

**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO**  
**Colegio de Administración para el Desarrollo**

**Peluquería y Spa a Domicilio**  
**Servicio al cliente enfocado en elementos taoístas: Beauty at Home**

**Ramiro Javier Aráuz Chiriboga**

Trabajo final de titulación de grado presentada como requisito  
para la obtención del título de  
Licenciado en Administración de Empresas

Quito, 28 de noviembre del 2012

**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO**  
**Colegio de Administración para el Desarrollo**

**Peluquería y Spa a Domicilio**

**Servicio al cliente enfocado en elementos taoístas: Beauty at Home**

**Ramiro Javier Aráuz Chiriboga**

Pablo Carrera Narváez, MBA

Director del trabajo final de titulación

.....

Magdalena Barreiro, PhD

Decana del colegio del CAD

.....

Quito, 28 de noviembre del 2012

## © DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído la Política de Propiedad Intelectual de la Universidad San Francisco de Quito y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo de investigación quedan sujetos a lo dispuesto en la Política.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma:

-----

Nombre: Ramiro Javier Aráuz Chiriboga

C. I.: 1716260060

Fecha: 12/13/2012

**Resumen Ejecutivo:**

Beauty At Home es una empresa de peluquería y Spa a domicilio. Nuestros servicios incluyen peinados, tintes, manicure y pedicure, cortes, masajes relajantes, limpiezas faciales, maquillaje, aromaterapia, exfoliación corporal y tratamientos de reducción de peso. Nuestra intención es brindar el mayor bienestar al cliente, evitándole salir de su casa o empresa, y así le ahorramos tiempo, tráfico, problemas de parqueo y gastos de transporte. Lo más importante para nosotros es que el cliente se sienta cómodo a todo momento, es por eso que ofrecemos nuestros servicios a horarios extendidos. Vamos a tener un call center en el cual se cuadraran las citas mediante un sistema de CRM y dependiendo de ellas se realizaran visitas diarias a hogares y empresas. Para constituir nuestra empresa los siete accionistas vamos a invertir \$ 9 525 dólares cada uno, la cual será recuperada en 5 años. Nuestro target principal son hombres y mujeres de la ciudad de Quito que pertenezcan al nivel socio económico A y B lo cual arroja un mercado potencial 270 000 personas aproximadamente, con un gasto aproximado de \$ 40 por cliente. Nuestra intención es que el cliente se sienta respaldado por nosotros. Esto es lo que brinda “Beauty at Home”, calidad y bienestar, todo en la tranquilidad de su hogar.

**Abstract:**

Beauty At Home is a hair salon and spa business at home. Our services include hairstyles, hair dyes, manicures and pedicures, haircuts, massages, facials, makeup, aromatherapy, body scrubs and weight reduction treatments. Our intention is to provide the greatest service for the client, avoiding leaving your home or your business, thus saving you time, traffic, parking problems and transportation costs. The most important thing for "Beauty at Home" is that the client is comfortable at all times, which is why we offer our services in extended hours. We will have a call center in which the operators will coordinate appointments using a CRM system, which will organize the daily visits to homes and businesses. To create our company, seven shareholders are going to invest \$ 9,525 dollars each, which will be recovered in five years. Our main target are men and women of the city of Quito belonging to socioeconomic level A and B, which gives a potential market of approximately 270,000 people, spending about \$ 40 per customer. Our intention is that the client feels supported by us. This is what gives "Beauty at Home", quality and comfort, all in the coziness of your home.

## Tabla de Contenido

Tabla de Contenido.....	7
<b>PROPOSICIÓN DE LA EMPRESA Y CONCEPTO .....</b>	<b>10</b>
Filosofía empresarial (Misión, Visión, valores) .....	10
Análisis sectorial de la industria .....	11
Amenaza de nuevos competidores.....	11
Rivalidad.....	11
Sustitutos.....	12
Poder de negociación del consumidor .....	12
Poder de negociación de los proveedores .....	12
Competencia .....	13
Productos y servicios:.....	15
<b>OPORTUNIDAD DE MERCADO Y ESTRATEGIA.....</b>	<b>15</b>
Análisis de oportunidades y amenazas: .....	15
Factores claves para el éxito y ventaja competitiva.....	20
Marketing Estratégico.....	22
<b>ÁMBITO LEGAL .....</b>	<b>23</b>
Requisitos para la inscripción en la Cámara de Comercio .....	26
Requisitos del IEPI según el Artículo 133:.....	27
Requisitos para la Patente municipal.....	27
Requisito IESS.....	28
Superintendencia de Compañías.....	28
Ministerio de Relaciones Laborales.....	31
<b>RRHH .....</b>	<b>34</b>
<b>MARKETING OPERATIVO.....</b>	<b>37</b>
<b>FINANCIERO .....</b>	<b>39</b>
Estado de Pérdidas y Ganancias .....	39
Balance General.....	43
Flujo de Caja.....	46
Punto de Equilibrio .....	48

COMPONENTE PERSONAL .....	51
Servicio al cliente .....	51
Ventas .....	51
Creación de clientes .....	52
Pre servicio .....	53
Post servicio.....	53
Registro Clientes – Base de Datos.....	55
Solución Problemas .....	55
Desarrollo Interno.....	56
Repetir Clientes .....	58
Premios Internos .....	59
Atención y Trato al Cliente.....	59
ENFOQUE TAOÍSTA.....	60
Wu-Wei .....	62
Yin Yang.....	63
Chi .....	63
Logo y su Simbología Taoísta .....	64
BIBLIOGRAFÍA:.....	67
ANEXOS.....	69
Anexo 1.....	69
Anexo 2.....	71
Anexo 3.....	72
Anexo 4.....	73
Anexo 5.....	75

## **Tabla de Ilustraciones y Gráficos**

Ilustración 1 Ubicación dentro de la competencia.....	1414
Ilustración 2 Las cuatro acciones de innovación.....	17
Ilustración 3 Línea de tendencia con la competencia.....	199
Ilustración 4 Fuente de Requisitos de Inscripción de una sociedad. Adquirida por www.sri.gob.ec.....	25
Ilustración 5 Rama de actividades laborales de acuerdo www.relacioneslaborales.gob.ec.....	33
Ilustración 6 Tabla de actividad económica y remuneración salarial mínima. Adquirida por www.relacioneslaborales.gob.ec.....	33
Ilustración 7 Distribución de líderes de acuerdo las áreas de la empresa .....	34



## **PROPOSICIÓN DE LA EMPRESA Y CONCEPTO**

### **Filosofía empresarial (Misión, Visión, valores)**

**Visión:** Liderazgo en los servicios a domicilio de ocio y salud, PELUQUERIA, en la capital del Ecuador; logrando la reputación merecida mediante la caracterización de brindar sus servicios de calidad. Un alto grado de posicionamiento en el mercado y gran recurrencia de clientes, a través de un personal motivado y capacitado que tenga empatía con los mismos.

**Misión:** *Beauty at Home* busca ofrecer servicios a domicilio de belleza y salud, con la más alta calidad mediante un equipo humano ético y profesional, para proveer servicios de peluquería añadiendo valor agregado con nuestros clientes, brindando soluciones integrales en servicios ya expuestos, con excelencia y a un justo precio.

### **Valores:**

-Atención al cliente: es fundamental para crear un buen servicio y hacer que se sienta a gusto con el fin de que vuelva a usar el servicio.

-Respeto: Infundimos que nuestros empleados siempre traten con respeto a nuestros clientes.

-Puntualidad: nuestro personal debe cumplir con las citas a la hora indicada para crear una buena imagen ante el cliente y crear una buena reputación.

-Confianza: es algo esencial para el tipo de negocio ya que estamos entrando a los hogares de

nuestros clientes y debemos tratar con precaución para evitar cualquier inconveniente.

### **Análisis sectorial de la industria**

El estudio de la industria permite determinar la rentabilidad promedio de la misma en el largo plazo. Siendo muy relevante la industria para el negocio, se buscará saber que tan fácil para la empresa es que ocupe un espacio importante en la misma y sea una mercado atractivo para el negocio. La industria donde se encuentra el negocio es el de servicios de belleza.

Para analizar la industria se hará uso de las 5 fuerzas de Porter:

### **Amenaza de nuevos competidores**

Es parcialmente débil, pues no existen barreras de entrada sólidas para entrar a este mercado, lo que diferencia de una empresa a otra es el servicio que se maneje con los clientes y la fidelización que se pueda tener y así garantizar el crecimiento de la empresa. Es una industria donde se puede ingresar sin mayores dificultades o inversiones considerables.

### **Rivalidad**

Dentro de la industria si existe relativamente agresividad en cuanto a la rivalidad, no existe un monopolio y por el contrario hay bastante competencia. El principal factor por el que se compite es el precio y posteriormente el servicio. El precio si bien no es el único factor, es uno determinante para la elección del cliente entre un servicio y otro; entre más grande sea la estructura de un negocio los costos fijos aumentarán, por este motivo los competidores nuevos tienen la facilidad de reducir sus costos y su precio será menor en un

principio, facilitando la llegada a los consumidores con un servicio diferenciado al menor costo.

### **Sustitutos**

Encontramos varios productos sustitutos para estos servicios, varias opciones que podrían satisfacer la misma necesidad en muchos casos. Existen sustitutos en varios tipos de peluquerías y Spas que ofrecen el servicio con ofertas de valor en tiempo y en precio. Asimismo la existencia de oferta especializada que se encuentra en la disponibilidad de productos en el mercado que permite que el cliente que se puede realizar este servicio.

### **Poder de negociación del consumidor**

Es medio bajo. El poder de negociación del consumidor se la mide mediante la sensibilidad al precio, la exigencia de calidad y servicio, y el atractivo del sector. La sensibilidad al precio se puede observar que el consumidor no es generalmente sensible al precio, mientras el precio no sea exagerado, y siempre y cuando se siga manteniendo la alta calidad en el servicio. La exigencia de calidad y servicio se manejará de forma especializada y brinda comodidad al consumidor. El consumidor no determina el precio del mercado ni es sensible al incremento de los productos especializados en tanto que el servicio tenga un valor agregado, y este debe otorgar la calidad esperada; a largo plazo se desea fidelizar a los clientes.

### **Poder de negociación de los proveedores**

El poder de negociación de proveedores es bajo debido a 3 factores: la dependencia a los proveedores, los insumos y los insumos que influyen en el precio. La dependencia a

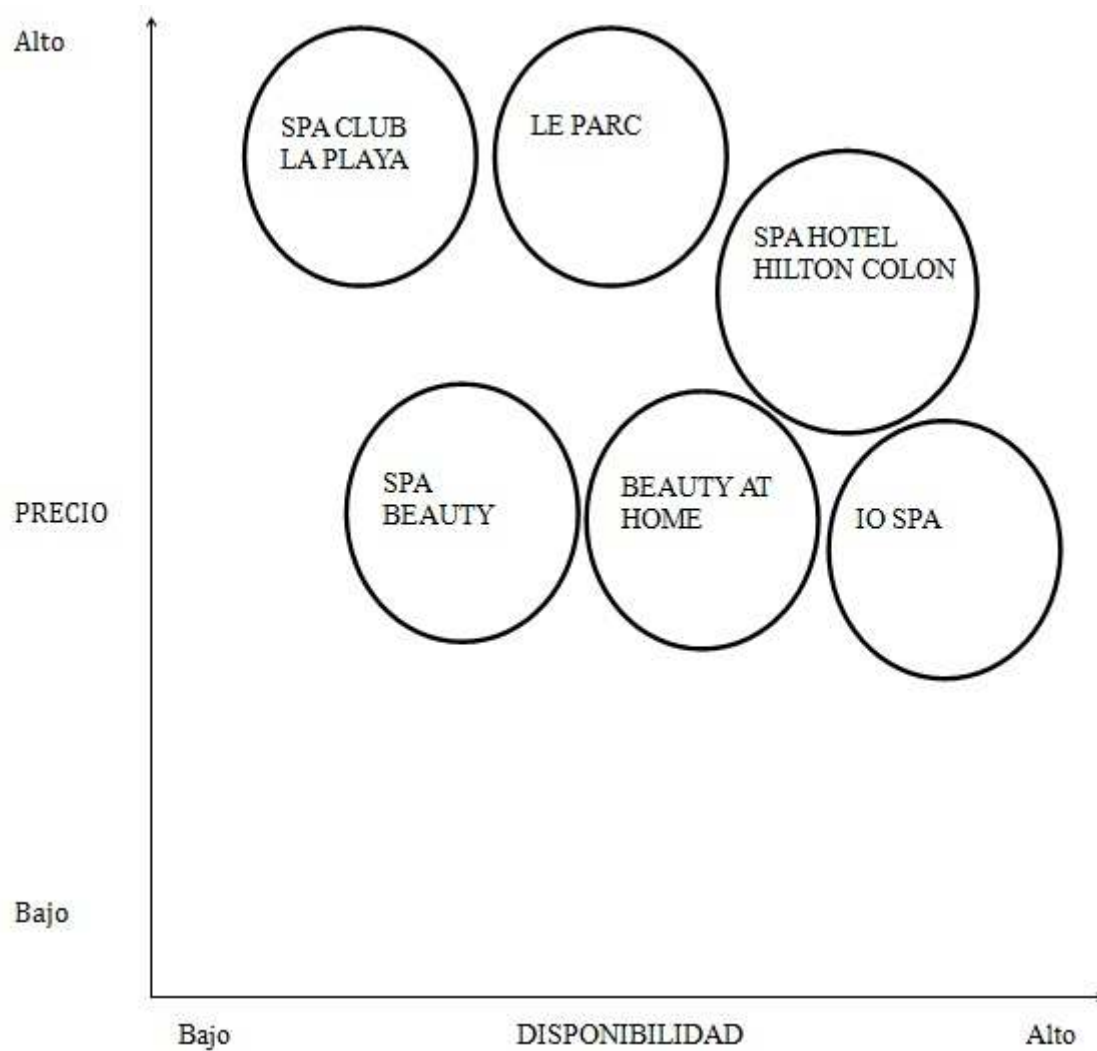
proveedores ya que al ser commodities, quiere decir, que son productos que puede ser replicados; los productos usados tienen precios ya establecidos en el mercado. Los insumos son commodities ya que existe una gran variedad de marcas en el mercado, tanto para maquillaje, cepillos, secadoras de pelo, esmaltes de uñas y aceites para masajes. Finalmente los insumos influyen en el precio, es el margen del servicio ofrecido está en función de la variación de incrementos de insumos utilizados. Es fuerte el poder de negociación de los proveedores dependiendo de la marca que comercializan.

La competencia dentro de este mercado no es muy fuerte, es decir, no existe mucha rivalidad, el cliente escoge por dos variables muy importantes como el precio y la disponibilidad. Las barreras de entradas son bajas, es fácil entrar y existen algunos sustitutos pero el poder de negociación es relativamente bajo tanto de proveedores como del consumidor lo cual da cierto poder al oferente de servicios mientras tenga servicios con algún grado de diferenciación.

## **Competencia**

En cuanto a competencia, los servicios de Beauty at Home, estos serían un servicio diferenciado directo al hogar, pero competiría con establecimientos fijos de empresas como ÍO Spa, Spa Club La Playa que se encuentra en el Hotel Quito, el Spa dentro del Hotel Hilton Colón, y el spa del hotel Le Parc. La disponibilidad de la mayoría de estos Spa y peluquerías, solo ofrecen de lunes a viernes y con cita previa los días sábados. La ventaja de este negocio es la disponibilidad a cualquier hora y todos los días de la semana mediante una cita. El precio que ofrece cada uno de estos Spa estudiados demuestra ser altos para cada tratamiento o

paquete ofrecidos. Beauty at Home se ubica en precio medio y una disponibilidad media ya que todo se basa mediante cita previa.



**Ilustración 1** Ubicación dentro de la competencia.

**Productos y servicios:**

- Peinados
- Tintes
- Manicure y Pedicure
- Cortes
- Masajes relajantes
- Limpiezas faciales
- Maquillaje
- Aromaterapia
- Exfoliación corporal
- Tratamientos de reducción de peso

**OPORTUNIDAD DE MERCADO Y ESTRATEGIA****Análisis de oportunidades y amenazas:****Fortalezas**

- Brindar un servicio de calidad
- Responsabilidad en el servicio.
- Variedad de servicios
- Atención personalizada
- Trato amable a los clientes
- Conocimiento de técnicas de peluquería
- Conocimiento de la industria
- Estrategia individual para cada cliente

Se ofrecen paquetes promocionales para diferentes ocasiones

### **Oportunidades**

Precios al alcance del mercado objetivo

Convenios con distintas empresas

Redes sociales

Servicio puerta a puerta

### **Debilidades**

Ser nuevos en el mercado

Depende mucho de la publicidad

Comenzar a posicionarse en el mercado

Incertidumbre sobre el negocio en el mercado

### **Amenazas**

Existen muchas peluquerías

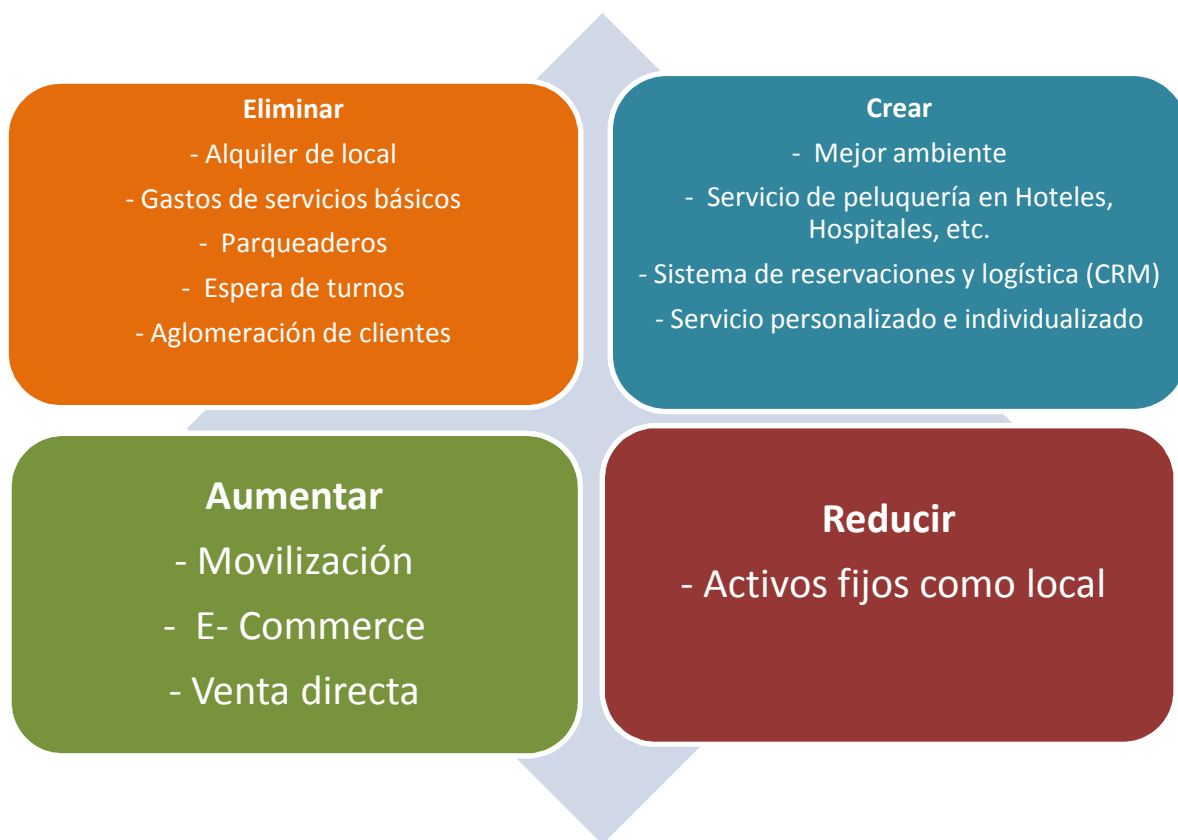
El servicio en otras partes tiene un costo menor

Centros estéticos

Nivel de ingreso de cada uno de los clientes

Costumbres y hábitos de consumo

## Cuatro acciones de innovación



**Ilustración 2** Las cuatro acciones de innovación.

**Eliminar:** Gracias a este servicio de peluquería a domicilio, nos ahorraríamos el alquiler o compra del local de atención. Igualmente no tendríamos que pagar los servicios básicos como agua y luz ya que utilizaríamos estos servicios directamente de los hogares o domicilio de los clientes. También nos ahorraríamos en la contratación de guardias y problemas de parqueo. Algo muy importante en nuestro negocio de Peluquería a domicilio es la eliminación de espera de turnos, esta espera es muy larga y pérdida de tiempo para el cliente. Otro punto también importante es que evitaríamos la aglomeración de clientes, actualmente hay



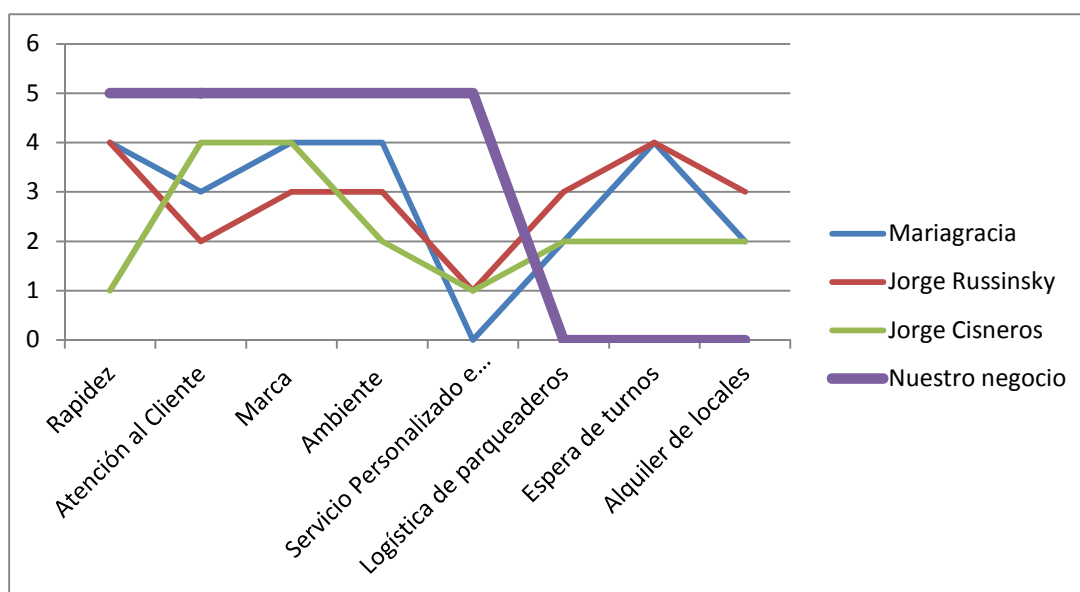
peluquerías que se encuentran abarrotadas de personas y esto hace no reciban un buen trato y ni servicio personalizado.

**Crear:** Este servicio a domicilio hace que los clientes se sientan a gusto en un ambiente cálido y seguro dentro de sus hogares. Como plan estratégico tenemos el de realizar venta directa con Hospitales, Hoteles, Organizadores de eventos, Bancos y otros establecimientos que brinden servicio al cliente. Se piensa utilizar un servicio de CRM para el manejo de citas y de clientes, en este se ingresará toda la información del cliente para así tener historial de cada uno y poder anticiparnos a sus requerimientos. El servicio a los clientes debe ser personalizado e individualizado, creemos que esta forma de servicio va a tener mucho más acogida y tendremos mucho más clientes fieles a nuestra marca.

**Aumentar:** Dentro del Plan Estratégico pensamos hacer una campaña fuerte del uso de E-Commerce mediante el uso de la web, Facebook, correos electrónicos, Twitter. También tenemos pensado realizar membrecías con los clientes y realizar ventas directas mediante convenios con empresas que requieran de nuestro servicio.

**Reducir:** La mayor reducción que tendríamos es en nuestros locales ya que solo necesitaríamos una oficina con central telefónica y tres personas encargadas en la recepción de llamadas y registro de reservas, además de trabajo administrativo.

	Rapidez	Atención al Cliente	Marca	Ambiente	Servicio Personalizado e individualizado	Logística de parqueaderos	Espera de turnos	Alquiler de local
<b>Maria Gracia</b>	4	3	4	4	0	2	4	2
<b>Jorge Russinsky</b>	4	2	3	3	1	3	4	3
<b>Jorge Cisneros</b>	1	4	4	2	1	2	2	2
<b>Nuestro negocio</b>	5	5	5	5	5	0	0	0



**Ilustración 3** Línea de tendencia con la competencia.

**Aumentar :** Venta directa, Atención al Cliente, Ambiente

**Disminuir :** Oficinas

**Crear :** Servicio de peluquería en hoteles y hospitales, servicios personalizado e individualizado

**Eliminar:** Alquiler de locales, parqueaderos, espera de turnos, gastos de servicios públicos (agua, luz, etc.), aglomeración de clientes.

## **Factores claves para el éxito y ventaja competitiva**

- Manejo de insumos garantizados para una mejor oferta del servicio en casa.
- Ofrecemos un servicio personalizado y en la comodidad de sus hogares.
- Como lo hacemos en la privacidad de la casa queremos atraer a la clientela masculina.
- Tenemos horarios extendidos, a los cuales los clientes se pueden acomodar mucho más.
- Evitamos que el cliente salga de su casa y pierda tiempo en el tráfico al ir hasta su hogar.
- Personal calificado consciente de la necesidad de cada cliente y la manera de cómo ofertar.

## **Estrategias del negocio**

La estrategia del negocio se basará en la diferenciación del servicio prestado, seguido por cómo soluciona sus amenazas dentro del mercado, ofreciendo las óptimas soluciones para estas dificultades.

## **Definición de la Estrategia Genérica:**

### **Diferenciación**

Estrategia que considera la producción de productos y servicios novedosos, ofreciendo al consumidor un producto o servicio distinto del que poseen los competidores. La

innovación, la calidad y la imagen son factores claves para la implementación de este tipo de estrategia.

### **Definición de la Estrategia Sectorial:**

Poder de negociación de los proveedores y la rivalidad son las amenazas más fuertes que este negocio puede obtener. En cuanto el poder de negociación de los proveedores, pueden subir los precios de los productos especializados sin justificación y para la solución de esta amenaza se trata de hacer negociaciones en volúmenes a largo plazo para tratar de mantener un precio estable. La rivalidad, que en este mercado no es tan intensa, se relaciona con las peluquerías y spas con establecimientos fijos; esta amenaza se le solucionaría en ser pioneros mediante monitoreo y asistencia al cliente sobre la satisfacción sobre el servicio brindado y su próxima visita mediante sistema de CRM.

## **Marketing Estratégico**

Facebook:

Crea una fan page con información de “Beauty at Home” con números de contacto para hacer tu cita, fotos de los servicios que se ofrecen, publicar promociones y postear tips de belleza tanto para hombres como para mujeres. Fotos y videos del antes y después de los clientes que lo aprueben.

Twitter:

Redactar tips de belleza para lograr un mayor número de seguidores y también promociones que si retweetean la promoción ganan algo.

Publicidad en páginas web asociadas:

Crear avisos en páginas web asociadas como eventos sociales, bodas, bautizos, quinceañeras, hora loca y despedidas de soltera.

Google Adds:

Crear avisos en Google que aparezcan con palabras relacionadas a eventos sociales, pulquería, corte de pelo, maquillaje, peluquería para hombres, entre otros.

Venta Directa:

Realizar ventas directas para empresas y bancos, visitar la empresa para ofrecer los servicios a todo su personal.

Flyers y Posters:

Informativos, con los servicios y precios que ofrecemos, números de teléfono para citas y promociones.

Marketing boca a boca:

Esperamos que nuestro buen servicio haga que nuestros clientes nos promocionen con sus amigos y conocidos, ya que esta es la mejor manera de atraer clientela nueva.

## **ÁMBITO LEGAL**

La empresa sería formada como una sociedad, esto quiere decir que es una agrupación de propietarios únicos que tienen temas legales relacionados con las obligaciones personales. Las ventajas son que al agrupar recursos tenemos un mayor capital de inversión, por otra parte se está obteniendo diferentes conjuntos de habilidades en el negocio. Sin embargo las desventajas pueden ser grandes, si uno de los propietarios firma cualquier documento

desastroso sin una previa consultoría de lo que estaría firmando, además de hablar con el resto de propietarios si están o no de acuerdo con el documento a firmarse. Esta sociedad está bajo los artículos de la ley de compañías del Ecuador, los cuales hay que cumplirlos al pie de la letra como por ejemplo:

- Pertenecen a la Superintendencia de Bancos y Compañías, en donde deben entregar un balance general cada fin de año, estado de cuenta de pérdidas y ganancias, nomina de representantes legales y socios y accionistas.
- El nombre de la compañía será aprobada por un juez civil, el cual colocara por una sola vez en uno de los periódicos de mayor circulación en el domicilio de la compañía y su inscripción en el Registro Mercantil.

## Servicio de Rentas Internas

### REQUISITOS PARA LA INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES DEL SECTOR PRIVADO

REQUISITOS SOCIEDADES PRIVADAS						
Documentos	BAJO CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, INCLUSIVE LAS COMPAÑÍAS TENEDORAS DE ACCIONES O HOLDING, ESTABLECIMIENTOS PERMANENTES	BAJO CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	CIVILES Y COMERCIALES	CIVILES, DE HECHO, PATRIMONIOS INDEPENDIENTES O AUTONOMOS CON O SIN PERSONERÍA JURÍDICA, CONTRATO DE CUENTAS DE PARTICIPACIÓN, CONSORCIO DE EMPRESAS, EMPRESAS UNIPERSONALES	ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES SIN FINES DE LUCRO	ESTABLECIMIENTOS PERMANENTES CON REPRESENTACIÓN
Formulario	RUC01-A y RUC01-B (debidamente firmados por el representante legal, apoderado o liquidador)					
Identificación de la sociedad:	Original y copia, o copia certificada de la escritura pública de constitución o domiciliación inscrita en el Registro Mercantil, a excepción de los Fideicomisos Mercantiles y Fondos de Inversión y Fondos Complementarios Previsionales		Original y copia, o copia certificada de la escritura pública de constitución inscrita en el Registro Mercantil	Original y copia, o copia certificada de la escritura pública o del contrato social otorgado ante notario o juez	Original y copia del acuerdo ministerial o resolución en el que se aprueba su creación. Para el caso de ONG's extranjeras autorización de funcionamiento emitida por el Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración	Original y copia o copia certificada del poder apostillado o legalizado en el Consulado del Ecuador en el país extranjero o en el Ministerio de Relaciones Exteriores e inscrito en el Registro Mercantil
	Original y copia de las hojas de datos generales otorgada por la Superintendencia de Compañías (Datos generales, Actos jurídicos y Accionistas)					
Identificación representante legal:	Original y copia, o copia certificada del nombramiento del representante legal inscrito en el Registro Mercantil		Original y copia, o copia certificada del nombramiento del representante legal notariado y con reconocimiento de firmas, para el caso de las Empresas Unipersonales el nombramiento deberá ser inscrito en el Registro Mercantil		Original y copia o copia notariada del nombramiento del representante legal avalado por el organismo ante el cual, la organización se encuentra registrada	Original y copia o copia certificada del poder emitido por la sociedad extranjera inscrito en el Registro Mercantil
	Ecuatorianos: Original y copia a color de la cédula vigente y original del certificado de votación. Se aceptan los certificados emitidos en el exterior. En caso de ausencia del país se presentará el Certificado de no presentación emitido por la Consejo Nacional Electoral o Provincial					
	Extranjeros Residentes: Original y copia a color de la cédula vigente					
	Extranjeros no Residentes: Original y copia a color del pasaporte y tipo de visa vigente. Se acepta cualquier tipo de visa vigente, excepto la que corresponda a transeúntes (12-X).					
	Original y copia de la planilla de servicios básicos (agua, luz o teléfono). Debe constar a nombre de la sociedad, representante legal o accionistas y corresponder a uno de los últimos tres meses anteriores a la fecha de inscripción. En caso de que las planillas sean emitidas de manera acumulada y la última emitida no se encuentra vigente a la fecha, se adjuntará también un comprobante de pago de los últimos tres meses.					
	Original y copia del estado de cuenta bancario o de tarjeta de crédito o de telefonía celular. Debe constar a nombre de la sociedad, representante legal, accionista o socio y corresponder a uno de los últimos tres meses anteriores a la fecha de inscripción.					
Ubicación de la matriz y establecimientos, se presentará cualquiera de los siguientes:	Original y copia de la factura del servicio de televisión pagada o de Internet. Debe constar a nombre de la sociedad, representante legal, accionista o socio y corresponder a uno de los últimos tres meses anteriores a la fecha de inscripción.					
	Cualquier documento emitido por una institución pública que detalle la dirección exacta del contribuyente por ejemplo: permiso anual de funcionamiento, el mismo que debe corresponder al año en el que se realiza la inscripción o del inmediatamente anterior. Para aquellos documentos cuyo plazo de vigencia no sea de un año, deben corresponder a uno de los últimos tres meses anteriores a la fecha de inscripción.					
	Original y copia del contrato de arrendamiento					
	Original y copia de la Escritura de Propiedad o de Compra venta del inmueble, debidamente inscrito en el Registro de la Propiedad; o certificado emitido por el registrador de la propiedad el mismo que tendrá vigencia de 3 meses desde la fecha de emisión.					
	Original y copia de la Contrato de Concesión Comercial o Contrato en Comodato					
Original y copia de la Certificación de la Junta Parroquial más cercana al lugar del domicilio, únicamente para aquellos casos en que el predio no se encuentre catastrado. La certificación deberá encontrarse emitida a favor de la sociedad, representante legal o accionistas.						
Se presentará como requisito adicional una Carta de cesión de uso gratuito del inmueble cuando los documentos detallados anteriormente no se encuentren a nombre de la sociedad, representante legal, accionistas o de algún familiar cercano como padres, hermanos e hijos. Se deberá adjuntar copia de la cédula del cedente. Este requisito no aplica para estados de cuenta bancario y de tarjeta de crédito.						
<b>Observaciones Generales</b>						
* Las copias de los requisitos presentados deberán estar en buenas condiciones y no en papel térmico.						
* Las sociedades dedicadas a la actividad de servicio de transporte terrestre de personas y/o carga por carretera, adicionalmente deberán entregar una copia del Informe de factibilidad otorgado por la Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (ANRCTTSV) a la compañía o cooperativa de transporte.						
* Si la sociedad no ha actualizado su RUC hasta el 01/01/2004, deberá presentar original y copia de los requisitos establecidos para inscripción.						

Ilustración 5 Fuente de Requisitos de Inscripción de una sociedad. Adquirida por [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)

Grafico 1. Fuente: Requisitos de Inscripción de una Sociedad ([www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec))



Para estar dentro de la lista de empresas para pagar los impuestos al estado hay que sacar un RUC (Registro Único de Contribuyentes), cuya función es registrar e identificar a los contribuyentes y proporcionar información a la Administración Tributaria. El RUC corresponde al número de identificación de las personas naturales o sociedades que realicen actividades económicas en el Ecuador.

### **Requisitos para la inscripción en la Cámara de Comercio**

- Colocar el capital suscrito que se encuentra en la escritura.
- Cedula
- Nombres y Apellidos
- Profesión teléfono
- Celular
- Email
- Tipo de compañía: Nacional o Internacional

Los beneficios que se tienen en esta afiliación son:

- Centro de negocios y servicios
- Ayudas jurídicas
- Créditos
- Búsqueda de oportunidades comerciales
- Ayuda de un centro de Arbitraje y Mediación.

### **Requisitos del IEPI según el Artículo 133:**

- a) “El título o nombre de la invención con la descripción de la misma, un resumen de ella, una o más reivindicaciones y los planos y dibujos que fueren necesarios. Cuando la invención se refiera a material biológico, que no pueda detallarse debidamente en la descripción, se deberá depositar dicha materia en una institución depositaria autorizada por el IEPI;
- b) El comprobante de pago de la tasa correspondiente;
- c) Copia de la solicitud de patente presentada en el exterior, en el caso de que se reivindique prioridad; y,
- d) Los demás requisitos que determine el reglamento”. (Ley de Propiedad Intelectual, pág. 6)

### **Requisitos para la Patente municipal**

La obtención de patente municipal se obtiene mediante el impuesto de patentes municipales grava a toda persona natural o jurídica que ejerza una actividad comercial y opere en el Distrito Metropolitano de Quito.

Patentes personas naturales: En caso de inscripción para obtener la patente por primera vez:

Presentar formulario de la declaración del RUC (001) Original y copia, SRI.

Presentar la Planilla de mejoras emitidas por el departamento de Salud Publica o Control Sanitario, para actividades comerciales que requiera el permiso de funcionamiento.

Copias de cedula de identidad y papeleta de votación actualizada

Copia de carta de pago de impuesto predial.

### **Requisito IESS**

Cumplimiento de la ley de seguridad, se requiere realizar el siguiente trámite ante el Instituto de Seguridad Social, IESS:

- I. Solicitar Cédula de Inscripción Patronal.
- II. Notificación al IESS las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo, de las enfermedades profesionales y demás condiciones de trabajo de los asegurados.
- III. Los trabajadores que denunciaren por su cuenta, la falta de afiliación o el incumplimiento de las demás obligaciones patronales con el IESS, tendrán garantizada su estabilidad en la empresa durante dos años, siempre que la denuncia estuviere fundada. En cambio la denuncia infundada será causa para que el patrono pueda dar por terminado el contrato de trabajo, previo al visto bueno solicitado en forma legal.

### **Superintendencia de Compañías**

Según la Ley de Compañías, la empresa en un inicio para emprender operaciones laborales y mercantiles debe empezar registrando su tipo de compañía en comercio. Siendo así, de las cinco especies de compañías, se optará por contar como una Compañía de Responsabilidad Limitada. Cuyas características y ventajas son:

- Es una sociedad cerrada. Se contrae entre dos o más personas, con un límite de 15 socios. En caso de exceder el número de socios aportadores, deberá transformarse en otra clase de compañía.
- Características propias del régimen personalista y del régimen capital.
- Todos los socios responden por las obligaciones sociales, limitados por el monto de sus aportaciones. Cuyos aportes podrán ser de cualquier clase como dinero, bienes, industria, etc.
- Constará bajo una razón social a la que se añadirá las palabras “Compañía Limitada” o su abreviatura respectiva.
- Administración: Por parte de la junta general, órgano supremo de la compañía.
  - Resoluciones tomadas por la mayoría de los socios de forma absoluta.
  - Designar y remover administradores y gerentes.
  - Decisiones acerca de capital y contrato social, utilidades y reparticiones, admisión nuevos socios.
- Capital dividido en cuotas de participación.

Una vez tomada la decisión de ser una compañía limitada, se requiere lo siguiente para su constitución:

- **Nombre o razón social.** Tres opciones, en caso de ser negada alguna de las peticiones anteriores. Además debe regirse al principio de propiedad e inconfundibilidad.
- **Solicitud de aprobación.**
- **Socios.** Su capacidad y número mínimo y máximo de socios.
- **Capital:** mínimo, participaciones.

- **Objeto social.**

Realización de una minuta, siguiendo el formato que provee la Superintendencia de Compañías. (Proyecto No. 2-A – Minuta de Constitución de Compañía de Responsabilidad Limitada -pg#23)

Por consiguiente, se debe acudir a la Superintendencia de Compañías para registrar y constituir la empresa. Cuyo proceso ser asesorado por un abogado que realice mediante una escritura pública los estatutos para formalizar la compañía. La cual será notariada previa la aprobación y autorización de la Superintendencia de Compañías. Por consiguiente se llegará a la realización de un extracto, el cual se delimitará la constitución de la empresa, domicilio, capital suscrito, número de aportaciones y su respectivo valor. Además, se denominará el objeto social de la compañía y finalmente firmada por el representante legal de la empresa . Todo este escrito debe ser aprobado por la Superintendencia con fecha respectiva para dar inicio a la actividad mercantil.

## **Ministerio de Relaciones Laborales**

### **Registrar los Estatutos**

Se debe registrar los estatutos de la empresa y su constitución. Además toda la descripción de la actividad económica que se realizará. Incluyendo los procesos, capital humano, maquinaria, reglamento interno, descripción industria, instalaciones. Para ello, acudirá un representante del Ministerio a inspeccionar, realizar un control y otorgar las conclusiones para las debidas rectificaciones y medidas a tomar. En caso de haber algún incumplimiento se deberá implementar un plan de corrección y ratificar que todo esté en orden, según las especificaciones del Ministerio. Todos estos trámites deben ser asesorados por un abogado laboral.

**Reglamento Interno:** Realizar un reglamento interno de acuerdo al objeto social de la empresa y en relación al Código de Trabajo y en base a éste. Tomando en cuenta el Artículo 42 al 51, Art. 55 y Art. 57.

- Horarios de Trabajo
- Reglamentos de Seguridad y Salud
- Requisitos y Plan de seguridad industrial
- Plan Mínimo de prevención de Riesgos
- Plan de incendios
- Actividades Complementarias (en caso de existir)

## **Documentación Legal**

La empresa debe tomar en consideración y regirse a los Mandatos Constituyentes que se encuentran en el Ministerio de Relaciones Laborales. Y a las leyes laborales presentados en la Constitución de la República y Código de Trabajo. (Entrevista a trabajador Ministerio de Relaciones Laborales – [www.realcioneslaborales.gob.ec](http://www.realcioneslaborales.gob.ec))

La empresa se regirá con los formatos y modelos que propone el Ministerio de Relaciones Laborales.

### **Modelo de contrato:**

- Contrato a Plazo Fijo
- Contrato a Plazo Indefinido
- Contrato a Destajo (en caso de conductores).

## Salarios Mínimos sectoriales

Al ser nuestro objeto social un servicio, nos regiremos al modelo de Actividades Tipo Servicios 2012 ([www.relacioneslaborales.gob.ec](http://www.relacioneslaborales.gob.ec) -pg#95) En el cual se manifiesta lo siguiente:

### RAMAS DE ACTIVIDAD ECONÓMICA: ACTIVIDADES EN MATERIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

CARGO / ACTIVIDAD	ESTRUCTURA OCUPACIONAL	COMENTARIOS / DETALLES DEL CARGO O ACTIVIDAD	CÓDIGO IESS	SALARIO MÍNIMO SECTORIAL
GERENTE / AFINES	A1		191820000001	294,50
ADMINISTRADOR DE LOCALES / ESTABLECIMIENTOS	B1		1919000000003	294,63
ADMINISTRADOR DE CAMPO	B1	Incluye: Mayordomo, Capataz	1919000000004	294,63
ADMINISTRADOR GERENCIAL	B1		1919000000005	294,63
SUBGERENTE / AFINES	B1		1919000000006	294,63
SUPERINTENDENTE / AFINES	B1		1919000000007	294,63
JEFE / AFINES	B2		1920000000008	294,33
SUPERVISOR / AFINES	B2	Incluye: Monitorador	1920000000009	294,33
DIRECTOR / AFINES	B2		1920000000010	294,33
COORDINADOR / AFINES	B3		1930000000011	294,04
CONTADOR / CONTADOR GENERAL	C1		1910000000012	293,75
ANALISTA / AFINES	C1		1910000000013	293,75
ASESOR - AGENTE / AFINES	C1		1910000000014	293,75
TESORERO	C1		1910000000015	293,75
INSTRUCTOR / CAPACITADOR	C2		1920000000016	293,46
RELACIONADOR PÚBLICO	C2		1920000000017	293,46
LIJADOR	C2		1920000000018	293,46
CAJERO NO FINANCIERO	C3		1930000000019	293,17

Ilustración 7 Rama de actividades laborales de acuerdo [www.relacioneslaborales.gob.ec](http://www.relacioneslaborales.gob.ec)

CARGO / ACTIVIDAD	ESTRUCTURA OCUPACIONAL	COMENTARIOS / DETALLES DEL CARGO O ACTIVIDAD	CÓDIGO IESS	SALARIO MÍNIMO SECTORIAL
VENDEDOR / A	C3	Incluye: Empleado de Mostrador, Proveedor	1930000000020	293,17
EJECUTIVO / AFINES	C3		1930000000021	293,17
DIGITADOR	D1		1910000000022	292,87
OPERADOR DE BODEGA	D1	Incluye: Almacenista	1910000000023	292,87
SECRETARIA / OFICINISTA	D1		1910000000024	292,87
RECEPCIONISTA / AMBITUOSA	D1		1910000000025	292,87
ASISTENTE / AYUDANTE / AUXILIAR DE CONTABILIDAD	D1		1910000000026	292,87
COBRADOR / RECAUDADOR / FACTURADOR	D1		1910000000027	292,87
ASISTENTE / AYUDANTE / AUXILIAR ADMINISTRATIVO	D1	Incluye: Archivero	1910000000028	292,87
ASISTENTE DE COBRANZAS QUE NO LABORAN EN INSTITUCIONES FINANCIERAS	D1	Incluye: Recaudador	1910000000029	292,87
BIBLIOTECARIO	D1		1910000000030	292,87
INSPECTOR / AFINES	D2		1920000000031	292,58
IMPULSADOR / A	D2	Incluye: Promotor, Demostrador	1920000000032	292,58
COCINERO QUE NO LABORA EN EL SECTOR DE TURISMO Y ALIMENTACIÓN	D2		1920000000033	292,58
MENSAJERO / REPARTIDOR	E1		1910000000034	292,29
GESTOR DE DOCUMENTACIÓN	E1		1910000000035	292,29
CONSERJE / PORTERO	E1		1910000000036	292,29
ASISTENTE / AYUDANTE / AUXILIAR DE BODEGA	E1	Incluye: Karista	1910000000037	292,29
ASISTENTE / AYUDANTE / AUXILIAR DE LIMPIEZA	E1		1910000000038	292,29
EMPAQUADOR / CARGADOR	E2	Incluye: Encartonador, Etiquetador, Embalador	1920000000039	292,00
DESPAJADOR / FERCHERO	E2	Incluye: Recibidor	1920000000040	292,00
ASISTENTE / AYUDANTE / AUXILIAR DE SERVICIOS EN GENERAL	E2	Incluye: Personal de Servicios, Polifuncional	1920000000041	292,00

Ilustración 6 Tabla de actividad económica y remuneración salarial mínima. Adquirida por [www.relacioneslaborales.gob.ec](http://www.relacioneslaborales.gob.ec)



## BANCO

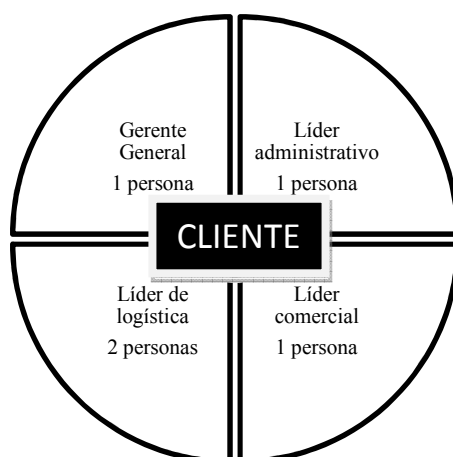
El capital mínimo para constituir una compañía limitada es de 400 dólares, los cuales deberán ser depositados en el banco. Por lo menos el 50%, es decir 200 dólares, del capital debe ser pagado inicialmente, y completar el saldo restante en un tiempo máximo de un año.

## RRHH

El área de recursos humanos para esta empresa necesita de cuatro líderes o gerentes dentro de diferentes áreas importantes para el negocio. Todos estos se conectan finalmente con el cliente. En cada una de estas áreas se necesita el personal adecuado para que el correcto funcionamiento de esta empresa y que sea eficiente. Los líderes que se requieren son:

- Gerente General
- Líder administrativo
- Líder de logística
- Líder comercial

Distribución de líderes o gerentes según áreas importantes de la empresa:



**Ilustración 8**  
Distribución de líderes de acuerdo las áreas de la empresa

A continuación se explicará en detalle las competencias, perfil y funciones que desempeñaría cada líder:

### **Gerente General:**

- **Descripción del puesto:** Liderar actividades de la organización a través de políticas que buscan el crecimiento de la empresa a nivel económico y de mercado. Además de cumplir con las responsabilidades asignadas por la junta directiva y velar por el bienestar de todo el personal bajo su dirección.
- **Perfil:** Socio o ser parte de la junta directiva.
- **Funciones:**
  - Controlar las actividades y funciones de cada departamento
  - Analizar los resultados obtenidos al final de los periodos.
  - Definir correctivos alineados a las estrategias.
  - Buscar mejorar la calidad de los servicios de la compañía en función al cliente.
  - Controlar el buen funcionamiento de los procesos.

### **Líder administrativo:**

- **Descripción del puesto:** Planificar y controlar las actividades del departamento, en función de las políticas y metas de la empresa.
- **Reporte:** Gerente General.
- **Perfil:** Profesional en el área con formación académica en Administración de Empresas o carreras afines.
- **Funciones:**

- Capacitador y soporte del personal humano.
- Negociar con proveedores para la compra del material de todas las áreas.
- Manejo de la administración de las finanzas.
- Controlar cartera y emisión de facturas.
- Supervisión del desarrollo de procesos.
- Supervisión del cumplimiento de estrategias gerenciales.

### **Líder de logística:**

- **Descripción del puesto:** Planificar y controlar las actividades del departamento encargado, en función con las políticas y las metas de la empresa.
- **Reporte:** Gerente General.
- **Perfil:** Profesional en el área con formación académica en Administración de Empresa o carreras afines, y/o con preparación de estadística.
- **Funciones:**
  - Manejo de su equipo de trabajo.
  - Manejo de bodega y stock de insumos.
  - Planificación de rutas, horarios y visita a clientes.
  - Verificación de efectividad por rutas y control de servicio.
  - Control eficiente uso de recursos.

### **Líder comercial:**

- **Descripción del puesto:** Planificar y controlar las actividades del departamento, en función de las políticas y metas de la empresa.

- **Reporte:** Gerente General.
- **Perfil:** Profesional en el área con formación académica en Administración de Empresas o carreras afines.
- **Funciones:**
  - Llevar a cabo estrategias comerciales de expansión y captación de nuevos clientes.
  - Generación de ventas, mediante promoción y publicidad
  - Manejar el servicio al cliente.
  - Ejecución de negociaciones con personas naturales e instituciones.
  - Seguimiento a clientes y su satisfacción general con el servicio.

## MARKETING OPERATIVO

estrategias	nov	Dic	Ene (2013)	Feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Mailing	x	X		x		x		x		x		x		x
Flyers	x		x			x			x			x		
Avisos por Facebook, e internet	x	X	x	x	X	x	x	x	x	x	X	x	x	x
Carteles	x		x				x							x
Boca a boca	x	X	x	x	x	x	x	x	x	x	X	x	x	x

**Mailing:** Se enviarán mails masivos dirigidos a nuestro target objetivo, con el fin de que el potencial cliente se entere de nuestros servicios e iniciar una campaña de expectativa. El mail contará con información de los servicios horarios de atención, descuentos por apertura y más.

Se decidió realizarlo esporádicamente, empezando con intensidad los dos primeros meses y luego pasando un mes para no bombardear con información y que la marca no se quemara.

**Flyers:** Se repartirán en lugares estratégicos de la ciudad, como universidades, centros financieros, lugares concurridos, con el fin de que la gente se interese por el servicio y llamen para hacer una cita.

**Avisos por Facebook y Google:** crear avisos en ambas páginas que les redirija a la página de Facebook donde encontrarán toda la información relacionada, además de promociones, descuentos, paquetes de belleza y más. De esta manera pretendemos crear un mayor flujo en la página y que la gente se interese por nuestro servicio novedoso.

**Carteles:** Se exhibirán carteles informativos en ciertos puntos clave como carteleros de universidades, fuera de centros comerciales, en tiendas relacionadas a belleza y hogar que clientes potenciales los visiten.

**Boca a boca:** es el más importante de todos, ya que la gente prefiere escuchar de alguien cercano una recomendación, a experimentarlo por sí mismo. Para lograr un alcance positivo, debemos centrarnos en brindar un servicio excelente a nuestros primeros clientes para que se corra la voz y la gente quiera llamar y hacer su cita.

## **FINANCIERO**

### **BEAUTY @ HOME**

---

#### **Estado de Pérdidas y Ganancias**

Las ventas están proyectadas para el primer año, a un promedio de 4 servicios diarios, teniendo en consideración que en una misma visita se puede atender a varios clientes. Estimando que se tenga un promedio de 25 días laborables al mes, tomando en cuenta feriados y dos días de descanso. Considerando que se estableció un Precio de Venta al Público de \$60 dólares en promedio por el servicio, se espera para el primer año tener un flujo de caja de \$72.000. Con respecto a los insumos, está estimado en relación al costo de materiales y elementos utilizados en el servicio como shampoo, tintes, aceites, aromatizadores y demás. Se ha calculado que este valor representaría un 10% de lo que consideramos en ventas, es decir, \$7200.

En gastos administrativos hemos considerado está calculado en base al sueldo básico actual más los impuestos respectivos. Que sería de \$292 dólares más 11.15% de aportación al IESS por parte del empleador, es decir, \$321.2. Tomando en cuenta que tendríamos un total de 6 trabajadores con este sueldo, se llegaría a un valor de \$27.263 anuales en gastos administrativos.

En cuanto a la depreciación, obtuvimos un valor de \$12.800 dólares. Este valor está conformado por la depreciación de los vehículos que son 3, más la depreciación de la

maquinaria, que son 6 maquinarias por cada vehículo. Siendo los valores \$10.800 y \$2.000 respectivamente. Ya que, los vehículos necesarios tienen un valor de \$16.990, que es un Fiat Fiorino, y a este valor se le agrega el monto de la matrícula por 5 años y la adecuación del auto, que es aproximadamente de \$1010. Es decir, un valor de \$18.000 cada uno, éste multiplicado por 3 que son la cantidad, y al resultado le dividimos para 5 que representa a los años de depreciación para un auto: por ende nos da el resultado de \$10.800.

Por otro lado, tenemos la depreciación de la maquinaria que es de la siguiente manera:

Primero obtenemos los costos de las maquinarias que utilizaremos que son:

IPL RF- LASSER DE ESPA EQUIPMENT	\$200
BODY SHAPPING	\$200
ULTRA SOUND BIO VACUUM	\$600
SAUNA PORTATIL	\$300
RENOVADOR DE PELO LASSER	\$400
LIPO CAVITATION EQUIPMENT	\$800

Como vamos a comprar 4 maquinarias de cada clase, para adecuarlas a cada vehículo (3) y una para tenerla en caso de emergencia y reposición inmediata. El valor total de nuestra maquinaria sería de \$10.000 y si lo depreciamos para 5 (número de años para depreciar la maquinaria), obtenemos un resultado de \$2.000.

<b>Camionetas</b>	\$ 18,000.00	c/una
	<b>\$ 54,000.00</b>	total (3)
<b>Dep. Carros</b>	\$ 10,800.00	/5años

Maquinaria	\$ 2,500.00 total por vehículo
	\$10,000.00 total
Dep. Maq	\$ 2,000.00

<b>Dep. acum.</b>	\$12,800.00
-------------------	-------------

Después de pago de impuestos y de intereses (Arancel de 25% más el 12% de IVA y más el 0.05% de FODINFA (Fondo de Desarrollo para la Infancia), obtuvimos una utilidad neta de \$16.196 para el primer año. Dicho valor será repartido en un 50% para los dividendos pagados a los accionistas y el restante porcentaje de las utilidades serán retenidas para reinvertirlas en el negocio. Además, podemos observar las utilidades acumuladas en los años siguientes de esta manera:

	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Utilidad Neta</b>	<b>16,196</b>	<b>17,510</b>	<b>18,889</b>	<b>20,338</b>	<b>21,859</b>
Utilidades retenidas	8098	8755	9445	10169	10929
Dividendos pagados	8098	8755	9445	10169	10929
Utilidad acumulada	0	16853	18199	19613	21098



Dentro de los costos del negocio, establecimos que se conseguirá un local para oficina y que será arrenda en un valor aproximado de \$400. Además contaremos con un Call Center para atención y servicio al cliente, que constará de 3 empleados.

Se estimo un crecimiento del 5% anual para el número de ventas, gracias al incremento salarial que existe actualmente y que es progresivo. Además del buen plan de marketing y publicidad que facilitará este aumento.

Por último, se estableció el valor del proyecto en un valor de \$66.672 dólares. Éste está conformado por el total de activos, más un sueldo a pagar para los empleados, más un mes de arriendo. Es decir, es la inversión inicial para dar comienzo al proyecto.

---



---

**Estado de Pérdidas y Ganancias**

---



---

	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Ventas	72,000	75,600	79,380	83,349	87,516
Costo de Ventas	7,200	7,560	7,938	8,335	8,752
<b>Utilidad Bruta en Ventas</b>	<b>64,800</b>	<b>68,040</b>	<b>71,442</b>	<b>75,014</b>	<b>78,765</b>
Gastos Administrativos	27,263	28,626	30,057	31,560	33,138
Depreciación	12800	12800	12800	12800	12800
Utilidad AII (Utilidad Operativa)	24,737	26,614	28,585	30,654	32,827
Pago de interés	1600	1600	1600	1600	1600
UAI	23,137	25,014	26,985	29,054	31,226
Pago de impuestos	6941	7504	8095	8716	9368
<b>Utilidad Neta</b>	<b>16,196</b>	<b>17,510</b>	<b>18,889</b>	<b>20,338</b>	<b>21,859</b>
Utilidades retenidas	8098	8755	9445	10169	10929
Dividendos pagados	8098	8755	9445	10169	10929
Utilidad acumulada	0	16853	18199	19613	21098

### **Balance General**

Con respecto al balance, para el primer año tenemos el mismo valor de Caja y Bancos con el de las utilidades que vimos en el estado de pérdidas y ganancias (\$16.196). A este valor le agregamos el monto en inventarios y obtenemos el Total de Activos Corrientes. Para los años siguientes este monto está determinado por las utilidades netas más la utilidad retenida del año anterior. Dentro del Total de Activos tenemos la suma de los activos corrientes más los activos fijos netos. Los activos fijos son el total de activo en planta y equipos brutos

(\$64.000) menos la depreciación acumulada. Por consiguiente el valor del total de activos es de \$67.540.

En cuanto al patrimonio, tenemos el valor de largo plazo de \$13.334, que es la inversión inicial dividido para 5 años, es decir, las cuotas anuales del pago a los accionistas. Y el capital social que es de \$46.108. Sumando este valor más las utilidades retenidas, tenemos el valor total del patrimonio que es de \$54.206. Y para terminar, el total de pasivos y el patrimonio esta dado por los pasivos corrientes, que son de valor \$0 porque los cobros serán en efectivo o en tarjeta de crédito con plazo máximo a un mes, más el total de patrimonio y la deuda a largo plazo. Lo que nos da un resultado de \$67.540. Igual que el monto en total de activos.

	<b>Balance General y proyectado</b>				
<b>Activos Corto Plazo</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Caja y Bancos	16196	25761	27301	28918	30615
Cuentas por cobrar	0	0	0	0	0
Inventarios	144	151	159	167	175
<b>Total Activos Corrientes</b>	<b>16,340</b>	<b>25,912</b>	<b>27,459</b>	<b>29,084</b>	<b>30,791</b>
Planta y Equipo					
Bruta	64,000	51,200	38,400	25,600	12,800
Depreciación Acumulada	12,800	25,600	38,400	51,200	64,000
Neta	51,200	38,400	25,600	12,800	0
<b>Total Activos</b>	<b>\$67,540</b>	<b>\$64,312</b>	<b>\$53,059</b>	<b>\$41,884</b>	<b>\$30,791</b>
Cuentas por pagar	0	0	0	0	0
<b>Total Pasivos Corrientes</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Deuda Largo Plazo	13334	13334	13334	13334	13334
Capital Social	46,108	34,125	13,428	-7,916	-29,939
Utilidades Retenidas	8,098	16,853	26,297	36,466	47,395
<b>Total de Patrimonio</b>	<b>\$54,206</b>	<b>\$50,977</b>	<b>\$39,725</b>	<b>\$28,550</b>	<b>\$17,456</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>\$67,540</b>	<b>\$64,312</b>	<b>\$53,059</b>	<b>\$41,884</b>	<b>\$30,791</b>

## Flujo de Caja

El flujo de caja está determinado por el flujo bruto operativo, es decir, la cantidad de dinero que se mueve en cuanto a operaciones. Además tenemos el flujo de inversión que relaciona el capital de trabajo neto (ktn) y la variación de los activos fijos brutos. Con el fin de obtener un flujo libre de caja, sumando el flujo operativo con el de inversión. Tomando en cuenta que para el año 5, existirá la venta de activos fijos.

<b>FLUJO DE CAJA</b>					
<b>Flujo Bruto Operativo</b>					
Utilidad Neta	16,196	17,510	18,889	20,338	21,859
Depreciación	12800	12800	12800	12800	12800
<b>TOTAL</b>	<b>\$28,996</b>	<b>\$30,310</b>	<b>\$31,689</b>	<b>\$33,138</b>	<b>\$34,659</b>

<b>Flujo Inversión</b>						
	0	1	2	3	4	5
Capital de trabajo neto (ktn)						
Activos Corrientes	16,340	25,912	27,459	29,084	30,791	
Pasivos Corrientes	0	0	0	0	0	
<b>KTN</b>	<b>16,340</b>	<b>25,912</b>	<b>27,459</b>	<b>29,084</b>	<b>30,791</b>	
<b>Variación KTN</b>	<b>-16,340</b>	<b>-9,572</b>	<b>-1,548</b>	<b>-1,625</b>	<b>-1,706</b>	<b>30,791</b>

Activos Fijos brutos	64,000	51,200	38,400	25,600	12,800	
Variación Activos fijos brutos	-64,000	12,800	12,800	12,800	12,800	
Venta de activos fijos						33,000
<b>Total Flujo de Inversión</b>	-80,340	3,228	11,252	11,175	11,094	63,791
<b>FLUJO LIBRE DE CAJA</b>	<b>\$-51,344</b>	<b>\$33,538</b>	<b>\$42,942</b>	<b>\$44,313</b>	<b>\$45,752</b>	<b>\$63,791</b>

En cuanto al costo de oportunidad, que es la tasa de descuento, se tomo un valor de 12%. Tasa para relacionar el valor del proyecto actual y el TIR.

<b>Valor presente</b>	\$ 95,718.19	
<b>Valor presente neto</b>	\$ 44,374.19	= valor presente + inversión inicial
<b>Tasa interna de retorno (TIR)</b>	66.25%	en 5 años

13% anual

El valor presente es el valor del proyecto a 5 años, según el flujo libre de caja y en relación al costo de oportunidad. Este indicador es uno de los principales para determinar si un proyecto es válido y si es bueno invertir en él. Tomando en cuenta que si es positivo, vale la pena invertir.

El valor presente neto es el valor presente más la inversión inicial. Este cálculo nos dice cual es el valor actualmente del proyecto según determinado número de flujos de caja libre que ya observamos.

La tasa interna de retorno nos indica el porcentaje de los rendimientos futuros en 5 años de la inversión en el proyecto. Teniendo así un valor de 66.25% para los 5 años en total, y un TIR de 13% anual. Este es un índice para los accionistas, que debe ser atractivo para considerar invertir o no en el negocio, siempre y cuando el porcentaje sea mayor que el costo de oportunidad, que establecimos que es 12%.

### **Punto de Equilibrio**

El punto de equilibrio nos indica cual es la cantidad y el valor que se necesita para cubrir los costos del proyecto. Es decir, cuantos servicios debemos cumplir y cuánto dinero debemos producir para que nuestros ingresos sean iguales a nuestros costos. El cual obtuvimos el siguiente punto de equilibrio:

<b>Punto de equilibrio</b>	\$ 35,625.43	dólares
	594	cantidad servicios

Tomando en cuenta estos datos para calcularlo.

costo fijo (sueldos + arriendo)	28,563
costos variables (10% de ventas)	7200
ventas totales	72,000

Por último, tenemos el flujo de caja proyectado que nos indica cuantas ventas diarias en promedio se estima durante un año. Las cuales relacionamos con los días laborables

promedio al mes y el precio de venta al público y obtenemos el estimado promedio mensual de efectivo. Resultado que está directamente relacionado con las ventas.

**FLUJO DE CAJA  
PROYECTADO**

<b>Proyección ventas</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>
Diarias/promedio	3	6	3	3	4	4	4
Promedio días laborales/mes	25	25	25	25	25	25	25
P.V.P. ( \$ )	60	60	60	60	60	60	60
	\$ 4,500	\$ 9,000	\$ 4,500	\$ 4,500	\$ 6,000	\$ 6,000	\$ 6,000

	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>	
Diarias/promedio	4	5	3	3	4	6	
Promedio días laborales/mes	25	25	25	25	25	25	
P.V.P. ( \$ )	60	60	60	60	60	60	<b>TOTAL</b>
	\$6,000	\$ 7,500	\$ 4,500	\$ 4,500	\$ 6,000	\$ 9,000	<b>\$ 72,000</b>



De la misma forma, se proyectó los insumos mensualmente para un año, valores los cuales confirman el 10% de las ventas.

**Proyección**

**Insumos**

(10% de ventas)

variable de acuerdo al número de ventas

**Enero      Febrero      Marzo      Abril      Mayo      Junio**

\$ 450      \$ 900      \$ 450      \$ 450      \$ 600      \$ 600

**Julio      Agosto      Septiembre      Octubre      Noviembre      Diciembre**

variable de acuerdo al número de ventas

\$ 600      \$ 750      \$ 450      \$ 450      \$ 600      \$ 900

**TOTAL**

**\$ 7,200**

## **COMPONENTE PERSONAL**

---

### **Servicio al cliente**

Nuestro servicio al cliente va a tener 3 fases importantes para brindar una atención completa, enriquecedora. Las cuáles son cronológicamente coordinadas. Éstas son las siguientes: ventas, pre servicio y post servicio. Estas etapas, deben estar coordinadas, planeadas, organizadas y controladas para lograr un desempeño óptimo. De esta manera lograr el mejor servicio posible. Además estas fases deben estar interrelacionadas, para no perder uniformidad del negocio.

### **Ventas**

En esta etapa lo que se quiere es tener una cantidad ilimitada de vendedores. La forma de hacerlo es reclutando la mayor cantidad de vendedores posibles, es decir, nuestros clientes tendrán la oportunidad de ser vendedores pasivos. De tal forma que entre más vendan, mayores beneficios ganarán. Y en caso de no querer participar pues no tendrán acceso al programa de recompensa. Éste programa incentiva con un ingreso del 5% de la venta a un cliente nuevo. Es decir, por cada cliente que recomienden y éste acceda a nuestros servicios, recibirán un porcentaje del valor a facturar. Esta inversión nuestra está representada dentro del costo de venta. Además, todo lo que vendan puede ser cambiado por productos o servicios, o a su vez en efectivo. Pero para hacer el canje en efectivo, mínimo se debe acumular \$20 dólares de comisión. Con el fin de involucrar e integrar al cliente con el negocio, para afianzar su lealtad. Recordemos que el contacto con el cliente y posible vendedor, puede ser a través de Facebook, Google, Twitter y demás.

Para tomar los pedidos de los clientes, se obtendrá una central telefónica que contará con un número PO BOX que ayudará a que no se congestionen las líneas en caso de tener varias llamadas al mismo tiempo. Entonces la operadora contestará la llamada y la ingresará al sistema de CRM con los datos del cliente, se le desplegará un calendario de estilistas disponibles para su sector y horarios. Se dará la cita requerida según los servicios solicitados, se preguntará si se enteró de “Beauty at home” por un vendedor o por internet (red social o aviso en Google), en caso de que haya sido por un vendedor, se anotará su nombre. El estilista asistirá a la hora acordada, dará los servicios requeridos y facturará por su trabajo realizado. Posteriormente dejará los detalles de la visita para que estos sean ingresados en el CRM y se dé un buen uso del sistema para detallar las especificaciones de cada cliente para poder conocer su comportamiento en el tiempo y lograr obtener una tendencia del mismo. Al finalizar el servicio, el cliente recibirá una llamada telefónica para realizar un seguimiento y una pequeña encuesta donde calificará los servicios de “Beauty at Home”. Esta es información muy valiosa para el negocio, ya que se pueden detectar fallas inmediatas, realizar mejoras e incrementar el número de clientes satisfechos.

### **Creación de clientes**

En la creación de clientes, nuestros empleados deben anotar todos los datos necesarios para el desarrollo del servicio. Para apoyarse, deberán usar el anexo 1, el cual no necesariamente es permanente, puede ser flexible y cambiarse para mejorarlo con el tiempo.

## **Pre servicio**

Llamar previo a asignar el empleado para que se dirija a atender al cliente, para confirmar la cita y recaudar todo tipo de información necesaria y extra para ejercer el servicio de manera correcta. Y subirla en el sistema mediante el Anexo 1. Por ejemplo: se puede preguntar dolores específicos que haya tenido con anterioridad o que se le haya presentado recientemente; o necesidades particulares de cada cliente como: alergias, estilo de peinado, dolores localizados para que nuestros empleados vayan totalmente preparados. Un ejemplo en particular puede ser si una clienta confirma que tiene un dolor muscular intenso en la parte posterior, más específicamente en sus glúteos, es preferible mandar a nuestra masajista mujer, para evitar incomodidad generada por tipo de género del empleado y cualquier tipo de inconveniente de ofensa sexual. Para crear absoluta armonía en el servicio y confianza en el cliente.

## **Post servicio**

Luego de realizado el servicio el empleado debe llenar un formulario (Anexo 3). Para ello, se creará un formulario previamente estudiado que cumpla las expectativas tanto nuestras, como las del cliente. En dicho documento se detallará principalmente las reacciones del cliente al recibir el servicio; información que refleje realmente como fue el servicio, qué se espero y qué espera para la siguiente ocasión. El objetivo de éste servirá para procesos internos y para conocer los gustos de cada cliente. Para consecuentemente repetirlo la próxima vez y hacer cambios con respecto a lo que le haya incomodado, disgustado u otro. También saber en qué área se debe concentrar el próximo servicio, ya sea por parte del tipo de servicio, o en relación al cliente directamente. Por ejemplo: alguna zona del cuerpo que

debemos dar algún tipo de tratamiento extra o especial. Lo primordial conocer a fondo y poder desarrollar nuestro servicio para que el cliente lo perciba como un servicio personalizado que cumple todo deseo para lo que se espera de una peluquería y spa a domicilio. Ser una alternativa diferenciada que sea un recuerdo agradable y gustoso, pero práctico ante todo.

Por otro lado, parte del programa será llamar una vez finalizado el servicio, después de haber hablado con el empleado. Es decir, se llamará al cliente luego de realizado el masaje, servicio spa, corte, etc. Junto con el reporte del empleado y sus observaciones. Para tener mayor control del servicio otorgado. Durante esta llamada se deberá preguntar la calidad y que el cliente califique el servicio. Además el tiempo la atención si fue adecuado o no. Que servicios se realizaron para ver si cumplieron con lo programado previamente. Y por supuesto sugerencias, comentarios y quejas, en caso de existir.

Lo anteriormente mencionado va a ser una ayuda fundamental para lograr un mejor control sobre las ventas, para de esa forma estar seguros que el servicio proporcionado al cliente fue cobrado debidamente. Y que el dinero proveniente de éste, entró a la compañía en su totalidad. Es decir tener mayor control sobre el efectivo, para evitar problemas no deseados relacionados con el manejo de dinero.

Todo esto nos sirve para conocer ambas versiones, tanto del empleado como del cliente. Para tomar la mejor decisión en cada caso y tener una retroalimentación fructuosa y rica en información para mejorar el funcionamiento y nuestro producto en sí.

## **Registro Clientes – Base de Datos**

Cada detalle e información debe ser anotado e ingresado a la base de datos del sistema. Para esto debemos crear base de datos de recopilando información necesaria como: teléfono, número de cédula, dirección, edad, nombre y demás detalles señalados en el anexo 1. Con el fin de crear o simular amistad para tratarle al cliente de una manera más agradable y en confianza.

En este sistema de CRM tendremos una organización mediante el número de cédula de cada cliente para personalizar futuros servicios y dar más confort al cliente (Anexo 1). De tal forma que para la próxima llamada, el call center sepa tratar a la persona por su nombre y conozca con quién está hablando. Que sepa cómo le gusta comunicarse y qué atención especial necesita. Además se sabrá con claridad quién fue el empleado que lo visitó y atendió la última vez o anteriores veces. Con lo cual se llegará a saber si el cliente quisiera ser atendido nuevamente por esa persona o por otro empleado.

## **Solución Problemas**

Con respecto al manejo y solución de problemas post venta, directamente será en el call center, es más, en nuestro sistema CRM tendremos la información necesaria y detallada para saber manejar cualquier situación y saber qué hacer si el cliente ha recibido un mal servicio o tiene alguna queja. Porque un formulario muchas veces no basta, en ocasiones el cliente quiere quejarse y ser escuchado en persona. Por ende, el empleado ya estará completamente preparado para recibir la llamada y controlar la situación, siempre en busca del bienestar del cliente. Esto ayudará a que se sienta mejor al respecto y nosotros saber qué

medidas tomar respectivamente. Está demostrado que quejarse y que le escuchen brinda resultados, al menos para el cliente, ya que lo calma. Para ello nuestros empleados de call center serán capacitados y entrenados para saber tratar al cliente, escucharlo y saberle dar una solución, ya sea permanente o temporal; dependiendo del grado de dificultad de la situación.

## **Desarrollo Interno**

Para lograr este punto en específico de soluciones, tendremos capacitaciones internas periódicas y calificadas, para optimizar nuestro recurso humano continuamente y tener nuestra herramienta de trabajo más importante totalmente eficiente. Buscaremos programas de capacitación como el “Curso-Taller: calidad en el servicio y trato al cliente”. Curso brindado por una institución mexicana CICESE (Centro de Investigación Científica y de Educación Superior de Ensenada, Baja California), dirigido por la Licenciada Ana Montfort Sánchez. Dentro de estos cursos buscaremos mejorar procesos cruciales como los llamados momentos de la verdad, que ocurren cada vez que el cliente interactúa con la empresa. ¿Por qué es tan importante? Porque en estos momentos, nosotros podemos afianzar la confianza que brinda la empresa y fortalecer la lealtad del cliente. Y en especial este servicio, tiene varios encuentros con el consumidor. Desde encuentros a distancia, por teléfono y personales. Aquí nos enfocaremos en construir una identidad con la marca. El propósito es tener empatía con el cliente para que se sienta a gusto y transformar nuestra identidad y ambiente de negocio, hacia uno más acogedor, cómodo, placentero y que resulte un natural servicio, es decir, como si estuviera con una amiga que le brinda el servicio. Ésa es nuestra meta.

Por otro lado, nuestros empleados en el call center tendrán la facultad de decisión hasta por un monto de \$50 dólares. Es decir, les daremos la confianza para saber actuar de acuerdo a un reglamento y políticas internas del negocio. Para evitarse contratiempos y pérdidas de clientes. Es una buena estrategia darles confianza y potestad de tomar decisiones a los empleados porque se sienten mejor laboralmente. Por ejemplo: si un esposo quiere enviarnos a nosotros a realizar un masaje a su esposa, como un obsequio, y que a su vez lleguemos con un ramo de flores nuestros empleados del call center deben tomar la decisión y comunicarle al empleado encargado de la visita para que se dirija a comprar las flores menor a \$50 dólares y adjuntar a la factura. En éste ejemplo en particular, se debe recordar que el cliente previamente debe estar de acuerdo con que se le facture el costo adicional por las flores. Todo esto con el fin de que el servicio sea ágil y cumpla necesidades espontáneas, que puedan ser manejadas.

Adicionalmente, para tener un plan de contingencia en casos extremos y severos. Por ejemplo: si el cliente quiere un reembolso porque está totalmente en desacuerdo del corte de pelo, o color de tinte que se hizo. Y quiere reparar de alguna forma. El visitador, debe inmediatamente llamar al call center y comunicar el problema para que se decida si hacer los cambios necesarios al instante. Siempre y cuando los costos no sean mayores a \$50 dólares, el empleado en oficina tiene absoluta potestad de tomar una decisión para mantener la satisfacción del cliente al máximo.

Para respaldo de asuntos internos, toda llamada será grabada y se le comunicará al cliente dicha disposición. Con esto, tendremos control absoluto y un monitoreo permanente de nuestros procesos internos y que se estén ejecutando correctamente. Además nos servirá como



respaldo ante cualquier inconveniente, legal o jurídico que pueda presentarse en un futuro. Para así proteger a nuestros empleados e incluso al cliente.

Así mismo, tendremos una política interna para decidir si recompensar a un cliente frecuente por adquirir nuestros servicios. Se les ofrecerá algún producto adicional o un servicio dentro del rango establecido (menor a \$50) para poder “tangibilizar” el servicio y crear lealtad al negocio. Ya que muchos clientes constantes esperan de la compañía recibir alguna bonificación, ya sea consciente o inconscientemente. Por supuesto, todas las decisiones de este nivel deben ser registradas en el sistema interno.

## **Repetir Clientes**

Al nosotros tener una base de datos sólida, concreta y específica, proporcionada por la información recaudada en los formularios (Anexo 1), nosotros podremos, si en el servicio post venta se confirmó una satisfacción en el servicio, llamar a nuestros clientes satisfechos y ofrecerles nuevamente nuestra asistencia o componentes adicionales (productos extras, nuevos, atención innovadora, etc.), de forma sistemática. Es decir, que por políticas internas, se hará un seguimiento al cliente sistemático, casi automático, programado para mantener su fidelidad y preocuparnos por ofrecerle un nuevo y mejor servicio. El objetivo con esto, es afianzar su comodidad y crear un lazo, un tipo de relación con el cliente. Casi como lograr ser su amigo. Crear una relación de identidad con el negocio. Para esto usaremos documentos auxiliares como el que podemos ver en el anexo 2, para una próxima cita. Es decir, queremos que vuelva a pagar por un servicio que les haya gustado.

## **Premios Internos**

Nosotros vamos a otorgar a nuestros empleados un envase, el cual será colocado a un costado de nuestra maquina Body Shapping y tendrá grabado la palabra “Propinas”. La razón de uso para implementar éste es para que nuestros clientes concedan propinas a nuestros empleados. Para que de esta manera ellos realicen un mejor servicio, impulsado por la motivación de recibir ingresos extras, premiando sus funciones bien realizadas, es decir tener una retribución por un trabajo bien hecho. Inclusive puede llevar a largo y mediano plazo a que lo empleados logren mayor soltura al momento de socializar. Esta idea surgió gracias a una conversación con el gerente de ventas de Distrilujos, John Núñez, quien nos dijo que funciona adecuadamente y que incita un buen desempeño.

Por supuesto haremos encuestas que tienen que ser representativas y aleatorias para que realmente reflejen la opinión de nuestro target market y poder hacer las debidas Correcciones Y adecuaciones con el fin de poder satisfacer al cliente en lo mayor posible. Recordando que lo fundamental de un buen servicio es cerrar la brecha entre lo que espera el cliente y lo que se le ofrece.

## **Atención y Trato al Cliente**

Para las llamadas después del servicio, se enfocarán en tener un preciso seguimiento. Además, queremos hacer sentir al cliente a gusto en todo momento y uno de los procesos que pondremos mucho énfasis es el tratarlo cordialmente y muy amistosamente, como podemos ver en el anexo 5. De una manera similar queremos tener una relación duradera con el cliente. El objetivo de esto es crear fidelidad y lealtad; además de coordinación de citas nuevamente, generar nuevas ventas, y llenar el campo de recomendaciones.

## ENFOQUE TAOÍSTA

Primeramente debemos comprender que es el Tao y cuál es la filosofía detrás. El Tao es una manera de vida y naturaleza (Hilmar Klaus). Es una ideología china de hace muchos años atrás. En cierta forma puede ser confuso y no hay como describirlo en palabras. Dentro de esta filosofía, ha habido muchos libros especialmente con frases que comprenden de cierta manera el Tao, frases las cuales expresan todas las enseñanzas contenida en el Tao Te Ching, que es el libro canónico del taoísmo filosófico (webring).

Para nuestro enfoque taoísta consideraremos algunas de las frases sacados del Tao Te Ching, para ejercerlas diariamente en nuestras funciones y procesos internos, y por supuesto en nuestro servicio. Con el fin de brindar al cliente una atención diferenciada, especializada, personalizada y con un enfoque innovador. Estas frases obtenidas del Tao Te Ching nos servirán para encaminar nuestro deseo y filosofía.

*El buen general de antaño no es marcial*

*El buen combatiente no es iracundo.*

*El que utiliza bien la gente se rebaja ante ellos*

-Que se puede interpretar que el buen general, o el buen gerente, no debe ser autoritario ni bravo, sino deber saber llegar a su gente y ellos comprenderán de mejor manera con una buena comunicación, tomándolo así como una estrategia

*No hay mejor calamidad que despreciar al enemigo.*

*Al despreciar al enemigo corro el riesgo de perder mis tesoros.*

-Se puede decir que nuestro enemigo serían nuestros competidores, y no debemos despreciarlos, sino más bien aprender de ellos y mejorar nosotros como empresa para salir adelante, ya que si los desprecio y no los considero, pueden tomar una ventaja sobre mí, y perder el tesoro que son los clientes.

*Conteniendo en sí el alma espiritual y el alma corporal*

*Para abrazar al Uno, Es posible no separarse?*

-Podemos interpretarlo como llegar a conectarse cuerpo y alma en uno solo, denominar a esta creación como alma verdadera. Aceptarla, consentirla, contenerla y llegar a una armonía. Y esto se lograría con nuestro servicio, contentando cuerpo y alma, con relajación y cuidado a uno mismo.

*¿Qué puede aplacar la turbidez?*

*Con la calma, lentamente se purifica.*

*¿Qué puede apaciguarla?*

*Moviéndose, lentamente da origen.*

-Podemos decir que para llegar a un equilibrio necesitamos de calma y purificar nuestro cuerpo y mente. ¿Cómo? Haciendo algo al respecto, y eso es acudiendo, actuando dirigiéndose a la fuente que puede apaciguar esa turbidez. Acudiendo a Beauty @ Home para lograrlo.

El propósito detrás de esto es implementar el Tao de cualquier manera e influenciar esta filosofía para que el cliente tenga un nuevo estilo de vida, uno más armónico y

balanceado. Fuerzas que promueve el taoísmo. Para luego tener la posibilidad de abrir nuevas oportunidades de negocio y de promocionar productos nuestros y generar mayores ingresos, Y transformar de éste, un negocio más atractivo para los inversionistas. Siempre en busca del bien para el cliente.

## **Wu-Wei**

“El Tao en el mundo es comparable al torrente de un valle que fluye hacia el río y el mar”. (Tao capítulo 32) Con esta frase del Tao Te Ching daremos paso a comprender un elemento más que usaremos para brindar un servicio acorde a estas enseñanzas. Es el Wu-wei,

無為

que literalmente significa la no-acción. Se la puede interpretar como dejar que todo fluya, dejar que naturalmente se den las cosas para un beneficio. No quiere decir no hacer nada, sino moverse con el flujo de

la vida. Seguir con el curso de la naturaleza y el Tao para encontrar un mar de oportunidades y bienestar, pero actuando. Principalmente, introduciremos este concepto mediante nuestras sesiones de belleza y programas de relajación. Dejando que el cliente sienta el fluyo naturalmente y la conexión con su alma para entrar en conformidad absoluta. Dar una inspiración de estilo de vida. Otro aspecto que queremos resaltar y que va de la mano con este elemento, es que el negocio irá con el flujo natural y tendencias del mercado, para perseguir un mejor estilo de vida tanto para los clientes como para los empleados. Que ambos tengan una vida más sana.

## Yin Yang

Así mismo, se plantea seguir las enseñanzas conforme al Yin Yang. Que principalmente predica encontrar el equilibrio de las cosas y situaciones para estar en armonía. Son los opuestos complementarios simbolizados y ejemplificados. La luz y la



oscuridad, el día y la noche, contraerse y expandirse. Ambos elementos, Yin y Yang, son subjetivos y dependen del individuo y su interpretación, dependiendo del contexto. En relación al negocio propuesto, lo que se quiere es dar un tema para ofrecer a nuestros clientes y que se lleven esta mentalidad alternativa que puede hacer que cambie su vida. Por ejemplo: si queremos darle un servicio de spa y relajación, pues queremos complementarla con un punto de vista diferente, que se lleve un servicio equilibrado y duradero. Para que sienta control sobre sí mismo, mediante el uso de herramientas que nosotros le proporcionaremos. Es decir, mientras transcurre el masaje o terapia, le podemos comentar e instruir de cómo tener una vida más equilibrada y hacer que reflexione sobre sus acontecimientos y que sepa canalizarlos. Además todos nuestros elementos de trabajo deben ir acorde al Tao. Como música relajante, con los colores que transmitan armonía, paz, que brinde el mensaje de balance, con aromatizantes que se congreguen con todo lo antes mencionado. El objetivo es que el cliente sienta todo esto.

## Chi

Por último, tenemos el Chi, es el quinto elemento según el Tao. Es la energía de la vida por la civilización china. Uno de los principales elementos que vamos a considerar, puesto que el negocio tiene mucho que ver, ya que lo que buscamos es revitalizar esa energía del cliente. Con nuestro servicio de spa queremos introducir la idea de energizar. Tomando la

energía de fuentes naturales como agua, aire, piedras, y usarlas para revitalizar la energía o repeler malas energías. Sobre todo en la relajación, tiene mucho que ver. La respiración es clave y nosotros queremos implementarlo al servicio. Una buena relajación se basa en una respiración concentrada. Lo que nos lleva a la meditación. Con ella podemos lograr mucho en nuestra vida, como mejor concentración, aprendizaje, manejo de situaciones, control de carácter, generar cambios visibles en ciertas regiones relacionada con la memoria, la auto-conciencia, la compasión y el stress, y por ende, llegar a un mejor estilo de vida. (Vivir mejor)

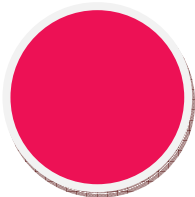


En definitiva, el objetivo de esta iniciativa que se plantea es introducir un nuevo estilo de vida a nuestros clientes, a través de las mencionadas técnicas y elementos taoístas. Adicionalmente, se ofrecerá una asesoría para su hogar. En caso de solicitarlo, se le asesorará como distribuir mejor su espacio; ordenar de mejor manera como: qué elementos de la habitación, por ejemplo, debe reubicar o removerlo definitivamente. Y recomendarle qué objetos debe adquirir para que cumplan con lo estipulado respecto al Tao. Para que sientan una mejor conexión con la naturaleza, una mejor energía en su casa y que quieran tener una vida más relajada, equilibrada, balanceada; que sigan el curso de la vida naturalmente. Promover una alternativa y separar su vida estresante y rutinaria hacia un enfoque más tranquilo, en paz y que brinde beneficios para su vida diaria.

### **Logo y su Simbología Taoísta**

Logo simboliza un sol creciente, fuente de energía y vida. Además círculo es considerado la forma perfecta. Teniendo infinito número de lados y de esquinas, lo que nos lleva a relacionarlo con el Tao acerca de que no tiene principio ni fin, es eterno e infinito.

Además podemos observar en el logo (Anexo 5) que es de color rojo con un tono fucsia. Esto no es por casualidad, este color tiene que ver mucho con la filosofía china. Por un

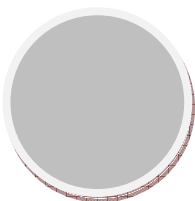


lado el color rojo es de mucha importancia dentro de la cultura china, significa prosperidad. Y es precisamente lo que queremos dentro de nuestro negocio. Además el rojo, morado y fucsia son conocidos como los mejores colores para luchar contra enfermedades.

Esto se debe a que según Lin Yun, un maestro espiritual dominante del Feng Shui y la teoría de colores, el rojo es “como un sol rojo amaneciendo desde el Este” cuando este emerge por primera vez del universo, es candente. Comparando el rojo con la fuente de energía del universo. El rojo y sus colores cercanos son una fuente de energía, un estimulante y una forma de repeler el Chi no conveniente.

Por otro lado, tenemos el color gris, que en nuestro positivismo dentro del negocio, integra una relación perfecta entre el negro y blanco, “un matrimonio de opuestos” (Lin Yun).

El color gris significa momentos de equilibrio, soluciones de conflicto, armonía y balance.





Además como podemos ver en el logo, nuestras herramientas de trabajo (una peinilla, una tijera), envueltas por la perfección del círculo representando al Tao, están apuntando al



noreste, simbología que se interpreta como el inicio de una nueva forma de vida, llena de energía, ya que se relacionan con las manecillas de un reloj, que indicarían el amanecer. También, se asocia que está apuntando al este por la filosofía corporativa que tenemos más dirigida a lo oriental y el Tao.

Por ende, combina todos estos factores y elementos taoístas, queriendo influir en el cliente, armonía, paz, prosperidad y buena energía sobre todo. Uniendo elementos como el Ying Yang, Wu- wei, los colores y sus significados, las formas perfectas, y una filosofía diferente del Tao, con positivismo y energía.

## BIBLIOGRAFÍA:

Cabanellas, G. (1979). *Diccionario Enciclopedico de Derecho Usual*. Buenos Aires: Heliasta.  
Chase, R., Jacobs, R., & Aquilano, N. (2006). *Administracion de Operaciones*. Mexico DF: Mc Graw Hill.

“Curso-taller: calidad en el servicio y trato cliente”. *Calidad*. Cicese (Centro de Investigación Científica y de Educación Superior de Ensenada, Baja California). Web. 4 Nov. 2012

Recuperado de <http://www.cicese.edu.mx/index.php>

Recuperado de <http://edcon.cicese.mx/documentos/temarios/86.pdf>

Hellriegel, Kackson, & Slocum. (2088). *Administracion, Un enfoque basado en competencias*. Mexico DF: Cengage.

Hornngren, C., Datar, S., & Foster, G. (2007). *Contabilidad de Costos*. Mexico DF: Pearson.

Humberto, E. (s.f.). *Como se hace una Tesis, tecnicas y procedimientos de estudio, investigacion y escritura*. Version castellana Lucia Baranda y Alberto Claveria.

IESS. (20 de 09 de 2012). *Instituto Ecuatoriano Seguro Social*. Obtenido de [www.iesse.gov.ec](http://www.iesse.gov.ec)

Kalus, Hilmar. “Tao”. *The Tao of Wisdom*. Web. 2 Nov. 2012

Lao Zi. “Tao Te Ching”. *Los libros del Tao*. Madrid: Editorial Trotta, 2006 (3era edición 2012)

McDaniel, C. (2008). *Marketing*. Mexico DF: Cengage.

otros, S. R. (2009). *Metodologia de la Investigacion*. Buenos Aires: Mcgraw Hill.

“Asociaciones del color: Chino”. Polebn. Web. 3 Nov. 2012

Recuperado de  
[http://www.polebn.sld.cu/Archivos\\_index/Art%EDculos%20anteriores/Asociaciones%20del%20color%20Chino.htm](http://www.polebn.sld.cu/Archivos_index/Art%EDculos%20anteriores/Asociaciones%20del%20color%20Chino.htm)

Schiffman, L., & Lazar, L. (2010). *Comportamiento del Consumidor*. Mexico DF: Pearson.

“Los beneficios de la meditación”. Vivir mejor. 10 06.2011. Web.

Recuperado de [http://www.rpp.com.pe/2011-07-10-los-beneficios-de-la-meditacion-modifica-el-cerebro-en-dos-meses-noticia\\_383451.html](http://www.rpp.com.pe/2011-07-10-los-beneficios-de-la-meditacion-modifica-el-cerebro-en-dos-meses-noticia_383451.html)

“La página del Tao”. WebRing. 12 Feb. 2005. Web. 3 Nov. 2012

Recuperado de <http://www.webring.org/hub?ring=shina;id=5;ac=Nwk>

“About the teacher”. *Black Sect Tantric Buddhism*. Yun Lin Temple Cultural Center. 2011. Web. 3 Nov. 2012

Recuperado de <http://www.yunlintemple.org/aboutteacher>

\*Módulo 1, 2, 3, 4 fue realizada por todos los integrantes del grupo: Aráuz Ramiro, Buitrón Andrea, Cobos Andrea, Jiménez Carlos, Lozada Paulina, Ríos Fernando, Viteri María José

**ANEXOS****BEAUTY @ HOME****(ANEXO 1)****FORMULARIO****DATOS CLIENTES**

# ID \_\_\_\_\_

NOMBRE \_\_\_\_\_

DIRECCION \_\_\_\_\_

EDAD \_\_\_\_\_

NUMERO DE TELEFONO \_\_\_\_\_

<b>CODIGO VENDEDOR</b>	<b>CODIGO VISITADOR</b>	
_____	_____	VISITA 1
_____	_____	VISITA 2
_____	_____	VISITA 3
_____	_____	VISITA 4
_____	_____	VISITA 5
_____	_____	VISITA 6
_____	_____	VISITA 7
_____	_____	VISITA 8
_____	_____	VISITA 9
_____	_____	VISITA 10

<b>CODIGO SERVICIO</b>	<b>FECHA VISITA</b>	
_____	_____	VISITA 1
_____	_____	VISITA 2
_____	_____	VISITA 3
_____	_____	VISITA 4
_____	_____	VISITA 5
_____	_____	VISITA 6
_____	_____	VISITA 7
_____	_____	VISITA 8
_____	_____	VISITA 9
_____	_____	VISITA 10

**TRATO CLIENTE**      USTED      \_\_\_\_\_      SENOR/A      \_\_\_\_\_  
 TU      \_\_\_\_\_      DOCTOR/A      \_\_\_\_\_

POR  
 TITULO      \_\_\_\_\_  
 QUE  
 TITULO      \_\_\_\_\_

<b>DATOS IMPORTANTES</b>	
--------------------------	--

<b>ENFERMEDADES IMPORTANTES</b>	
---------------------------------	--

<b>HIJOS</b>	SI	_____	NO	_____
CUANTOS				
NOMBRES				HIJO 1
				HIJO 2
				HIJO 3
				HIJO 4
				HIJO 5

<b>OBSERVACIONES</b>	
----------------------	--

**CLIENTE PROBLEMA**      SI      \_\_\_\_\_      NO      \_\_\_\_\_

## Anexo 2

### BEAUTY @ HOME

(ANEXO 2)

#### FORMULARIO

#### Satisfacción clientes

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

¿Le gustó el servicio?      Sí      \_\_\_\_\_      No      \_\_\_\_\_

¿Qué fue lo que más le gustó? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¿Qué fue lo que menos le gustó? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¿Presentación del personal?

Buena      Regular      Mala

--	--	--

¿Fue puntual el servicio?      Sí      \_\_\_\_\_      No      \_\_\_\_\_

¿Recomendaría el servicio?      Sí      \_\_\_\_\_      No      \_\_\_\_\_

¿Cumplió sus expectativas?      Sí      \_\_\_\_\_      No      \_\_\_\_\_

#### Observaciones

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### Sugerencias

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**Anexo 3****BEAUTY @ HOME**

(Anexo 3)

**FORMULARIO****Visitador**

HORA DE ENTRADA	:	_____	Fecha:
HORA SALIDA	:	_____	
ID CLIENTE	:	_____	
CODIGO SERVICIO PRESTADO	:	_____	

**OBSERVACIONES**


**RECOMENDACIONES**


FIRMA \_\_\_\_\_

NOMBRE : \_\_\_\_\_

CI : \_\_\_\_\_

## Anexo 4

### Ejemplo conversación y trato cliente:

2 de nov., 4:27 PM - rjarauz: Buenos días

2 de nov., 4:29 PM - Beauty @ Home: Muy buenos días, ¿cómo se encuentra usted?

2 de nov., 4:29 PM - rjarauz: Bien, muchas gracias quisiera un servicio de spa. ¿A qué hora tienen disponible?

2 de nov., 4:30 PM - Beauty @ Home: Claro, será un placer atenderlo. Por favor si me podría decir su número de cédula para verificar en el sistema

2 de nov., 4:30 PM - rjarauz: 17XXXXXXXXX0

2 de nov., 4:32 PM - Beauty @ Home: Si, listo si lo tenemos registrado señor Aráuz. Por favor confirme si los datos que le voy a decir son los correctos

2 de nov., 4:33 PM - Beauty @ Home: Usted vive en la calle Juan Aráuz y Vicente Heredia, número de casa XXXX, en la urbanización San Fernando.

2 de nov., 4:33 PM - rjarauz: Así es todo está en orden

2 de nov., 4:34 PM - Beauty @ Home: Correcto. Nosotros podremos atenderle desde las 4 de la tarde en adelante. Por favor si me podría confirmar la hora

2 de nov., 4:34 PM - rjarauz: Yo creo que a las 5 está bien

2 de nov., 4:36 PM - Beauty @ Home: Listo. Dígame, ¿cuál servicio específico de todos requiere? ¿Tal vez, quiere escuchar la promoción de hoy?

2 de nov., 4:37 PM - rjarauz: No, solo quiero el servicio de siempre a las 5

2 de nov., 4:38 PM - Beauty @ Home: Correcto. Le confirmo entonces, tenemos un masaje relajante a las 5 en su domicilio

2 de nov., 4:39 PM - Beauty @ Home: Adicionalmente, Don Ramiro cuénteme ¿cómo sigue con su lesión en la pierna?



2 de nov., 4:39 PM - rjarauz: Así es.

2 de nov., 4:40 PM - rjarauz: Mejor pero. Todavía me duele.

2 de nov., 4:40 PM - Beauty @ Home: Listo, mis compañeros estarán pendientes de su pierna derecha y requerimientos.

2 de nov., 4:41 PM - Beauty @ Home: Por favor, recuerde que estaremos en su domicilio entre las 5 y las 5 y 10 pm. Le solicitamos esté pendiente del timbre.

2 de nov., 4:42 PM - rjarauz: Ok lo haré

2 de nov., 4:42 PM - Beauty @ Home: Que tenga bien día

2 de nov., 4:42 PM - rjarauz: Muchas gracias

**Anexo 5**

**Beauty**  
@home