



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERA COMERCIAL**

**TÍTULO DE PROYECTO:**

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN SPA EN EL  
CANTÓN LA TRONCAL”.**

**AUTORA:**

**SONIA SANDRA VALLE LUCERO**

**TUTORA:**

**ING COM. GLORIA NAVARRO**

**MILAGRO, JULIO DEL 2012**

**ECUADOR**

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL ASESOR**

En mi calidad de Tutor de Proyecto de Investigación nombrado por el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

### **CERTIFICO:**

Que he analizado el proyecto de tesis de grado con el título **“Estudio de factibilidad para la creación de un Spa en el cantón La Troncal”**. Presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar al Título de Ingeniería Comercial.

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Presentado por la egresada:

Sonia Sandra Valle Lucero.

C.I. 092390467-6

TUTOR:

---

Ing. Gloria Navarro Vázquez.

Milagro, 31 de julio del 2012

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Yo: Egresada Sonia Sandra Valle Lucero, por medio de este documento, entrego el proyecto; **“Estudio de factibilidad para la creación de un Spa en el cantón La Troncal”**, del cual me responsabilizo por ser la autora del mismo y tener la asesoría personal de la Ing. Gloria Navarro.

Milagro, a los 31 días del mes de julio del 2012.

---

Sonia Sandra Valle Lucero

C.I. 092390467-6

## CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	[ ]
DEFENSA ORAL	[ ]
TOTAL	[ ]
EQUIVALENTE	[ ]

---

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

---

PROFESOR DELEGADO

---

PROFESOR SECRETARIO

## **DEDICATORIA**

Dedico el esfuerzo de esta tesis con honor a las personas más importantes en mi vida mi Familia, para demostrarles la gratitud y al mismo tiempo todo el amor y el esfuerzo que he puesto en este proyecto.

A mi madre Rosa Lucero por su amor y apoyo incondicional, toda esto me fue posible.

A mis hermanos quienes vivieron de cerca los distintos procesos de mi vida, gracias por tanta comprensión y por creer en mí con su inocencia de la niñez me han dado hermosos momentos que he vivido día a día con ellos.

A Eduard, Camila y Rafaella quienes son el motor de mi vida ya que ustedes me llenan día a día de alegría.

Sandra Valle Lucero.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi madre adorada madrecita y hermanos por estar en todo momento conmigo, alentándome para seguir adelante.

Agradezco sobre todo ala Ing. Gloria Navarro, por la guía y el tiempo brindado para sacar adelante este proyecto

Gracias a la Universidad Estatal de Milagro que me abrió sus puertas para formarme como profesional.

Sandra Valle Lucero.

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Msc.

JAIME OROZCO HERNÁNDEZ

**Rector de la Universidad Estatal de Milagro**

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **Estudio factibilidad para la creación de un Spa en el Cantón La Troncal** y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias de Administrativas y Comerciales.

Milagro, 31 de julio del 2012

Sonia Sandra Valle Lucero.

---

C.I. 092390467-6

# ÍNDICE GENERAL

## A.- PAGINAS PRELIMINARES

CARATULA	i
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL ASESOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE CUADROS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	xvi
<b>CAPITULO I</b>	<b>1</b>
<b>EL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1.1 Problematización	1
1.2 OBJETIVOS	3
1.3 JUSTIFICACIÓN	4
<b>CAPITULO II</b>	<b>5</b>
<b>MARCO REFERENCIAL</b>	<b>5</b>
2.1 MARCO TEORICO	5
2.3 MARCO CONCEPTUAL	37
2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES	38
2.4.1 Hipótesis General	38
2.4.2 Hipótesis Particulares	38
2.3.3 Declaración de las Variables	39



2.4.4 Operacionalización de las Variables	40
<b>CAPITULO III</b>	<b>41</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>41</b>
3.1 Tipo y diseño de Investigación	41
3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA	42
3.2.1 Características de la Población	42
3.2.2 DELIMITACIÓN DE LA POBLACIÓN	42
3.2.3 TIPOS DE MUESTRA	42
3.2.4 TAMAÑO DE LA MUESTRA	43
3.2.5 PROCESO DE SELECCIÓN	44
3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS	44
3.3.1 Técnicas e instrumentos	45
3.4 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN	46
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>47</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>47</b>
4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	47
4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS	53
4.3 RESULTADOS	53
4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	55
<b>CAPITULO V</b>	<b>56</b>
5.1 Tema	56
5.2 Justificación	56
5.3 Fundamentación	56
5.4 OBJETIVOS	60
5.4.1 Objetivo General de la propuesta	60
5.4.2 Objetivos Específicos de la propuesta	60
5.5 UBICACIÓN	60
5.6 FACTIBILIDAD	61
5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	62
5.7.1 SEGMENTACIÓN DEL MERCADO	74

5.7.2 Recursos, Análisis Financiero	75
5.7.3 Impacto	82
5.7.4 Cronograma	83
5.7.5 Lineamiento para evaluar las propuesta	83

## **C. MATERIALES DE REFERENCIA**

1. Bibliografía y Linkografía	85
2. Anexos	87
3. Anexo: Formato de Encuesta	88
4. Anexo: INEC censo 2010	89
5. Presupuesto de ingreso	90
6. Precios	90
7. Anexo: Estructura Kmmy Spa	93

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro Nº 1</b>	
Declaración de las variables.....	39
<b>Cuadro Nº 2</b>	
Operacionalización de variables.....	40
<b>Cuadro Nº 3</b>	
Tabla de Rango de edades.....	47
<b>Cuadro Nº 4</b>	
Tabla de porcentajes de hombres y mujeres.....	47
<b>Cuadro Nº 5</b>	
Tabla Falta de Rotación.....	48
<b>Cuadro Nº 6</b>	
Tabla de Sobrecargas laborales.....	49
<b>Cuadro Nº 7</b>	
Tabla de Estado de ánimo .....	50
<b>Cuadro Nº 8</b>	
Lugar frecuentado.....	51
<b>Cuadro Nº 9</b>	
Mejorar el confort.....	52
<b>Cuadro Nº 10</b>	
Verificación de hipótesis.....	55
<b>Cuadro Nº 11</b>	
Salas de servicios a prestar.....	72
<b>Cuadro Nº 12</b>	
Inversión Del Proyecto.....	76
<b>Cuadro Nº 13</b>	
Financiamiento.....	77
<b>Cuadro Nº 14</b>	
Tasa de rendimiento.....	77

<b>Cuadro N° 15</b>	
Préstamo bancario.....	77
<b>Cuadro N° 16</b>	
Flujo de caja Proyectada.....	78
<b>Cuadro N° 17</b>	
Balance General.....	79
<b>Cuadro N° 18</b>	
Estado de pérdida y ganancia .....	80
<b>Cuadro N° 19</b>	
Índices financieros.....	81
<b>Cuadro N° 20</b>	
Tasa.....	81
<b>Cuadro N° 21</b>	
Razones financieras.....	82
<b>Cuadro N° 22</b>	
Diagrama de Gantt.....	83

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico N° 1</b>	
Encuesta .....	47
<b>Gráfico N° 2</b>	
Encuesta pregunta # 1.....	47
<b>Gráfico N° 3</b>	
Encuesta pregunta # 2.....	48
<b>Gráfico N° 4</b>	
Encuesta pregunta # 3.....	49
<b>Gráfico N° 5</b>	
Encuesta pregunta # 4.....	50
<b>Gráfico N° 6</b>	
Encuesta pregunta # 5.....	51

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura Nº 1</b>	
Hans Selye.....	6
<b>Figura Nº 2</b>	
Sala 1 Tratamientos faciales.....	58
<b>Figura Nº 3</b>	
Sala 2 Vaccúm Masajes.....	59
<b>Figura Nº 4</b>	
Sala 3 Electrodo.....	59
<b>FIGRA Nº 5</b>	
Sala 4 Ultrasonido.....	59
<b>FIGURA Nº 6</b>	
Ubicación La Troncal.....	61
<b>FIGURA Nº 7</b>	
Organigrama Estructural.....	63
<b>FIGURA Nº 8</b>	
Cinco Fuerzas de Potter.....	67
<b>FIGURA Nº 9</b>	
Formas de pago.....	73
<b>FIGURA Nº 10</b>	
Logotpo .....	74

## RESUMEN

La inexistencia de un Spa que cuente con sus principales servicios en el cantón La Troncal, hacen que las personas que buscan este servicio se sientan completamente insatisfechas, motivo por el cual surgió la imperiosa necesidad de crear este tipo de servicio para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente final, este sector consta con una plaza de mercado altamente rentable, por ello se considera viable la creación de este Spa. Hemos realizado un estudio profundo de mercado en éste perímetro, demostrando a través de las cinco fuerzas de Porter, en el cuál se ha identificado a nuestras fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas y la aplicación de técnicas investigativas denominada encuesta, la aplicación de esto nos demostró que la demanda para la creación del Spa planteado podrá generar excelentes ingresos monetarios. Una vez obtenidos éstos datos importantes conformados por todo lo que necesitamos para iniciarnos en ésta actividad y a su vez también realizamos la proyección de ingresos tanto mensual como anual, posteriormente se hizo los estados financieros en los cuales se reflejaron los movimientos de efectivo y la utilidad durante el período contable al que están sujetas. Para poder cumplir con estas proyecciones se ha aplicado estrategias, las mismas que fueron determinadas para ponerlas en práctica y lograr la fidelidad de los clientes, esto me garantiza el éxito en prestación de servicio y fortalecernos en el mercado. Una vez realizado el presente resumen concerniente a la prestación de éste servicio, motivados a la creación de un Spa en el cantón La Troncal, lo que conlleva el tener una acogida favorable, con todo esto lograremos resaltar nuestro esfuerzo y deseo de servir a los futuros usuarios logrando así mantener una buena participación en el mercado laboral.

## **ABSTRACT**

The lack of a spa that has its main services in the canton the trunk, make the people who are looking for this service they feel completely unmet, reason by which emerged the pressing need to create this type of service to meet the needs and expectations of the end customer, this sector consists with a market square highly profitable, therefore it is considered feasible the creation of this Spa. We have made a thorough study of the market in this perimeter, demonstrating through the five forces of Porter, in which has been identified to our strengths, weaknesses, opportunities and threats and application of investigative techniques called survey, the application of this showed us that the demand for the creation of the Spa raised may generate excellent monetary income. Once made this summary concerning the provision of this service, motivation for the creation of a Spa in the canton the trunk, which entails having a favorable reception, with all this we will highlight our effort and desire to serve the future users thereby maintain a good participation in the labor market.

## INTRODUCCIÓN

Uno de los aspectos prioritarios de enfatizar al momento de la creación de una empresa, ya sea de producción o de servicio es el solucionar un problema existente, La Troncal es un Cantón netamente comercial, lo que hace que la implantación de cualquier tipo de negocio sea rentable. Mi proyecto está enfocado a las necesidades que tienen las personas en especial las profesionales que día a día viven agobiados por la rutina diaria.

El mercado de los Spa actualmente tiene una demanda acrecentada día a día, producto del crecimiento poblacional de nuestro cantón, la alta demanda que tiene los Troncaleños al buscar los Spa para satisfacer sus necesidades en beneficio al bienestar propio, familiar y laboral. Para poder ser competitivos en el mercado laboral hace que este tipo de negocio sea representativo para quienes se dedican al mismo, cabe recalcar que para disponer de un Spa con una gama de servicios hay que trasladarse a otras ciudades.

La Troncal no cuenta con un servicio de Spa exclusivo, que satisfaga las necesidades de una gran parte de la población que busca su salud y bienestar. Por ello nace la idea de crear el Spa que cuente con cuatro salas que están distribuidas de la siguiente manera: Sala 1) Tratamientos Faciales, Sala 2) Vaccúm – Masajes Relajantes Sala 3) Electroodos y Sala 4) Ultrasonido con todos los implementos necesarios. Así formar buenos hábitos en los individuos y profesionales con el fin de conseguir cambios en sus actividades y los lleve a disfrutar de nuevos y mejores días.



# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.1 Problematización**

La Troncal, hoy por hoy convertida en uno de los Cantones más prósperos y progresivamente económico bajo esta consideración sus habitantes, se han caracterizado por ser personas emprendedoras que buscan su bienestar personal. Es por esta razón que en este Cantón han tenido un de las microempresas, lo cual ha hecho que cada vez exista mayor demandantes y ofertantes de modernos servicios y productos.

Nuestro Cantón carece de un correcto servicio de relajación, por ende las personas, que se sienten agobiados y estresados por su trabajo y rutina se ven en la necesidad de viajar hacia otros lugares en busca de un servicio de Spa, debido a la gran demanda de personas que desean verse y sentirse bien física y emocional, o simplemente por estética. Esto ha sido el principal incentivo para implementar este servicio de Spa en La Troncal.

Mi problemática radica netamente desde sus puestos de trabajo ya que día a día nos encontramos con personas que dedican la mayor parte de su tiempo a su área laboral, viven agobiados y mortificados por encontrar la perfección en su campo laboral dejando en segundo plano aspectos importantes de la vida como la familia y los amigos. Estas situaciones son las que llevan a los individuos a ser adictos de su trabajo, las mismas que generalmente se origina el estrés laboral.

Además el exceso de trabajo y la vida agitada que se vive diariamente produce un desgaste físico y mental. Las actividades desorganizadas que se desarrollan en las empresas los exponen a laborar bajo presión generando en ellos una inadecuada realización de sus tareas.

La deficiente capacitación del personal se complementa con la carencia tecnológica para generar una difícil adaptación a los cambios provocando con ello factores estresantes.

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

Dependiendo del área geográfica en la que va a ser realizado el proyecto estamos ubicados en:

#### Espacio

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Cañar

Cantón: La Troncal

Aspecto: Proyecto de Negocio

#### Tiempo

La creación del Spa se lo realizará en un corto tiempo, para que nuestros futuros clientes puedan disfrutar de un servicio de calidad y ayudándolos a mejorar su estilo de vida.

### **1.1.3 Formulación del Problema**

¿Cómo afecta el inadecuado ambiente laboral, en el desempeño de las actividades productivas de la población activa del Cantón La Troncal?

#### **1.1.4 Sistematización del Problema**

¿En qué afecta el trabajo monótono o rutinario en la población?

¿De qué manera incide las sobrecargas laborales en la ciudadanía?

¿Qué genera el trabajo a presión en los trabajadores de Cantón?

¿Qué genera la falta de capacitación tecnológica hacia los trabajadores del Cantón?

#### **1.1.5 Determinación del Tema**

Estudio de factibilidad para la creación de un Spa en el Cantón La Troncal

### **1.2 OBJETIVOS**

#### **1.2.1 Objetivo General de la investigación**

Analizar cómo afecta el inadecuado ambiente laboral en el desempeño de las actividades de la población activa del Cantón La Troncal.

#### **1.2.2 Objetivos Específicos de la investigación**

Analizar de qué forma afecta el trabajo monótono o rutinario en la población.

Establecer cómo afecta las sobrecargas laborales en la comunidad.

Analizar de qué manera afecta el trabajo a presión en la ciudadanía.

Determinar cómo influye la deficiente capacitación tecnológica en los trabajadores.

## **1.3 JUSTIFICACIÓN**

### **1.3.1 Justificación de la investigación**

El Cantón La Troncal, considerada como La Capital económica de la provincia del Cañar. Desde hace varios años nuestra población Troncaleña está experimentando un gran crecimiento en lo relacionado a empresas y microempresas. La tendencia actual de vivir un ritmo acelerado y la inquietud por conseguir un estado de bienestar y calidad de vida, está consiguiendo que las personas estén poniendo en riesgo su salud por altos niveles de estrés.

Para el desarrollo de esta investigación se cuenta con los conocimientos adecuados para llevar esta problemática hacia la solución, para la cual se realizara una encuesta, que estará dirigida a los trabajadores de empresas tanto públicas como privadas y personas que requieran de este servicio en el Cantón, los mismos que forman parte de mi mercado objetivo, para a través de esta herramienta a utilizar obtener información acertada sobre las principales causas que motiven la implementación del servicio de Spa en La Troncal.

Por otra parte, es querer generar empleo ya que a través de la empresa se puedan ver beneficiadas muchas personas.

## CAPITULO II

### MARCO REFERENCIAL

#### 2.1 MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1 Antecedentes Históricos

El concepto de ***Estrés remonta del año 1930***, donde un joven de nacionalidad austriaca con 20 años de edad, que era un estudiante de segundo año de la carrera de medicina llamado ***Hans Selye***, hijo del cirujano austriaco Hugo Selye, detecto que todos los enfermos a quienes estudiaba y analizaba, tenían síntomas comunes y generales: cansancio, falta de hambre, pérdida de peso, astenia, etc. A esto Selye, y lo denominó el "**Síndrome de estar Enfermo**".

**Hans Selye**, realizó un doctorado en química orgánica en la misma universidad a la que iba, donde desarrolló sus experimentos del ejercicio físico extenuante con ratas de laboratorio que comprobaron la elevación de las hormonas suprarrenales, es decir, la ACTH, adrenalina y noradrenalina, la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas.<sup>1</sup> Al conjunto de estas modificaciones orgánicas el doctor Selye lo llamo "***estrés biológico***".

---

<sup>1</sup> SANDOVAL ARREOLA Ma. Martha: Implementación de metodología para la reducción de accidentes y riesgos industriales en el área de colada continua causados por estrés en arcelormittal, p. INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LÁZARO CÁRDENAS



Selye demostró enfermedades desconocidas tal como las cardíacas, la hipertensión arterial y los perturbaciones emocionales o mentales no eran más que cambios fisiológicos como un resultado de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas variaciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente.

También añadió a sus ideas, que no únicamente los agentes físicos nocivos actuando directamente en el organismo animal son creadores de estrés, sino que, como en el caso del hombre, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno de la persona que solicitan de capacidad de adaptación provocan el trastorno del estrés.<sup>2</sup>

## **ESTRÉS**

Hans Selye, definió el estrés como síndrome de reacciones fisiológicas no especificadas del organismo a diferentes agentes nocivos de nuestro medio.

---

<sup>2</sup> SANDOVAL ARREOLA Ma. Martha: Implementación de metodología para la reducción de accidentes y riesgos industriales en el área de colada continua causados por estrés en arcelormittal, p. INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LÁZARO CÁRDENAS

Es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles. La persona se siente ansiosa y tensa y se percibe mayor rapidez en los latidos de su corazón.

"Estrés es cuando uno reacciona a impulso, tanto exterior como interior de uno mismo. Es una reacción normal de las personas de cualquier edad. Está producido por el instinto del organismo de protegerse de las presiones físicas o emocionales o, en situaciones extremas, del peligro".

El estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que alteran la armonía emocional de la persona. El resultado fisiológico de esta causa es un deseo de escapar de la situación que lo provoca o confrontarla impulsivamente. En ello funcionan casi todos los órganos del cuerpo.

### **¿QUÉ CAUSA EL ESTRÉS?**

Según Jean Benjamín Stora "El estrés es causado por el instinto del cuerpo de protegerse a sí mismo". Este instinto es bueno en emergencias, como el de salirse del camino si viene un carro a gran rapidez. Pero éste puede causar síntomas físicos si continua por mucho tiempo, así como una respuesta a los retos de la vida diaria y los cambios.

Cuando esto sucede, (explica Jean) es como si su cuerpo se preparará para salir fuera del camino del carro, pero usted está inmóvil. Su cuerpo está trabajando sobre reloj, sin ningún lugar para usar toda esa energía extra. Esto puede hacerlo sentir ansioso, temeroso, preocupado y tenso.

### **¿POR QUÉ SE PRODUCE EL ESTRÉS?**

Es una causa normal del organismo ante las situaciones de riesgo, el organismo se prepara para luchar o escapar mediante la secreción de sustancias como la adrenalina, producida principalmente en unas glándulas.

Las pequeñas arterias que irrigan la piel y los órganos menos críticos, se contraen para disminuir la pérdida de glóbulos rojos en caso de heridas y para dar prioridad al cerebro y los órganos más críticos para la situación.

## **UTILIDAD DEL ESTRÉS**

En situaciones (si estamos en medio de un incendio), los cambios provocados por el estrés resultan muy provechosos, ya nos preparan de manera instantánea para responder oportunamente y poner nuestra vida a salvo. Las personas en medio de situaciones de peligro desarrollan fuerza inesperada, saltan grandes obstáculos o realizan maniobras prodigiosas.

## **EL PROBLEMA DEL ESTRÉS**

Puede salvarnos la vida, esto pasa a convertirse en un enemigo mortal cuando se desarrolla en el tiempo. Las condiciones de multitud, las presiones económicas, la sobrecarga de trabajo, el entorno competitivo, etc., son causas que se perciben involuntariamente como amenazas. Esto les lleva a reaccionar a la defensiva, Tornándose irritables y sufriendo consecuencias nocivas sobre todo el organismo:

- Gastritis y úlceras
- Disminución de la función renal
- Problemas del sueño
- Agotamiento físico y mental
- Pérdida de apetito

## **DESCRIPCIÓN**

En una situación de estrés, el cerebro envía señales químicas que activan la secreción de hormonas en la glándula suprarrenal. Las adrenalinas empiezan una reacción continua en el organismo: el corazón se acelera y la presión arterial altera; la sangre es desviada de los intestinos a los músculos para evadirse del peligro; y el nivel de insulina aumenta para permitir que el cuerpo metabolice energía.



Si la situación continua, la fatiga resultante será nociva para el bienestar general de los seres. El estrés estimula un exceso de ácido estomacal, lo cual dará origen una úlcera. O puede contraer arterias ya dañadas, aumentando la presión y precipitando una irritación o un paro cardiaco. El estrés puede causar una pérdida o un aumento de apetito con la consecuente variación de peso en la persona.

### **CAUSAS**

Cualquier suceso que genere una respuesta emocional, provoca estrés. Esto incluye tanto situaciones positivas (el nacimiento de un hijo, una boda) como negativas (pérdida del empleo, fallecimiento de un familiar). También surge por irritaciones menores, como esperar demasiado en una cola de un banco. Situaciones que provocan estrés en una persona pueden ser insignificantes para otra.

### **SIGNOS Y SÍNTOMAS**

El estrés afecta órganos y funciones de todo el organismo. Los síntomas más comunes son:

- Depresión o ansiedad
- Dolores de cabeza
- Insomnio
- Indigestión
- Sarpullidos
- Palpitaciones rápidas
- Nerviosismo

## **TRATAMIENTO**

Frente a la falta de respuesta al tratamiento físico, el doctor puede recomendar algún tipo de psicoterapia.

- Se puede tomar tranquilizantes, antidepresivos o beta bloqueadores como tratamiento.
- El uso de medicamentos no es recomendado como solución. No es recomendable el uso de bebidas alcohólicas.

## **CUIDADOS**

El motivo de estrés es único, por ejemplo la pérdida de su empleo o un divorcio. Comparta sus sentimientos con los amigos. No se imponga más responsabilidades hasta acostumbrarse a la nueva situación.

Si el estrés persiste debido a irritaciones diarias que no se pueden modificar, tal vez un cambio radical le ayude, por ejemplo encontrar un trabajo menos agobiante.

Pero sin duda la mejor terapia es prevenirse, para ello:

- Hacer gimnasia o practicar algún deporte
- Contar amigos con quienes compartir momentos felices.
- Realizar técnicas de relajamiento
- Evitar el uso de tranquilizantes o alcohol

## **¿PUEDE EL ESTRÉS DAÑAR MI SALUD?**

Puede provocar problemas de salud o agravarlos si no aprende formas para confrontarlo. Es necesario hablar con un especialista para asegurarse de que los problemas que tiene sean causados por el estrés. Porque también es muy importante analizar pero sobre todo cerciorarse de que sus síntomas no son causados por otros problemas de salud.

## **¿QUÉ PUEDO HACER PARA REDUCIR MI ESTRÉS?**

Las primeras señales de estrés incluyen tensión en los hombros y cuello, o haciendo puños con sus manos.

Una manera es evitar el suceso o la cosa que lo causa el estrés pero esto frecuentemente es imposible.

### **SEÑALES POSIBLES DE ESTRÉS**

- Ansiedad
- Dolor en la espalda
- Depresión
- Se siente fatigado
- Dolores de cabeza
- Presión arterial alta
- Pérdida del sueño
- Falta de respiración

### **CONSEJOS PARA AFRONTAR EL ESTRÉS**

- No darle importancia a las cosas q no se pueden controlar; como el clima.
- Realice actividades de cosas que si puede controlar.
- Prepárese lo mejor que pueda para sucesos que usted sabe que pueden ocasionarle estrés.
- Esfuércese por resolver los conflictos con otras personas.
- Busque ayuda en profesionales o amistades.
- Fíjese metas realísticas en su casa y en el trabajo.
- Platiqué ejercicios.

## **EL ESTRÉS NO SIEMPRE ES MALO**

De hecho, un poco de estrés es bueno. La mayoría de nosotros no puede hacer bien las cosas: deporte, música, baile, trabajo, escuela, sin sentir la presión de la competición. Sin el estrés de alcanzar la meta, la mayoría de nosotros no sería capaz de terminar un proyecto o de llegar a trabajar con puntualidad.

El estrés es normal, ¿Por qué se siente uno tan mal? Porque con todas las cosas que le pasan a uno no es difícil sentirse estresado. Las cosas que uno no puede controlar son a menudo las más frustrantes. Uno puede sentirse mal simplemente por ponerse presión sobre uno mismo: sacar buenas notas, tener aspiraciones en un trabajo. Una reacción común del estrés es criticarse a uno mismo. Uno puede estar tan abatido que las cosas ya no parecen ser divertidas y que la vida parece horriblemente preciosa. Cuando esto ocurre es fácil pensar que uno no puede hacer nada para cambiar las cosas pero, ¡sí que se puede!

## **EL ESTRÉS Y LA ALIMENTACIÓN**

Si una persona no está bien alimentada, su habilidad para soportar el estrés se verá realmente disminuida. Comer poco, comer mucho o escoger una dieta no balanceada lo puede dejar sintiéndose débil y hasta bajarle las defensas del organismo. Debe mejorar los hábitos alimenticios para que físicamente la persona se sienta mejor y fuerte para manejar el estrés.

Una fórmula de alimento para combatir el estrés sería: una dieta adecuada en calorías, con comidas altamente nutritivas con alimentos como carnes magras, ensaladas, frutas y granos enteros.

## **EL ESTRÉS Y LOS DOLORES DE CABEZA**

¿Cómo puedo saber si el dolor de cabeza es como resultado del estrés o por alguna otra causa? La causa de los dolores de cabeza no es por enfermedad o secundaria a otra condición médica.

El dolor de cabeza puede ser precipitado por cambios de temperatura, cambios sensoriales de olor ó de luz, ingestión de cafeína, por sustancia aditiva de alimentos, cambios en patrones de sueño y de alimentación. La mayoría de los dolores de cabeza son de tipo tensional los cuales son usualmente manejados con dieta apropiada y técnicas de reducción del estrés.

## **ESTRÉS Y EL SUEÑO**

El estrés es la primera causa de insomnio ó mala calidad de sueño. ¿Qué puedo hacer si el estrés me está afectando el sueño?

Algunas técnicas para mejorar la calidad del sueño son el uso de la Aromaterapia; Aromas como lavanda son reconocidos por su efecto calmante y de relajación. Salpique unas gotas en un pañuelo y póngalo dentro de la funda de la almohada. Los aromas de pino y mejorana tienen también efecto relajante.

Para combatir el insomnio cuando nuestra mente está pensando y dando vueltas, es escribir. Mantenga un diario, escriba todas las ideas y listas de cosas por hacer para el día siguiente que no lo están dejando concebir el sueño; esto permite que la mente se aclare y logre el descanso y el relajamiento que necesita. Realizar ejercicios, como caminar o participar de un deporte recreativo realizado 5 a 6 horas antes de la hora de descansar, esto ayudará a reducir el estrés.

## **ESTRÉS Y EL TRABAJO**

Las personas experimentan su estrés en los días de trabajo. Para combatir el estrés en el trabajo trate de seguir las siguientes recomendaciones:

- Tome suficiente agua durante el día y evite el exceso de cafeína
- No se salte las comidas y mantenga bocadillos saludables en su escritorio.
- Tómese vacaciones frecuentes de 5 minutos, cerrando la puerta de su oficina, y durar unos minutos haciendo estiramiento, escuchando música relajante, practicando respiración profunda.

## **EL ESTRÉS Y LA MEDITACIÓN**

Los especialistas de la salud están reconociendo los beneficios del yoga y la meditación en reducir el estrés, mejorar la presión arterial y la circulación, manejar el dolor y mejorar el sistema inmunológico. Aquellos que practican estas técnicas manifiestan que inducen a una sensación de calma y paz interior. Muchos pacientes han manifestado que luego de practicar el yoga por solo un corto tiempo, su respuesta al estrés ahora es totalmente diferente. Existen diferentes tipos de técnicas de yoga y meditación. Busque la que más se adapte a usted.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Traducido y adaptado por NATALIA JARAMILLO - Enfermera Licenciada, U.J. Editora Contusalud.com: Estrés, <http://psicoam.blogspot.com/2010/03/el-estrés.html>

## **ESTRÉS ALÉRGICO**

Las reacciones alérgicas son parte natural del mecanismo de defensa del cuerpo. Cuando el cuerpo está confrontando con una sustancia y este considera que es tóxica, el cuerpo trata de librarse de ella, ya sea agrediéndola o neutralizándola de alguna manera. Si es una sustancia en tu nariz, te dará una gripa. Si se trata de una sustancia en tu piel, saldrán ronchas. Si la inhalas te dará asma.

### **¿QUÉ HACER FRENTE AL ESTRÉS?**

No existe una fórmula sencilla e infalible que pueda "curar" el estrés. Se requieren acciones diversas que permitan reducir las situaciones de sobrecarga. Puede ser necesario realizar las tareas cotidianas del hogar o el trabajo: Programar las actividades para que no se acumulen ni se conviertan en "incendios".

- Implantar prioridades claras.
- Recomendar responsabilidades.
- Decir NO a los compromisos que no se pueden cumplir.
- Hacer bien y pronto lo que se puede hacer y olvidarse por completo de lo que no se puede.
- Asumir los grandes retos como secuencias de pequeños pasos.

Existen formas de contrarrestar los efectos nocivos del estrés, como el ejercicio físico regular y las técnicas de relajación.

Es favorable para aliviar la tensión muscular que ocurre inconscientemente durante el estrés. Los músculos, especialmente cervicales y lumbares, se contraen en forma prolongada y generan dolor.

## **QUÉ NO AYUDA A CONTROLAR EL ESTRÉS**

Existen formas seguras y formas no recomendables para controlar el estrés. Es peligroso intentar escapar de los propios problemas utilizando drogas o alcohol. Ambas opciones son tentadoras y los amigos pueden ofrecérselas a uno. Las drogas y el alcohol pueden parecer respuestas fáciles, pero no lo son. Controlar el estrés con alcohol y drogas solo añade nuevos problemas, como la adicción, así como problemas con la familia y de salud.

## **TIPOS DE ESTRÉS**

"El tratamiento del estrés puede ser difícil porque existen diferentes tipos de estrés:

- Estrés agudo.
- Estrés agudo episódico y
- Estrés crónico.

Tienen sus propias características, síntomas, duración y otro tratamiento.

### **Estrés Agudo**

Se trata del estrés más común. Se origina de las demandas y las presiones del pasado inmediato y se anticipa a las demandas y presiones del próximo futuro. Es estimulante y excitante a pequeñas dosis, pero demasiado es agotador. Un bajada rápido por una pista de esquí de alta dificultad por la mañana temprano puede ser muy estimulante; por la tarde puede añadir tensión a la acumulada durante el día; esquiar por encima de las posibilidades puede conducir a accidentes, caídas y sus lesiones. De la misma forma un elevado nivel de estrés agudo puede producir molestias psicológicas, cefaleas de tensión, dolor de estómago y otros muchos síntomas.

Puesto que es breve, el estrés agudo no tiene tiempo suficiente para producir las grandes lesiones asociadas con el estrés crónico. Los síntomas más comunes son:



Desequilibrio emocional: una combinación de ira o irritabilidad, ansiedad y depresión, las tres emociones del estrés.

Problemas musculares entre los que se encuentra el dolor de cabeza tensional, el dolor de espalda, el dolor en la mandíbula y las tensiones musculares que producen contracturas y lesiones en tendones y ligamento.

Problemas digestivos con molestias en el estómago o en el intestino, como acidez, flatulencia, diarrea, estreñimiento y síndrome del intestino irritable.

Manifestaciones generales transitorias como elevación de la presión arterial, taquicardia, sudoración de las palmas de las manos, palpitaciones cardíacas, mareos, migrañas, manos o pies fríos, dificultad respiratoria y dolor torácico.

El estrés agudo puede aparecer en cualquier momento de la vida de todo el mundo, es fácilmente tratable y tiene una buena respuesta al tratamiento.

### **Estrés Agudo Episódico:**

Hay individuos que toleran de estrés agudo con frecuencia, cuyas vidas están tan desordenadas que siempre parecen estar inmersas en la crisis y en el caos. Van siempre corriendo, pero siempre llegan tarde. Si algo puede ir mal, va mal. No parecen ser capaces de organizar sus vidas y hacer frente a las demandas y a las presiones que ellos mismo se infringen y que reclaman toda su atención. Parecen estar permanentemente en la cresta del estrés agudo.

Con frecuencia, los que padecen estrés agudo reaccionan de forma descontrolada, muy emocional, están irritables, ansiosos y tensos. A menudo se describen a sí mismos como personas que tienen "muchísima energía nerviosa".

Siempre tienen prisa, tienden a ser bruscos y a veces su irritabilidad se convierte en hostilidad. Las relaciones interpersonales se deterioran rápidamente cuando los demás reaccionan con hostilidad real. El lugar de trabajo se convierte en un lugar muy estresante para ellos.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Dra. MERCÈ PIERA: Los diferentes tipos de estrés, [medicina21.com/Articulos-V37.html](http://www.medicina21.com/Articulos-V37.html)  
<http://www>.

## ENFERMEDADES POR ESTRÉS

Las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés pueden clasificarse en dos grandes grupos:

### 1) Enfermedades por Estrés Agudo.

Aparecen en los casos de exposición breve e intensa a los agentes lesivos, en situaciones de gran demanda que el individuo debe solucionar, aparece en forma súbita, evidente, fácil de identificar y generalmente es reversible. Las enfermedades que habitualmente observan son:

Úlcera por Estrés

Estados de Shock

Neurosis Post Traumática

Neurosis Obstétrica

### 2) Patologías por Estrés Crónico.

La persistencia del individuo ante los agentes estresantes durante meses o aun años, produce enfermedades de carácter más permanente, con mayor importancia y también de mayor gravedad. El estrés genera inicialmente alteraciones fisiológicas, pero su persistencia crónica produce finalmente serias alteraciones de carácter psicológico y en ocasiones falla de órganos blanco vitales. A continuación se mencionan algunas de las alteraciones más frecuentes:

- Dispepsia
- Gastritis
- Ansiedad
- Accidentes
- Frustración
- Insomnio
- Colitis Nerviosa

## **FISIOPATOLOGÍA DEL ESTRÉS**

En la descripción de la enfermedad, se identifican por lo menos las siguientes tres fases en el modo de producción del estrés:

### **1) Reacción de Alarma:**

El organismo, amenazado por las circunstancias se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, especialmente en el hipotálamo y la hipófisis ubicada en la parte inferior del cerebro, y por las glándulas.

El cerebro, al detectar la amenaza o riesgo, estimula al hipotálamo quien produce "factores liberadores" que constituyen sustancias específicas que actúan como mensajeros para zonas corporales también específicas. Una de estas sustancias es la hormona denominada A.C.T.H. que funciona como un mensajero fisiológico que viaja por el torrente sanguíneo hasta la corteza de la glándula suprarrenal, quien bajo el influjo de tal mensaje produce la cortisona u otras hormonas llamadas corticoides.

A su vez otro mensaje que viaja por la vía nerviosa desde el hipotálamo hasta la médula suprarrenal, activa la secreción de adrenalina. Estas hormonas son las responsables de las reacciones orgánicas en toda la economía corporal.

### **2) Estado de Resistencia:**

Cuando un individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos físicos, químicos, biológicos o sociales el organismo si bien prosigue su adaptación a dichas demandas de manera progresiva, puede ocurrir que disminuyan sus capacidades de respuesta debido a la fatiga que se produce en las glándulas del estrés. Durante esta fase suele ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio ambiente interno y externo del individuo.

### **3) Fase de Agotamiento:**

La disminución progresiva del organismo frente a una situación de estrés prolongado conduce a un estado de gran deterioro con pérdida importante de las capacidades fisiológicas y con ello sobreviene la fase de agotamiento en la cual el sujeto suele sucumbir ante las demandas pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio.

## **ESTRÉS LABORAL**

Conjunto de fenómenos que pasan en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador.

### **1) Factores Psicosociales en el Trabajo.**

En el trabajo representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, algunos son de carácter individual, otros se refieren a las expectativas económicas o de desarrollo personal y otros más a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales.

El enfoque más común para abordar las relaciones entre el medio ambiente psicológico laboral y la salud de los trabajadores ha sido a través del concepto de estrés. Tanto en los países en desarrollo como en los estados industrializados el medio ambiente de trabajo en conjunto con el estilo de vida provocan la acción de factores psicológicos y sociales negativos. Por ello la importancia de su estudio desde el punto de vista profesional ha ido aumentando día con día, estos estudios deben incluir tanto los aspectos fisiológicos y psicológicos, como también los efectos de los modos de producción y las relaciones laborales.

Las actuales tendencias en la promoción de la seguridad e higiene en el trabajo incluyen no solamente los riesgos físicos, químicos y biológicos de los *ambientes laborales, sino también los múltiples y diversos factores* psicosociales inherentes a la empresa y la manera cómo influyen en el bienestar físico y mental del trabajador.

Los principales factores psicosociales generadores de estrés presentes en el medio ambiente de trabajo involucran aspectos de organización, administración y sistemas de trabajo y desde luego la calidad de las relaciones humanas.

Por ende, el clima organizacional se vincula no solamente a su estructura y a las condiciones de vida de la colectividad del trabajo, sino también a su contexto histórico con su conjunto de problemas demográficos, económicos y sociales. Así, el crecimiento económico de la empresa, el progreso técnico, el aumento de la productividad y la estabilidad de la organización dependen además de los medios de producción, de las condiciones de trabajo, de los estilos de vida, así como del nivel de salud y bienestar de sus trabajadores.

Se producen acelerados cambios tecnológicos en las formas de producción que afectan consecuentemente a los trabajadores en sus rutinas de trabajo, modificando su entorno laboral y aumentando la aparición o el desarrollo de enfermedades crónicas por estrés.

Factores externos al lugar de trabajo pero que guardan estrecha relación con las preocupaciones del trabajador se derivan de sus circunstancias familiares o de su vida privada, de sus elementos culturales, su nutrición, sus facilidades de transporte, la vivienda, la salud y la seguridad en el empleo

## **Estrés y Actividad Profesional**

- En la práctica médica, al observar la incidencia de las enfermedades derivadas del estrés, es evidente la asociación entre algunas profesiones en particular y el grado de estrés que en forma genérica presentan grupos de trabajadores de determinado gremio u ocupación con características laborales comunes.<sup>5</sup>

## **MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL**

El tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá siempre dirigirse a erradicarlo a través de controlar los factores o las fuerzas causales del mismo. El criterio general que pretende curar la enfermedad en forma aislada mediante tratamiento paliativo de las alteraciones emocionales o reparación de las lesiones orgánicas es sumamente simplista, limitado y poco racional.

La prevención y atención del estrés laboral constituyen un gran reto, los criterios para contrarrestarlo deberán ser organizacionales y personales. Los médicos de salud en el trabajo y profesionales afines, deben vigilar a sus pacientes y cuando sea posible a toda la organización con objeto de manejar el estrés en forma efectiva, aunque la participación del equipo de salud para efectuar cambios sustanciales con frecuencia es más difícil, pues los gerentes y empleadores generalmente buscan resolver el problema de los trabajadores en forma individual, pero rechazan la intervención en el origen del problema cuando esto implica la necesidad de cambios en el lugar de trabajo, por la posible disyuntiva entre la ganancia económica y el bienestar de los trabajadores.

---

<sup>5</sup>ANTONIO A. RAMOS BARROSO: Estrés laboral, definición, síntomas y consecuencias, <http://www.emagister.com/curso-estres-laboral-definicion-sintomas-consecuencias/estres-laboral>

El médico debe buscar anticipar la situación y aplicar medidas profilácticas efectivas, la prevención primaria es un objetivo primordial, las acciones eficaces han demostrado éxito económico en las empresas, al mejorar el estado de ánimo y el bienestar de los trabajadores disminuyendo las enfermedades, remitiendo el ausentismo, elevando la productividad y mejorando sustancialmente el desempeño y la calidad del trabajo.

### **1) Atención Individual del Problema**

Los programas de atención individual en los sitios de trabajo contemplan la difusión de la información en cuanto al estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores.

Identificar los agentes causales del estrés y lograr hacerlos conscientes al trabajador, mostrar a este las posibilidades de solución de la situación, o el manejo inteligente del estrés para poder actuar en consecuencia y contrarrestarlo.

Son de gran beneficio las técnicas de atención que consisten en métodos para ayudar a los trabajadores a resolver sus reacciones fisiológicas y psicológicas, con estrategias para disminuir el estrés en el ambiente laboral.

Consisten en ejercicios de relajación, auto entrenamiento, bioestimulación, ejercicios respiratorios, autoestima, meditación y aún yoga.

Se enseña el uso de estrategias para la administración del tiempo, priorización de problemas, desarrollo de la capacidad de planeación, técnicas de negociación; así como ejercitar habilidades para la toma de decisiones, solución del conflictos, conducta asertiva, manejo del tiempo y en general el desarrollo de mejores relaciones humanas.

## 2) Medidas Organizacionales

En el manejo colectivo de los factores causales del estrés, el criterio predominante consiste desde luego, en reducir al máximo las situaciones generadoras de situaciones tensionales dentro de la empresa u organización. Las acciones específicas se dirigen hacia las características de estructura de la organización, estilos de comunicación, procesos de formulación de decisiones, cultura corporativa, funciones de trabajo, ambiente físico y métodos de selección y capacitación del personal.

Las medidas de cambio de la organización persiguen la reestructuración de los procesos y tareas, que permita desarrollar las capacidades del trabajador, mejorando su responsabilidad y formas de comunicación por medio de programas de asistencia para los trabajadores, círculos de calidad, grupos de asesoría, soporte, participación activa, trabajo de equipo, solidaridad laboral, desarrollo profesional, promoción de su creatividad y procesos de mejora continua.

El cambio se debe propiciar por medio de una incorporación gradual de los trabajadores a la organización a través de diferentes estrategias como desarrollo organizacional, adecuación de los estilos de liderazgo, redistribución del poder y la autoridad, participación responsable y activa en los procesos de toma de decisiones de las áreas, favoreciendo la comunicación interna formal e informal, mejorando el ambiente de trabajo, creando un clima laboral favorable a la empresa y propicio para el desarrollo sustentable, sano e integral de la vida productiva de los trabajadores.



## **EL ESTRÉS EN EL TRABAJO**

La naturaleza del trabajo está cambiando con la rapidez de un torbellino. Tal vez ahora más que nunca, el estrés causado por el trabajo representa una amenaza para la salud de los trabajadores y, como consecuencia, a la salud de las organizaciones. Por su programa de investigación sobre el estrés de trabajo y por los materiales instructivos como este documento, NIOSH está dedicado a proveer a organizaciones del conocimiento para reducir esta amenaza.

Este documento destaca el conocimiento sobre las causas del estrés en el trabajo y esboza los pasos que se pueden tomar para prevenir el estrés de trabajo.

### **¿QUÉ ES EL ESTRÉS DE TRABAJO?**

El estrés de trabajo se puede definir como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades del trabajador. El estrés de trabajo puede llevar a la mala salud y hasta la herida.

El estrés de trabajo muchas veces se confunde con el desafío, pero estos conceptos no son iguales. El desafío nos vigoriza psicológicamente y físicamente, y nos motiva aprender habilidades nuevas y llegar a dominar nuestros trabajos. Cuando nos encontramos con un desafío, nos sentimos relajados y satisfechos. Entonces el desafío es un ingrediente importante del trabajo sano y productivo. Probablemente a la importancia del desafío en nuestra vida de trabajo refieren los que dicen "un poco de estrés es bueno."

El estrés de trabajo sigue cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades del trabajador

## **EL ESTRÉS, LA SALUD, Y LA PRODUCTIVIDAD**

Los empresarios suponen que las condiciones estresantes de trabajo sean un mal necesario que las compañías deben aumentar la presión a los trabajadores y prescindir de las preocupaciones de salud para seguir siendo productivas y lucrativas en la economía de hoy. Pero las conclusiones de investigación cuestionan esta opinión. Los estudios muestran que las condiciones estresantes de trabajo están asociadas con el absentismo, la tardanza, y un número aumentado de intenciones de dimisión todo de lo cual tiene un efecto negativo en lo esencial.

Los estudios recientes de las organizaciones denominadas sanas sugieren que las políticas beneficiando la salud del trabajador también benefician lo esencial.

## **COMO CAMBIAR LA ORGANIZACIÓN PARA PREVENIR EL ESTRÉS DE TRABAJO**

- Certifique que el volumen de trabajo coordine con las habilidades y los recursos para los trabajadores.
- Profile las tareas para proveer el significado, el estímulo, y las oportunidades.
- Precise claramente los papeles y responsabilidades de los trabajadores.
- Dé oportunidades a los trabajadores de participar en las decisiones y acciones.
- Perfeccione las comunicaciones, minimice la incertidumbre sobre el desarrollo de carrera y las posibilidades de trabajo en el futuro.
- Provea oportunidades para la interacción social entre los trabajadores.
- Instaure los calendarios de trabajo que están compatibles con las demandas y responsabilidades fuera del trabajo.

## Psicólogo Americano

Ni enfoques estandarizados ni manuales sencillos de instrucción existen para crear un programa para la prevención del estrés. El diseño del programa y soluciones apropiadas se influirán por varios factores el tamaño y la complejidad de la organización, los recursos disponibles, y especialmente los problemas de estrés que son característicos de una organización. En la compañía de David, por ejemplo, el problema principal es la sobrecarga de trabajo. Por otra parte, Teresa está preocupada por sus interacciones difíciles con el público y un calendario inflexible de trabajo.

Aunque no es posible dar una receta general para prevenir el estrés en el trabajo, sí es posible ofrecer unas pautas en el proceso de la prevención del estrés en organizaciones. En todas las situaciones, el proceso para los programas para la prevención del estrés supone tres pasos distintos: la identificación del problema, la intervención, y la evaluación.

Se empieza esbozar estos pasos en la página siguiente. Para dar resultado este proceso, tienen que prepararse suficientemente las organizaciones. Al mínimo, la preparación para un programa de prevención del estrés debe incluir los pasos siguientes:

- Construir la conciencia general sobre el estrés de trabajo (las causas, los costos, y el control).
- Afirmar la dedicación y el apoyo de la administración para el programa
- Incorporar la aportación y la participación del empleado en todas las fases del programa<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup><http://www.saludyprevencion.org.mx/bloq/>

- Crear la capacidad técnica para llevar a cabo el programa (La capacitación especializada para el personal en la organización o el uso de consultores del estrés de trabajo).
- Congregar a los trabajadores o a los trabajadores y directores en un comité o un grupo para la resolución de problemas puede ser un enfoque particularmente útil para crear un programa para la prevención del estrés.

Las investigaciones han mostrado efectivos estos esfuerzos participativos para tratar con problemas ergonómicos en el lugar de trabajo. En parte es porque capitalizan en la experiencia que tienen los empleados con los peligros encontrados en los trabajos. Sin embargo, cuando se forman tales grupos de trabajo, se debe tomar cuidado para asegurar que acaten las leyes corrientes de trabajo.

## **ESTRÉS LABORAL Y LAS CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES**

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés.

Si se aplica el concepto de estrés al ámbito del trabajo, este se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos extrusores los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador.

"Los efectos del estrés varían según los individuos. La sintomatología e incluso las consecuencias del estrés son diferentes en distintas personas".

No todos los trabajadores reaccionan de la misma forma, por lo que se puede decir que si la exigencia presentada en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de un determinado empleado, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos estimulantes, que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo.

Lo contrario a lo que se planteó anteriormente ocasionaría en el trabajador un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales, lo cual lo conducirían a estados de frustración o apatía al trabajo que le impedirían realizarse integralmente y obtener logros en el campo profesional

### **¿Cuándo es dañino el estrés?**

Responder a esta pregunta lleva inevitablemente a recalcar la raigambre evolutiva del proceso de estrés. Recordemos que se trata de una respuesta defensiva arcaica que prepara al organismo para luchar o huir. Claro está que los humanos modernos rara vez resolvamos nuestros problemas escapando o luchando físicamente, lo cual torna a la respuesta de estrés algo anacrónica. No obstante una sobre activación momentánea y pasajera puede resultarnos útil, más no si ella se vuelve muy intensa o duradera.

### **Estrés en el trabajo**

#### **¿Cómo disminuir el estrés laboral?**

¿Cuál es el verdadero problema que te puede producir estrés laboral?

¿Por qué te sientes aburrido, cansado, tenso, o a veces estás en el trabajo pensando en otras actividades?

¿Por qué permitimos que éste estado físico genere emociones negativas en nuestro ser?

Decía el escritor francés Antoine Saint-Exupéry en su libro: “Tierra de Hombres” que no existe más que un problema verdadero: El problema de las relaciones humanas. Decía que lo que forma la dignidad de una tarea o trabajo, es la creación de una comunidad de intereses y sentimientos, que una a las personas para la realización de una tarea común. Este escritor, en todos sus libros escritos en la década de 1930, así como en El Principito, escrito en 1943, y en “Un Sentido De La Vida”, escrito en 1944, éste escritor comprendió que, algo en extremo importante ha venido obstaculizando el progreso verdadero del hombre: las relaciones humanas.

Te invito a que reflexiones un momento sobre éste concepto.

En tu familia necesitas saber cómo relacionarte, al igual en tu trabajo, o en tus relaciones de amistad, y ya no hablemos de tu relación de pareja.

Desde temprana edad has sido un ser que busca compañía de los demás, encuentras satisfacción personal en el afecto que brindas y que te brindan. De hecho permíteme contarte que la cualidad de grandes personajes de la historia, de grandes empresarios que han dejado huella en la historia de sus compañías es el saber tratar a los demás.

### 2.1.2 fundamentación

- Hans selye definió el estrés ante la organización Mundial de la salud como: **“la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior”**. El término proveniente del idioma inglés ha sido incorporado rápidamente a todos los idiomas, la idea, nombre y concepto se han alojado fácilmente en la conciencia popular.

- Según Jean Benjamín Stora “el estrés es causado por el instinto del cuerpo de protegerse a sí mismo”. Este instinto es bueno en emergencias, como el de salirse del camino si viene un carro a velocidad. Pero éste puede causar síntomas físicos si continua por mucho tiempo, así como una respuesta a los retos de la vida diaria y los cambios.

## **2.2 MARCO LEGAL**

Todo negocio por más pequeño que sea, necesita de una infraestructura y base necesaria para su sustento. Es por ello que resulta indispensable el establecer su respectivo estatuto de constitución donde podamos formular nuestros objetivos, recursos materiales, financieros y humanos que se utilizan en la creación y organización de una empresa.

En el siguiente apartado se tratan los distintos requisitos legales necesarios e indispensables para la correcta formalización y posterior funcionamiento de la empresa, que en este caso corresponde a la Creación de un Spa en el Cantón La Troncal.

## **TRÁMITES LEGALES**

### **RUC**

Permite que le negocio funcione normalmente y cumpla con las normas que establece el código tributario en materia de impuestos.

## **COMPAÑÍAS ANÓNIMAS**

### **Inscripción:**

- Copia de cédula vigente legible y certificado de votación (último proceso electoral) del Representante Legal.
- Original y copia del nombramiento del Rep. Legal, inscrito en el Registro Mercantil.

- Poder general o especial (fecha actualizada, nombres completos y # de CI del autorizado), la carta tendrá vigencia 30 días calendario.
- Formularios 01-A Y 01-B (Resolución 279-2010).
- Original y copia de la planilla de cualquier servicio básico (último trimestre) a nombre de la Compañía o del Representante Legal o el contrato de arrendamiento inscrito en el juzgado de inquilinato a nombre de la Compañía.
- Original del Registro de Sociedades (datos generales y accionistas).
- Original y copia de la escritura de la de Constitución con su respectiva resolución e inscripción en el Registro Mercantil.
- Original y copia de cédula vigente legible de quien realiza el trámite.
- Original del certificado de votación (último proceso electoral) del autorizado.

**Primer caso:** Cuando no hay ningún cambio y el RUC está actualizado desde el 2004 en adelante. Actualizaciones antes de este año, deben aplicarse los requisitos de inscripción.

- Formularios 01-A Y 01-B (Resolución 279-2010).
- Copia de cédula vigente legible y certificado de votación (último proceso electoral) del Representante Legal.
- Original y copia del nombramiento vigente, inscrito en el Registro Mercantil.
- Carta de autorización con reconocimiento de firma (fecha actualizada, nombres completos y # de CI del autorizado), la carta tendrá vigencia 30 días calendario.
- RUC actualizado del contador (2004 en adelante).
- Original y copia de cédula vigente y legible de quien realiza el trámite.
- Original del certificado de votación (último proceso electoral) del autorizado.



## **SERVICIO DE RENTAS INTERNAS.-**

La empresa tiene las siguientes obligaciones Tributarias:

- Anexo de compras de retenciones en la Fuente por Otros Conceptos
- Anexo Relación de Dependencia
- Declaración de Impuesto a la Renta Sociedades
- Declaración de Retenciones en la Fuente
- Declaración Mensual de IVA

## **Permiso y Patente Municipal**

La solicitud de la presente es un trámite que debe realizarse en el departamento de las patentes municipales antes de instalar un local, previa revisión del plano regulador de la municipalidad respectiva, y cuya obtención permite llevar a cabo la actividad comercial dentro de los límites de una comunidad.

- Requisitos:
- Registro único de contribuyentes (RUC).
- Copia de la cédula de identidad del representante legal.
- Copia del certificado de votación del representante legal.
- Formulario de declaración para obtener la patente.

El valor por doce meses de la presente será de un monto equivalente entre el dos y medio por mil y el cinco por mil del capital propio de cada contribuyente dependiendo de la municipalidad y el rubro, la que no podrá ser inferior a una ni superior a cuatro mil unidades tributarias mensuales.

## **Permiso de Dirección de Higiene Municipal**

Este permiso será otorgado luego de que todos los empleados sin excepción alguna se sometan a exámenes médicos para comprobar su estado de salud.

**Requisitos:**

- Especie de habilitación y funcionamiento.
- Copia del registro único de contribuyentes (RUC).
- Copia de cédula de identidad del representante legal.
- Copia del certificado de votación del representante legal.
- Certificado de salud por cada uno de los empleados de la empresa.

Su valor tiene validez de un año el documento deber ser exhibido en un lugar visible y presentado cuando fuere requerido por las respectivas autoridades.

**Afiliación a la Cámara de Comercio**

Emitido por la Cámara de Comercio donde se va a realizar las actividades comerciales.

**Requisitos:**

- Copia del registro único de contribuyentes (RUC).
- Copia del nombramiento del representante legal.
- Cédula y certificado de votación del representante legal.
- Planilla de luz.
- Pago de suscripción en relación al Capital social.
- Pago trimestral de las cuotas de aportación o contribución.

**Permiso de Funcionamiento del Ministerio de Salud Pública**

Documento que se lo obtiene en la Dirección Provincial de Salud previamente cumplido los incisos anteriores.

**Requisitos:**

- Permiso de dirección de higiene municipal.
- Registro único de contribuyentes.
- Copia de la cédula del representante legal.
- Copia del certificado de votación del representante legal.
- Certificado de salud ocupacional por cada uno de los empleados.
- Documento de afiliación a la cámara de comercio.

## **Permiso de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos**

Este permiso es emitido por el cuerpo de bomberos de la localidad, previa inspección de los encargados del respectivo establecimiento.

### **Requisitos:**

Solicite inspecciones de establecimiento comercial (valor especie valorada) sea por:

- Primera vez
- Renovación
- Cambio de propietario
- Cambio razón social
- Traslado de establecimiento
- Copia certificado de funcionamiento año anterior
- Original/ copia cedula de propietario o Rep. Legal
- Copia de RUC
- Original y copia de Carnet de Junta Nacional de Defensa de Artesanos. (si es afiliado).

Realizada la inspección, cumplir con las recomendaciones dadas por los señores inspectores y agregar lo siguientes requisitos:

Presentar informe de la inspección.

Original y copia de factura de compra o recarga de extintor(es) y otros.

El permiso debe ser exhibido en un lugar visible al igual que los extintores de incendio u presentado cuando fuere requerido por las respectivas autoridades.

Entre otros instrumentos jurídicos se toman en cuenta los siguientes:

- Código de trabajo
- Ley de compañías
- Políticas gubernamentales
- La Constitución del Ecuador entre otras.

El Spa deberá estar regulado por el Código de Trabajo y la Ley de Defensa del Artesano, ya que muchas profesionales cosmetólogas son artesanas calificadas. La accionista mayoritaria es una profesional en la rama artesanal de belleza y cosmetología que cuenta con una calificación artesanal y los permisos correspondientes para el funcionamiento de su empresa.

La empresa está amparada por los beneficios que la Ley de Defensa de los Artesanos que establece:

#### **4 Artículo.**

- La exoneración de los impuestos a la renta del capital con el concurso del trabajo y adicionales de dicho impuesto, del impuesto a los capitales en giro y del impuesto al valor agregado (IVA) en calidad de sujetos pasivos y sustitutivos;
- La importación en los términos más favorables que establezca la correspondiente Ley, de los materiales e implementos de trabajo de los artesanos, salvo los de lujo;
- La exoneración del impuesto a las exportaciones de artículos de producción artesanal;
- La concesión de préstamos a largo plazo y con intereses preferenciales a través del Banco Nacional de Fomento y de la banca privada, para cuyos efectos el Directorio del Banco Central del Ecuador dictará la regulación correspondiente. Los montos de los créditos se fijarán considerando especialmente la actividad artesanal y el número de operarios que tenga a su cargo el taller;

- La compra de artículos de artesanía para las instituciones oficiales y otros organismos públicos. Exceptuase el caso en que el Estado o las instituciones de Derecho Público sean productores de éstos artículos.
  
- Los artesanos continuarán gozando de las demás exoneraciones contempladas en el artículo 9 de la Ley de Fomento Artesanal, en cuanto más les beneficie.

### **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

**Anacrónica:** Que está en desacuerdo con la época presente o que no corresponde a la época en que se sitúa.

**Arcaica:** Muy antiguo o anticuado.

**Estrés:** Es la reacción psicofisiológica ante un evento o acontecimiento vital que amenaza el equilibrio psicofisiológico.

**Estrés:** Al estrés bueno o que produce resultados positivos o constructivos.

**Gránola:** Semilla y fruto de los cereales y de otras plantas.

**Síndrome:** conjunto de características, síntomas y signos que sirven para diagnosticar una enfermedad.

**Síntoma:** Fenómeno propio y característico de una enfermedad.

**Raigambre:** Conjunto de antecedentes o tradiciones que hacen algo firme y estable

**Demanda:** Petición, solicitud o reivindicación.

**Reflexología:** Masajes de pies y manos por medio de los cuales se tratan enfermedades. Parte de la base de que en ellos están reflejados todos los órganos y funciones vitales, por eso a través de la estimulación de los puntos que allí se encuentran (sobre todo en la planta de los pies) es posible mejorar el bienestar físico.

**Tratamientos faciales:** Es un tratamiento básico para equilibrar la piel y devolver luminosidad a base de una limpieza profunda de la cara con vapor, extracción, mascarillas, masajes y una ampolleta de hidratación nutritiva o anti-edad.

## **2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.4.1 Hipótesis General**

La existencia del Centro de Relajación en el Cantón La Troncal ayudará a mejorar el ambiente laboral en el desempeño de las actividades de la población.

### **2.4.2 Hipótesis Particulares**

- La falta de rotación de actividades conlleva a la desmotivación laboral, generando factores causantes de estrés.
- La distribución de tareas, ayudará a las personas a tener el tiempo necesario para la realización de otras actividades.
- El trabajar a presión produce una serie de inconvenientes en nuestras actividades, como es el desequilibrio entre el trabajo y la salud.
- El desconocimiento de la tecnología provoca una difícil adaptación a los cambios.

### 2.3.3 Declaración de las Variables

Cuadro 1. Declaración de Variables

VARIABLES	CONCEPTO
<b><u>Independientes:</u></b>	
Centro de Relajación	Lugar en él se utilizan diversos tratamientos, terapias de relajación.
Rotación de actividades	Los trabajadores de un conjunto de producción rotan sus puestos un número determinado de veces durante la jornada laboral.
Distribución de tareas	Proceso el cual al trabajador se denomina a la actividad en que es más productivo.
Trabajo a presión	Aquel trabajo que se ejecuta bajo condiciones adversas de tiempo o sobrecargas de tareas, y que demanda mantener la eficiencia en su área laboral.
Desconocimiento	Falta de conocimiento.
<b><u>Dependientes:</u></b>	
Mejorar el Ambiente Laboral	Se refiere a un conjunto de características estables a lo largo del tiempo, relativas a las relaciones interpersonales y a las relaciones entre las personas y la empresa.
Actividades de la Población	Mide la intensidad de empleo de la capacidad productiva de un agente económico o de una nación.
Desmotivación laboral	Situación por la cual una persona o un grupo han perdido la motivación para laborar.
Realización de otras actividades	Aspecto desfavorable o perjudicial de algo.
Inconvenientes	Situación que dificulta o imposibilita hacer una cosa.
Desequilibrio	Falta de fijeza en la posición en el espacio.
Difícil adaptación a los cambios	Que no se logra , ejecuta o entiende

Elaborado por: Sandra valle

#### 2.4.4 Operacionalización de las Variables

**Cuadro 2.** Operacionalización de variables

<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADOR</b>
Centro de Relajación	Bienestar personal.
Rotación de actividades	Distribución de tareas
Distribución de tareas	Especificación de puestos
Trabajo a presión	Eficiencia
Desconocimiento	Aprovechamiento de cursos de capacitación
Mejorar el Ambiente Laboral	Contribución
Actividades	Rotación
Desmotivación	Predisposición
Realización de otras actividades	Competitividad
Inconvenientes	Predisposición para realizar las tareas
Desequilibrio	Desconocimiento
Difícil adaptación a los cambios	Empeño de sus actividades

Elaborado por: Sandra valle



## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Tipo y diseño de Investigación**

Para el estudio del proyecto de investigación consideramos intervienen los siguientes tipos y diseños de investigación.

**Investigación Aplicada:** Varia una realidad actual con alguna finalidad práctica.

La información obtenida es fundamental por ende se aplicará directamente a través de encuestas realizadas a las personas de la localidad.

**Investigación descriptiva:** El diseño de la investigación realizado para el presente proyecto contempla el acontecimiento de poder verificar los supuestos iniciales y determinar así la factibilidad de implementar el Spa propuesto.

**Investigación no Experimental:** La persona que señala la investigación, se limita a observar los sucesos sin intervenir en los ellos, por ende se esta desarrollando la investigación no experimental.

**Investigación Cuantitativa:** Es describir las cualidades de un fenómeno existente sin tener que entrar a procesos de evaluación cuantitativos. Se recolectarán datos mediante análisis estadísticos que permitan verificar las hipótesis planteadas.

**Investigación Cualitativa:** Describe las cualidades de un hecho existente sin tener que entrar a procesos de evaluación cuantitativos.

Lo referente al proyecto será descrito de manera sistemática organizada con base en criterios técnicos y servirán de plataforma en la búsqueda de alternativas de solución a las múltiples interrogantes existentes.

### **3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA**

#### **3.2.1 Características de la Población**

La Troncal es un cantón situada en la Provincia del Cañar de la República del Ecuador. Se caracteriza por ser una zona costanera de la Provincia, considerada la Capital económica del Cañar, zona agrícola con productos como: cacao, arroz, café, caña de azúcar, viveros y otros.

#### **Cantonización**

25 de agosto de 1983, por Decreto Ejecutivo 589

#### **Localización**

Nuestro cantón está localizado en la región costanera en la zona occidental de la provincia del Cañar. A 3 horas de su capital provincial Azogues, 4 de Cuenca, y 2 horas de Guayaquil.

#### **3.2.2 DELIMITACIÓN DE LA POBLACIÓN**

Según el Censo de Población y Vivienda (INEC 2010). Entre nuestro mercado objetivo con el rango de edades entre 18 – 65 años existen 14766 mujeres y 14513 hombres, en total 29279.

#### **3.2.3 TIPOS DE MUESTRA**

El tipo de muestra es **no probabilística** por la cual fue determinada a través de la elección de un grupo objetivo el cual a este grupo de la población se le realizara una encuesta sobre la problemática planteada por medio de un cuestionario para obtener información idónea y fortalecer la investigación.

### 3.2.4 TAMAÑO DE LA MUESTRA

La población del cantón La Troncal en la actualidad antes de la emisión del informe del INEC es de 54.389 habitantes. Por lo tanto esta información se refiere a una población finita ya que se sabe con exactitud el dato real.

Aplicada la formula # 2 del reglamento para elaboración del diseño del proyecto y tesis resulta en un valor de 379 habitantes los cuales deben ser encuestados.

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2 + pq}{Z^2}}$$

**n:** tamaño de la muestra

**N:** tamaño 2 de la población

**p:** posibilidad de que ocurra un evento, p =0,5

**q:** posibilidad de no ocurrencia de un evento, q =0,5

**E:** error, se considera el 5%; E= 0,05

**Z:** nivel de confianza, que para el 95%, Z =1,96

$$\frac{29279(0.5)(0.5)}{(29279-1)(0.05/2)^2 + (0.5)(0.5)} = \frac{29279(0.25)}{3.84} = \frac{7319.75}{3.84} = \frac{7319.75}{3.84} = 19.06 + 0.25 = 19.31$$

$$= \frac{7319.75}{19.31} = 379.06 = \mathbf{379}$$

Estadísticamente la muestra (n) fue de **379** personas a quienes se les Aplicará la encuesta.

### **3.2.5 PROCESO DE SELECCIÓN**

Esta muestra se la llevara a cabo del siguiente procedimiento de la muestra voluntaria donde intervendrán las personas del Cantón La Troncal por medio del proceso en cuestión lo harán libre y voluntariamente según su criterio sobre el tema planteado.

### **3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS**

Los métodos e instrumentos que aplicaremos en el estudio de la problemática son los siguientes:

#### **Método inductivo - deductivo**

Radica en implantar enunciados universales reales a partir de la experiencia, esto es, ascender lógicamente a través del conocimiento científico, desde la observación de los fenómenos o hechos de la realidad.

En base a la información investigada y recopilada de fuentes confiables se pueden proponer hipótesis particulares las cuales a futuro serán comprobadas o rechazadas.

#### **Método analítico - sintético**

El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. *Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia.*

Permitirá entender de forma práctica la información obtenida por la investigación y la síntesis permitirá explicar las conclusiones y resultados logrados.

### **Método estadístico**

Se da de una variedad de procedimientos para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación.

Esto tiene como propósito la verificación, en una parte de la realidad de una o varias consecuencias verticales deducidas de la hipótesis general de la investigación.

Las características que adoptan los procedimientos propios del método estadístico dependen del diseño de investigación seleccionado para la comprobación de la consecuencia verificable en cuestión.

### **Método hipotético**

Este método obliga al investigador a combinar la reflexión racional o momento racional con la observación de la realidad o momento empírico.

Este método se lo utilizará por cuanto en este trabajo investigativo en donde se plantearan hipótesis, las misma que serán comprobadas.

#### **3.3.1 Técnicas e instrumentos**

Como técnica de investigación complementaria tenemos:

##### **La Encuesta**

Esta nos ayudara a obtener datos de personas cuyas opiniones impersonales beneficien al investigador.

Para ello, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los entrevistados.

Por ende será utilizada en el proyecto para comprobación de hipótesis y resolución del problema central.

### **La Entrevista**

Es un dialogo entre dos persona, esta se realiza para obtener información del entrevistado, será realizada a las personas entendidas en la materia de dicha investigación.

### **El Muestreo**

Es un método o procedimiento auxiliar de los métodos particulares estudiados y especialmente del método descriptivo.

La población motivo del estudio es de carácter finita ya que conocemos con certeza el tamaño de la misma.

## **3.4 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN**

Una vez recolectado los datos e información relevante cualitativa y cuantitativa mediante la herramienta de investigación como es las encuestas, se procede al registro inmediato de las cifras encontradas, las cuales nos proporcionaran resultados en porcentajes e índices importantes para comprobar o verificar las hipótesis planteadas. El procesamiento de estos datos se los realizará a través del programa Excel, el cual no solo tabulará sino que permitirá presentar mediante gráficos verídicos la información obtenida de la encuesta realizada a la población seleccionada a criterio del investigador.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Para realizar el análisis actual a continuación se presentará los respectivos cuadros y gráficos del proceso de en cuestación.

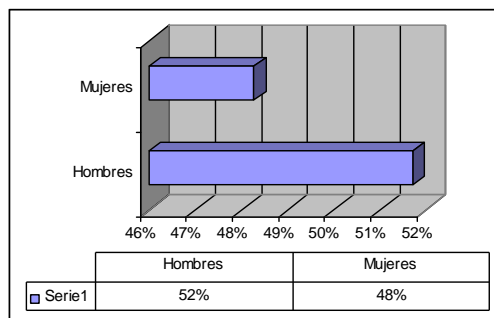
**Cuadro 3:** Rango de edades

Rango	Hombres	Mujeres	Porcentaje
18-41	141	117	52%
45-65	55	66	48%
	196	183	
<b>Total</b>		379	100%

**Cuadro 4.** Hombres y Mujeres

<b>Hombres</b>	196	52%
<b>Mujeres</b>	183	48%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 1**

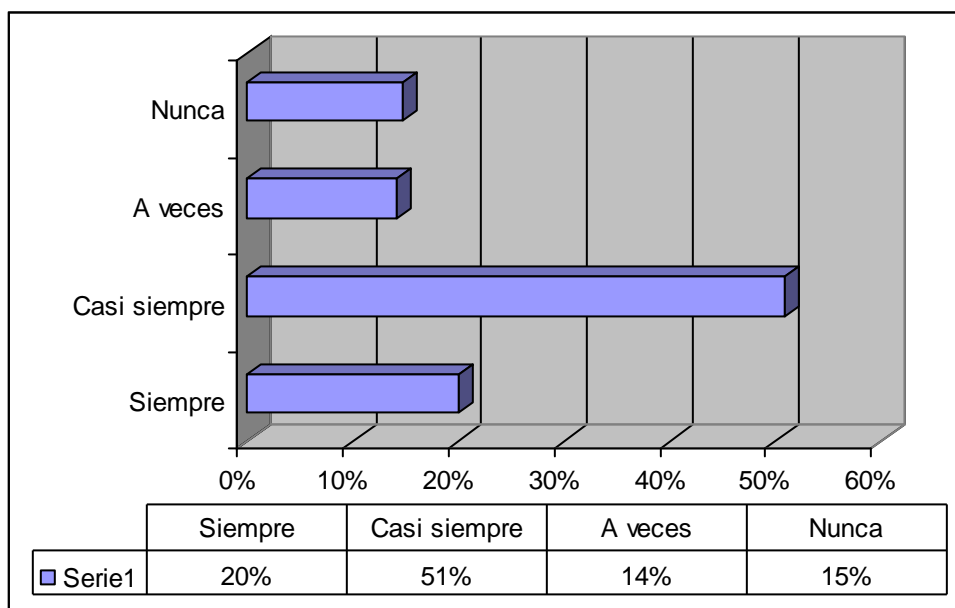


**Pregunta 1 ¿Considera usted que la falta de rotación de horario de actividades genera causas de estrés?**

**Cuadro 5. Falta de rotación**

¿Considera usted que la falta de rotación de horario de actividades genera causas de estrés?			
ITEM	CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	<b>Siempre</b>	76	20%
	<b>Casi siempre</b>	193	51%
	<b>A veces</b>	54	14%
	<b>Nunca</b>	56	15%
	<b>TOTAL</b>	379	<b>100%</b>

**Gráfico 2**



Fuente: Encuesta realizada el mes julio del 2012

Elaboración: Sandra Valle

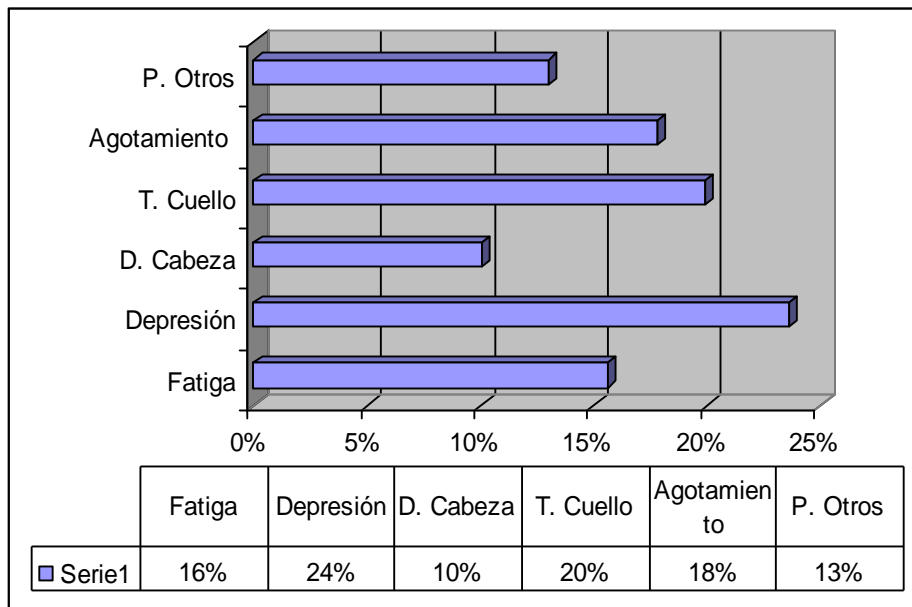


**Pregunta 2 Cree usted que las sobrecargas laborales son principales causantes de:**

**Cuadro 6. Sobrecargas laborales**

Cree usted que las sobrecargas laborales son principales causantes de :			
ITEM	CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
2	Fatiga	59	16%
	Depresión	89	24%
	D. Cabeza	38	10%
	T. Cuello	75	20%
	Agotamiento	67	18%
	P. Otros	51	13%
	<b>TOTAL</b>		<b>379</b>

**Gráfico 3**



Fuente: Encuesta realizada el mes julio del 2012

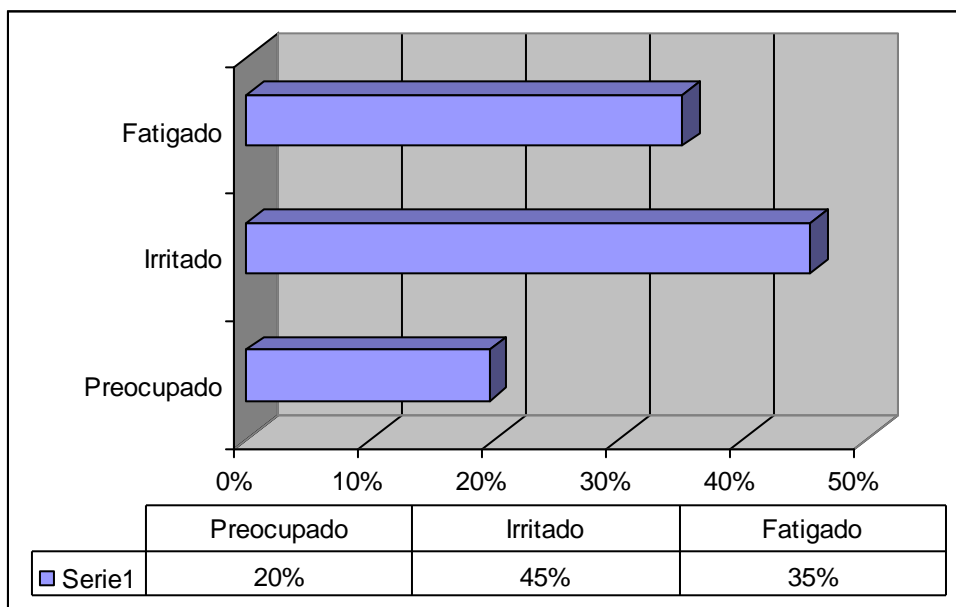
Elaboración: Sandra Valle

**Pregunta 3 ¿Cómo manifiesta su estado de ánimo bajo estrés?**

**Cuadro 7. Estado de ánimo**

¿Cómo manifiesta su estado de ánimo bajo estrés?			
ITEM	CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
3	Preocupado	74	20%
	Irritado	172	45%
	Fatigado	133	35%
	<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 4**



Fuente: Encuesta realizada el mes julio del 2012

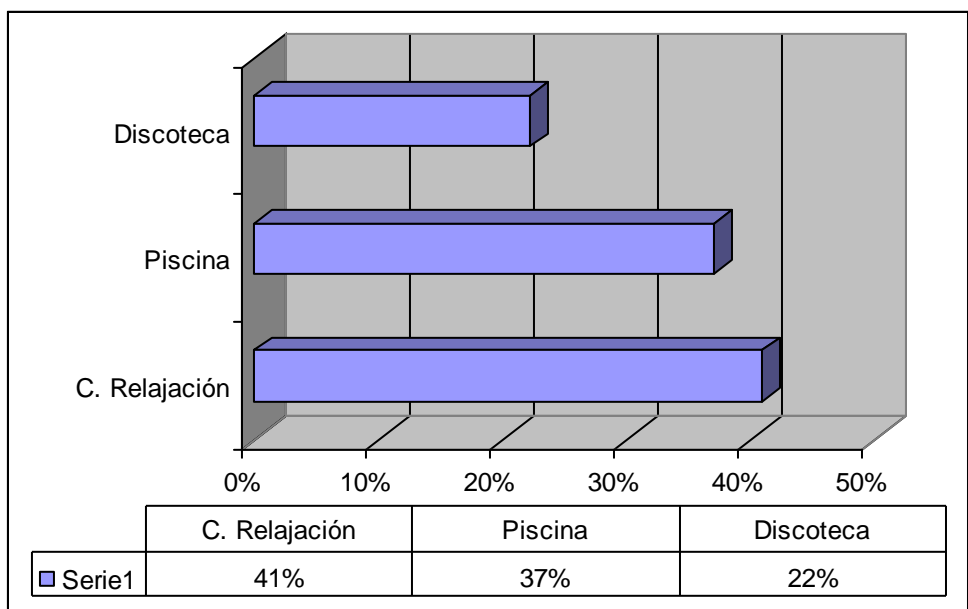
Elaboración: Sandra Valle

**Pregunta 4 ¿A qué lugar le gustaría acudir cuando se encuentra estresado?**

**Cuadro 8. Lugar frecuentado**

¿A qué lugar le gustaría acudir cuando se encuentra estresado?			
ITEM	CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
4	<b>C. Relajación</b>	155	41%
	<b>Piscina</b>	140	37%
	<b>Discoteca</b>	84	22%
	<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 5**



Fuente: Encuesta realizada el mes julio del 2012

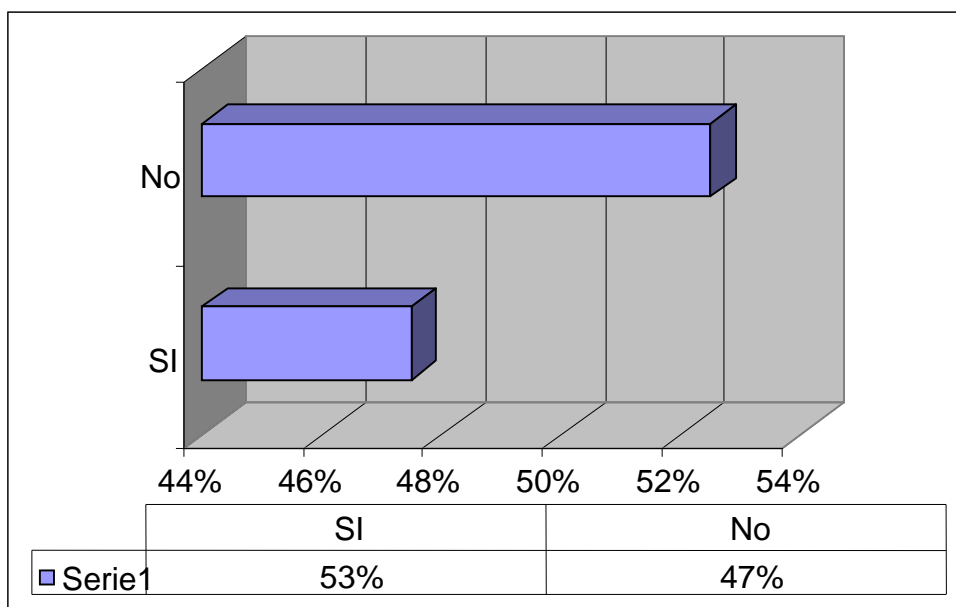
Elaboración: Sandra Valle

**Pregunta 5 ¿Considera importante el hecho que en nuestro Cantón exista un servicio de Spa que ayude a mejorar el confort de sus habitantes?**

**Cuadro 9: Mejorar el confort**

¿Considera importante el hecho que en nuestro Cantón exista un servicio de Spa que ayude a mejorar el confort de sus habitantes?			
ITEM	CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	SI	180	47%
	No	199	53%
	<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 6**



Fuente: Encuesta realizada el mes julio del 2012

Elaboración: Sandra Valle

## **4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS**

De acuerdo a los resultados obtenidos de otros investigadores, con relación al análisis de datos de otros proyectos similares de años anteriores y con el presente proyecto para lo cual hemos tomando una muestra de los pobladores del Cantón como fueron a estudiantes trabajadores de empresas públicas y privadas y personas en particular, se determinó que es factible la implementación de Kmmy Spa en el Cantón La Troncal llegando a las siguientes conclusiones:

No existe en el ámbito local competidores fuertes que afecten la creación del, Kmmy Spa, siendo importante la variedad de servicios con diferentes áreas ayudando a las personas ámbito laboral y rutinario, para lo cual dicho centro a crear estará seleccionado con un equipo de Esteticistas capacitados, otorgando calidad al servicio, lo cual permitirá ubicarse en un lugar importante en el mercado competitivo.

## **4.3 RESULTADOS**

**Pregunta 1 ¿Considera usted que la falta de rotación de horario de actividades genera causas de estrés?**

**Análisis.-**

El 20% de los Troncaleños considera que siempre la falta de rotación en los horarios de sus actividades les causa estrés, un 51% de las personas opinan casi siempre la falta de rotación en los horarios de sus actividades son causantes de estrés, en tanto que el 14% consideran que a veces, mientras que un 15% nunca.

**Pregunta 2 Cree usted que las sobrecargas laborales son principales causantes de:**

**Análisis.-**

En la grafica se observa que la pregunta 3 las sobrecargas laborales son causantes, fatiga como opinó el 16%, en su mayoría con un 24% opinan que les causa depresión, en un 10%, genera dolor de cabeza, al 20%, les provoca tensión en el cuello, con un 18% los pobladores dijeron que les produce agotamiento físico - mental, muy seguido con 13%, las personas coincidieron que les causan problemas relacionados con otros.

**Pregunta 3 ¿Cómo manifiesta su estado de ánimo bajo estrés?**

**Análisis.-**

El 20% de los encuestados consideran que se manifiesta con preocupación, mientras que en su mayoría el 35% opina que es la irritación, y el 35% de los pobladores coinciden que su estado de ánimo se manifiesta por la fatiga.

**Pregunta 4 ¿A qué lugar le gustaría acudir cuando se encuentra estresado?**

**Análisis.-**

Del 41% de los encuestados les gustaría ir a un centro de relajación cuando se encuentra estresado, el 35% acude a las piscinas, mientras que un 22% acudiría la discoteca.

**Pregunta 5 ¿Considera importante el hecho que en nuestro Cantón exista un servicio de Spa que ayude a mejorar el confort de sus habitantes?**

**Análisis.-**

El 53% de las personas si considera importante la creación del Spa en el Cantón, el 70% no está de acuerdo.

#### 4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

**Cuadro 10:** Verificación de hipótesis

HIPÓTESIS GENERAL	VERIFICACIÓN
<p>La existencia del Centro de Relajación en el Cantón La Troncal ayudará a mejorar el ambiente laboral en el desempeño de las actividades de la población.</p> <p><b>Hipótesis particular 1</b> ¿Qué genera la desmotivación laboral?</p> <p><b>Hipótesis particular 2</b> ¿A qué ayudara la distribución de tareas?</p> <p><b>Hipótesis particular 3</b> ¿Qué inconvenientes produce el trabajo a presión?</p> <p><b>Hipótesis particular 4</b> ¿Qué produce el desconocimiento tecnológico?</p>	<p>Se ha podido comprobar que si es cierta la verificación de la hipótesis planteada, a través de los resultados de las encuestas, ya que los pobladores han considerado que es muy factible que se implemente en el cantón La Troncal, este servicio de Spa, para cumplir con las metas propuestas según lo determinado en los objetivos planteados.</p> <p>Factores causantes de estrés.</p> <p>A disponer de más tiempo para la realización de otras actividades.</p> <p>El desequilibrio entre el trabajo y la salud.</p> <p>Una difícil adaptación a los cambios.</p>

**Elaborado por: Sandra valle**

## **CAPITULO V**

### **5.1 Tema**

“Estudio de factibilidad para la creación de un Spa en el Cantón La Troncal”

### **5.2 Justificación**

La propuesta se formuló debido a la falta un servicio de Spa que cumpla con las expectativas de los demandantes con respecto al tema planteado. Para realizar este trabajo se empezó estableciendo la problematización del trabajo propuesto, tomando en cuenta a la población activa, para identificar una necesidad en esta cantón, efectivamente se pudo constatar que este sector comercial no cuenta con un Spa con sus servicios principales servicios que ayude a las personas a mejorar su ambiente.

Por ello surgió la idea de proponer esta alternativa ventajosa a la población, ya que el elemento humano es el recurso prioritario y su predominio es determinante en el desarrollo, progreso y victoria en el hogar o en una empresa.

### **5.3 FUNDAMENTACIÓN**

Dentro de la fundamentación se detallará información relevante sobre el desarrollo de todo el trabajo.



## **Origen**

Los Spa, provienen siglo XVI. Más bien, en la ciudad de SPA, en Bélgica. En aquella ciudad, existía una fuente de agua, la cual era termal, que se dio a conocer por todo el mundo por lo curativas que eran sus aguas frente a diversas dolencias físicas. El médico personal del Rey Enrique VIII, de Inglaterra, promocionó la fuente de SPA, como un centro terapéutico que llegaba a producir un rejuvenecimiento, en quien se zambullía en sus aguas. De igual manera, Pedro El Grande, zar de Rusia y Enrique de Prusia, visitaron las aguas termales, de la ciudad de SPA.

Es así, como otras fuentes termales de Europa, comenzaron a llamarse SPA, en una manera de promocionarse, en virtud de las aguas termales, de la ciudad belga.

Hoy en día, la mayoría de los Spa actuales, no ofrecen terapias con aguas termales, sino que sólo con agua potable. Con aquella que sale de los grifos y alcantarillas públicas. La diferencia no es menor, ya que el agua de la llave, es absolutamente normal, en cambio la termal, es un agua mineral, con propiedades terapéuticas de corte medicinal<sup>7</sup>.

## **¿Qué es un spa?**

Local que dispone de un espacio que brinda confort donde se realizan tratamientos con agua. Busca brindar relax, vitalidad y salud.

## **Spa de Día**

Lugar en el cual un cliente puede permanecer un día, medio día o algunas horas. Este se diferencia de un Hotel Spa o un Resort Spa por el hecho que no ofrece alojamiento para hospedarse. Es un lugar muy frecuentado por personas que desean tener un tiempo de cuidados.

---

<sup>7</sup><http://www.infobae.com/notas/176528-El-origen-del-spa.html>

El Spa brindará alternativas de relajación necesarias en sus diferentes salas como:

**Sala 1: Tratamientos faciales:** En esta sala se hacen limpiezas faciales, mesoterapia faciales, depilaciones y se aplica esta máquina también es un tratamiento no quirúrgico que se utiliza para mejorar la apariencia de la piel, ayudando a disminuir el daño solar, las líneas finas y arrugas, reducir los poros y suavizar la piel.



**La sala 2: Vaccúm:** Se realizarán los masajes para el estrés, drenajes linfáticos, mesoterapia corporal y la máquina que se llama Vaccúm.



**Sala 3: Electrodo:** Se realizan la electro estimulación y para ello se utiliza la maquina que estimula las fibras musculares por medio de impulsos eléctricos. Son pequeños shocks eléctricos imperceptibles que ponen a trabajar toda la zona en donde el cliente necesite el tratamiento, para su beneficio.



**Sala 4: Ultrasonido:** Se realizaran ondas de frecuencia entre 1 y 10 minutos. La piel absorbe las ondas de ultrasonido. La absorción de las ondas de ultrasonido genera cambios térmicos, mecánicos y químicos en la piel



## **5.4 OBJETIVOS**

### **5.4.1 Objetivo General de la propuesta**

Diseñar un Spa que cumpla con las necesidades y expectativas de los clientes para disminuir el estrés de la población Troncaleña.

### **5.4.2 Objetivos Específicos de la propuesta**

- Brindar a la colectividad los servicios especializados de Spa en un lugar adecuado.
- Ayudar con la prestación de este servicio a nuestros clientes a mejorar su estilo de vida.
- Contar con diferentes tipos de servicios para complementar y mejorar el bienestar de la población.
- Mejorar la salud de nuestros demandantes a través de nuestros servicios.

## **5.5 UBICACIÓN**

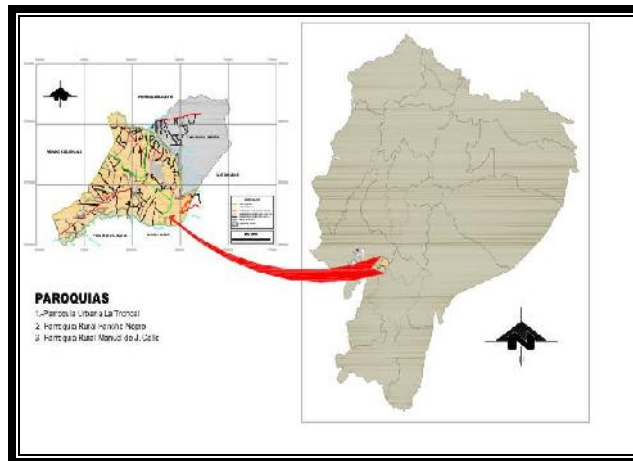
El Spa donde nuestros clientes podrán localizar para nosotros en diferentes áreas, estará ubicado en las calles Av. 25 de agosto y Alfonso Andrade

**País:** Ecuador

**Provincia:** Cañar

**Cantón:** La Troncal

**Dirección:** Av. 25 de agosto y Alfonso Andrade “Centro del Cantón”



## **Infraestructura**

### **Capacidad del Establecimiento**

Para la realización de este proyecto se cuenta con un local lo suficientemente amplio, para que las diferentes áreas de relajación, oficinas, accesorios, mobiliarios y equipos tengan una buena distribución y de esta forma poder desarrollar las actividades a ejecutarse, para el emprendimiento del Spa, logrando crear un ambiente armónico y confortable al cliente.

### **Distribución de mobiliarios y equipos**

Los mobiliarios y equipos necesarios para el desarrollo de las actividades del Spa son diversos los cuales están constituidos por bienes tangibles e intangibles como equipos de computación y equipos de oficina y muestras máquinas para la prestación del servicio.

## **5.6 FACTIBILIDAD**

Para poder confirmar la factibilidad del proyecto propuesto se hizo uso de herramientas investigativas para obtener información relevante sobre la problemática planteada, y los resultados confirmaron que el servicio tiene

amplia perspectiva de viabilidad, en primer lugar esta plaza es comercial y en segundo lugar existe un alto nivel de demanda que requieren el servicio de Spa, por lo tanto resulta optimo implementar el mismo, ya que resulta muy productivo, razones suficientes para emprender con esta nueva alternativa de servicio de Spa, además de contar con un excelente recurso humano para el cumplimiento de los objetivos determinados anteriormente.

## **5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

La presente investigación tiene como propuesta de presentar la creación de un Spa en el cantón La Troncal, con la finalidad de mejorar las condiciones de salud y su ambiente de trabajo de las personas, prestando diferentes servicios las cuales ayudarán a mejorar el bienestar de la población,

### **Misión**

Kmmy Spa Ofrece a nuestros clientes un excelente servicio de Spa con estilo, cumplimiento y eficiencia con el propósito de satisfacer y sobrepasar sus expectativas, con tecnología innovadora, personal competitivo.

### **Visión**

Kmmy Spa

Ser reconocidos como líder en la prestación de estos servicios de spa en el Cantón La Troncal, entregando a nuestros clientes servicios de calidad, a precios competitivos, y excelente y esmero, mediante la instrucción y renovación continua de equipos y servicios, con ética y compromiso social.

### **Valores Corporativos de Kmmy Spa**

#### **Valores Corporativos**

Las actitudes morales que regirán el actuar de la empresa serán los siguientes:

## Responsabilidad

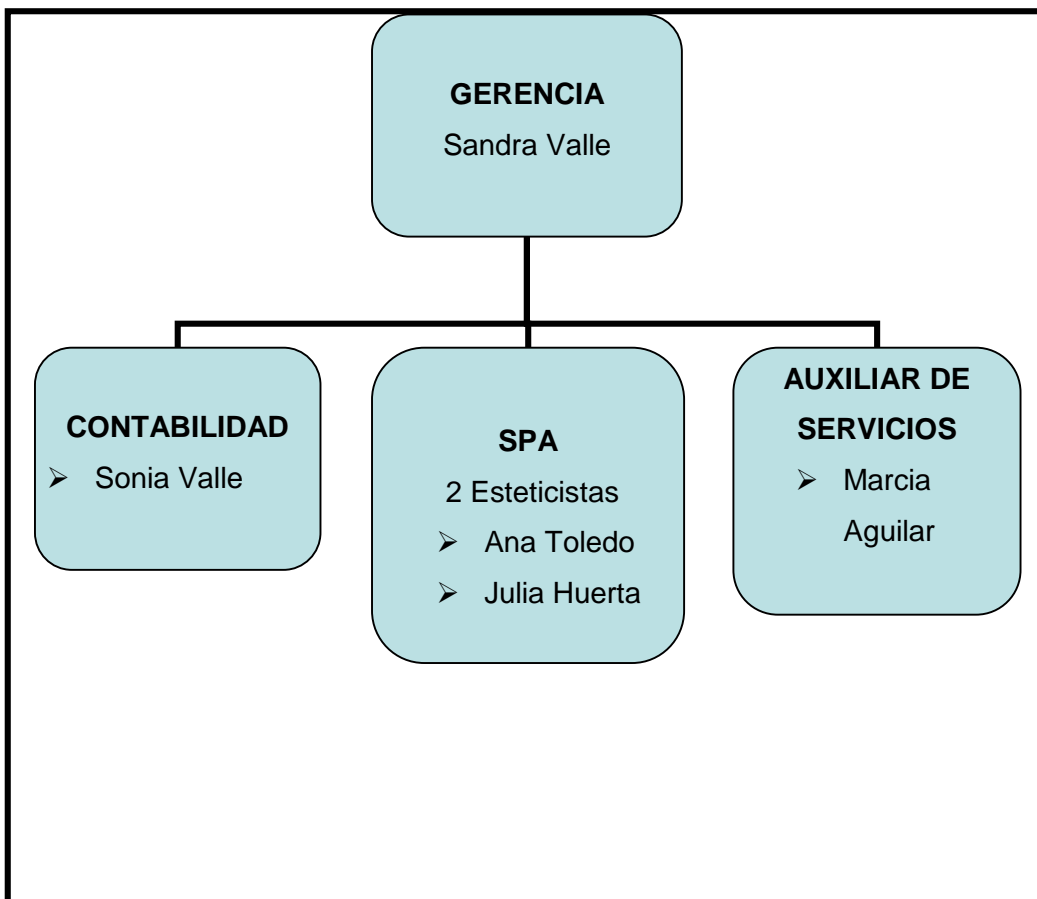
Promover en cada cliente la dedicación al ejercicio físico para mantener una excelente salud.

## Lealtad

Cumplir de manera eficiente, con lo que cada personal de del spa, se ha comprometido, y es muy importante mantener el secreto profesional.

### Organigrama

Kmmy Spa



## **MANUAL DE FUNCIONES**

Kmmy Spa

### **Manual de funciones**

Instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrollará cada personal en sus actividades habituales y será elaborado expertamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores del día a día, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva, sus requisitos, perfiles, incluyendo informes de labores que deben ser elaborados por lo menos anualmente dentro de los cuales se indique cualitativa y cuantitativamente en resumen las labores realizadas en el período, los problemas e inconvenientes y sus respectivas soluciones tanto los informes como los manuales deberán ser evaluados permanentemente por los respectivos jefes para garantizar un adecuado desarrollo y calidad de la gestión.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> **MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES,**

[www.cna.gob.gt/plai/doc/recursos/manualesdepuestosyfunciones.pdf](http://www.cna.gob.gt/plai/doc/recursos/manualesdepuestosyfunciones.pdf).extraído el 04 -009-2012



## **NIVEL DIRECTIVO**

Kmmy Spa

**Cargo:** GERENTE

### **Funciones:**

- Ser representante legal de la empresa.
- Comunicar a los empleados los objetivos de la empresa y guiarlos en el cumplimiento de los mismos.
- Realizar el plan operativo anual.
- Manejo eficiente de los recursos de la compañía.

### **Perfil:**

- Ser líder y tener don de mando
- Carismático
- Facilidad para comunicar y negociar.
- Iniciativa y creatividad
- Capacidad para resolver problemas.

### **Requisitos:**

Título Superior en Ingeniería Comercial, Administración de Empresas o afines.

Experiencia mínima 2 años

Cursos afines al cargo.

**Cargo:** CAJERA

### **FUNCIONES:**

Realizar el cobro de las facturas de las ventas.

Entregar al contador los reportes diarios de las ventas.

Atención esmerada al público.

**PERFIL:**

Excelentes relaciones interpersonales

Criterio y ética profesional.

Honestidad

**Requisitos:**

Instrucción superior en administración, contabilidad, finanzas, o marketing.

Experiencia de un año.

**NIVEL OPERATIVO****Cargo: ESTETICISTA****Funciones:**

Llevar a cabo masajes reductivos y relajantes,

Informar a la Gerencia la falta de implementos con anticipación.

Prospección y captación de nuevos clientes.

**Perfil:**

Buena imagen física.

Responsable

Iniciativa y creatividad

Excelentes relaciones con el público.

Realizar reportes diarios.

**Requisitos:**

Estudios superiores en Estética.

Experiencia mínima de dos años en labores afines.

**Cargo: AUXILIAR DE SERVICIO****Funciones:**

Realizar la limpieza de las instalaciones de Spa.

Dejar oficios, invitaciones y otros, fuera de las instalaciones de la empresa.

**Perfil:**

Responsable

Honestidad

**Requisitos:**

Mínimo bachiller

**CINCO FUERZAS DE POTTER**

**Kmmy Spa**



## **Fuerzas de Potter**

Kmmy Spa se encuentra en la industria de la medicina alternativa, por ello es de gran importancia entender su actividad dentro del mercado a largo plazo para poder elaborar estrategias que permitan ampliar al máximo la actividad a la cual nos vamos a dedicar.

### **Entrada de nuevas empresas**

La industria es media, puesto que para la implementación de un establecimiento con estas características se necesita de una inversión de capital considerable que puede estar al alcance de algunas personas, además en este tipo de industria hay acceso considerable de entrada tomando en cuenta que las personas tienen la necesidad de recibir este servicio por lo que este tipo de negocios van a ser aceptados por los pobladores de manera permanente y frecuente.

### **Poder de los Proveedores**

#### **El poder que tienen los proveedores para proporcionar**

#### **Productos Sustitutos**

Actualmente, La Troncal cuenta con opciones para elegir en cuanto a establecimientos de medicina alternativa. Existen aguas termamales, saunas, baños a cajón, establecimientos de Spa entre otros que han implementado un servicio a bajos costos, satisfaciendo de esta manera a los usuarios en el Cantón.

## **Poder de los consumidores**

Los consumidores juegan un papel determinante al momento de escoger un lugar para relajarse. Esto se debe a que el cantón ofrece múltiples opciones para asistir en donde los usuarios se sienten cómodos por la atención que ofrecen, por el ambiente, por la identificación que tienen por el lugar entre otros.

Para que los potenciales clientes prefieran un lugar de entre muchas alternativas, éste debe ofrecer un valor adicional que permita sentir identificación y satisfacción con el lugar de tal manera que sea el primer lugar que este en la mente cuando se dispongan a salir.

### **Rivalidad**

Los competidores en esta industria son pocos en el Cantón, entre los que encontramos a Diana Spa Y Ensueño Spa características que permiten que sean preferidos entre los demás, con propuestas innovadoras que cautivan la Atención de los clientes, con gran variedad de productos que tienen un valor agregado.

## **MATRIZ FODA**

### **Fortalezas**

Kmmy Spa

- Conocemos los servicios más utilizados por nuestros clientes.
- El interés que los clientes tienen respecto de la creación de un spa.
- Dos competidores.

### **Oportunidades**

- Ausencia de equipos actuales en la prestación de este tipo de servicios.
- Necesidad de tener en el Cantón un buen local que brinde los servicios de Spa.
- Rápido crecimiento debido a la gran demanda.
- Existen instituciones que financian proyectos productivos con intereses bajos.

- Pronta recuperación de la inversión inicial.

### **Debilidades**

- No contar con un local propio.
- No hay en el Cantón personal preparado específicamente para estos servicios.
- Se necesita de una fuerte inversión para este servicio.

### **Amenazas**

- Precios bajos por parte de la competencia.
- Altos costos de arrendamiento y subida de precios.

## **CRUCES ESTRATÉGICOS**

### **Fortalezas vs. Oportunidades.**

- Incrementar los servicios que brinda el spa a través de nuestros servicios exclusivos y la promoción.
- Aprovechar el apoyo de organizaciones para el emprendimiento de microempresas.
- Adquirir variedad de equipos e insumos para ofrecer variedad de servicios a nuestros clientes.
- Aprovechar la poca competencia para progresar rápidamente.

### **Fortalezas vs. Amenazas**

- Ofrecer variedad en los servicios y de calidad para que los precios fijados por la competencia no influyan en nuestros precios.
- Buscar un local donde se tenga alternativas de compra del mismo a largo plazo para lograr nuestros objetivos de crecimiento.
- Aprovechar la gran demanda de estos servicios para fijar precios con los que se pueda competir.

## **Debilidades vs. Oportunidades**

- Aprovechar de las instituciones que financian proyectos productivos con intereses mínimos maquinarias con tecnología.
- Recuperar en corto tiempo la inversión inicial para recurrir al endeudamiento para comprar un local propio.
- Incrementar la demanda a través de promociones para posesionarnos en el mercado.

## **Debilidades vs. Amenazas**

- Aprovechar que la competencia tiene bajos estándares de calidad y poca variedad en los servicios que ofrecen, para progresar rápido.
- Rentar un local que permita hacer renovaciones del contrato cada cinco.
- Mantener los precios competitivos y fortalecer las promociones

## **MARKETING MIX**

Se ha utilizado una serie de herramientas para alcanzar los metas planteados a través de su combinación (mix), podemos conceptualizarlo como el uso selectivo de las diversas variables de marketing para alcanzar los propósitos.

El mercado obliga a desplegar complejas estrategias para poder diferenciarlos de la competencia, progresar y lograr nuestras metas.

### **Las cinco “P” de marketing**

- Producto
- Plaza
- Precio
- Promociones y publicidad

➤ Personal de ventas

**Producto:** El servicio que se va a ofrecer estará basado en la calidad, compromiso, seriedad, eficiencia y eficacia, contando con esteticistas para las diferentes áreas.

Tomando en cuenta la carencia que existen en los dos Spa que existen en el cantón La Troncal, en base a las encuestas realizadas, hemos considerado las de mayor relevancia, razón por la cual se ha tomado mayor importancia a las áreas señaladas a continuación en beneficio y satisfacción tanto a nivel personal como laboral

**Cuadro 11. Áreas de servicio**

<b>Salas de servicio que ofrecemos</b>
<b>Sala 1:</b> Tratamientos faciales
<b>Sala 2:</b> Vaccúm - Masajes relajantes
<b>Sala 3:</b> Electroodos
<b>Sala 4:</b> Ultrasonido

**Elaborado por: Sandra valle**

**Plaza – distribución:** El mercado donde funcionará el negocio será ene. El cantón La Troncal, y estará ubicado en la: Av. Principal 25 de Agosto y Alfonso Andrade Calle José Peralta, la ubicación del centro también es de gran importancia ya que se encuentra ubicado en un sector confortable y acogedor, siendo un lugar apropiado dirigido y orientado todo tipo de servicios.

En este sector existen ventajas como: fácil acceso, servicios básicos de primera, frecuencia de transporte público, sectores bancarios, sectores comerciales y ninguna presencia industrial que dañe el ambiente.

**Precio:** manifestará la calidad de los servicios que ofrecemos concordando al mismo tiempo con el presupuesto de nuestros clientes.



**Forma de pago:** para comodidad del cliente los pagos se podrán hacer tanto en efectivo como tarjeta de crédito.



**Horarios:**

Lunes – viernes (8:00am – 12:00pm) (14: 00 – 20:00 p.m.)

Para dar a conocer la naturaleza del Spa, se realizará las siguientes actividades de marketing, el mismo que nos permitirá captar clientes, entre las cuales tenemos:

**Promoción - Publicidad: “Kmmmy Spa”** siempre pensará beneficiar a sus clientes con los servicios que brindará y para darse a conocer en este cantón:

- A los 10 primeros clientes tendrán un descuento del 25% en cualquiera de nuestras salas
- Los cumpleaños entraran gratis en su día presentando un documento que lo respalde.
- si traes un acompañante te damos el 50% para ti.

Se utilizará un material publicitario para obtener reconocimiento y posicionamiento en la localidad, como son lo siguiente:

- Publicidad por los principales medios escritos del cantón, los cuales son de circulación semanal como es el periódico “El Troncaleño”.
- También se ofrecerá publicidad por medio de la principal radio del cantón como es la radio “Estelar”.

- Entrega de hojas volantes una por semana antes de la apertura del local, el mismo que serán distribuidos en puntos estratégicos del cantón.
- Entrega de Tarjetas de presentación.

**Personal de Ventas:** Es importante contar con dos agentes vendedores los cuales serán previamente capacitados para dar a conocer el servicio que se brinda ya que el vendedor ejecuta un rol primordial a la hora de cumplir los propósitos de la empresa, nuestro vendedor es la primera imagen que ofrece el Spa, puesto que será el encargado de atender al cliente y la percepción que el lleve para beneficio de nuestro Spa.

**Logo tipo:**



**Slogan:** “Armoniza tú día”

**Actividades**

### 5.7.1 SEGMENTACIÓN DEL MERCADO

"La segmentación del mercado es un proceso que consiste en dividir un mercado total en grupos pequeños internamente homogéneos y elegir entre los mercados resultantes, el mercado más conveniente para incursionar"

**Criterios Geográficos-** Región: Costa, cantón La Troncal – Provincia del Cañar, Población Nacional e Internacional. Clima Tropical.- Sector Urbano - Rural

**Criterios Demográficos:** Ingresos.- Alto – Medio, Edad: 18 – 65 años. Genero: Masculino – Femenino:- Clase Social: Media alta – Alta.- Escolaridad: No Especifica.- Origen Étnico: Americanos, Latinos,...

**Criterio Psicológico:** Personalidad.- Ambiciosos – Autoritarios.- Estilo de vida: Activa – Muy activa.

### **5.7.2 Recursos, Análisis Financiero**

#### **Personal.**

De acuerdo parámetros establecidos para el desarrollo de la presente propuesta, es necesario detallar a continuación el Recurso material y el Talento Humano requerido.

**Cuadro 12: Inversión del proyecto**

<b>INVERSIÓN DEL PROYECTO (DPTO. FINANCIERO)</b>	
MUEBLES Y ENSERES	1,361.50
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	483.00
EQUIPO DE OFICINA	1,030.00
EQUIPO Y MAQUINARIA	13,100.00
VEHÍCULO	4,700.00
UTENSILIOS PARA SPA	1,640.40
CAJA	2,000.00
<b>TOTAL DE LA INVERSION</b>	<b>24,314.90</b>

**Elaborado por: Sandra valle**

**Cuadro 13: Financiación del proyecto**

<b>FINANCIACIÓN DEL PROYECTO</b>		
<b>INVERSIÓN TOTAL</b>		<b>24,314.90</b>
Financiado	<b>70%</b>	17,020.43
Aporte Propio	<b>30%</b>	7,294.47
		<b>24,314.90</b>

**Elaborado por: Sandra valle**

**Cuadro 14: Tasa**

<b>TASA</b>		
TASA ANUAL INTERÉS PRÉSTAMO	<b>16.41%</b>	<b>0.16</b>
		<b>0.16</b>

**Elaborado por: Sandra valle**

**Cuadro 15: Préstamo bancario**

<b>PRESTAMO BANCARIO</b>		
Préstamo Bancario	<b>17,020.43</b>	<b>2,793.05</b>

**Elaborado por: Sandra valle**

### Cuadro 16: Flujo de caja proyectado

FLUJO DE CAJA PROYECTADO "Kmmy Spa"									
	AÑO 0	ENE.	FEB.	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	TOTAL
<b>INGRESOS OPERATIVOS</b>									
VENTAS	-	21,400.00	21,400.00	256,800.00	269,640.00	283,122.00	297,278.10	312,142.01	1,418,982.11
<b>TOTAL INGRESOS OPERATIVOS</b>		<b>21,400.00</b>	<b>21,400.00</b>	<b>256,800.00</b>	<b>269,640.00</b>	<b>283,122.00</b>	<b>297,278.10</b>	<b>312,142.01</b>	<b>1,418,982.11</b>
<b>EGRESOS OPERATIVOS</b>									
INVERSION INICIAL	<b>24,314.90</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
GASTO DE ADMINISTRATIVOS	-	1,960.10	1,960.10	23,521.14	25,727.88	21,773.07	22,391.23	23,027.92	116,441.25
GASTO DE VENTAS (PUBLICIDAD)	-	20.00	60.00	685.00	705.55	726.72	748.52	770.97	3,636.76
GASTOS GENERALES	-	908.30	313.20	4,606.70	4,744.90	4,887.25	5,033.87	5,184.88	24,457.60
COSTO DE VENTA		1,279.00	1,279.00	15,468.00	15,932.04	16,410.00	16,902.30	17,409.37	82,121.71
PAGO PARTICIP. EMPLEADOS	-	-	-	-	31,037.03	32,622.39	35,225.48	37,264.77	39,380.56
PAGO DEL IMPUESTO A LA RENTA	-	-	-	-	43,969.12	46,215.05	49,902.77	52,791.75	55,789.12
<b>TOTAL DE EGRESOS OPERATIVOS</b>	<b>24,314.90</b>	<b>4,167.40</b>	<b>3,612.30</b>	<b>44,280.84</b>	<b>122,116.53</b>	<b>122,634.48</b>	<b>130,204.16</b>	<b>136,449.67</b>	<b>321,827.00</b>
<b>FLUJO OPERATIVO</b>	<b>-</b>	<b>17,232.60</b>	<b>17,787.70</b>	<b>212,519.16</b>	<b>147,523.47</b>	<b>160,487.52</b>	<b>167,073.94</b>	<b>175,692.34</b>	<b>863,296.42</b>
<b>INGRESOS NO OPERATIVOS</b>									
PRESTAMO BANCARIO	17,020.43	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL ING. NO OPERATIVOS</b>	<b>17,020.43</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>EGRESOS NO OPERATIVOS</b>									
<b>INVERSIONES</b>									
PAGO DE CAPITAL	-	283.67	283.67	3,404.09	3,404.09	3,404.09	3,404.09	3,404.09	17,020.43
PAGO DE INTERESES	-	232.75	232.75	2,793.05	2,234.44	1,675.83	1,117.22	558.61	8,379.16
<b>TOTAL EGRESOS NO OPERATIVOS</b>	<b>-</b>	<b>516.43</b>	<b>516.43</b>	<b>6,197.14</b>	<b>5,638.53</b>	<b>5,079.92</b>	<b>4,521.31</b>	<b>3,962.70</b>	<b>25,399.59</b>
<b>FLUJO NETO NO OPERATIVO</b>	<b>17,020.43</b>	<b>516.43</b>	<b>516.43</b>	<b>6,197.14</b>	<b>5,638.53</b>	<b>5,079.92</b>	<b>4,521.31</b>	<b>3,962.70</b>	<b>25,399.59</b>
<b>FLUJO NETO</b>	<b>-</b>	<b>7,294.47</b>	<b>16,716.18</b>	<b>17,271.28</b>	<b>206,322.02</b>	<b>141,884.95</b>	<b>155,407.60</b>	<b>162,552.63</b>	<b>837,896.83</b>
saldo inicial				2,000.00					
<b>FLUJO ACUMULADO</b>	<b>-</b>	<b>7,294.47</b>	<b>16,716.18</b>	<b>33,987.45</b>	<b>208,322.02</b>	<b>350,206.96</b>	<b>505,614.56</b>	<b>668,167.19</b>	<b>839,896.83</b>

Elaborado por: Sandra Valle

**Cuadro 17: Balance General**

<b>BALANCE GENERAL "Kmmmy Spa"</b>					
<b>CUENTAS</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
<b><u>ACTIVO CORRIENTE</u></b>					
CAJA –BANCOS	208,322.02	350,206.96	505,614.56	668,167.19	839,896.83
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>208,322.02</b>	<b>350,206.96</b>	<b>505,614.56</b>	<b>668,167.19</b>	<b>839,896.83</b>
<b><u>ACTIVOS FIJOS</u></b>	22,314.90	22,314.90	22,314.90	22,314.90	22,314.90
DEPRECIAC. ACUMULADA	2,812.58	5,625.16	8,437.74	11,090.93	13,744.12
<b>TOTAL DE ACTIVO FIJO</b>	<b>19,502.32</b>	<b>16,689.74</b>	<b>13,877.16</b>	<b>11,223.97</b>	<b>8,570.78</b>
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	<b>227,824.34</b>	<b>366,896.70</b>	<b>519,491.72</b>	<b>679,391.16</b>	<b>848,467.61</b>
<b><u>PASIVO</u></b>					
<b><u>CORRIENTE</u></b>					
PRESTAMO	13,616.34	10,212.26	6,808.17	3,404.09	-
PARTICIPACION EMPL. POR PAGAR	31,037.03	32,622.39	35,225.48	37,264.77	39,380.56
IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR	43,969.12	46,215.05	49,902.77	52,791.75	55,789.12
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>88,622.50</b>	<b>89,049.70</b>	<b>91,936.42</b>	<b>93,460.61</b>	<b>95,169.68</b>
<b><u>PATRIMONIO</u></b>					
APORTE CAPITAL	7,294.47	7,294.47	7,294.47	7,294.47	7,294.47
UTILIDAD DEL EJERCICIO	131,907.37	138,645.16	149,708.30	158,375.26	167,367.37
UTILIDAD AÑOS ANTERIORES	-	131,907.37	270,552.53	420,260.83	578,636.09
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>139,201.84</b>	<b>277,847.00</b>	<b>427,555.30</b>	<b>585,930.56</b>	<b>753,297.93</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>227,824.34</b>	<b>366,896.70</b>	<b>519,491.72</b>	<b>679,391.16</b>	<b>848,467.61</b>

Elaborado por: Sandra Valle

### Cuadro 18: Estado de Perdidas y Ganancia

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADO "Kmmy Spa"									
		ENE.	FEB.	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	TOTAL
	<b>VENTAS</b>	21,400.00	21,400.00	256,800.00	269,640.00	283,122.00	297,278.10	312,142.01	1,418,982.11
(-)	COSTO DE VENTAS	1,279.00	1,279.00	15,468.00	15,932.04	16,410.00	16,902.30	17,409.37	82,121.71
	<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>20,121.00</b>	<b>20,121.00</b>	<b>241,332.00</b>	<b>253,707.96</b>	<b>266,712.00</b>	<b>280,375.80</b>	<b>294,732.63</b>	<b>1,336,860.39</b>
	COSTOS INDIRECTOS	3,122.78	2,567.68	31,625.42	33,990.91	30,199.62	30,826.80	31,636.97	158,279.73
	<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>16,998.22</b>	<b>17,553.32</b>	<b>209,706.58</b>	<b>219,717.05</b>	<b>236,512.38</b>	<b>249,549.00</b>	<b>263,095.67</b>	<b>1,178,580.67</b>
(-)	GASTOS FINANCIEROS	232.75	232.75	2,793.05	2,234.44	1,675.83	1,117.22	558.61	8,379.16
	<b>UTILIDAD ANTES PART. IMP</b>	<b>16,765.47</b>	<b>17,320.57</b>	<b>206,913.52</b>	<b>217,482.60</b>	<b>234,836.55</b>	<b>248,431.78</b>	<b>262,537.06</b>	<b>1,170,201.51</b>
	PARTICIPACION EMPLEADOS	2,586.42	2,586.42	31,037.03	32,622.39	35,225.48	37,264.77	39,380.56	175,530.23
	<b>UTILIDAD ANTES DE IMPTO</b>	<b>14,179.05</b>	<b>14,734.15</b>	<b>175,876.49</b>	<b>184,860.21</b>	<b>199,611.07</b>	<b>211,167.01</b>	<b>223,156.50</b>	<b>994,671.28</b>
	IMPUESTO RENTA	3,664.09	3,664.09	43,969.12	46,215.05	49,902.77	52,791.75	55,789.12	424,198.05
	<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>10,514.96</b>	<b>11,070.06</b>	<b>131,907.37</b>	<b>138,645.16</b>	<b>149,708.30</b>	<b>158,375.26</b>	<b>167,367.37</b>	<b>746,003.46</b>

**Elaborado por: Sandra Valle**



**Cuadro 19: Índices financieros**

INDICES FINANCIEROS "Kmyy Spa"						
DESCRIPCION	INV. INICIAL	AÑO1	AÑO2	AÑO3	AÑO4	AÑO5
Flujos netos	<b>-24,314.90</b>	212,519.16	147,523.47	160,487.52	167,073.94	175,692.34

TASA DE DESCUENTO	
TASA DE DESCUENTO	16%

**Elaborado por: Sandra valle**

**Cuadro 20: Tasa de rendimiento**

TASA DE RENDIMIENTO PROMEDIO	MAYOR AL 12%
SUMATORIA DE FLUJOS	535,734.97
AÑOS	5
INVERSIÓN INICIAL	24,314.90
TASA DE RENDIMIENTO PROMEDIO	441%

SUMA DE FLUJOS DESCONTADOS		571,580.56
VAN	<b>POSITIVO</b>	<b>547,265.66</b>
ÍNDICE DE RENTABILIDAD IR.	MAYOR A 1	1.04
RENDIMIENTO REAL	MAYOR A 12	4.44
<b>TASA INTERNA DE RETORNO</b>		<b>846%</b>

COBERTURA FINANCIERA	MAYOR A 1	103.03
ÍNDICE INVERSIÓN TOTAL	MAYOR A 1	35.50
MONTO DE CRÉDITO	MAYOR A 1	43.83
MONTO DE INVERSIÓN	MAYOR A 1	30.68
MARGEN NETO DE UTILIDAD (UTILIDAD VENTA)	MAYOR A 1%	53%
MARGEN BRUTO DE UTILIDADES	MAYOR A 1	5.90

**Elaborado por: Sandra Valle**

**Cuadro 21: Razones financieras**

<b>RAZONES "Kmmy Spa"</b>	
UTILIDAD OPERATIVA	863,296.42
GASTOS FINANCIEROS	8,379.16
INVERSIÓN INICIAL	24,314.90
UTILIDAD NETA	746,003.46
VALOR DEL CRÉDITO	17,020.43
VENTAS	1,418,982.11
COSTO DE VENTA	240,401.44
TOTAL DEL ACTIVO	8,570.78

**Elaborado por: Sandra Valle**

### **5.7.3 Impacto**

- Brindar un servicio eficiente a la comunidad para satisfacer sus necesidades sin que ellos tengan que trasladarse hacia otra ciudad..
- Motivar a las personas a que tengan mayor disposición hacia su actividad laboral, reflejándose y disfrutando de nuestros servicios.
- Generar ideas con la finalidad de aportar el desarrollo de nuevos servicios para aumentar el comercio en el cantón.

### 5.7.4 Cronograma

**Cuadro 22: Diagrama de Gantt**

N.	Actividades meses – semanas	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Buscar local	■	■											
2	Sacar permisos			■										
3	Publicidad del servicio			■	■									
4	Remodelación del Local			■	■									
5	Cotización de los Materiales					■								
6	Compra de los Materiales						■	■	■					
7	Instalación de Maquinarias, Equipos y muebles									■	■			
8	Contratación del Personal										■	■		
9	Prestación del servicio													■

**Elaborado por: Sandra Valle**

### 5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta

- Brindar un servicio de calidad, con un equipo de especialistas en las salas anteriormente mencionadas, para servir a la población nuestros servicios, logrando que las personas se sientan satisfechos.
- Motivar al personal a identificarse con los objetivos del Spa para formar un gran equipo de trajo.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones:

Posteriormente de haber realizados los estudios acertados para demostrar la viabilidad, factibilidad y rentabilidad de este proyecto. He llegado algunas conclusiones:

- Se ha obtenido una visión efectiva del servicio a efectuar, tomando en consideración que un alto porcentaje de las personas encuestadas, manifestaron que se sienten estresados, por ende están de acuerdo con la creación del Spa en el cantón.
- Lo fundamental es satisfacer las necesidades de la población se ven en la necesidad de gozar de buena salud, no existe en el ámbito local competidores fuertes que afecten la creación del Spa.
- Finalmente la propuesta para la implementación de un Spa, en beneficio al desarrollo del cantón La Troncal, es viable, rentable y sustentable, debido a que se contara con servicios que no brinda la competencia por ello alta aceptación en el mercado

### Recomendaciones:

- Ofrecer a nuestros clientes precios justos y calidad, todo esto acompañado de un buen servicio, que será innovado a medida que los clientes vaya necesitando.
- Que las instituciones financieras del cantón incentiven a los inversores para que puedan diversificar sus actividades productivas como las de servicio mediante la concesión de créditos con tasas de interés

razonables y con el consiguiente seguimiento y asesoría del capital concedido.

- Realizar estudios de mercado oportunos para potencializar la demanda con el fin de llegar a ejecutar promocionales indispensables en la estructura organizativa del Spa lo cual nos permitirá lograr la auto sostenibilidad y rentabilidad deseada.

## **BIBLIOGRAFÍA**

### **LIBROS CONSULTADOS:**

Stora Jean Benjamín. 1991. ¿Qué sé acerca del estrés?

Publicaciones cruz 1° Edición México DF. p.p. 3-37.

Almirall Hernández Pedro.1996. Análisis Psicológico del Trabajo.

Instituto de Medicina del Trabajo de Cuba. p.p. 2-22.

Keith Davis. 1994. Comportamiento Humano en el Trabajo.

Mc Graw Hill 3° Edición. México. P.p. 557-587.

Seward James P. 1990. Estrés Profesional.

Medicina Laboral. Editorial Manual Moderno. México. p.p. 623-640.

Salomón Philip. 1976. Psiquiatría.

El Manual Moderno. 2° Edición. México. p.p. 32-52.

### **Linkografía:**

[http://www.contusalud.com/website/folder/sepa\\_tratamientos\\_stress.htm/](http://www.contusalud.com/website/folder/sepa_tratamientos_stress.htm/)

<http://www.geocities.com/portalnatural/soluciones/estres2.htm/>

<http://www.ginsana-col.com/boletin/estres.htm/>

<http://www.igerontologico.com/salud/escuela/estres.htm/>

<http://www.ergonomia.cl/bv/en0001.html/>

[http://www.ideasapiens.com/porta/Consejos/20conjs\\_%20evitar\\_%20%20estres.htm/](http://www.ideasapiens.com/porta/Consejos/20conjs_%20evitar_%20%20estres.htm/)

[http://www.psycologia.com/articulos/ar-gonro01\\_1.htm/](http://www.psycologia.com/articulos/ar-gonro01_1.htm/)

<http://www.iespana.es/FUNCICLOPEDIA/articulos/articu2003/articu1013.htm/>

<http://www.teachhealth.com/spanish.html/>

<http://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101sp.html/>

[http://www.medspain.com/n3\\_feb99/stress.htm/](http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm/)

<http://www.psicologia-online.com/formacion/online/clinica/estres/estres.htm/>

**PAGINA WEB:**

<http://estreseneltrabajo.wordpress.com/2011/07/30/%C2%BFcomo-disminuir-el-estres-laboral/>

**Fuente:** EL impacto del estrés sobre la salud física  
Revista de terapia cognitivo conductual n° 18 /marzo 2010

<http://revista.cognitivoconductual.org/>

# ANEXOS

**ENCUESTA**  
**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES.**



**OBJETIVO:** Analizar cómo afecta el inadecuado ambiente laboral en el desempeño de las actividades de la población activa del Cantón La Troncal.

Sexo                      M...                      F....

Edad                     

**PREGUNTAS:**

**¿Considera usted que la falta de rotación de horario de actividades genera causas de estrés?**

Siempre       Casi siempre       a veces       Nunca

**Cree usted que las sobrecargas laborales son principales causantes de:**

<input type="checkbox"/> Fatiga	<input type="checkbox"/> Tensión en el cuello
<input type="checkbox"/> Depresión	<input type="checkbox"/> Agotamiento físico – mental
<input type="checkbox"/> Dolores de cabeza	<input type="checkbox"/> Problemas relacionándose con otros

**¿Cómo manifiesta su estado de ánimo bajo estrés?**

Preocupado       Irritado       Fatigado

**¿A qué lugar le gustaría acudir cuando se encuentra estresado?**

Centro de relajación       Piscina       Discoteca

**¿Considera importante el hecho que en nuestro Cantón exista un servicio de Spa que ayude a mejorar el confort de sus habitantes?**

Si                       NO



Población del Cantón La Troncal por: Grandes grupos de edad	Hombre	Mujer	Total
Población del Cantón La Troncal por: De 0 a 14 años	9573	9235	18808
Población del Cantón La Troncal por: De 15 a 64 años	16184	16436	32620
Población del Cantón La Troncal por: De 65 años y más	1563	1398	2961
Población del Cantón La Troncal por: Total	27320	27069	54389

**Fuente: INEC Censo 2010**

**Elaborado por: Sandra Valle**

[www.latroncal.gob.ec](http://www.latroncal.gob.ec)

CANTÓN	PARROQUIA	URBANO	RURAL	Total
La Troncal	LA TRONCAL	35,259	7,351	42,610
La Troncal	MANUEL J. CALLE	-	2,765	2,765
La Troncal	PANCHO NEGRO	-	9,014	9,014
La Troncal	<b>Total</b>	<b>35,259</b>	<b>19,130</b>	<b>54,389</b>

**Fuente: INEC Censo 2010**

**Elaborado por: Sandra Valle**

[www.latroncal.gob.ec](http://www.latroncal.gob.ec)

## PRESUPUESTO DE INGRESOS

### PRESUPUESTO DE INGRESOS "Kmmmy Spa"

INGRESOS POR VENTA	VALOR	CANTIDAD	ENR	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
MASAJES 50 mints	10.00	400.00	4,000.00	48,000.00	50,400.00	52,920.00	55,566.00	58,344.30
TRATAMIENTOS	30.00	580.00	17,400.00	208,800.00	219,240.00	230,202.00	241,712.10	253,797.71
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>			<b>21,400.00</b>	<b>256,800.00</b>	<b>269,640.00</b>	<b>283,122.00</b>	<b>297,278.10</b>	<b>312,142.01</b>

**ELABORADO POR: Sandra Valle**

## PRECIOS

### PRECIOS "Kmmmy Spa"

ING POR VENTA	VALOR	CANTIDAD	ENR	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
MASAJES	10.00	400.00	4,000.00	48,000.00	50,400.00	52,920.00	55,566.00	58,344.30
TRATAMIENTOS	25.00	300.00	7,500.00	90,000.00	94,500.00	99,225.00	104,186.25	109,395.56

**ELABORADO POR: Sandra Valle**

## GASTOS DE FUNCINAMIENTO

<b>GASTOS DE FUNCIONAMIENTO "Kmmy Spa"</b>					
Detalle	Cantidad	Valor Unitario	Total Mensual	Veces pagados	Total Año 1
<b>SUMINISTROS DE OFICINA</b>					
CAJAS DE GRAPAS	1	0,60	0,60	2	1,20
CAJAS DE NOTAS	2	0,50	1,00	2	2,00
TINTA DE IMPRESORA	1	10,00	10,00	6	60,00
GRAPADORAS	2	2,00	4,00	1	4,00
PERFORADORAS	2	1,50	3,00	1	3,00
PLUMAS	4	0,30	1,20	6	7,20
RESMAS DE IMPRESIÓN (CARTON)	1	35,00	35,00	2	70,00
CARPETAS DE CARTON	4	1,00	4,00	1	4,00
FORROS PARA CARPETA	4	1,00	4,00	1	4,00
<b>TOTAL SUMINISTROS DE OFICINA</b>		<b>51,90</b>	<b>62,80</b>		<b>155,40</b>
<b>SUMINISTROS DE LIMPIEZA</b>					
CLORO X GALON	2	1,00	2,00	4	8,00
DESINFECTANTE X GALON	2	1,50	3,00	4	12,00
DETERJENTE	2	3,50	7,00	6	42,00
ESCOBAS	2	3,00	6,00	2	12,00
TACHO PARA BASURA	4	3,50	14,00	2	28,00
FRANELAS	3	1,50	4,50	3	13,50
AMBIENTAL	6	1,00	6,00	6	36,00
RECOGEDOR DE BASURA	2	1,50	3,00	2	6,00
TRAPEADORES	2	5,00	10,00	2	20,00
<b>TOTAL SUMINISTRO LIMPIEZA</b>		<b>21,50</b>	<b>55,50</b>		<b>177,50</b>

<b>PUBLICIDAD</b>					
ANUNCIOS EN RADIO (STELAR)	1	20,00	20,00	6	120,00
AVISOS EN PRENSA (EL TRONCALEÑO)	2	20,00	40,00	6	240,00
CARTELES PUBLICITARIOS	2	20,00	40,00	2	80,00
HOJAS VOLANTES	1	15,00	15,00	3	45,00
<b>TOTAL PUBLICIDAD</b>		<b>75,00</b>	<b>115,00</b>		<b>485,00</b>
<b>GASTOS DE OPERACION</b>					
ARRIENDO	1	270,00	270,00	2	540,00
GASTOS MUNICIPALES (ANUALES)	1	150,00	150,00	1	150,00
SERVICIOS BASICOS	1	80,00	80,00	12	960,00
<b>TOTAL OTROS GASTOS</b>		<b>500,00</b>	<b>500,00</b>		<b>1.650,00</b>
<b>OTROS GASTOS</b>					
BANNER	15	10,00	150,00	1	150,00
<b>TOTAL OTROS GASTOS</b>		<b>10,00</b>	<b>150,00</b>		<b>150,00</b>
<b>TOTAL GASTOS GENERALES</b>		<b>658,40</b>	<b>883,30</b>		<b>2.617,90</b>