lacena	Q500.00	Q500.00
1	Mueble de trastos	Q2,000.00	Q2,000.00

1	silla	Q50.00	Q50.00
1	extractor de Jugos	Q850.00	Q850.00
1	kit de cuchillos	Q80.00	Q80.00
3	Sillas dobles jardín	Q380.00	Q1,140.00
3	mesas pequeñas	Q250.00	Q750.00
1	kit de Vasos grandes	Q90.00	Q90.00
1	Kit de limpieza cocina	Q150.00	Q150.00
3	escobas	Q45.00	Q135.00
3	trapeadores	Q20.00	Q60.00
1	Lavadora/ Secadora	Q8,000.00	Q8,000.00
1	Recoge Hojas	Q125.00	Q125.00
1	Tubo Telescópico	Q100.00	Q100.00
1	Manguera flexible	Q75.00	Q75.00
1	Kit de Prueba PH y Cloro	Q250.00	Q250.00
1	Cepillo para alga de metal	Q35.00	Q35.00
1	Cepillo para alga de nylon	Q30.00	Q30.00
25	Batas	Q100.00	Q2,500.00
		Total	Q60,495.00

- Detalle Recurso Humano

Recurso Humano

No.	Puesto	Sueldo	Total
2	Terapeutas	Q2,530.00	Q5,060.00
1	Derma- Estética	Q2,530.00	Q2,530.00
1	Seguridad	Q2,530.00	Q2,530.00
1	Mantenimiento	Q2,800.00	Q2,800.00
1	Chef/ Mesero	Q3,000.00	Q3,000.00
1	Gerente/ Recepcionista	Q3,000.00	Q3,000.00
	mes	Total	Q18,920.00

- Costos Fijos

Costos Fijos Mensuales

Agua	Q600.00
Mantenimiento Piscina, Sauna, Jacuzzi	Q810.00
Luz	Q1,000.00
Salarios	Q18,920.00
Publicidad	Q1,000.00
Teléfono (internet)	Q269.00
Administración (presentaciones Legales)	Q4,800.20
Renta	Q12,920.00
Total	Q40,319.20
Total de Costos Fijos Anuales	Q483,830.40

- Costos Variables

Costos Variables

NO.	Descripción	Precio U.	Total
9	Sábanas para camilla	Q60.00	Q540.00
9	Toallas	Q20.00	Q180.00
150	Costo de Terapias	Q55.00	Q8,250.00
150	Costo de Dermo - Estética	Q74.00	Q11,100.00
120	Costo de Inventario de Cafetería	Q11.00	Q1,320.00
120	Insumos de mantenimiento Sauna (diésel)	Q10.00	Q1,200.00
1	Limpieza	Q103.00	Q103.00
	Total		Q22,693.00
	Total de Costos Variable Anuales		Q272,316.00

- Costos Mensuales

Costos Mensuales

Costos Fijos	Q40,319.20
Costos Variables	Q22,693.00
Total	Q63,012.20
Total de Egresos Anuales	Q756,146.40

- Ventas de 14 personas diarias

	Nombre del Servicio	Precio	Venta 14 servicios diaria	Por 420 servicios Mes
No.	Servicio	Unidad	Diario	Total
6	Tratamiento terapéutico	Q200.00	Q1,200.00	Q36,000.00
5	Derma Estética	Q208.33	Q1,041.65	Q31,249.50
3	Baños Termales	Q90.00	Q270.00	Q8,100.00
4	Variedad de cafetería	Q31.67	Q126.68	Q3,800.40
5	Membresía Piscina	Q180.00	Q0.00	Q900.00
			Q2,638.33	Q80,049.90
Total de Ingresos Anuales				Q960,598.80

- Utilidades

Utilidades	
Ingresos Mensuales	Q80,049.90
Egresos Mensuales	Q63,012.20
Depreciación (Gastos Deducibles)	Q1,008.25
Total	Q16,029.45
Total de Utilidad Anual	Q192,353.40

- Proyecciones

	2015	2016	2017	2018	2019
Ingresos					
Ventas	Q960,598.80	Q1,008,628.74	Q1,059,060.18	Q1,112,013.19	Q1,167,613.85
Gastos					
Costos variables	Q272,316.00	Q285,931.80	Q300,228.39	Q315,239.81	Q331,001.80
Costos de Fabrica Fijos	Q483,830.40	Q508,021.92	Q533,423.02	Q560,094.17	Q588,098.88
Utilidad Anual	Q204,452.40	Q214,675.02	Q225,408.77	Q236,679.21	Q248,513.17

- Estado de Resultados en formato de Flujo de Efectivo

Estado de resultados en formato de flujo de efectivo

		2015	2016	2017	2018	2019
Ingresos		Q960,598.80	Q1,008,628.74	Q1,059,060.18	Q1,112,013.19	Q1,167,613.85
Venta de activo						
Costos variables		Q272,316.00	Q285,931.80	Q300,228.39	Q315,239.81	Q331,001.80
Costos de Fabrica Fijos		Q483,830.40	Q508,021.92	Q533,423.02	Q560,094.17	Q588,098.88
Comisiones Venta						
Depreciación		Q12,099.00	Q1,008.25	Q0.00	Q0.00	Q0.00
Automatización intangibles		Q0.00	Q0.00	Q0.00	Q0.00	Q0.00
Valor libro						
Utilidades antes Impuestos		Q192,353.40	Q213,666.77	Q225,408.77	Q236,679.21	Q248,513.17
Impuestos		Q22,969.29	Q22,969.29	Q22,969.29	Q22,969.29	Q22,969.29
Utilidad neta		Q169,384.11	Q190,697.48	Q202,439.48	Q213,709.92	Q225,543.88
Valor libro						
Inversión Inicial	-					
	Q136,215.00					
Inversión Reemplazo						
Inversión capital trabajo						
Perdidas y ganancias	-	Q169,384.11	Q190,697.48	Q202,439.48	Q213,709.92	Q225,543.88
	Q136,215.00					
Depreciación		Q12,099.00	Q1,008.25	Q0.00	Q0.00	Q0.00
Automatización intangibles		Q0.00	Q0.00	Q0.00	Q0.00	Q0.00
Flujo de caja	-	Q181,483.11	Q191,705.73	Q202,439.48	Q213,709.92	Q225,543.88
	Q136,215.00					

- Trema

TREMA

Inflación	3.6%
Tasa Activa	6%
Premio al riesgo	23%
	33%

- VAN Y TIR

Valor Actual Neto					
Años	1	2	3	4	5
Costo inversión	136,215.00				
Gastos de organización					
Nº de años	5				
Valor residual	8,000.00				
Total Cobros	960,598.00	1,008,628.74	1,059,060.18	1,112,013.19	1,167,613.85
Costos variables	272,316.00	285,931.80	300,228.39	315,239.81	331,001.80
Costo fijo anual	483,830.40	508,021.92	533,423.02	560,094.17	588,098.88
Total Pagos	756,146.40	793,953.72	833,651.41	875,333.98	919,100.68
Flujo neto de caja (ai)	204,451.60	214,675.02	225,408.77	236,679.21	248,513.17
Amortización anual	25,643.00	25,643.00	25,643.00	25,643.00	25,643.00
Base Imponible	178,808.60	189,032.02	199,765.77	211,036.21	222,870.17
Tasa impositiva/Cuota	44,702.15	47,258.01	49,941.44	52,759.05	55,717.54
Benef. Después Imptos	134,106.45	141,774.02	149,824.33	158,277.16	167,152.63
Amortización	25,643.00	25,643.00	25,643.00	25,643.00	25,643.00
Flujo neto de caja (di)	159,749.45	167,417.02	175,467.33	183,920.16	192,795.63
Valor residual					
Flujo neto de caja Total	159,749.45	167,417.02	175,467.33	183,920.16	192,795.63
Costo de capital					
Valor Actual FNC	128,830.20	108,882.03	92,030.38	77,793.37	65,764.08
Costo del Proyecto	-136,215.00				
Valor Actual Neto	337,085.06				
TIR	119.15%				
Índice de Rentabilidad	347.465%				

- Punto de equilibrio

Costos Fijos	Q40,319.20
Promedio de los precios	Q210.00
Promedio Costos variables por Servicio	Q60.00

$$P: 40319.2 / (210 - 60)$$

P:	268
P:	$268 / 30 = 9$

- Análisis de sensibilidad

Análisis de Sensibilidad

Optimista	100%	30
Realista	50%	21
Pesimista	25%	10

Riegos:

Riesgo de Mercado:

Se debe de tener un control de calidad de los servicios y producto a utilizar para que los clientes, identifiquen la calidad de los servicios dados en la clínica. Al tener una competencia dentro de la zona hace que dependamos de la estrategia que cada uno utilice.

Riesgo al crédito:

Según la investigación de mercados realizada para saber la rentabilidad del proyecto se logró a deducir que el 85% de los habitantes de la zona están interesadas.

El costo del proyecto es de Q136, 215.00 y tiene una tasa de interés anual del 24%. Esperando que el banco industrial apruebe el proyecto.

Aspectos de producción

Proveedores

El proveedor de la Clínica será Aceites y cremas Exotik. Este producto cuenta con aromas que desprenden esencias naturales en el cuerpo y la mente. Que directamente el estado de ánimo de los clientes. Este efecto se debe a la propiedad y aromas que contienen:

- Árbol de te
- Cardamomo
- Eucalipto
- Menta
- Naranja con especias
- Clavo
- Geranio
- Hierbabuena
- Lavanda
- Limón
- Romero

Todos los aceites tienen un gran poder de penetración en la piel. Las moléculas presentes en los aceites pueden establecer una relación con las hormonas, viajando a través de los sistemas y aparatos del cuerpo.

Se genera una nueva capa de piel cada dos o cuatro semanas dejando una sensación húmedo. Esto se hace con el fin de ser exfoliadas para tener la textura de una piel sedosa.



- Inventarios de productos de concina:

Se detallara el listado de productos necesarios para los inventarios de la Cafetería los cuales se revisaran cada semana para conocer lo que se vendió y lo que es necesario comprar.

No.	Producto	Vendido	Compras
30	Huevos		
5	Frijol		
20	Plátanos		
1	Café		
10	Jugo de Naranja		
3	Queso		
40	Tomate		
20	Pan		
1	Nachos		
10	Tocino		
1	Mermelada		
2	Mezcla de panqueques		
3	Piña		
1	Coco		
15	Kiwi		
12	Yogurt		
3	Granola		
10	Pollo		
10	Carne		
20	Tortilla		
5	Aguacate		
8	Lechuga		
3	Cebolla		
1	Salsa		
1	Mayonesa		
5	Atún		
20	Jamón		
20	Queso		
1	Vinagre		
20	Bananos		
20	Fresa		
8	Leche		

Aspectos de Mercadeo

Encuesta:

La encuesta fue pasada a 500 personas que viven en la zona 14, 13, 10 y 9 que es el mercado en el la Clínica Ontario spa está interesada en atender.

Encuesta sobre un Spa en Zona 14.

Por favor marque con una "x" la respuesta que considere correctas.

1. ¿Le gusta ir al Spa?

Sí No

2. ¿Con que frecuencia llega al Spa?

Una semana Un mes Más de seis meses

3. ¿Qué servicios utiliza del Spa?

Jacuzzi Sauna Masaje Belleza

4. ¿Seleccione que servicios extras le gustaría en el Spa?

Piscina Cafetería Salón Discoteca Hospedaje

5. ¿En qué horario le gustaría ir al Spa?

En la mañana Al medio día Por la tarde

6. ¿Qué producto utiliza para su masaje?

Crema Aceite

Estadísticas de los resultados de la encuesta

En las 500 encuestas realizadas en la zona 14, 13, 10 y 9 se logró obtener los siguientes resultados.

Pregunta 1.

SI 480

NO 20

No: Van por necesidad



Pregunta 2.

Una semana	350
Un mes	125
Más de seis meses	25



Pregunta 3.

Jacuzzi	280
Sauna	310
Masaje	498
Belleza	350



Pregunta 4.

Piscina	410
Cafetería	480
Salón	50
Discoteca	10
Hospedaje	180



Pregunta 5.

En la mañana 235

Al medio día 50

Por la tarde 215



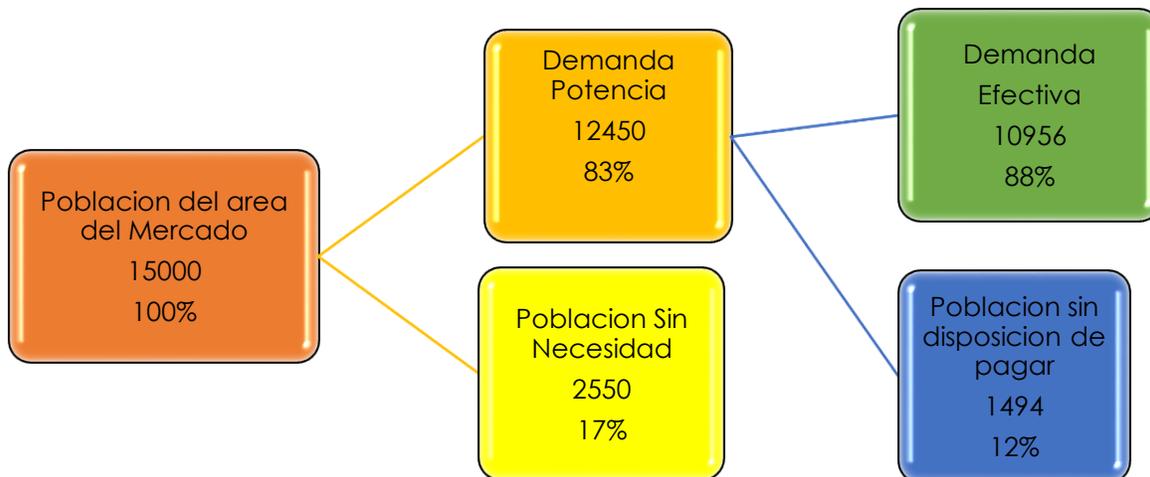
Pregunta 6.

CREMA 252

ACEITE 248



Análisis de la oferta del producto



Análisis de la demanda del producto

- Competidores

Competidores

Beauty Esthetic Internacional Spa	1099
W. Salón & Spa	1001
Clínica Russian House Spa	262
Rebeca Salón Spa	1572
Mao Salón & Spa	1035
	4969

- La oferta iniciara con 5300 servicios anuales.
 - Incremento de ventas del 5% anual sostenido
 - Crecimiento poblacional del 2.60%

año	demanda	oferta	déficit de la demanda	Oferta de empresa	% de déficit de la demanda
2015	10956	4969	5987	5300	89%
2016	11241	5272	5969	5565	93%
2017	11533	5410	6123	5843	95%
2018	11833	5551	6282	6135	98%
2019	12141	5696	6445	6442	100%

Matrices de impacto del FODA

Fortalezas	Alta	Mediana	Baja
Estaciones: área de tratamientos de relajación, entretenimiento, salud y diversión.	X		
El área de piscinas, baños termales, baños de vapor. Esta apropiado al cuidado del cuerpo, piel, manos, pies y rostro.		X	
Ubicado estratégicamente para el segmento de público que se atenderá.	X		
Equipos altamente calificados para mejora de servicios.			X
Liberar la mente y cuerpo de toxinas. Para que los clientes se sientan sanos y deseosos de regresar a las instalaciones.		X	

Debilidades	Alta	Mediana	Baja
Hacer un salón de belleza para las pacientes que visiten del Spa.	X		
Se deberá educar al personal y al mismo tiempo contratar personal especializado y graduado de terapeuta, con la capacidad aprender el uso de las técnicas que la Clínica Ontario Spa.		X	
Sera una empresa nueva y joven por lo que deberá competir con los grandes establecimientos dedicados al cuidado del cuerpo y mente	X		
La gran inversión inicial que se deberá de hacer para mantener el área de aguas termales.		X	
La falta de experiencia en el Mercado.	X		

Oportunidades	Alta	Mediana	Baja
Es tratar de incluir en Ontario Spa paquetes para fin de semana. Que se relajen completamente. Se deberán de hacer habitaciones y contratar personal para las 24 horas de trabajo para fin de semana.			X
Hacer un salón de belleza para las pacientes que visiten del Spa.		X	
Hacer interés en el cliente en el cuidado de su salud, para mantenerse sanos y posicionarnos de tal manera que seamos la primera elección por nuestro servicio y calidad de atención al cliente.	X		

Amenazas	Alta	Mediana	Baja
La economía del país es una amenaza para todas las empresas.	X		
Los pacientes no se preocupan por el cuidado de la piel.		X	
Nuevos competidores y los bajos costos y crecimiento en las ventas.			X

Márquetin Mix

Estrategia de Producto

La clínica Ontario Spa tendrá los siguientes servicios:

Masajes	Dermo-Estetica	Baños Termales	Cafeteria
<ul style="list-style-type: none"> • Masaje Relajante • Masaje Deportivo • Masaje Energetico • Masaje Tailandes • Masaje Reductor • Masaje con piedras 	<ul style="list-style-type: none"> • Facial • Manicure y Pedicura • Tratamiento de Piel delicada • Quiromasaje • Reflexologia 	<ul style="list-style-type: none"> • Sauna • Jacuzzi • Piscina 	<ul style="list-style-type: none"> • Desayunos • Refacciones • Ensaladas • Almuerzos • Frutas • Smoothie de Frutas

Masajes

Masaje Relajante:

El masaje relajante proporciona un alivio inmediato por que se trabaja las fibras musculares para relajar el musculo y aliviar dolores provocados por posturas antinaturales o prolongadas, o por movimientos bruscos. La piel se beneficia del masaje relajante ya que ayuda a eliminar las celular muertas de la piel a desechar los productos metabólicos.



Masaje Deportivo:

El masaje deportivo es recomendado por atletas de todo tipo. Mejora la circulación sanguínea y linfática. La nutrición y la eliminación de toxinas, residuos del cuerpo.



Masaje Energético:

El masaje nos ayuda a recuperar el ánimo y humor, calma la ansiedad y el estrés. Este nos brinda la vitalidad y energía para reducir el cansancio acumulado expulsando las malas energías.



Masaje Tailandés:

El masaje relajante mejora el funcionamiento del sistema inmunológico, digestivo, circulatorio, respiratorio y nervioso. Disminuye del estrés y relaja las zonas de tensión en cualquier parte del cuerpo.



Masaje Reductor:

El masaje reductor es un tratamiento estético que logra mejorar la figura, en conjunto la forma del cuerpo con una alimentación sana y deporte se puede obtener un gran resultado.

En la primera terapia se puede ver la reducción de dos 2 tallas, incluso hasta 4 cm de cintura, sin ninguna reacción secundaria.



Masaje con Piedras:

Es una terapia que realiza cambios inmediatos que produce un bienestar en el organismo. Reduce los dolores crónicos, ayuda a equilibrar el sistema nervioso y circulatorio mediante un flujo de energía, armoniza el cuerpo.



Dermo- Estetica:

Facial:

La razón principal del cuidado de la piel es que mejoran la calidad de la piel. Limpian la tez, la limpieza de la exfoliación y masaje facial a todos los diferentes tipos de cutis. Benefician el sistema inmunológico. Esto ayuda a reducir la desintoxicación que reducen la cantidad de líquido acumulado en el cuerpo.



Manicure y Pedicura Clínico:

Manicure y Pedicura consiste en el embellecimiento y cuidado especializado en manos y pies. Se debe tener una apariencia sana, ya que representa como un espejo, estado de salud. Con un masaje acompañado de una limpieza y exfoliación ayuda a dejar una sensación salud y limpieza.



Tratamientos de piel delicada:

Este tipo de piel viene marcado desde el ADN. Con los años se vuelve más frágil y requiere de cuidados extra. Los tratamientos refuerzan la vitamina E y C en los puntos más vulnerables del rostro: las mejías, el contorno de los ojos, los labios y la frente.



Quiromasaje:

Los Quiromasajes son tratamientos intensivos que aumentan la temperatura de la piel, estimulan la circulación sanguínea, estimulan la circulación linfática, despegan las cicatrices, oxigenan la sangre. Estimulan y relajan los músculos y tendones.



Reflexología:

Es una técnica terapéutica que busca relajar y curar los diferentes puntos de presión que se encuentran directamente relacionados con cada parte del cuerpo. Generalmente favorece en el bienestar, libera el estrés y a disminuir la ansiedad psicósomática. Activa la circulación, sanguínea y energética. Ayuda a regular el sistema digestivo y mejora el metabolismo.



Baños Termales

Jacuzzi:

El Jacuzzi es vital para la salud. Alivia el dolor muscular, ya que este tratamiento tiene el mismo efecto que una compresa caliente sobre el musculo. El agua caliente reduce la tensión muscular, a acompañarse de tratamientos terapéuticos. En caso de tener artritis, ayuda a liberar cuerpo de su peso y alivian la tensión de las articulaciones.



Sauna:

El sauna ayuda a eliminar las toxinas del cuerpo, aumenta las defensas, abre los poros, y elimina virus y células tumorales. Mejora el funcionamiento cardiovascular, ya que dilata los vasos capilares y obliga a bombear al corazón con más fuerza para mantener la presión sanguínea.



Piscina:

Es un lugar de entretenimiento y que a través de la natación puedes manejar los niveles de la tensión arterial, mejorar el funcionamiento de la actividad osteomuscular y la capacidad respiratoria y a fortalecer los diferentes tejidos que componen tu cuerpo. Además, la natación es un excelente ejercicio para las personas con problemas cardiacos, pues mejora la salud del corazón y la circulación sanguínea.



Cafetería:

Desayunos:

Desayuno Típico:

Huevos revueltos o estrellados, acompañados de frijol refrito, plátanos fritos, queso fresco, chirmol de tomate, fruta. Pan, jugo y café.



Desayuno Ranchero:

Huevos Estrellados, bañados en salsa ranchera, acompañados de frijoles fritos con nachos, plátanos fritos y queso. Pan, Jugo y café.



Huevos Divorciados:

Huevos estrellados, bañados con salsa ranchera y salsa verde, acompañados de frijoles fritos con nachos, plátanos y fruta. Pan, jugo y café.



Desayuno americano:

Huevos revueltos con jamón o tocino o queso de champiñones, pan con mermelada y mantequilla. Pan, jugo y café.



Panqueques:

3 Panqueque con miel o mermeladas. Jugo y Café.



Frutas Tropicales

Frutas de temporada y acompañado de granola o yogurt.



Almuerzo

- Pollo a la plancha
- Milanesa
- Carne a la parrilla



Guarniciones: Ensalada, papas fritas, frijol, pan o tortilla.

Refacciones:

Sopa de Tortilla:

Sopa acompañada de queso, pollo, aguacate.



Sándwich de Pollo:

Pollo, lechuga, tomate, cebolla, aderezo.



Sándwich de Jamón y Queso:

Jamón, queso, lechuga, aderezo, tomate, cebolla.



Boquitas de Atún:

Atun con mayonesa y preparado en galletas saladas.



Ensaladas:

Ensalada del Chef:

Tres clases diferentes de lechugas, pollo, huevo cocido con tomate picado, jamón de pavo y queso fresco, con aderezo de limón y una taza de vinagre balsámico.



Ensalada Tropical:

Tres clases diferentes de lechuga, fresas, pasas, manzana, uva y piña acompañado de almendras.



Bebidas:

Smoothie de frutas,

- Banana
- Fresa
- kiwi



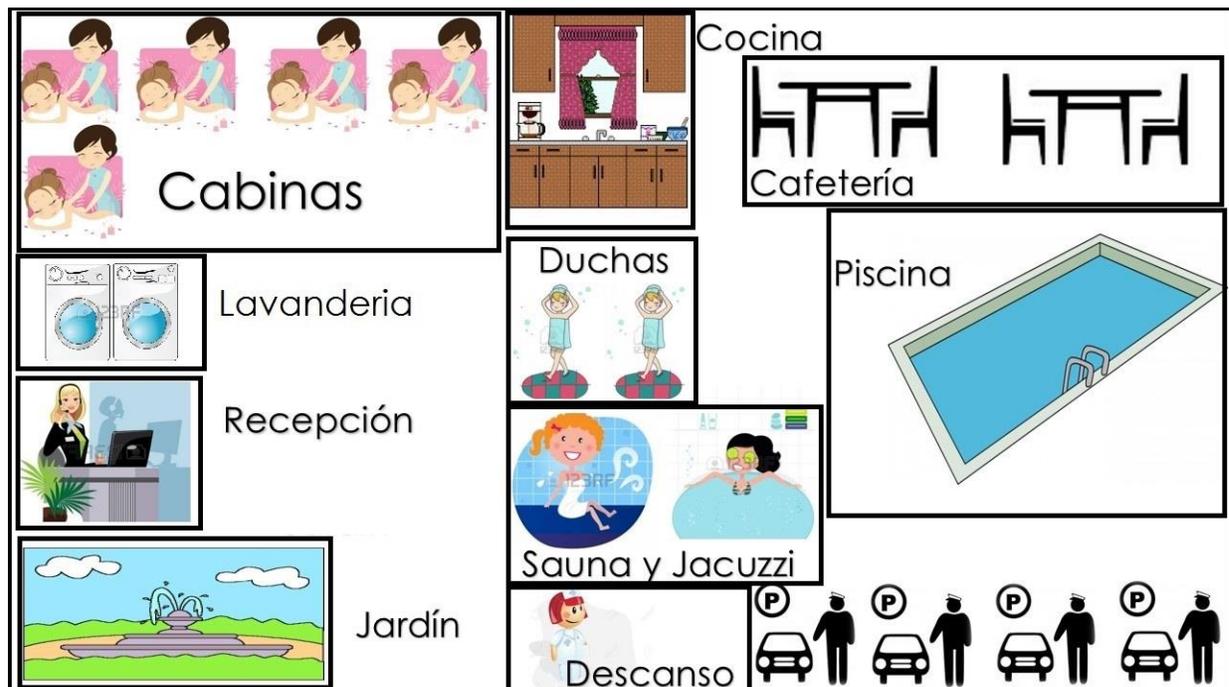
Estrategia de Plaza

Según el estudio de mercado en las zonas 14, 10, 13 se encuentra uno de los sectores con mayor cantidad de personas o nivel socio-económico es al que clínica se encuentra enfocada. Se hizo la cotización para lograr establecer si el proyecto era rentable. Ubicación exacta es la 4 ave. 16-83 zona 14

La clínica Ontario spa está dividida de la siguiente manera ya establecida únicamente en el primer nivel:

1. Jardín Principal
2. Recepción
3. Cocina
4. Cabinas de terapias
5. Cabinas de Dermo – Estética
6. Cafetería
7. Piscina
8. Sauna
9. Jacuzzi
10. Duchas

Distribución de áreas:





Estrategia de Precio

Se hizo una evaluación de la competencia para determinar el precio de cada uno de los servicios que tendrá la clínica Ontario spa:

Evaluación de la competencia:

No.	Empresa	Servicios Similares	Precios
1	Beauty Esthetic Internacional Spa	Masaje Relajante. Masaje con piedras, Faciales, Cafetería	Q200.00 y Q250.00
2.	W. Salón & Spa	Masaje Relajante, masaje con Piedras, Cafetería	Q185.00
3.	Clínica Russian House Spa	Masajes: Relajantes, Energético, Deportivo, Tailandés, Cafetería	Q 200.00
4.	Rebeca Salón Spa	Faciales, manicure y Pedicura spa, Masaje Relajante.	Q540.00 y Q410.00
5.	Mao Salón & Spa	Masajes Relajantes, Manicure y Pedicura, Cafetería	Q210.00 y Q300.00

En promedio de la competencia que ofrecen servicios similares de la Clínica Ontario Spa se tomó la decisión de precios de cada uno de los servicios.

Todos los servicios de terapias tendrán incluido aromaterapia.

- Costo de Cremas y Aceites de Aromaterapia (ya está incluido en costo por servicio).

Descripción	Cantidad	Precio	Rendimiento	Precio de coto
Crema	1 Galón	Q500.00	25	Q20.00
Aceite	1 Galón	Q500.00	25	Q20.00
Kit de Faciales	Establecido	Q275.00	25	Q11.00
Kit de Pilin	Establecido	Q125.00	25	Q5.00



- Costo de Producto y Precio de Venta

Terapias

	Costo	Margen	Precio de Venta
Masaje Relajante	Q55.00	Q145.00	Q200.00
Masaje Energético	Q55.00	Q145.00	Q200.00
Masaje Deportivo	Q55.00	Q145.00	Q200.00
Masaje Tailandés	Q55.00	Q145.00	Q200.00
Masaje Reductor	Q55.00	Q145.00	Q200.00
Masaje con Piedras	Q55.00	Q145.00	Q200.00
Suma Costos	Q330.00		Q1,200.00
Promedio	Q55.00		Q200.00

Dermo Estética

	Costo	Margen	Precio de Venta
Tratamiento Facial	Q80.00	Q170.00	Q250.00
Manicure y Pedicura Clínico	Q70.00	Q180.00	Q250.00
Tratamiento de Piel delicada	Q95.00	Q155.00	Q250.00
Quiromasaje	Q65.00	Q185.00	Q250.00
Reflexología	Q60.00	Q190.00	Q250.00
Suma de Costos	Q370.00		Q1,250.00
Promedio	Q74.00		Q208.33

Baños Termales

	Costo	Margen	Precio de Venta
Piscina	Q50.00	Q25.00	Q75.00
Jacuzzi	Q50.00	Q130.00	Q180.00
Sauna	Q50.00	Q130.00	Q180.00
Membresía	Q50.00	Q130.00	Q180.00
Suma de Costos	Q150.00		Q540.00
Promedio	Q37.50		Q90.00

Cafetería

	Costo	Margen	Precio de Venta
Desayuno	Q15.00	Q20.00	Q35.00
Almuerzo	Q18.00	Q32.00	Q50.00
Refacción	Q8.00	Q17.00	Q25.00
Bebidas	Q5.00	Q15.00	Q20.00
Ensaladas	Q10.00	Q25.00	Q35.00
Frutas	Q10.00	Q15.00	Q25.00
Suma de Costos	Q66.00		Q190.00
Promedio	Q11.00		Q31.67

Estrategia de Promoción

Las formas en las cuales la clínica Ontario hará publicidad son las siguientes:

- **Página Web:**

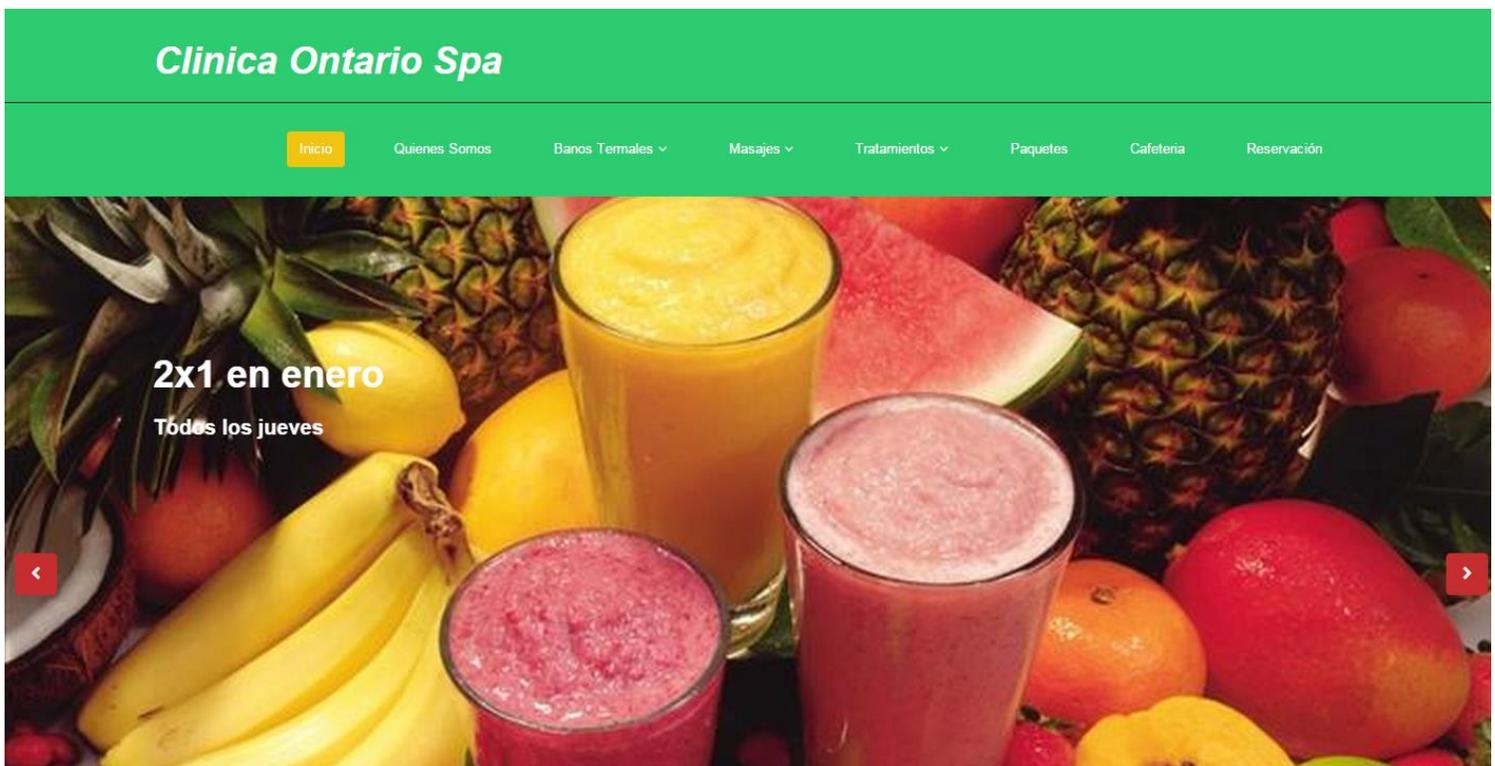
El internet es una de las herramientas principales que se utilizan para publicitarse y posicionarse en el mercado. Debido a la gran cobertura que tiene, resulta ser una de las mejores opciones.

Es una forma eficaz de trasladar la información y de tener una ventaja competitiva para promocionar los servicios de la clínica.

Podemos utilizarla para dar la información adecuada de que servicios brindamos, ubicación teléfonos y reservaciones.

La Clínica Ontario Spa está interesada en llegar a un segmento de personas en edades de 25 a 40 años, que tengan residencia cerca de zona 14, que se encuentren socio económicamente de un nivel medio-Alto y que tenga un Smartphone o una computadora para informarse.

<https://ontariospa.herokuapp.com/index.html>



- **Aplicación para sistema Operativo Android**

Se recomienda a las empresas que están dirigidas a la clase media – Alta el contener una aplicación móvil para los diversos sistemas operativos, se conseguirán los siguientes beneficios:

- La información estará disponible las 24 horas del día. En forma eficaz de tener información.
- Se puede segmentar la información a los clientes a los cuales están interesados llegar.
- Mejora el canal de comunicación con los clientes.



- **Facebook**

Facebook es tan popular que ha pasado a ser una parte fundamental de los medios de publicidad. Toda empresa en desarrollo y gran crecimiento debe de tener una página para que los clientes puedan obtener información y promociones. De la misma manera se puede aprovechar la plataforma para recibir comentarios sobre los servicios recibidos o para ser recomendados.

<https://www.facebook.com/ontariospagt>



- **Volantes que serán entregados en el momento de la apertura de la clínica.**

Es uno de los métodos tradicionales de hacerse para publicitarse. Se tiene la ventaja de que la información es inmediata. El personal de clínica, familiares y amigos estarán apoyando entregando volantes durante la apertura de la clínica para que los clientes puedan llegar a conocernos y probar los servicios.

Ventajas:

- Son manejables
- Económicos
- Informativos
- Fácil y rápidos de producir
- Medibles
- Efectivos

Clinica Ontario Spa

Servicios:
Tratamiento Terapéuticos
Baños Termales
Derma- Estética
Piscinas

Desde Q200.00



4 ave. 16-86 Zona 14
Tel. 3026-6781
ontariospa@gmail.com
<https://ontariospa.com>



Neyva Alejandrina Avendaño Yuman

- Estrategia del proceso de promoción
 1. Primero se deberá seleccionar el grupo objetivo.
 2. Identificar como se encuentran las ventas según la temporada.
 3. Hacer la promoción adecuada en el lugar adecuado.
 4. Dar a conocer nuestras promociones horarios, ubicación y beneficios del servicio.



Estrategia de competitividad

1. Amenaza a nuevos competidores

Cualquier clínica con servicios similares que está situada a los alrededores de zona 14 será una competencia directa. La clínica tendrá una estrategia de contingencia si fuera el caso de tener una competencia directa alrededor de la misma. Se realizara un análisis de un microambiente para saber si realmente la competencia está ofreciendo servicios de calidad.

2. Por de negociación de los proveedores

Se debe hacer una excelente planificación con los proveedores, se busca una buena relación de confianza para poder solicitar garantía sobre los productos. Los aspectos importantes que debemos analizar con los proveedores son:

1. Precios
2. Tiempos de entrega
3. Factibilidad de negociación
4. Comunicación directa
5. Ventaja adicional a la compra de los productos

Proveedor principal:

Exotik: tiene aceites y cremas que son un producto de aromas que se desprenden en los aceites esenciales y naturales que tiene efectos relajantes y estimulantes.

3. Poder de negociación con los compradores

Se deberá educar a los clientes que exotik es una marca que con gran poder de penetración en la piel y que sus beneficios son incomparables en cuanto a la hidratación y relajación del cuerpo. Este producto logra una oxigenación de las células además de efectos antisépticos y



antibacterianos. Todo esto es por la composición orgánica de las moléculas de los aceites esenciales.

4. Amenaza de ingreso de productos sustitutos

Existen diferentes formas de quitar el estrés del cuerpo por lo que nuestra los Gimnasios son una competencia directa, Esto son servicios sustitutos de los sistemas de relajación y terapias en las piscinas. Esto quiere decir que cualquiera de estos servicios sustitutos puede provocar que las mujeres cambien sus rutinas de relación. Se debe estar preparado para la ofrecer a nuestros clientes un beneficio adicional.

5. La rivalidad entre los competidores

Se tomó en cuenta únicamente a competencias directas de la Clínica Ontario Spa los cuales se encuentran alrededor de la ubicación. Se analizó los precios que está ofreciendo la competencia para poder competir de acuerdo con el sector y la zona. La clínica tiene un servicio de cafetería y que al mismo tiempo las terapeutas estarán capacitadas para explicar cuál es la alimentación adecuada que debe llevarse luego de cada tratamiento terapéutico para conseguir mejores beneficios.

IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Importancia del problema

Hallazgos

Se realizara un proyecto de una clínica de masajes terapéuticos, dermo- estético y baños termales, con la finalidad de relajar el cuerpo, de los clientes. La enfermedad del estrés afecta al 90% de las personas, aunque mucho detalles creen no padecen de esta enfermedad. Por lo que no utilizan el de algún tratamiento adecuado. Si tiene algunos de los síntomas mencionados se recomienda de preocuparse por su estado de salud y buscar algún tratamiento.

1. Enfermedades crónicas como la elevación de presión sanguínea.
2. Piel: sudor excesivo, acné, uñas quebradizas y picazón en la piel.
3. Problemas digestivos: gastritis, nauseas, diarreas e inflamación abdominal.
4. Problemas mentales: Depresión y ansiedad.
5. Trastornos menstruales.

Evidencias

En las noticias se reporta frecuentemente que el estrés esta entre una de las enfermedades más comunes del siglo 21. Esta provoca ciertos síntomas y aspectos no agradables para los humanos.

La clínica Ontario Spa será una experta en tratamientos de relajación y hacer que el cuerpo se sienta completamente liberado, quitando el estrés provocado por el un ritmo de vida acelerado.



Deficiencias

La clínica Ontario spa es un establecimiento dedicado a realizar tratamientos terapéuticos. Se creó un área de entretenimiento, donde se puede encontrar la piscina. Se estableció una cuota de membresía para el área de la piscina; esta área únicamente la podrán utilizar mujeres. Tener un amplio parqueo, por lo que se tiene una capacidad máxima de 9 personas cada hora y media.

Desventajas a corto plazo

- Falta de parqueo
- Amenaza a los nuevos competidores.
- Competir con los precios de la competencia
- Llegar a instalaciones únicamente para el uso de cafetería.
- El tamaño de la piscina no sea suficiente para las membresías vendidas.

Desventajas a largo plazo

- Situación económica (inflación)
- Incremento de precios
- Los horarios de atención pueden aumentar e incremento de personal.
- Proveedores con nuevas políticas
- Saturación del mercado en el área de trabajo.

Costos financieros

Se debe hacer una inversión de Q137, 745.00. Este capital que se distribuirá en las instalaciones y remodelación del área a rentar para la creación de la clínica. Se realizó un estudio para evaluar los costos que los servicios. El estado cuales nos reflejan un alto porcentaje de ganancia que logra compensar con los salarios y los gastos administrativos y de publicidad.

SOLUCIONES PROPUESTAS

Presentación de alternativas de Solución

Al realizar una planificación estratégica adecuada se aplicaron las siguientes teorías gerenciales:

- Desarrollar un manual de procesos: En este punto se desarrolló un proceso de atención al cliente, reglamento de colaboradores, normas de higiene, maquillaje y uniforme.
- Una administración por valores: Se detallaran los valores a utilizar en la clínica.
 1. Respeto
 2. Amistad
 3. Agradecimiento
 4. Bondad
 5. Generosidad
 6. Honestidad
 7. Lealtad
 8. Solidaridad

Se les indicará a cada uno de los colaborados que se debe de respetar estos valores para tener un ambiente de trabajo agradable y así conseguir transmitir una relajación completa de lo que les tramiten al cliente.

- Administración clara de objetivos

Al momento de entrevista a los colaborados se detallara que adicional al sueldo mensual se tendrán un motivador económico en comisión. Este será entregado si el colaborador lograr un mínimo de 10 tratamientos. La finalidad que se esfuercen en demostrar sus capacidades y hacer que los clientes disfruten el spa.

Conclusiones y Recomendaciones

- Las normas, reglamentos y procesos de trabajo son de suma importancia para el proceso administrativo de control, ya que así los colaboradores tendrán sus objetivos claros para el correcto funcionamiento de los procesos laborales.
- La tecnología es indispensable para un proyecto que va dirigido a un segmento de personas de clase media alta. Tanto la automatización de información y de procesos. Como la publicidad requieren de una inversión tecnológica.
- Se recomienda recibir tratamientos terapéuticos cada semana a las personas que laboran bajo constante presión, ya que el estrés es una enfermedad silenciosa que afecta al 90% de los habitantes del país.
- Los baños termales y jacuzzi son excelentes tratamientos de relajación profunda. Estos eliminan las toxinas y libera las emociones para tener una mente y cuerpo sano.