



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
Y COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE ECONOMISTA**

**TÍTULO DEL PROYECTO**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN E  
IMPLEMENTACIÓN DE UN CENTRO DE RELAX,  
ESTÉTICO, CORPORAL Y FACIAL EN LA CIUDAD DE  
MILAGRO**

**AUTORA:**

**ALVARADO ARAUJO CAROLINA PAOLA**

**Milagro, Abril del 2012**

**Ecuador**

## **ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por la Srta. Carolina Paola Alvarado Araujo, para optar por el título de Economista y que acepto tutoriar a la estudiante, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los 30 días del mes de abril del 2012

Ec. Mario Fernández Ronquillo, Msc.

---

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

La autora de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título de Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 30 días del mes de abril del 2012

---

Carolina Paola Alvarado Araujo

CI. 092360996-0

## **CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA**

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

MEMORIA CIENTÍFICA ( )

DEFENSA ORAL ( )

TOTAL ( )

EQUIVALENTE ( )

---

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

---

PROFESOR DELEGADO

---

PROFESOR SECRETARIO

## DEDICATORIA

Esta es otra meta mas en mi vida la cual ha estado llena de muchos acontecimientos muy significativos, por ello quiero dedicar este logro a mis padres: **Sr. Subp. Tec. Avc. Felipe Alvarado y Sra. Sandra Araujo**, por el orgullo que sienten por mí, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí, porque dándome ejemplos dignos de superación y entrega hoy puedo ver alcanzada mi meta marcándolo como anhelo de triunfo en la vida. A mis hermanos **Adriana, María José y Steven Alvarado Araujo**.

Al más especial de todos, a ti mi **Dios** porque hiciste realidad este sueño, y por todo el amor con el que me rodeas llevándome siempre en tus manos.

**Carolina Paola Alvarado Araujo**

## AGRADECIMIENTO

Mi gratitud, principalmente está dirigida a **Dios** y a mis **padres** por haberme dado la existencia y permitido llegar al final de la carrera, mil palabras no bastarían para agradecerles su apoyo, su comprensión y sus consejos todo momento.

Son muchas las personas especiales a las que me gustaría agradecer, su amistad, apoyo, ánimo, y compañía en las diferentes etapas de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en el corazón. Sin importar en donde estén o si en algún momento llegan a leer estas líneas quiero darles las gracias por formar parte de mi, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

A los **docentes** que me han acompañado durante el largo camino, brindándome siempre su orientación con profesionalismo ético en la adquisición de conocimientos y afianzando mi formación.

Igualmente a mi tutor el **Eco. Mario Fernández** quien me ha orientado en todo momento en la realización de este proyecto que enmarca el último escalón hacia un futuro en donde será partícipe el ser mejor cada día.

**Carolina Paola Alvarado Araujo**

## **CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR**

Lcdo. Jaime Orozco Hernández, Msc.

---

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 de mercado a la población del cantón Milagro para determinar la factibilidad de creación e implementación de un Centro de Relax, Estético, Corporal y Facial que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 30 de Abril del 2012

---

Carolina Paola Alvarado Araujo

C.I.: 0923609960

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA.....</b>	<b>2</b>
1.1 Planteamiento del Problema.....	2
1.1.1 Problematización.....	2
1.1.2 Delimitación del Problema.....	3
1.1.3 Formulación del Problema.....	3
1.1.4 Sistematización del Problema.....	3
1.1.5 Determinación del Tema.....	4
1.2 Objetivos de la Investigación.....	4
1.2.1 Objetivo General.....	4
1.2.2 Objetivos Específicos.....	4
1.3 Justificación.....	4
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>6</b>
2.1 Marco Teórico.....	6
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	6
2.1.2 Antecedentes Referenciales.....	9
2.1.3 Fundamentación.....	11
2.2 Marco Legal.....	57
2.3 Marco Conceptual.....	85
2.4 Hipótesis y Variable.....	88
2.4.1 Hipótesis General.....	88
2.4.2 Hipótesis Particulares.....	88
2.4.3 Declaración de Variables.....	88
2.4.4 Operacionalización de las Variables.....	89



### **CAPÍTULO III**

<b>MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>90</b>
3.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	90
3.2 La Población y la Muestra.....	91
3.2.1 Características de la Población.....	91
3.2.2 Delimitación de la Población.....	92
3.2.3 Tipo de Muestra.....	92
3.2.4 Tamaño de la Muestra.....	92
3.2.5 Proceso de Selección.....	94
3.3 Los Métodos y las Técnicas.....	94
3.3.1 Métodos Teóricos.....	94
3.3.2 Métodos Empíricos.....	96
3.3.3 Técnicas de Investigación.....	96
3.4 Propuesta de Procesamiento Estadístico de la Información.....	97

### **CAPÍTULO IV**

<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>98</b>
4.1 Análisis de la Situación Actual.....	98
4.2 Análisis Comparativo, Evolución, Tendencia y Perspectivas.....	99
4.3 Resultados.....	108
4.4 Verificación de Hipótesis.....	109

### **CAPÍTULO V**

#### **PROPUESTA**

5.1 Tema.....	110
5.2 Justificación.....	110
5.3 Fundamentación.....	111
5.4 Objetivos.....	118
5.4.1 Objetivo General.....	118
5.4.2 Objetivos Específicos.....	118
5.5 Ubicación.....	118

5.6	Estudio de Factibilidad.....	119
5.7	Descripción de la Propuesta.....	129
	5.7.1 Actividades.....	129
	5.7.2 Recursos, Análisis Financieros.....	148
	5.7.3 Impacto.....	159
	5.7.4 Cronograma.....	161
	5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta.....	161
	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>162</b>
	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>162</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>163</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>166</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1	Función, Fisiología y Proporción de las Células	40
Cuadro 2	Función de las fibras	41
Cuadro 3	Cuadro de suscripción para constitución de Cía. Ltda.	69
Cuadro 4	Cuadro de suscripción para disolución de Cía. Ltda.	74
Cuadro 5	Operacionalización de las variables	89
Cuadro 6	Clasificación PEA	92
Cuadro 7	Nivel de estrés que experimenta la ciudadanía	99
Cuadro 8	Falta de cuidado de la apariencia física	100
Cuadro 9	Bienestar físico	101
Cuadro 10	Buen estilo de vida para verse y sentirse mejor	102
Cuadro 11	Combatir el estrés	103
Cuadro 12	Medidas o métodos para bajar la tensión del estrés	104
Cuadro 13	Actividad para relajarse	105
Cuadro 14	Proyecto que permita sentirse mejor	106
Cuadro 15	Niveles de estrés	107
Cuadro 16	Verificación de hipótesis	109
Cuadro 17	Manual de funciones Centro Estético Estrellas	121
Cuadro 18	Diagrama FODA	123
Cuadro 19	Área de iniciativa estratégica ofensiva	124
Cuadro 20	Área de iniciativa estratégica defensiva	124
Cuadro 21	Estrategias FO-FA DO-DA	125
Cuadro 22	Inversión en activos fijos	148
Cuadro 23	Depreciación de los activos fijos	149
Cuadro 24	Detalle de gastos	150
Cuadro 25	Costo de ventas	151
Cuadro 26	Presupuesto de ingresos	152
Cuadro 27	Inversión del Proyecto	153
Cuadro 28	Financiamiento del proyecto	153
Cuadro 29	Tasa de interés	153
Cuadro 30	Préstamo bancario	153

Cuadro 31	Financiamiento del proyecto	153
Cuadro 32	Tabla de amortización	154
Cuadro 33	Punto de equilibrio	154
Cuadro 34	Estado de pérdidas y ganancias	156
Cuadro 35	Balance general	156
Cuadro 36	Flujo de caja	157
Cuadro 37	Índices financieros	157
Cuadro 38	Tasa de descuento	157
Cuadro 39	Tasas de rendimiento – TIR – VAN	157
Cuadro 40	Ratios financieros	158

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	La belleza de los colores	9
Figura 2	Logo de Esperanza Ferrá Soto	9
Figura 3	Síndrome general de activación	14
Figura 4	Estrés agudo	17
Figura 5	Estrés crónico	18
Figura 6	Eustrés y Distrés	19
Figura 7	La célula	35
Figura 8	Células Eucariota y Procariontes	35
Figura 9	Estructura de la célula	36
Figura 10	Composición de la piel	38
Figura 11	Capas de la piel	39
Figura 12	Folículo piloso	42
Figura 13	Excesivo crecimiento de pelos	44
Figura 14	Zonas Androgenicas	44
Figura 15	Pelo Laguno	45
Figura 16	Vellos	45
Figura 17	Pelos	46
Figura 18	Las pinzas	46
Figura 19	Maquinas Eléctricas	47
Figura 20	Las ceras	47
Figura 21	Ceras calientes	48
Figura 22	La cabina	52
Figura 23	El afeitado	53
Figura 24	Nivel de estrés que se experimenta	99
Figura 25	Cuidado de la apariencia física	100
Figura 26	Emplear dinero para mantener el bienestar	101
Figura 27	Mantener el estado Físico	102
Figura 28	Combatir el estrés	103
Figura 29	Medidas y métodos para combatir el estrés	104
Figura 30	Actividad para relajarse	105

Figura 31	Proyecto que permite sentirse mejor	106
Figura 32	Centro relax estética facial y corporal	107
Figura 33	Lugar de ubicación de Centro Estético “Estrellas”	119
Figura 34	Logotipo de Centro Estético “Estrellas”	119
Figura 35	Organigrama de Centro Estético “Estrellas”	121
Figura 36	Fuerzas de Porter Centro Estético “Estrellas”	126
Figura 37	Plano de Centro Estético “Estrellas”	146
Figura 38	Hoja volante de Centro Estético “Estrellas”	147
Figura 39	Punto de equilibrio	155
Figura 40	Análisis de costos	155

## RESUMEN

Podemos comprobar que existen innumerables agentes externos e internos capaces de producir un impacto en nuestro sistema nervioso y hormonal, de tal intensidad que son experimentados como estrés, Todos desarrollamos una personalidad que nos libera y esclaviza a la vez, nos es muy útil porque automáticamente reacciona frente a las situaciones cotidianas adaptándose a ellas sin apenas esfuerzo, y nos esclaviza porque una vez que el instinto se encarga de las respuestas las aplica con gran velocidad.

Por lo que no hemos tenido un entrenamiento para desarrollar nuestra personalidad como un mecanismo capaz de resolver los problemas con eficacia, capaz de adoptar la solución más adecuada ante la perspectiva que se nos presenta por lo que en nuestro organismo total se crea la tensión que no nos permite desarrollarnos total y eficazmente en nuestras labores cotidianas. Queda claro que el estrés es la tensión física y emocional que se produce como respuesta a una presión o situación externa o interna que desborda las posibilidades del individuo, y que provoca efectos negativos sobre el organismo y la salud.

Es por ello que se ha establecido diseñar alternativas de esparcimiento, descanso y relajación que permitan el cuidado de la salud física y estética de las personas a través de la creación de un Centro de Relax, Estético, Corporal y Facial. A demás encontramos el hecho de querer verse y sentirse bien en cualquier época es por eso mismo que vamos a implementar sistemas de trabajo y tratamientos eficaces que satisfagan las expectativas de los clientes. Se Proyectará una estrategia de inserción al mercado para ofrecer servicios y productos de calidad en todas las facetas del negocio, ya que en la actualidad es de suma importancia supervisar los productos y servicios que se ofrecen, porque las personas están buscando nuevas vivencias con excelentes resultados.

## **ABSTRACT**

We can see that there are many external and internal agents capable of producing an impact on our nervous system and hormonal, of such intensity that are experienced as stress, all develop a personality that sets us free and enslaved at the same time, we are very useful because it automatically reacts everyday situations versus adapting to them with little effort, and we once enslaved because the instinct is in charge of the answers applied with great speed.

As we had no training to develop our personality as a mechanism to solve problems effectively, able to adopt the most appropriate solution at the prospect before us so that our total body creates tension not allows us to develop fully and effectively in our daily work. It is clear that stress is the physical and emotional stress that occurs in response to pressure or external or internal situation that is beyond the scope of the individual, and causes negative effects on the body and health.

That is why it has been established to design alternatives for recreation, rest and relaxation to allow the care of physical health and aesthetics of the people through the creation of a Relax Center, Aesthetic, Body and Skin. In others we find the fact of wanting to look and feel good at any age is for this reason that we will implement systems of work and effective treatments that meet customer expectations. It will project a strategy of insertion into the market to offer quality products and services in all facets of the business as it is now very important to monitor the products and services offered, because people are looking for new experiences with excellent results.



## INTRODUCCIÓN

El estrés es una respuesta natural por sobrecarga de tensión que afecta biológicamente a las personas con aparición de enfermedades y anomalías patológicas que obstaculizan el normal desarrollo de un elevado porcentaje de personas en el Cantón Milagro, que se origina principalmente por exceso de trabajo y problemas familiares. Un gran número de mujeres y de hombres entre jóvenes como en adultos pierden el interés en si mismo descuidando su apariencia física, por ello debemos identificar que está afectando biológicamente a las personas con aparición de enfermedades y anomalías patológicas que obstaculizan el normal desarrollo de un elevado porcentaje de personas en el Cantón Milagro, mediante un estudio de mercado, para obtener información acertada y de esta manera ayudar a mejorar sus estilos de vida. Además Implementar un mejor control de cuidados hacia nuestro aspecto físico mediante muestras de resultados prácticos que darán una gran satisfacción, identificar por qué la falta de información repercute mucho en el hecho de querernos sentir mejor y renovados estéticamente dando a conocer algunos métodos que ayudaran, mantener una mejora de nuestro cuerpo, sin necesidad de invertir excesivo dinero, determinar porque la falta de cuidado del estilo de vida y buena alimentación afecta a nuestro organismo. Los avances de la técnica y la ciencia posteriormente de la II Guerra Mundial, se creó una manufactura cosmética muy fuerte, de gran progreso. Esto fusionado al desarrollo del cine, la televisión en fin de los medios de comunicaciones y la liberación progresiva de la mujer crearon las condiciones para una consolidación del embellecimiento propio. Actualmente se dice que no hay mujeres feas, sino mujeres que no desean o no saben arreglarse para parecer lindas.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.1 Problematización**

En la actualidad el estrés afecta biológicamente a las personas con aparición de enfermedades y anomalías patológicas que obstaculizan el normal desarrollo de un elevado porcentaje de personas en el Cantón Milagro, que se origina principalmente por exceso de trabajo y problemas familiares.

Un gran número de mujeres y de hombres entre jóvenes como en adultos pierden el interés en si mismo descuidando su apariencia física, lo cual les provoca bajo autoestima; sintiéndose menos que aquellas personas que si lo hacen y se sienten bien, estimando además muchas personas no pueden mejorar su apariencia física, porque se necesita de mucho dinero para así poder vender la imagen de las mismas ya que en el medio en que vivimos ahora también se la puede ofrecer como negocio las cuales sirven para diversos trabajos que estén expuestos al público en general. A esto también se une el no mantener un estilo de vida y alimentación saludable lo cual deteriora nuestra personalidad; además se tiene una parte de la población que no está informado sobre este tema lo cual no les permite tomar una actitud adecuada para poder darle una solución o tratamiento esta nueva enfermedad llamada estrés.

## **Pronóstico**

Si el estrés que está afectando biológicamente a las personas persiste, y al no existir propuestas o alternativas de solución, las enfermedades derivadas por el excesivo estrés de las personas, tienden a agravarse e incrementarse en forma considerable lo cual podría causar hasta la muerte de mucha parte de la población.

## **Control del Pronóstico**

Para solucionar el estrés por sobrecarga de tensión y descuido de apariencia física se debería implementar un centro de relax y estética facial y corporal en el Cantón Milagro dirigido específicamente a los mismos y así poder reducir el índice de estrés que se produce además de mejorar sus condiciones de vida.

### **1.1.2 Delimitación del problema**

**PAÍS:** Ecuador

**PROVINCIA:** Guayas

**CIUDAD:** Milagro

**SECTOR:** Comercial

**ÁREA:** Estética

### **1.1.3 Formulación del problema**

¿En que se medida afecta el exceso de trabajo y problemas familiares a nuestro organismos?

### **1.1.4 Sistematización del problema**

¿De qué manera afecta el descuido de la apariencia física en hombres y mujeres?

¿De qué forma repercute en que las personas piensen que estar bien es sinónimo de excesivo dinero?

¿En qué medida afecta la falta de cuidado de nuestra alimentación y estilo de vida?

¿En que afecta la falta de información hacia nuestra manera de pensar y actitudes a tomar?

### **1.1.5 Determinación del tema**

Estudio de mercado a la población del cantón Milagro para determinar la pre factibilidad de creación e implementación de un Centro de Relax, Estético, Corporal y Facial.

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo General**

Identificar que afecta biológicamente a un elevado porcentaje de personas en el Cantón Milagro, mediante un análisis de estado emocional y físico que permita ayudar a mejorar los estilos de vida.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

Establecer un mejor control de cuidados hacia nuestro aspecto físico mediante muestras de resultados prácticos que darán una gran satisfacción.

Definir que sin necesidad de invertir excesivo dinero se puede mantener una mejora de nuestro cuerpo y organismo garantizando excelente imagen y salud.

Determinar porque la falta de cuidado del estilo de vida y buena alimentación definiendo estrategias que ayuden en la mejora de los mismos.

Investigar porque la falta de información repercute mucho en el hecho de querernos sentir mejor y renovados dando a conocer algunos métodos que ayudaran.

### **1.3.1 JUSTIFICACIÓN**

En la ciudad de Milagro se ha dado un notable crecimiento del comercio, industrias e incluso de empresas que se dedican a la prestación de servicios en donde dan a conocer sus servicios o productos implementando estrategias de mercado que ayuden con la información necesaria hacia los clientes potenciales acerca de la actividad que ofertan las mismas.

La sociedad moderna vive y se desenvuelve de manera apresurada enfrentándose cada día a enérgicas demandas impuestas por el medio, procedentes de estándares como el consumismo y la globalización, las cuales llevan a los individuos a pasar de un extremo a otro en su ritmo de existencia, formando una serie de reacciones y cambios emocionales rígidos, los cuales obstruyen la elaboración de tareas definidas que se pueden sintetizar en un corto término: estrés.

Por ello el progresivo interés por la salud y la cultura del cuerpo en los últimos años han empezado a elevar cifras en el mercado.

Según informes los procesos de belleza y las actividades de mantenimiento corporal y físico se han desarrollado, alcanzando esta tasa positiva de desarrollo en los años posteriores, he aquí donde nos damos cuenta que la colectividad se encuentra haciendo conciencia y ha empezado a querer mejorar sus estilos de vida aunque aun todavía existe gran parte de la misma que por el hecho de falta de información o cultura hace caso omiso y no le presta la atención necesaria.

Por tal motivo, es necesario realizar una investigación que ayudará a determinar las falencias que no permiten el normal desarrollo de un elevado porcentaje de personas en nuestra ciudad, demostrando los beneficios que se obtendrán contando con el servicio necesario en la localidad, ayudando de esta forma a la mejora de los estilos de vida y satisfacer las necesidades de la sociedad.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1 MARCO TEÓRICO**

##### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

Cosmetología: es la cultura y arte de embellecer la piel sana.

Cosmeto: kosmeti'c: adornar

Logía: tratado o estudio

El término cosmética proviene del griego Kósmetikos que significa engalanar, siendo el arte de resguardar y acrecentar la belleza. Cosmetología es la fracción de la medicina que asiste especialmente de los cuidados, la belleza y el aseo de la piel. La prehistoria está llena de vidas en donde se aprecia el uso de adobos (óxido férrico), funerales para ritos religiosos etc., según lo demuestran los bocetos del arte rupestre, en las cavernas.

De lo más recóndito de la historia nos llegan informes de que la mujer siempre trato de ser más atractiva. Desde la mujer del paleolítico que se bañaba con la grasa de los animales que cazaban los varones hasta la mujer actual que es capaz de derrochar una riqueza en cosméticos.

Miles años antes de nuestra era, en las reliquias arqueológicas de Ur, se encontraron en la catacumba de la reina Shub-ad, de la civilización sumeria, gran monto de provisiones de belleza. Las tablillas sumerias nos manifiestan antiguas fórmulas para preparar bálsamos perfumados, adornos, y artículos para la decoración estética, yaciendo médicos los que las preparaban. Ya en aquel tiempo

los integrantes de la sociedad alta, se preocupaban por el buen olor, la belleza, las prendas en la decoración personal y los baños con sustancias aromatizadas.

La tumba de Tutankamon 1400 años antes de nuestra era y demás, demuestran pomadas en sus sarcófagos, aceites, incienso, así como utensilios para el adorno y tratamiento del cuerpo. Vivo ejemplo del uso cosmética en la prehistoria fue la Reina Cleopatra. Hipócrates en Grecia, 400 años antes de nuestra época propuso la higiene, aire puro, tocador, baños de agua y sol, deporte, como parte de sus recomendaciones escritos para su colección Hipocrática. Las figuras de la época reflejan el grado de salutación a la belleza.

En Babilonia incrementa el negocio de esencias aromáticas y perfumes. La civilización egipcia da mucha jerarquía a la cosmética. En el sepulcro de la reina Mir-hotep se descubrieron numerosos embotelles con preparaciones cosmetológicas. Entre los papiros de ebers se encuentra uno llamado "kosmetikon" comunicado durante la dinastía Ptolomeica y que habla de varios preparados cosmetológicos. Los doctores egipcios cifraban largos tratados sobre maquillajes y belleza. En Grecia, luego de las conquistas de Alejandro Magno tuvo una progresiva industria de los productos como perfumes y de belleza. Los romanos facilitaron gran auge e categoría a la cosmetología. De los más aislados rincones del imperio iban a Roma las más sofisticadas mercancías para desarrollar y preservar la belleza de las aristócratas romanas.

Criton, en la época del Emperador Trajano, cifró un tratado sobre Cosmética en 4 obras. Ovidio asimismo escribe sobre belleza. Son célebres los baños de leche de la Emperatriz Popea, desposada de Nerón.

En el Antiguo Testamento encontramos en Ezequiel, Jeremías, Cantar de los Cantares y otros textos claros referentes a los cosméticos usados por los israelíes. Ya en nuestra era, Roma despliega una cosmetología bastante abierta y es Galeno en el siglo II que entre sus misceláneos aporte a la medicina elabora el famoso Coldcream o Cerato de Galeno.

Viene una etapa La edad media, en que el cristianismo pone de notorio una represión, que entre otros objetos fue a la belleza. El conquistar otros poblados y andar hacia los pueblos paganos, concibieron que se conocieran otros hábitos, y

otros sistemas cosméticos, que pronto se juntaron a las sociedades occidentales. La Rúa Saint Honoré, París era célebre por la venta en ella de ungüentos, depilatorios, aceites, jabones, aguas aromáticas y otros artículos de belleza. La manufactura de perfumes desde la época de Luís XIV en Francia organiza una de las fuentes significativa de su economía.

En 1725, Giovanni María Farina se implanta en Colonia, Alemania y prepara la tradicional Agua de Colonia. El florecimiento, siglo XV trae el renacimiento de la exaltación por la belleza, tanto femínea como hombruna. La Gioconda de Leonardo Da Vinci y otros bosquejos y esculturas dejaron expresado tal pensar sobre la belleza.

En siglos futuros sigue el progreso de las cosmetología, ornatos, los rostros con polvo de arroz y las pelucas. Durante la edad media el ascetismo se da y se dejan de lado las elaboraciones cosméticas, considerándolas inmorales. Con el Renacimiento retornan nuevamente éstas prácticas. En Europa hizo arrebató en un agua embalsamada compuesta por tintura de romero, trementina, cedro y alcohol llamada Agua Húngara. Venecianos y Genoveses fueron activos negociantes en cosméticos. Catalina de Médicis, al casarse con Enrique II de

Francia, implanta en Francia las metodologías de elaboración cosmetológicas. En el siglo XVIII se propaga la cosmética. En 1770 el Parlamento Inglés divulgó un curioso mandato prohibiendo el uso de cosméticos y declarando nulo cualquier casamiento dónde la mujer hubiese usado pomadas, tinturas, afeites o cualquier otro engaño para corregir su rostro. Josefina, esposa de Napoleón, derrochó fabulosas sumas en cremas, pomadas y perfumes que le conseguía Monsieur Lubin, su proveedor.

Llegamos al Siglo XIX, emergen además pomadas para curar granos, las dietas nutricias y variadas, las leches. Las mujeres empiezan a utilizar los balnearios y usan ropas de baños muy cerrados y parasoles.

En el siglo XX los franceses y pronto los americanos crean toda una manufactura farmacológica apoyada por los hallazgos científicos. Nuevos bienes invaden el mercado consecutivamente. Los bienes de belleza dejan de ser productos de lujo para conseguir a las más extensas capas de la población. La publicidad de masas estimula el consumo. En los países como Estados Unidos de Norteamérica,



Alemania, Japón Inglaterra, Francia, las grandes fábricas empiezan a fabricar materias primas para la manufactura de la cosmética, así como las magnas industrias. (véase Figura1).

**Figura 1.** La belleza de los colores



**Fuente.** Imágenes de google

## 2.1.2 Antecedentes Referenciales

**Figura 2.** Logo de Esperanza Ferrá Soto



**Fuente.** [www.esperanzaferrasoto.com](http://www.esperanzaferrasoto.com)

Centro Integral Estético Esperanza Ferra Soto es una autorización de ESPERANZA FERRA SOTO, a los señores Cesar SiccoFerrá y MonicaAthon de Sicco, contando con cuatro puntos de estética tres en la ciudad de Guayaquil y uno en la ciudad de Machala, todos abastecidos con lo más moderno en cosmetología, con mercancías importados y con un seleccionado grupo de profesionales que alcanzan desde medicina estética, cosmetólogas, cosmiatras, masajistas, maquilladoras y manicuristas especialistas.

En la ciudad de Guayaquil contamos con un local con 19 camarotes en el centro comercial Mall de Sol a partir del inicio de este Shopping. Atendido por 18 expertos todos los días del año en horario de 10hrs a 21 hrs. Nuestro segundo Centro está

situado en el Centro comercial Rio los Ceibos, contando con 10 camarotes atendiendo todo el año con un horario de 10hrs a 21 o 22 hrs. Nuestro tercer local está ubicado en el Centro Comercial Rio Norte cuenta con 10 camarotes atendido todo el año con un horario de 10 hrs a 21 hrs. Nuestro cuarto local queda en la ciudad de Machala situado en el Paseo Shopping Machala con la modalidad de peluquería y cosmetología, poseyendo 4 puesto para peluquería y 10 puesto de cosmetología. Con los mismo horarios de los anteriores locales.

Esperanza Ferra Soto es un sello que está en el mercado local hace 32 años ofreciendo al país, en diferentes áreas de la estética, Escuela de Cosmetología, distribuidora de mercancías cosméticos y centros estéticos.

### **Servicios**

El Centro Integral Estético Esperanza Ferrá Soto, ofrecen los siguientes servicios

#### **Corporal Facial**

Depilaciones, Laser ND Yang 1064, Luz pulsada, Cera.

#### **Bajar de peso**

Biocavity, Radio frecuencia, BioPlate, Ultrasonido, Lipocel, Bio Spa, Endermología, Carboxiterapia, Hidrolipoclastia, Manta térmica, Electrodo, Corriente Rusa, Mesoterapia.

#### **Paquetes específicos**

Moldea tu cuerpo, Rollos indeseados, Sin celulitis, Define tus medidas, Drenaje linfático, Masajes reductores, Masaje con aromaterapia, Masaje descontracturante, Masaje relax.

#### **Tratamientos varios**

Desmanche, Autobronceador, Peeling corporal, Con parafango.

#### **Manos y pies**

Manicure, Spa de pie, Spa de manos, Uñas acrílicas, Pedicure.

## **Varios**

Ultrasonido, ABM, Corriente galvánica

## **Facial**

Cámara de diagnóstico, Limpieza de cutis, Drenaje linfático, Hidratación facial, Máscara hidroplástica, Velos de colágeno, Máscara de oro.

## **Tratamientos**

Antiarrugas, Desmanche, Acné, Rejuvenecimiento, Microdermoabrasión, Antioxidante, Radiofrecuencia.

## **Depilación**

Láser, Luz pulsada, Cera.

## **Micropigmentación**

Correctiva, Delineados de labios y ojos, Tatuaje permanente, Aplicación de pecas.

## **Maquillaje**

Social – Novia

## **Paquetes**

Un día de spa, Paquete de novia o novio.

### **2.1.3 Fundamentación**

#### **Fundamentación Científica**

##### **El Estrés**

El vocablo estrés se emplea generalmente a las presiones que las personas tienen en su vida cotidiana. Se exhibe como una descarga en nuestra colectividad producto de la acumulación de tensión física o sociológica. En esta duración participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo, incluido cerebro, corazón, nervios, digestión, función muscular y demás.

El estrés puede generar un resultado positivo o negativo, el estrés positivo es la energía que motiva a las personas para hacer diferentes cosas y el estrés negativo es el que produce daño a nuestro organismo.<sup>1</sup>

### **Como se produce el estrés**

Existen dos tipologías de agentes que pueden ocasionar estrés:

- a) Estímulos Externos: inconvenientes económicos, familiares, abundancia de trabajo, entre otros.
- b) Estímulos Internos: son conformes del cuerpo, por ejemplo un dolor, sentimientos de inferioridad, una enfermedad, problemas sociológicos entre otros.

Existen dos tipos de estrés:

- 1).Estrés Físico.- es emanado por el desarrollo de una enfermedad, por un trauma, infección aguda, embarazo etc.
- 2) Estrés Mental.- es aquel que se origina por angustias, preocupaciones en muchos casos financieros, afectuosos, problemas en el trabajo entre otros.

### **Síntomas del estrés**

Las señales físicas, pueden ser dolor de cabeza, cansancio, de espalda, sudoración, gastritis y más. Entre los indicios sociológicos puede señalarse cuando a una persona se le olvidan las cosas, se siente agotado, alterado, las relaciones con otras personas empiezan a perder, se disputa con todo el mundo.

Cuando una persona se afronta a una suceso de estrés el sueño es lo primero que se pierde (trasnoche), tiene intranquilidades, acrecienta el apetito o por el contrario no le da apetencia.

Una persona mostrada a circunstancias de estrés constante tiene innúmera posibilidad de desarrollar dificultades de hipertensión.

---

<sup>1</sup> Tomado de: Caja Costarricense de Seguro Social. El Estrés una enfermedad común. San José, Costa Rica: CCSS. Departamento de Relaciones públicas. Sección Producción Audiovisual, 1999.

## **Cómo combatir el estrés**

Cuando el estrés lo aceche, solicite ayuda, generalmente la persona afligida es la última en estar al corriente y puede enfrentarse al estrés cuando ya ocurra originado daños al cuerpo.

Algunos aspectos fundamentales para lidiar el estrés:

1. Advertir a alguien cualquier suceso estresante. Si lo atacan en la calle no se guarde esta impresión de miedo, nárreselo a alguien.
2. Remedie los inconvenientes en el momento en que se le muestren, no permita que se le amontonen.
3. Mantenga una alimentación apropiada, pues el cuerpo debe estar preparado para el gasto agregado de energía que crea un ambiente de estrés.
4. Haga gimnasia, esto le permitirá deshacerse de sustancias venenosas que se acumulan en el organismo y también, le fortifica el sistema arterial y el músculo del corazón.
5. Es fundamental organizar su vida, tener terminaciones y gestionar el tiempo apropiadamente.

## **Iniciadores de los estudios del estrés**

Walter Cannon (1871-1945), fisiólogo americano, precursor en el estudio del estrés, lo consideró como el sentido más básico de conservación y definió por primera vez la reacción de lucha o fuga en 1915.

Hans Selye (1907-1982), endocrinólogo húngaro, está considerado como el padre del concepto moderno del estrés. Publicó por primera vez sobre el síndrome general de adaptación en 1936.

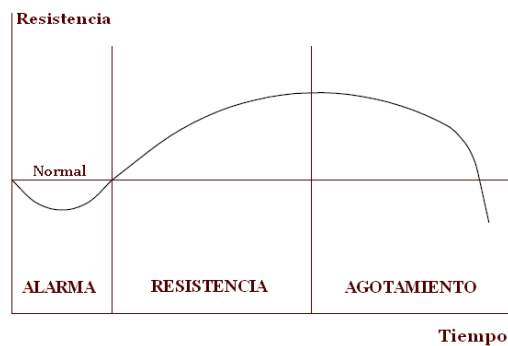
Había observado al inicio de sus estudios que los enfermos ingresados en el hospital tenían algo en común, a parte de sus patologías concretas. Lo llamó el síndrome de estar sólo enfermo. Más tarde, ya acabada la carrera de medicina, experimentando en ratas intentando sin éxito descubrir una nueva hormona, comprobó que independientemente de la sustancia administrada, activa o inerte, la respuesta era la

misma: un conjunto de síntomas que hoy relacionamos con el estrés agudo. Después extrapoló el resultado a humanos. Descubrió una respuesta que naciendo en el cerebro involucra hormonas a diferentes niveles y que hace que el organismo responda de la misma forma a cualquier agresión externa.<sup>2</sup>

### **Síndrome general de activación.**

Hans Selye concretó el síndrome general de activación según se observa en la siguiente gráfica:

**Figura 3.** Síndrome general de activación



**Fuente.** [www.liderazgofemenino.com/pdf/articulomaripili.pdf](http://www.liderazgofemenino.com/pdf/articulomaripili.pdf)

1) Fase de alarma. Nuestro cerebro detecta una alarma, de la clase que sea, un sonido en casa por la noche, un coche que corre demasiado rápido hacia nosotros mientras atravesamos por un paso de peatones, notamos olor a incinerado. Baja momentáneamente la resistencia: exclamamos, se nos cae lo que tenemos en las manos.

Nos disponemos para actuar frente a una realidad estresante. Se envían desde el cerebro recados hormonales a todo el organismo. Todo sucede en cuestión de segundos.

2) Fase de resistencia. Todo está a punto para indicar, luchamos o huimos, con una respuesta muscular preferente a la que tendríamos en otras condiciones, aunque de corta duración. Pensemos en un intento de atraco, escapo corriendo y lo hago a una velocidad que me causaría obtener en circunstancias normales.

<sup>2</sup> Hans Selye (1907-1982), endocrinólogo húngaro.

3) Fase de agotamiento. Ésta se origina cuando la situación estresante continúa o se repite con frecuencia, sin dar tiempo a recuperarse. Como consecuencia el organismo se agota. Propicia la aparición de fatiga, sufrimiento y muerte. Seguro que conocemos a alguien que sabemos está atravesando por un momento difícil (dificultad emocional, laboral, de enfermedad propia o de un cercano). Lo vemos al cabo de unos meses y su semblante es el de alguien “a quien le han caído encima muchos años a la vez”.

### **Cascada hormonal del estrés**

Ante alguna emergencia, la mente sólo tiene una cualidad de responder, automática e inconsciente, la llamada cascada hormonal del estrés, que se produce en la fase de alarma descrita en el distante anterior.

El cerebro descubre una alarma, real o imaginaria, y activa la secreción en hipófisis de ACTH que pasa a la circulación sanguínea y se activa el método amable. Cuando llega a las glándulas suprarrenales provoca la liberación de adrenalina, noradrenalina, cortisol, aldosterona. Y de allí a través del torrente sanguíneo se intercambian a todo el organismo.

Veamos lo que ocurre a nivel de cada sistema de órganos:

- El corazón acrecienta la frecuencia cardíaca y la tensión arterial.
- El pulmón acrecienta la frecuencia respiratoria y mejora la oxigenación de la sangre.
- A nivel de riñón se produce retención de agua y sodio, que hacen ampliar la T.A. al tener mayor volumen circulante.
- En hígado se origina la liberación a sangre de glucosa y ácidos grasos.
- De la grasa abdominal además se liberan ácidos grasos.
- En páncreas se aplaca la insulina y desarrolla el glucagón, hormona que hace subir la glucosa en sangre.

- En piel extiende la sudoración para refrigerar el organismo ante el arranque que se avecina. Se desvía la sangre que está en la piel a musculatura, provocando palidez; asimismo así si hay heridas sangrarán menos.
- En los órganos de los sentidos, se debilita la visión, el olfato, y la audición.
- En la sangre se amplifican las sustancias coagulantes por si hay heridas, para taponarlas más rápido.

Esto sucede en segundos. Todo ello está únicamente destinado a que nuestra carnosidad tenga el máximo de sustentos (glucosa, ácidos grasos) y la mayor contribución sanguínea con la mejor oxigenación para dar la contestación más adaptada en cada momento, ya sea de ataque o de huida. Estamos en alerta total.

Al mismo tiempo, nuestro organismo impide las funciones que no son indispensables para sobrevivir, consintiendo concentrar el máximo de energía posible en la respuesta a la realidad estresante. Ocurre lo mismo que cuando tenemos una serie de aparatos eléctricos vinculados a la red, y tenemos que conectar más.

Hemos de desconectar alguno para no exceder la potencia del contador y evitar que salten los fusibles.

Algunas de estas funciones son, por ejemplo:

- Digestión: todos hemos oído o hemos padecido un corte de digestión a causa de un susto.
- Inmunidad: un estrés monótono hace disminuir las defensas frente a enfermedades infecciosas y el cáncer.
- Crecimiento: pensemos en el retraso de desarrollo que tienen bastantes niños al ser amparados, y como, al cabo de unos lapsos de estar con su nueva familia, van aproximándose a las medidas que tienen los niños de su misma edad.
- Reproducción: indudable que conocemos algún caso de mujeres y hombres muy estresados que padecen esterilidad, y que tras complicados tratamientos de fertilidad alcanzan un embarazo. Tras el nacimiento de ese hijo y sin ningún tipo de tratamiento, al cabo de un tiempo vuelven a quedar embarazadas, porque baja su nivel de estrés.



- Piel: disminuye la irrigación sanguínea, provocando la caída del pelo, la aparición de lesiones cutáneas de todo tipo.

- Secreciones, que reducen en general, como por ejemplo tener la boca seca.

La reacción de querrela o escape se atenúa cuando se esfuma o se soluciona el inicio del estrés.

Se impulsa el sistema parasimpático. Al pasar de exaltación a relajación, los órganos del cuerpo recobran su situación basal.

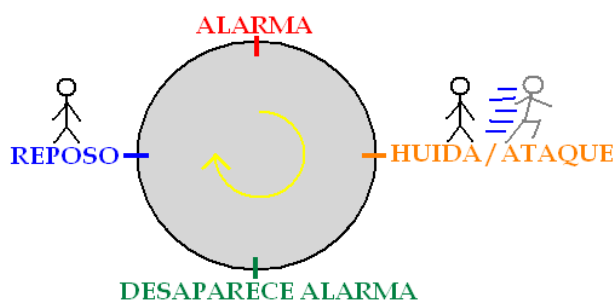
### Grados y tipos de estrés

Estrés agudo o instinto de persistencia y estrés crónico

El estrés agudo y el estrés crónico, pese a partir del igual mecanismo psicobiológico, se distinguen en su duración. Se considera crónico a partir de un mes (aunque existen diferenciaciones individuales) y resultan muy dispares en sus efectos sobre el organismo.

En primer lugar, examinaremos cómo actúa el estrés agudo.

Figura 4. Estrés agudo



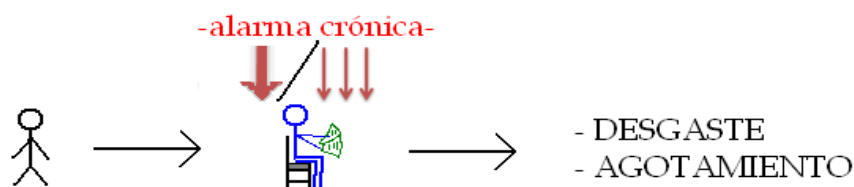
Fuente. [www.liderazgofemenino.com/pdf/articulomaripili.pdf](http://www.liderazgofemenino.com/pdf/articulomaripili.pdf)

Veamos qué ocurre:

El cerebro capta un escenario de alarma. En segundos se activa la cascada hormonal. Se incita la reacción de lucha o huida, así se consumen los productos transformados, se resuelve la alarma y se torna a la situación de partida. No tiene consecuencia sobre la salud.

En cambio, el estrés crónico tiene resultados poco deseables para nuestro organismo.

**Figura 5.** Estrés crónico



**Fuente.** [www.liderazgofemenino.com/pdf/articulomaripili.pdf](http://www.liderazgofemenino.com/pdf/articulomaripili.pdf)

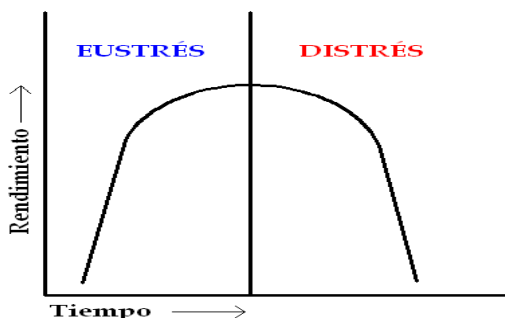
Se provoca por la recolección de varios sucesos estresantes o por uno solo que no se soluciona durante largo tiempo (enfermedad grave, situación de paro, duelo). Como en las condiciones anteriores, nuestro cerebro da la única contestación que conoce: la cascada hormonal. Al no tener contestación muscular los productos hormonales y nutritivos van recolectándose en el torrente sanguíneo, no se consumen y los efectos de estas sustancias se tornan continuos. Estamos en permanente realidad de alerta, el organismo se desgasta y se origina agotamiento físico y mental. Este tipo de estrés puede afligir gravemente a la salud.

### **Eustrés y Distrés**

Por otro lado, atendiendo al nivel, el estrés logra ser beneficioso o no. El estrés es como la temperatura corporal, si sube por encima de lo normal entonces es alarmante. Así pues, debemos distinguir:

- Eustrés o estrés bueno.
- Distrés o parte nociva del mismo.

**Figura 6.** Eustrés y Distrés



**Fuente.** [www.liderazgofemenino.com/pdf/articulomaripili.pdf](http://www.liderazgofemenino.com/pdf/articulomaripili.pdf)

Como se puede observar en la gráfica, un cierto grado de estrés o tensión sano hace aumentar el rendimiento, pero la permanencia excesiva lo convierte en peligroso. En consecuencia el organismo necesita etapas de descanso (un espectáculo, clases, trabajo).

**Ejemplo:** Tomemos como ejemplo lo que sucede con relativa frecuencia en los partidos de Copa del Rey de fútbol. Se enfrentan un equipo de 2ªB con uno de 1ª a partido único en el campo del de

2ªB. Los locales que están ante su afición tienen un alto grado de eustrés, están muy motivados, y los de 1ª creen que pueden ganar sin problemas, por lo que su grado de estrés es muy pequeño. Con toda probabilidad ganará el equipo de 2ªB.

En la siguiente eliminatoria, ya a partido doble, en el campo de otro equipo grande, los de 2ªB pasan del eustrés al distrés (pánico escénico, creo que le llaman) y caen derrotados.

Al mismo tiempo, un grado moderado de estrés puede ayudarnos en el aprendizaje. Cuando hacemos una actividad por primera vez, el reto al que nos enfrentamos nos motiva y provoca un cierto grado de estrés. Notamos palpitaciones, sudamos, se nos queda la boca seca. Nos sale más o menos bien. La repetimos en otro momento y las siguientes veces no tenemos estos síntomas, o si los tenemos cada vez aparecen con menor intensidad y actuamos con mayor soltura.

## **Factores Estresantes**

Está aceptado que existen de dos tipos:

-Físicos: un ataque, un vehículo que casi nos atropella, un atraco, un incendio, clima extremo, dolor tras un traumatismo, un ruido no identificable.

-Psíquicos o simbólicos: no comportan una agresión física, no podemos pelear contra ellos o huir. Como por ejemplo un examen, una entrevista de trabajo, la amonestación de un superior, una mudanza, estar desempleado, un atasco, una mala relación de pareja, el cuidado de un familiar enfermo, los sucesos futuros.

### **¿Quién sufre estrés?**

Evidentemente todos sufrimos estrés, lo difícil del tema es la medición del mismo. No tenemos estresómetros y eso hace que muchas personas, sanitarios incluidos, no le demos la importancia que realmente tiene. Se pueden consultar los trabajos de Casalnova y Di Martino, y de Cooper que clasifican según profesiones el grado de estrés laboral, empezando por los mineros y finalizando por los bibliotecarios.

Existen tres colectivos que se consideran expuestos a un nivel mayor de estrés, como son:

- Profesores de adolescentes.
- Personal sanitario.
- Madres de familia que trabajan fuera de casa.

Estas últimas tienen doble jornada, así cuando están trabajando se sienten mal porque creen que han dejado a su familia desatendida y cuando están en casa porque no han rendido al máximo en el trabajo. El estereotipo sobre la menor dedicación al trabajo de la mujer con responsabilidades familiares sigue vigente en nuestra sociedad, creando sentimiento de culpa en las mujeres y prejuicios en su entorno. Esto provoca que se estanquen laboralmente o que renuncien a puesto directivos. En mi trabajo he podido observar a bastantes mujeres que se sienten obligadas a tener su vida familiar “en orden”; si deciden tener hijos los tienen muy seguidos, y su explicación es siempre la misma “así se crían a la vez, ya que voy a

estar liada, me sacó esto de delante lo antes posible” y después pueden dedicarse a su vida profesional.

### **¿Qué pasa con el estrés crónico?**

Volvamos a la cascada hormonal viendo los sistemas que se activan y añadiendo las funciones que se inhiben. Irán saliendo lógicamente todas las alteraciones que podemos padecer.

Según el tipo de personalidad, es más fácil desarrollar un tipo u otro de patología.

Cada persona, por así decirlo, tiene su órgano diana.

- Hipertensión arterial
- Diabetes Mellitus
- Dislipemia (aumento de las grasas en sangre)
- Hipersudoración
- Caída del cabello
- Aumento de la coagulación sanguínea, trombosis
- Contracturas musculares
- Sequedad de la boca
- Problemas digestivos desde trastornos funcionales, como el síndrome del intestino irritable y el meteorismo, a úlceras gástricas
- Infertilidad, disminución del deseo sexual
- Retraso del crecimiento en niños.
- Disminución de la inmunidad, aumento de las infecciones.
- Aumento de enfermedades autoinmunes y neoplasias.

Todas las enfermedades anteriores aparecen en el plano físico, pero además de lo expuesto en la cascada hormonal, existen unos circuitos intra-cerebrales que están en el origen de trastornos psicológicos como:

- Problemas de concentración, irritabilidad, insomnio, inestabilidad emocional, pérdida de confianza en uno mismo, lapsus de memoria.
- Ansiedad, depresión

El estrés también condiciona cambios en los hábitos sociales:

- Retraimiento o falta de deseo de relacionarse, tanto en el trabajo como en la familia.
- Exceso de relaciones sociales, como una manera de anestesiar el malestar psíquico.
- Aumento en las conductas adictivas: se fuma más (o se recupera el hábito si se había abandonado), se consume más alcohol, otras drogas, juego, promiscuidad sexual.

### **El estrés, ¿un producto del siglo XX?**

#### **Breve recorrido por la historia del diagnóstico y tratamiento del estrés**

Estrés es un argumento de sumo beneficio actualmente, tanto en la exploración científica como en el cuadro de la vida diaria. Ya en 1983 una revista de publicidad popular como Time suponía el estrés como “la epidemia de los ochenta” y lo situaba como el mayor problema de salud en ese tiempo. La gran expansión que se le ha dado en las décadas últimas podría hacerlo emerger como un asunto pertinente sólo del siglo XX y recién sorprendido gracias a los avances de la ciencia actual. Sin embargo, el hecho de que sea un tema de actualidad no simboliza que el estrés sea un fenómeno especial de las últimas décadas, por el contrario, ya ha sido afrontado y comentado desde siglos atrás.

Cary Cooper y Philip Dewe, quienes han elaborado una atractiva y bien lograda revisión del concepto “estrés” en los últimos años, mantienen que en realidad los actuales psicólogos efectúan un “redescubrimiento” del estrés en lugar del

pretendido “hallazgo”. Indicados autores nos recuerdan que el mismo vocablo “estrés” había sido trazado ya desde el siglo XVII, cuando se hablaba de un cuadro de “fuerza, presión o tensión” afín a la histeria, a la neurastenia, al desgaste mental y a la tensión en el campo clínico de la psicología.

A pesar de que “estrés” es un vocablo ampliamente utilizado, aún no se tiene una idea bastante clara y precisa sobre lo que el concepto comprende. En 1995,

Sandín nos señala sobre este problema: “llama la curiosidad que después de muchos años de excesiva investigación del término estrés, aún siga siendo puntual determinar el significado de dicho término en revistas especializadas. Y es que probablemente no exista otra palabra en psicología sobre el que haya más ambigüedad y atentado. Es usado continuamente por psicólogos, psiquiatras, sociólogos, médicos, y por la gente en general, tanto en las conversaciones cotidianas como en televisión y radio”.

Esto transporta a una saturación en el uso del término pues se utiliza imparcialmente en el vocabulario del hombre moderno e incluso se ejecutan equívocos dentro del mismo espacio académico. Como consecuencia, logramos un escepticismo por parte de unos y una explicación ponderada y omnipresente por parte de otros. Queda como labor, entonces, caminar hacia una visión lo más perfecta posible de dicho fenómeno para buscar alumbrar la realidad del ser humano contemporáneo en cuanto unidad psicológica, biológica y espiritual. El fin de este artículo es tomar en cuenta los primeros hallazgos sobre este fenómeno para que su conocimiento ayude a que el hombre moderno camine hacia una mayor unificación como persona, de manera que ejercitando con madurez el señorío de sus autoridades y desarrollo, pueda ejecutar plena y beneficiosamente. No ayuda, pues, ser indolente con un tema como el estrés y inhabilitarlo, así como tampoco, el considerar de estrés a cualquier situación habitual que exija de nosotros un poco más de entrega o sacrificio de al que vivimos acostumbrados.

Un camino conveniente para esta tarea de clarificar el significado de la palabra estrés y poder poseer un mayor conocimiento de sus manifestaciones será efectuar un recorrido histórico, remontándonos a los historiales y usos originarios que éste tuvo entre del campo médico y psicológico. A continuación se muestra una precisa

revisión de hitos que pausadamente han contribuido a perfilar un conocimiento más integral y que, por ende, responda excelente a la realidad humana.

## **Una breve mirada histórica**

### **Siglo XVII**

#### **El término «estrés»**

Al final del siglo XVII se gráfica la palabra “estrés” con una enunciación “técnica” debido a que el físico inglés Robert Hooke (1635-1703) lo maneja por analogía con el uso de la parecida palabra en el campo de la ingeniería. A través de su “ley de flexibilidad” expone y provee el concepto de “carga”, demandando que cuando una presión es destinada sobre una estructura, ésta provoca un resultado de “estiramiento”, creando un cambio de la forma; éste sería el resultado de la interacción entre la presión (o carga) y el estrés. El significado de estrés es pues ilustrado aquí como la realidad en la cual una exigencia externa interviene sobre un cuerpo y éste, semejantemente a una máquina, se expone a un deterioro (wear and tear). Ante esta solicitud, el cuerpo precisaría “energía” procedente del sistema nervioso para sobrellevar los desgastes. Por ello, los científicos incumbieron inicialmente el estrés con un “deterioro de la energía nerviosa”. Esto cobra particular notabilidad cuando en el siglo XVIII los médicos planean que la tercera parte de las enfermedades se daban por orígenes nerviosos.

Vemos ya desde esta enunciación una sugerencia de que el individuo puede pasar por escenarios que “sobrecargan” sus patrimonios físicos de tal manera que se dé una repleción que su sistema nervioso que pueda no sobrellevar. Es indudable la impronta mecánica que por afinidad ayuda a concebir el plano más físico del golpe del estrés en cuanto a fuerza desgastante. Dicha concepción, llevada justamente a la realidad humana, ayuda a recapacitar sobre una recta exigencia propia que adiestre para la entrega desprendida en la medida de las propias cabidas y posibilidades según la situación de cada uno.



## **Siglo XIX**

### **El “desgaste nervioso”**

Un descubrimiento que prospera en esta línea se da hacia la venida del siglo XIX, cuando el clínico americano George Beard (1839-1883) detalla un cuadro habitual en sus pacientes como consecuencia de una “sobrecarga” de las demandas propias del nuevo siglo, y lo llama “neurastenia”. Este perseverante fue quien en 1868 difundió el término “neurastenia”, aunque ya posteriormente, en 1833, Van Dusen lo había manipulado en el Diccionario Médico Dunglison.

Si bueno es cierto que la neurastenia (depresión) no hace mención a un cuadro idéntico al del “estrés moderno”, Beard tiene una gran contribución de aludir que las situaciones sociales y las reclamaciones de la progresiva vida urbana moderna pueden originar una inestabilidad en la persona que podría culminar en una enfermedad mental. Esto, asimismo, ayudó a que los problemas psíquicos que entonces se consideran como “nerviosos” perdieran el estigma que producían de enfermedad psiquiátrica.

Estas nuevas ideas, también, dieron pie a que se diseñaran nuevas y más humanas suposiciones de procedimiento que las aplicadas a las llamadas “enfermedades nerviosas”.

Esta nueva perspectiva, al considerar la situación social del sujeto, exige educar a al individuo en un sano y adecuado afrontamiento de los requerimientos del medio.

Comparablemente, en Inglaterra se especificó una enfermedad análoga, descubierta por el escocés George Cheyne (1671-1743), quien la mostraba igualmente como propiciada por la realidad social existente en ese instante, pero que, en este caso, se ajustaba sólo a la parte de la localidad de nivel socioeconómico alto. Al contar con este análisis, los médicos ingleses no empezaron a usar el vocablo “neurastenia” (depresión) sino hasta 50 años posterior que Beard. Robert Kugelmann (1992) alude que abordando en 1880, durante 40 años, el cuadro de neurastenia (depresión) se lo consideró como una enfermedad resultante de un exceso del sistema nervioso que originaba una serie de desórdenes por lo que se le llamó además «debilidad de los nervios». Otros nombres empleados como sinónimos de esta enfermedad fueron

“agotamiento nervioso”, “postración nerviosa”, “irritabilidad mórbida” o “fatiga patológica”.

Beard imaginaba una amplia escala de síntomas físicos y mentales tales como fatiga extrema, migraña, desesperación, una alta ansiedad, fobias e insomnio; e incluso problemas de atención, indigestión e impotencia sexual.

### **Ensayos de explicación etiológica**

La mentada neurastenia (depresión) se colocó dentro de las llamadas “enfermedades nerviosas” de esa época. Resulta atrayente considerar las numerosas explicaciones que se daban en aquel tiempo para este tipo de enfermedades, ya que se toma en cuenta muchas variables que se relacionan los aspectos sociales y éticos con el malestar.

La llamada “english malady”, en Inglaterra e identificada por Cheyne, afligía primariamente a la élite intelectual de dicha humanidad y se atribuía a un exceso de bienestar y pereza y a un problema para enfrentar el momento de desconuelo que traspasaban como civilización moderna. Beard, por su lado, razonaba que la neurastenia era un desconcierto propio de la “cultura moderna” motivado por el penetrante y agitado ritmo propio de vida urbana americana, que originaba consecuencias negativas a nivel psíquico en las personas como el deterioro y el desequilibrio de emociones.

El médico británico, Clifford Allbutt (1836-1925) por otro lado sostenía en el Contemporary Review que el sistema nervioso no se aminora ni se agota por el desgaste energía ya que por naturaleza es activo. Allbutt permanecía en contra de la resolución popular de que el siglo XIX estaba evidentemente marcado por el estrés y los deseos descontentos; y más bien trazaba que en una época en la que las autoridades civiles se han disminuido, las personas se ven en la obligación de una mayor exigencia moral y de un mayor control. No obstante, por el hecho de estar faltos tanto de la suficiente fuerza interior como de un conveniente y maduro uso de su independencia para afrontar este entorno, se encubrían en quejas somáticas como las que son propias de la neurastenia (depresión). Este planteamiento da como resultado interesante considerando que se acerca a la realidad humana de una manera completa y toma en cuenta la necesidad de una “fortaleza” a nivel moral

para poder manifestar también a nivel psíquico. En cuanto al desgaste nervioso y la ocurrencia dañina de éste en el sindicato propiciando otras enfermedades, Allbutt era más optimista, pues consideraba que sus repercusiones en realidad no eran tan trágicas como las de sus contemporáneos. Para manifestar, apuntaba al hecho de que los efectos de la neurastenia (depresión) no tenían consecuencias inevitables en los pacientes que sufrían enfermedades cardiovasculares (del corazón).

Estas definiciones del estrés recogen semejanza con las que se obtuvieron después, en el sentido de que tomaban en cuenta las variables sociales de la cultura actual identificando situaciones universalmente estresantes. Asimismo, sugieren una interrogante acerca de si toda circunstancia estresante enferma o si sólo un tipo de estrés resulta dañino para la salud física o mental del individuo.

### **Terapias propuestas**

Otra área tentadora para la investigación es la de las planteadas de tratamiento que en esta época se empleaban para las llamadas enfermedades nerviosas. Beard acostumbraba a recomendar un método con electricidad ya que él mismo era electro-terapeuta y confiaba en los efectos favorecedores de esta experiencia. No obstante, la terapia que más conquista tuvo fue la famosa rest cure (cura de descanso) establecida por el doctor americano Silas Weir Mitchell (1829–1914). Éste es considerado un precursor de la aplicación de la psicología a la medicina, especialmente a las enfermedades nerviosas. En su conocida obra *Fat and Blood* (1877) recomienda una terapia que consiste en sacar al paciente de su ambiente acostumbrado y aislarlo pidiéndole que descansa en cama, que siga una dieta balanceada, que haga ejercicio, que escriba una autobiografía y que reciba una terapia de masajes. Este tipo de terapia tuvo mucho éxito y posteriormente se le agregaron medidas como visitas a lugares naturales, estadías cortas en sanatorios mentales y finalmente alguna forma de psicoterapia.

Es así que vemos cómo hasta finales del siglo XIX, la terapia sobre lo que décadas después se definirá como “estrés”, atiende a una visión integral de la persona donde el aspecto cognitivo, el descanso, el ejercicio físico y la reformulación de hábitos (fundamentalmente dieta y sueño) adquieren un rol importante. Como una medida terapéutica ayudaría a recuperar un “estilo de vida” que permita restaurar y asimilar

las experiencias vividas para que la persona pueda afrontar nuevamente los desafíos que se le presentan.

En este siglo empieza el esfuerzo de la psicología por aparecer como ciencia y aparece el funcionalismo con William James (1842-1910) y su interés en lo práctico, alentando así la capacidad de adaptación del ser humano. En su perspectiva pragmática propone el concepto de fatiga como signo de “falla” en el ajuste exitoso del individuo a la vida moderna. Esto último sería lo propio del ideal de vida de una sociedad industrialmente productiva como meta de realización.

## **Siglo XX**

### **Medicina psicosomática**

En las primeras décadas del siglo XX igualmente son testigo del acento en el conocimiento de estrés como enfermedad causada por una causa psíquica o “conflicto interno”, con ello se difunde lo que se nombrara “medicina psicosomática”, palabra que indica a una relación de la que sigue con la enfermedad física. Lastimosamente, el campo fue aprovechado por la tendencia psicoanalítico que a inicios de 1920 empieza a producir “pseudo teorías” aclaratorias, basadas en conflictos involuntarios y en un enfoque determinista de un hombre que, manipulado por sus pulsiones e instintos, lucha por subsistir entre su Súper yo y su ello, siendo, la razón, presa de irrevocables traumas y fijaciones. Esto haría reincidir un gran descrédito sobre la medicina psicosomática por un extenso espacio de tiempo.

El cambio de un paradigma fisiológico a uno con una acentuación más psicológico, en el cuadro de neurastenia dio el giro de un diagnóstico somático a un diagnóstico psicológico y pasó a constituir parte del nuevo lenguaje de la neurosis. Subsiguientemente, muchos lo retomarán de manera acordonada y le darán el nuevo nombre de «fatiga crónica».

### **Mantener la homeostasis**

Fue probablemente el psiquiatra Walter Cannon, el principal investigador actual que aplicó el concepto de estrés a las personas, en 1932, con mucho interés principalmente en los efectos que el frío, la pérdida de oxígeno y otros elementos

ambientales (considerados estresores) producen en el cuerpo. Cannon partió de la conjetura de que toda vida humana solicita mantener un equilibrio íntimo al cual llamaría “homeostasis” y en caso de cambios penetrantes se da un proceso de reacomodación a través del método endocrino y vegetativo.

Las exploraciones de Cannon lo acarrearón a la conclusión de que a pesar de que un cuerpo pueda resistir un bajo nivel de estresores o un estresor naciente, cuando éstos son alargados o de carácter intenso pueden incitar un quiebre en los sistemas biológicos. Dicha enunciación es una valiosa intuición para los efectos perjudiciales del estrés crónico sobre la salud que actualmente se ratifican gracias a los estudios sobre el sistema endocrino e inmunológico.

La orientación de Cannon, asimismo, define el estrés como un grupo de estímulos del medio ambiente que perturban el funcionamiento del organismo. Al situar el estrés fuera del individuo, se hace necesario definir identificar y entender cuáles son las condiciones estresantes, determinando así cómo y hasta qué punto los métodos fisiológicos afectan al ser humano en otros aspectos.

Partiendo con la teoría de Cannon habrían hechos y circunstancias que generan el estrés: si un ambiente considerada como tentación incita agotamiento psicológico, alteración emocional, debilidad física o deterioro, entonces se califica dicha circunstancia como estresante o “estresor”.

Una detracción trazada a esta postura es la de Weinman (1987) quien asevera que si se concibe el estrés de esa manera, las soluciones terapéuticas obtendrían que colocarse al control de todas las situaciones que se muestren a la persona durante su vida diaria. Esto es, a todas luces, imposible y va frente a la esencia misma del dinamismo de la vida. Tal apariencia pareciera imaginar al ser humano como incompetente de enfrentar retos que exijan un sano quiebre de paradigmas de energía o de vivir experiencias de crecimiento a través del sacrificio y la ofrenda. A pesar de ello, la alineación del estrés basado en el estímulo resulta de valor porque admite identificar una serie de situaciones universales estresantes que sirven como localidades de reseña objetivos para comparar las diferentes reacciones que muestran las numerosas personas en varios contextos sociales. Es por ello es que la teoría de Cannon ha tenido una gran autoridad en la psicopatología durante las dos

últimas décadas. Esta apariencia, sin suprimir la importancia de la valoración subjetiva que hace la persona ante la realidad, brinda información distinguida para profundizar en mayores exploraciones sobre el estrés.

### **Hans Selye y la sistematización del estudio del estrés**

Usando los adelantos de Cannon, Hans Selye descubrió que en sus pacientes (1936) se demostraban ciertas constantes biológicas, independientemente del tipo de malestar que soportaran. A partir de dicha investigación fue desarrollando una definición de estrés basada no ya en la provocación (como la de Cannon) sino en la respuesta que dan los individuos durante situaciones estresantes. Por el desarrollo metódico que realizó desde aquel tiempo, Selye es reverenciado por muchos como el “padre de la concepción moderna de estrés” pues marcó un hito inevitable en el desarrollo de dicho conocimiento.

Conforme a Selye, el agente desencadenante del estrés es siempre algún mecanismo que atenta contra la homeostasis del cuerpo. El estrés sería la respuesta no determinada del organismo ante cualquier escenario demandante, ya sea que se trate de un efecto mental o anatómico. Al inicio, Selye meditaba que la respuesta de estrés era un componente inherente a la situación: cada vez que se diera una postulación al organismo, se produciría un resultado defensivo con el fin de salvaguardar y propiciar la adaptación; él no localizaba diferencias en las respuestas dadas frente a provocaciones agradables o desagradables.

### **El sistema endocrino**

Selye reflexionaba que esta respuesta de estrés era estereotipada e involucraba una aceleración del eje hipofísico- hipotálamo- suprarrenal y del sistema nervioso independiente.

Este proceso tomo el nombre de “Síndrome General de Adaptación” (SGA) y fue graficado como un trascurso de tres etapas diferenciadas:

a. Alarma: Se muestra en toda persona cuando el cuerpo percibe un agente que asemeja como nocivo. En este período de alarma se da una respuesta inaugural de

adaptación presentando diferentes señales y movilizand o amparos para responder a la posible amenaza.

b. Resistencia: La antepuesta fase no puede conservarse por mucho tiempo y da lugar a la etapa de tenacidad, en la cual el cuerpo busca adaptarse al agente nocivo “también denominado estresor” y desaparecen los síntomas iniciales.

c. Agotamiento: Si el estrés se alarga de manera crónica, finalmente el organismo integra en la etapa de debilitación donde reaparecen las señales y se produce una ruptura de los procesos de recuperación, siendo incluso viable que el proceso termine con el fallecimiento.

Prontamente de una mayor evolución de su teoría, en 1974 Selye hizo una diferencia entre estrés positivo y negativo. Llamó “eustrés” al estrés que se lo asocia a sentimientos positivos y métodos fisiológicos de salvaguardia y denominó “distrés” al estrés que se incumbe con sentimientos negativos y desempeños destructivos para el organismo.

Subsiguientemente, amplió el concepto al afirmar que el estresor no era únicamente de naturaleza física sino que además podía ser de naturaleza psicológica, como ocurre en el caso de emociones tales como el recelo, la alegría, el odio, etc. Incluso razonó el factor psicológico como el más habitual activador de respuestas ante contextos estresantes, no obstante dejando despejado que no puede ser considerado como el único elemento.

El esquema del estrés, entendido como disputa, ha admitido numerosas críticas. Entre las fundamentales, se discute si las reacciones de los individuos ante el estrés son realmente tan iguales como Selye plantea. Resulta determinado agregar que al establecer estudios comparativos de respuesta ante entornos considerados “universalmente estresantes” se encuentra que no todos los individuos se estresan y por el contrario, algunas se fortalecen, lo cual luego dará fundamento a que la actual psicología positiva plantee el “fortalecimiento del yo” como cimiento terapéutico.

Asimismo se le reprocha a Selye el que imagine la contestación como automática y el que afirme que el individuo que se localiza bajo estrés sólo cuando se muestra la fase de aplicación general, dejando disminuido el semblante psicológico.

No obstante estas sátiras, las labores de Selye abrieron un nuevo y trascendente cultivo de investigación en la medicina y aportaron testimonios para postular que una persuasión psicológica puede provocar una contestación fisiológica; al mismo tiempo, brindaron un marco teórico que viabilizó las investigaciones sobre el estrés en las ciencias de la salud.

Un perfeccionamiento posterior sobre el concepto del estrés, que además personificó valiosos aportes en el ámbito de la biología, es el del experto en neuroendocrinología Bruce McEwen (1999) quien propone una enunciación del estrés como “carga alostática”. Beneficiando el concepto de “alostasis” (Sterling and Eyer, 1988), que expresa “mantener la firmeza a través del cambio”, este investigador plantea que el deterioro propio del estrés es parte de la naturaleza humana y que las circunstancias estresantes, a corto plazo, incluso tienen una función protectora ya que nos habilitan para luchar frente a las amenazas, conflictos y trabas. El problema reside cuando los estresores son cotidianos y dificultan la reparación del organismo. La “carga alostática” se reseñará entonces al wear and tear (desgaste) que el organismo experimenta durante frecuentados ciclos y que no consienten la “conexión” y “desconexión” de las respuestas necesarias. Uno de los efectos más perjudiciales es la desaparición del factor protector que tiene el sistema inmune en el organismo hacia las enfermedades.

### **Un proceso dinámico**

Es importante enfocar que Harold G. Wolff entre los años 1940 y 1950, contribuyó un elemento importante al encaminar el estrés como un proceso emprendedor en el cual el organismo interactúa con el estímulo, implicando una conciliación a las demandas que se dan y ofreciendo la primacía de anotar a una definición mucho más integral y completa que las propuestas planteadas anteriormente.

Consecutivamente, se desarrollaron hipótesis sobre el estrés que se asentaban en la interacción. Lazarus es el primer representante de esta perspectiva. Él desarrolla el semblante cognitivo y las valoraciones adaptativas o desadaptativas que se pueden formar sobre la realidad. Desde este enfoque, el estrés se produciría a partir de las relaciones particulares entre el individuo y su entorno, por lo que se enfatizan los



factores psicológicos que median entre los estímulos (estresores) y las respuestas de estrés.

En la actualidad una de las más reconocidas enunciaciones de “estrés” es ajustadamente la de este autor, quien lo precisa como una “relación entre la persona y la situación, el cual es cognitivamente valorado como significativo y que excede a sus recursos”. En un principio, Lazarus planeó el concepto de evaluación centrándose fundamentalmente en el estrés psicológico, donde podía diferenciar tres estados (daño-pérdida, amenaza, y desafío). No obstante, enriqueció su teoría desarrollando el conocimiento de evaluación en relación a la agitación, permitiendo discriminar la diversidad de emociones individuales que se muestran en una situación y que también perturban el proceso subjetivamente evaluativo o explicativo. Con la indagación de Lazarus de los frecuentes patrones que propician el estrés se confirma que el subjetivismo y la distorsión de la evaluación de las circunstancias son elementos que demandan de corrección para un conveniente y adaptativo afrontamiento del estrés. Esto resulta fuertemente valioso para ratificar la importancia de la definición que hace la persona de los hechos y la necesidad de educar en razones y patrones cognitivos que transporten a una aproximación realista, lógica y objetiva a la realidad.

### **Un modelo sintético**

Seldon Cohe “psicólogo” (1997) quien ha elaborado durante 25 años investigaciones sobre la correlación entre salud y estrés, plantea un modelo que contiene los tres acentos en el progreso del concepto de estrés hasta la actualidad:

1. Experiencia de demandas de la situación, estresores o sucesos de vida.
2. Apreciación subjetiva de considerarse estresado.
3. Aceleración de condiciones físicas y fisiológicas.

De los patrones propuestos, éste resulta muy tentador pues dicho autor considera cada proximidad como un estado propio del proceso a través del cual las demandas del contexto son traducidas en cambios biológicos y psicológicos que colocan al

individuo en riesgo de enfermarse. Cohen elige llamar “estrés” a todo el acercamiento en conjunto del proceso:

### **El sistema inmunológico**

Definitivamente, muchos investigadores consideran que el sistema inmunológico podría ser el primordial mediador en la relación “estrés-enfermedad”. En un estudio meta-analítico, Segerstrom y Miller (2004) obtuvieron que en los últimos 30 años se hayan elaborado más de 300 estudios sobre estrés y el sistema inmunológico en humanos, y que las consecuencias hayan demostrado que los desafíos psicológicos son capaces de transformar muchas características de dicho sistema. Es posible que el estrés psicosocial agote el resguardo inmune local contra la incursión de virus o colonias de las bacterias.

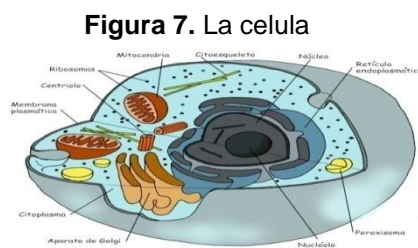
Con el progreso de la psiconeuroinmunología, estas suposiciones están siendo reevaluadas para alcanzar nuevas luces sobre los mecanismos involucrados en cuadros como el estrés. La psiconeuroinmunología es la ciencia fundamental que examina los parentescos estructurales y funcionales entre la conducta, los nervios, el sistema endocrino y el sistema inmunológico. Es una ciencia clínica que está experimentando las relaciones entre los estados de humor y el sistema de protecciones del cuerpo, así como el impacto del aspecto psicológico en los cambios que se dan en el sistema inmunológico y los efectos que esto origina en la salud.

Miller (2004) y Segerstrom expondrán que es importante diversificar el sistema inmunológico innato del obtenido, en vistas a concebir mejor la relación entre estresores psicosociales y el sistema inmune. Las células que intervienen en los componentes innatos tienen dispares propósitos y pueden atacar indistintamente patógenos en un periodo corto de tiempo. Tienen una respuesta popularizada llamada “inflamación” y coordinan los complicados procesos de reconocer y demoler de todas las células del sistema inmunológico. Se notifican entre sí por medio de la segregación de unas moléculas de nombre citoquinas.

Las citoquinas son proteínas solubles simplificadas y segregadas por células inmunes y son importantes para la ordenación normal de la inmunidad en la persona. Estas proteínas proceden como mensajeros químicos entre las células

inmunes y pueden poseer efectos de extenso espectro: impulsan células inmunes, las dirigen para que empiecen a expandirse y se trasladen a las áreas de contagio o daño. Igualmente, hacen que estas células se distingan en clases. Un apropiado funcionamiento del sistema inmunológico comprime tremendamente la eventualidad de que se presente una infección o, en todo caso, la disminuye en cuanto a su duración e intensidad. En cambio, las fallas en el sistema inmunológico, que restringen la resistencia, se manifiestan en importantes orígenes de enfermedad e incluso de muerte prematura. Es así pues, que las citoquinas son una vía de investigación prometedora para explicar las relaciones entre el estrés, el cambio inmunológico y la enfermedad.

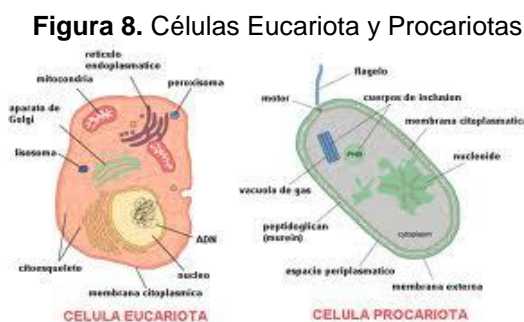
## La Célula



**Fuente.** Imágenes de google

Es la unidad elemental y fundamental de la materia viva, tanto morfológica como funcionalmente. Es elemento más simple que posee las características esenciales de la vida, puede reproducirse y aprovechar el medio que la rodea para producir nueva materia viva. La célula es, en sí, un organismo completo. Todos los seres vivos, animales y vegetales, están formados por células, pudiendo clasificarse en unicelulares, si la célula actúa como un organismo aislado, y pluricelulares, si las células se agrupan para formar entidades complejas. (véase Figura 7).

## Niveles de Organización Celular



**Fuente.** Imágenes de google

**Células Eucariota:** Son consideradas células perfectas, tienen membrana, citoplasma y organelas. Ej.: animales y vegetales. (véase Figura 8).

**Células Procariotas:** Son células muy sencillas y primitivas, no tienen núcleo, solo membrana y citoplasma. Ej. : Bacterias, Algas, etc. (véase Figura 8).

## Composición de las Células

### Sustancias inorgánicas:

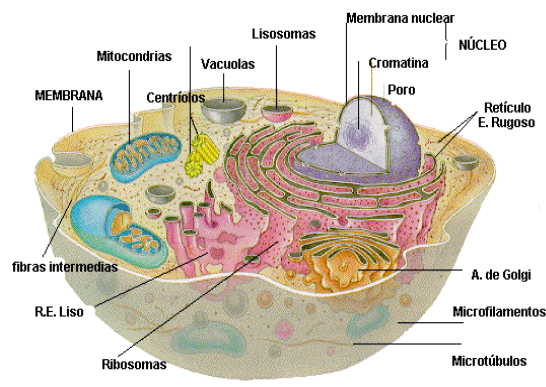
- 70% de agua
- Sales minerales: sodio, potasio, calcio, magnesio, etc.
- Regulan muchas funciones celulares.

### Sustancias Orgánicas:

- Glúcidos o Hidratos de Carbono: se encargan de proporcionar energía a la célula y formar algunas estructuras celulares. El más común es la glucosa.
- Lípidos o Grasas: insolubles en agua, forman la estructura de la membrana celular.
- Proteínas: formadas por la unión de aminoácidos. Su función es formar estructuras celulares, ácidos nucleícos, actuar como enzimas.

## Estructura de la Célula

**Figura 9.** Estructura de la célula



**Fuente.** Imágenes de google

- **Núcleo:** Es la sede de la célula, donde se localiza la totalidad del ADN, agrupado en cromosomas.
- **Ribosomas:** son orgánulos delegados de sintetizar proteínas a partir de la indagación genética que les llega del ADN transcrita en carácter de ARN mensajero (ARN).
- **Lisosomas:** pequeñas vesículas redondas que contienen en su íntimo enzimas digestivas. Su ocupación es la digestión celular.
- **Retículo Endoplasmático:** compuesto por cavidades allanadas y prolongadas. Se pueden diferenciar dos tipos:

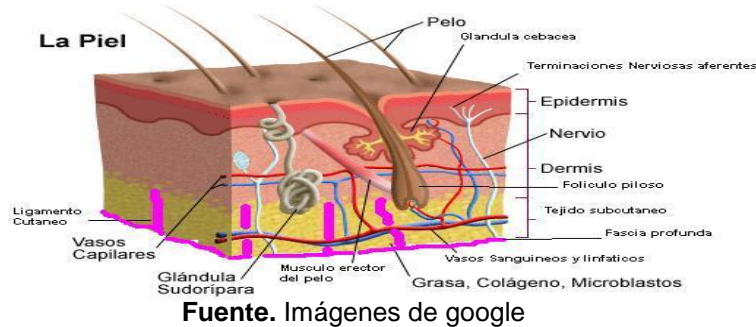
Retículo Endoplasmático Rugoso: cuya ocupación es simplificar proteínas.

Retículo Endoplasmático liso: en él se simplifican lípidos.

- **Aparato de Golgi:** estando situado en muy cerca del núcleo. Está conformado por un vinculado de vesículas, llenas de productos celulares, angostamente unidas entre sí, cosa que le da la apariencia de conductos con paredes sin gránulos que se intercomunican.
- **Mitocondrias:** tiene forma de bastón. Su ocupación es generar energía necesaria para la vida de la célula.
- **Vacuolas:** tienen forma de bolsa o vesícula, cuya gestión es acumular sustancias.
- **Citoplasma:** líquido viscoso formado en su mayor parte por agua y proteínas, en el se localizan las organelas celulares.
- **Membrana Celular:** La membrana está compuesta de lípidos y proteínas. La parte lipídica de la membrana está establecida por una película biomolecular que le da estructura y establece una barrera que imposibilita el paso de sustancias hidrosolubles. (véase Figura 9).

## La Piel

Figura 10. Composición de la piel



Fuente. Imágenes de google

La piel es el órgano más grande del cuerpo humano, o animal. Invade aproximadamente 2 m<sup>2</sup>, y su grosor se encuentra entre los 0,5 mm (párpados) y entre los 4 mm (talón). Su peso inmediato es de 5 kg. Actúa como pared preservadora que bloquea al organismo del medio que lo rodea, protegiéndolo y ayudándolo a mantener íntegras sus estructuras, al tiempo que actúa como método de comunicación con el medio, y éste muda de acuerdo a cada especie. También es conocido como sistema tegumentario.

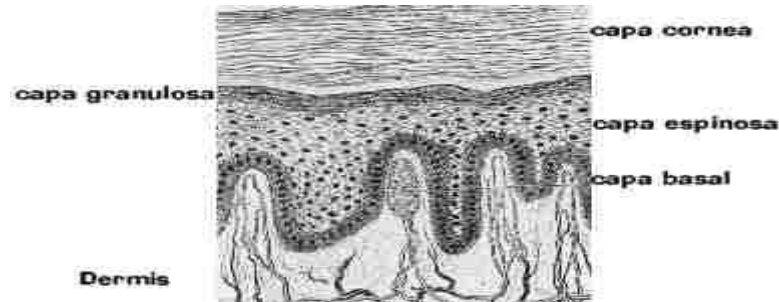
La biología estudia tres capas primordiales que, de superficie a fondo, son:

- la epidermis,
- la dermis y
- la hipodermis. (véase Figura 10).

### Epidermis

La epidermis se forma en su totalidad por queratinocitos, que se hallan fraccionados en el estrato corneo, asimismo de un elemento importante que son los melanocitos o pigmentocitos, que dan la pigmentación al órgano más grande que es la piel y que se localizan ajustadamente sobre el estrato germinativo. En la piel se pueden estimar bajo incisiones histológicas células de Langerhans y linfocitos, que se comisionan a dar protección inmunológica, también de hallar a los mecanorreceptocitos o células de Merckel.

Figura 11. Capas de la piel



Fuente. Imágenes de google

- Estrato Basal se forma de un manto de células cilíndricas bajas o cúbicas con núcleos ovales, su citosol muestra la presencia de tonofibrillas, asimismo que las células de dicho estrato se unen por la unión desmosómica, además de anclarse a la membrana basal por alianzas hemidesmosómicas.
- Estrato espinoso se compone por células con perfil poligonal, los núcleos son esféricos y el citosol es de características basofílicas. Tiene un elevado contenido de tonofibrillas mucho mayor que las del estrato germinativo. Las prolongaciones del citosol se igualan a espinas, por lo que asimismo absorben células espinosas, ajustadamente porque las tonofibrillas son más numerosas en dichas continuaciones dando la gráfica de espinas.
- Estrato granuloso se componen de 3 a 5 capas de células aplanadas, el citosol tiene gránulos basófilos mencionados granulación de queratohialina. La queratohialina es una mezcla predecesora de la queratina. Cuando los queratinocitos finalizan a la última capa de estrato las células epidérmicas fallecen y al fallecer vierten su contenido al espacio intercelular.
- Estrato lúcido se diferencia por poseer una zona muy fina de tipologías eosinófilas. Los núcleos empiezan a degenerar en las células exteriores del estrato granuloso y desvanecen en el estrato lúcido.
- Estrato córneo de células llanas queratinizadas nucleadas, asimismo llamadas células córneas. Esta capa se diferencia como la más gruesa y eosinófila. El estrato córneo está conformado por hileras aplanadas y muertas que son los corneocitos. Los corneocitos están combinados mayormente por queratina. Todos los días se excluyen capas de corneocitos. (véase Figura 11).

**Cuadro 1.** Función, Fisiología y Proporción de las Células

<b>Células</b>	<b>Función</b>	<b>Fisiología</b>	<b>Proporción</b>
<b>Queratinocitos</b>	Síntesis de queratina	Queratinogénesis	90%
<b>Melanocitos</b>	Síntesis de melanina	Melanogénesis	5%
<b>Células de langerhans</b>	Inmunológica	Reconocimiento de antígenos	3-5%
<b>Células de merkel</b>	Percepción sensorial.	Transferir estímulos	0.1%

**Fuente:** Libro de cosmetología tratamiento de los trastornos y enfermedades de la piel.

## **Dermis**

Es la capa de la piel que se encuentra situado debajo de la epidermis, es mucho más gruesa y fibrosa y se encuentra constituida por un tejido conectivo cuya función es dar fortaleza y elasticidad a la piel.

En ella se encuentran implantados los anexos cutáneos (pelos, uñas, glándulas sebáceas y sudoríparas) y circulan los vasos sanguíneos y linfáticos además de encontrar en ella los nervios.

Para su estudio, se lo puede dividir en 2 partes. Dermis papilar (más superficial) y dermis reticular (profunda). Su célula característica es el fibroblasto, cuyas funciones son producir fibras de colágeno elastina y reticulares. El fibroblasto descansa sobre una sustancia fundamental amorfa compuesta por agua iones y azúcares.



**Cuadro 2.** Función de las fibras

<b>Fibras</b>	<b>Función</b>	<b>Proporción</b>
<b>Colágeno</b>	Dar turgencia a la piel	70%
<b>Elásticas</b>	Elasticidad y flexibilidad a la piel	4%
<b>Reticulares</b>	Ayudan en los procesos de cicatrización	1%

**Fuente:** Libro de cosmetología tratamiento de los trastornos y enfermedades de la piel.

## **Hipodermis**

Es la capa de tejido subcutáneo graso que se encuentra por debajo de la dermis reticular. Su célula característica es el adiposito o lipocito, que recibe este nombre por encontrarse lleno de grasa.

La Hipodermis cumple importantes funciones, como son:

- Protectora: amortigua golpes y traumatismo.
- Metabólica: el panículo adiposo constituye una reserva energética, precursor en la formación de hormonas. Ej. Estrógeno, progesterona testosterona.
- Reguladora: de la temperatura corporal ya que funciona como aislante térmico
- Plástica: modela la silueta en función de la edad y el sexo de la persona.

## **Fundamentación Técnica**

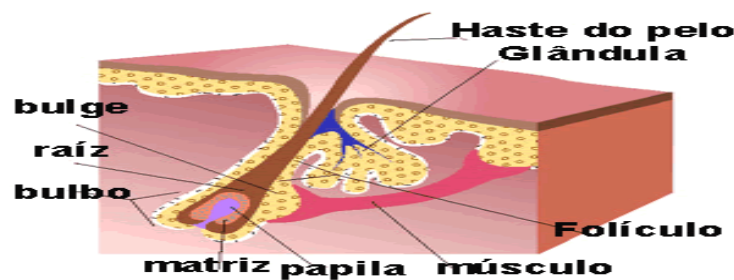
En todas las épocas y civilizaciones de la historia de la humanidad hay un factor que a simple vista podría parecer que carece de importancia y que sin embargo pone de manifiesto el grado de desarrollo de una determinada cultura, nos referimos al valor que concede socialmente al cuidado que cada uno presenta a la apariencia de su propio cuerpo.

Todas las mujeres triunfadoras a lo largo de la historia, fueron aquellas que conocieron y aceptaron sus pequeños defectos y luego fueron las creadoras de tratamientos apropiados para alcanzar su propia y original belleza.

En Grecia, por razones de presentar culto al cuerpo humano, surgió la imagen de AFRODITA que viene a ser la réplica de Venus, Diosa del amor y la belleza, de los romanos. Las mujeres griegas al igual que las mujeres romanas asimilaron su mayor ilusión como era la de tener su cutis blanco y nacarado, lo que lograron haciendo costumbre, el uso de la leche de cabra mezclada con ceniza de haya para lavarse la cara, cuello y manos; para ello ya existían las mascarillas compuestas de miel.

## Depilación

Figura 12. Folículo piloso



Fuente. Imágenes de google

La depilación es una práctica que consiste en excluir el vello de alguna parte del cuerpo, manipuladas particularmente por el ser humano.

## Diferencia entre Depilación y Epilación

**Depilación:** Eliminación del vello, actuando sobre el tallo piloso.

**Epilación:** Eliminación del vello superfluo actuando sobre el bulbo piloso.

Evidentemente, los métodos que actúan sobre el bulbo producen resultados más eficaces más duraderos debido a que el pelo tarda mucho más tiempo en volver a salir o se destruye definitivamente una terminología rigurosa aplica a estos métodos el nombre de epilación.

## **El Folículo Piloso**

Se localiza en la dermis, se lo da a conocer como (Anexo cutáneo) y lo origina el pelo o cabello a lado del folículo existen glándulas sebáceas, designadas a la elaboración del sebo que engrasa la superficie del cabello y que están distribuidas por todas las extensiones de la piel con excepción de las palmas de las manos, planta de los pies etc.

El folículo piloso se fracciona en tres partes.

- a) El Infundíbulo: (tercio superior) que va de la porción superior de la piel (capa córnea) hasta la embocadura de la glándula sebácea.
- b) El istmo: (tercio medio) que se ubica entre la embocadura de la glándula sebácea y la introducción del músculo erector.
- c) El bulbo o matriz: (tercio inferior) que se acomoda por debajo de la inserción del músculo erector. (véase Figura 12).

Adyacente al folículo hay un microscópico grupo muscular llamado Músculo piloerector, que es comprometido de la perpendicularidad del cabello a la superficie de la piel y ocasional de la proyección del folículo levemente por la superficie cutánea, fenómeno distinguido como piel de gallina.

## **Alteraciones del Sistema Piloso**

El sistema piloso puede presentar distintas alteraciones que afecten:

- A la estructura: por ejemplo la tricoptilosis o puntas abiertas, etc.
- Al color : Alteraciones cromáticas(canicie, poliosis, etc)
- A la cantidad: Ya sea por déficit(apolecia) o por exceso(hipertrichosis hirsutismo)

Es la profesión de la estética interesan fundamentalmente aquellas alteraciones en la que se desarrollan el pelo en exceso, que son la hipertrichosis y el hirsutismo.

## Hipertricosis

**Figura 13.** Excesivo crecimiento de pelos



**Fuente.** Imágenes de google

Crecimiento excesivo del número de pelos en una zona circunscrita, se presenta tanto en hombres como en mujeres y no depende de las zonas androgénicas en las mujeres. (véase Figura 13).

Existen diferentes tipos de hipertricosis:

- Hipertricosis Lanuginosa Congénita: Muy rara. Presencia de pelos sedoso largo generalizado excepto en palmas y plantas con cejas gruesas y pestañas largas que persisten durante toda la infancia. La forma en que se presenta en el adulto está relacionada con algunos tipos de cáncer.
- Hipertricosis Localizada o Nevoide: Suele existir una anomalía névica subyacente(lunar con bellos)
- Hipertricosis Sintomática: Debida a trastornos hereditarios farmacológicos.

## Hirsutismo

**Figura 14.** Zonas Androgenicas



**Fuente.** Imágenes de google

Se reserva este término cuando se produce un crecimiento excesivo de pelo y este se dispone con un patrón de distribución masculino en la mujer (dependiente de las zonas androgenicas) las causas pueden ser: idiopático, hormonales, iatrogénico (medicamentos). (véase Figura 14).

## Tipos de Pelos

Los seres humanos tenemos tres tipos de pelos que cubren nuestro cuerpo que son: lanugo, vello, pelo terminal.

### Lanugo:

**Figura 15.** Pelo Laguno



**Fuente.** Imágenes de google

Es el pelo que tiene el feto en su vida intrauterina: suave, sedoso, no pigmentado, que normalmente es responsable luego desde el comienzo por el vello y el pelo terminal. Luego del origen el cuerpo se cubre con vellos cortos, pálidos y finos, menos en las palmas de las manos y la planta de los pies. (véase Figura 15).

### Vellos:

**Figura 16.** Vellos



**Fuente.** Imágenes de google

Son casi imperceptibles pero permanecen aún en cráneos con calvicie e instituye el único pelo en individuos con piel lampiña. Recubre todo la superficie corporal, menos en palmas de las manos, planta de los pies y la falange distal de los dedos. (véase Figura 16).

## Pelo:

**Figura 17.** Pelos



**Fuente.** Imágenes de google

Pueden clasificarse en 5 tipos regionales según las áreas del cuerpo en el que crezcan.

1. El que existe en la cabeza, “cuero cabelludo” (véase Figura 17).
2. Cejas y pestañas
3. Barba
4. Axilas
5. Pubis

## **Métodos y Arrancamiento o Ablación**

Consiste en atrapar el tallo piloso y ejercer una fuerza de tracción, que extraiga el pelo de folículo con el bulbo incluido, para esto se utiliza.

- ✓ Las pinzas.
- ✓ Las maquinillas eléctricas para depilación.
- ✓ Las películas adhesivas.

## **Las Pinzas**

**Figura 18.** Las pinzas



**Fuente.** Imágenes de google

Ya eran empleadas por los antiguos egipcios. Eliminan los pelos uno a uno, por lo que se emplean solo para pequeñas zonas. (véase Figura 18).

### Las maquinillas eléctricas para depilación

**Figura 19.** Maquinas Eléctricas



**Fuente.** Imágenes de google

Son aparatos pequeños que extirpan el vello mediante un sistema mecánico, como discos rotatorios inclinados o un muelle helicoidal que gira y se desliza. Estas maquinas actúan sobre diversos pelos paralelamente, por lo que pueden producir una sensación dolorida. El vello que sale posteriormente, es cada vez más dócil y más frágil. (véase Figura 19).

### Las películas adhesivas

**Figura 20.** Las ceras



**Fuente.** Imágenes de google

Son emplastos adherentes, establecidos a un papel o tela, que se colocan sobre la piel y al separarlos de un tirón, se llevan la mayor parte del vello de la zona. (véase Figura 20).

Este conjunto está compuesto casi exclusivamente por las ceras depilatorias, las cuales son de tres tipos:

- ✓ Las ceras calientes

- ✓ Las ceras tibias
- ✓ Las ceras frías

### Las ceras calientes

**Figura 21.** Ceras calientes



**Fuente.** Imágenes de google

Requieren ser fundidas a temperaturas relativamente altas. Se aplican sobre la piel cuando están entre 38° y 45° C. (véase Figura 21).

#### **Ventajas:**

Esta temperatura es fundamental para abrir los orificios de los folículos, operación decisiva para arrancar fácilmente entre un 60 y un 80% del vello con sus raíces y bulbos, por lo que son consideradas como las más eficaces y profesionales.

#### **Inconvenientes:**

Como contrapartida tienen el inconveniente de no ser adecuadas para personas con problemas circulatorios, ya que una temperatura elevada favorece la dilatación de los capilares y pueden acentuarse dichos trastornos. Esto se evita modificando el producto al introducir en la fórmula, aceites que rebaja el punto de fusión.

#### **Composición de las ceras calientes:**

Todas ellas están formuladas con cuatro tipos de compuestos.

**AGENTES ADHESIVOS:** Siempre se utiliza colofonia, nombre que se le da a la resina de pino depurada. Su punto de fusión está entre los 85° y 90° C, y al calentarla desprende un olor fuerte, típico de las ceras calientes. En la actualidad se emplean en concentraciones del 45 al 60%



*AGENTES PLASTIFICANTES:* Proporcionan flexibilidad al producto. El mejor y más caro es la cera de abejas blanqueadas al sol; se emplean mezcladas con otras ceras naturales (ceresina, carnauba), son ceras sintéticas o con parafinas sólida blanca (cera microcristalina). La mezcla de la mezcla de ceras comprende entre el 30 y el 45% del producto.

*AGENTES SUAVISANTES:* Su objeto es reducir las irritaciones provocadas por la depilación y para ello se añade grasas. Se emplean aceites de origen animal (lanolinas) de origen vegetal (resino) o de origen mineral (vaselinas).

Para evitar los problemas producidos por las temperaturas excesivamente altas, se aumentan la proporción de determinados aceites (áloe, jojoba), de forma que el punto de fusión del producto este por debajo de 45°C. Estas se llaman ceras calientes debajo punto de fusión y tienen un gran efecto suavizante y emoliente.

*ADITIVOS:* Sirven para hacer más atractivos el producto; son los colorantes y los perfumes.

## **Cosmetología**

Concepto: El termino cosmetología es una palabra utilizada en el idioma español para distinguir las prácticas de todas las técnicas que enaltecen la belleza y que se basan en el uso de cosméticos de uso externo.

Cosmetología es la práctica de los procedimientos de belleza, a discrepancia de la palabra COSMETICOS que distinguen a los productos mismos. Cuando los procedimientos estéticos están unidos con la medicina se designa COSMIATRICOS. Así se designará con el término COSMIATRA a quien practique una COSMETOLOGÍA de mayor contenido científico y función terapéutica, controlada verdaderamente por médicos.

Aptitudes y Cualidades.

**Aptitud:** Es la natural disposición que poseen las personas y que las habilita para desarrollar una establecida actividad. La esteticista debe de conservar dos aptitudes básicas:

a) Físicas

- No tener defectos en las manos ya que son su instrumentos primordial de trabajo
- No padecer malformaciones que impidan o dificulten los movimientos.

b) Psicológicas

- Equilibrio Emocional: Antes los clientes debemos exponer siempre el mismo estado de ánimo, dejando fuera los problemas personales que podamos poseer.
- Capacidad Creadora: Para realizar con éxito las facetas artísticas de la profesión.

**Cualidades:** Las cualidades son un hábito y una destreza y pueden ser innatas. Nosotros podemos observar una cualidad e intentar en poner en práctica evaluando posteriormente si la hemos conseguido. Las cualidades más importantes para una esteticista son:

- Limpieza
  - Orden
  - Discreción
  - Puntualidad
  - Simpatía
  - Paciencia
  - Comprensión
- Etc.

## **Funciones que desempeñan las cosmetólogas:**

Tareas que el médico por su categoría profesional no puede llevar a cabo personalmente, como por ejemplo: maquillaje, depilación, quiromasajes, limpieza de cutis etc.

## **Higiene personal de la cosmetóloga**

- Uniforme impecable
- Cabello corto o recogido
- Manos bien cuidadas
- Uñas cortas
- Procurar no llevar perfumes muy fuertes que molesten a la clienta.

## **Que aspectos debemos tener en cuenta en el momento de crear un ambiente adecuado para la cabina**

- Color Ambiental: Se recomienda colores tenues y claros.
- El Ambiente Musical: Es aconsejable crear un ambiente musical relajante.
- La Iluminación: En general se dispondrá de una luz ambiental indirecta.

## **Mobiliario de la cabina**

- Camilla anatómica con módulos de movimientos independientes, fabricada con materiales impermeables y lavables, debe de estar protegida por una sábana
- Espejo grande
- Taburete de altura graduable, para poder trabajar sentada.
- Mesa auxiliar (de rueda) para poder colocar los productos, utensilios y aparatos necesarios para los tratamientos.
- Un esterilizador que nos ayudará a desinfectar los útiles y electrodos, estos deben de limpiarse antes de esterilizarlos

## Higiene de la cabina

**Figura 22.** La cabina



**Fuente.** Imágenes de google

- La limpieza es imprescindible en una cabina de belleza, esta es una obligación que bajo ningún concepto debemos olvidar.
- Los suelos, cristales, puerta, etc. Deben estar muy limpios y brillantes.
- El mobiliario en general: camilla, tocadores, vitrinas, espejos, ayudantes, deben estar perfectamente ordenados y limpios de polvo o residuos de productos.
- La ventilación es muy importante. Debemos ventilar la cabina siempre que podamos, principalmente después de una depilación.
- La ropa que utilicemos para los tratamientos: sábanas, batas, cintas, toallas, estarán perfectamente limpias, secas y planchadas.
- Se debe limpiar las papeleras con frecuencia, ya que contienen materiales de desecho impregnados de diferentes productos que pueden propagar un olor fuerte y desagradable si se dejan por mucho tiempo.
- Está absolutamente prohibido fumar en una cabina de estética. El humo del tabaco no es sólo molesto y produce mal olor sino que perjudicaría los tratamientos que realizan en cabina.

La esteticista debe cuidar su higiene personal, y el ambiente de la cabina, no solo en lo decorativo sino también adecuado a nivel profesional para así poder brindar un mejor confort a nuestro cliente y quede satisfecho del tratamiento realizado. (véase Figura 22).

## El Corte y el Afeitado

Figura 23. El afeitado



Fuente. Imágenes de google

Consiste en seccionar el tallo piloso a nivel de la superficie de la piel, con una herramienta afilada, tijeras, cuchillas de afeitar o maquinilla eléctrica. El método más eficaz es la cuchilla de afeitar por dos motivos. (véase Figura 23).

- El jabón de afeitar tiene valores de pH muy alcalinos (alrededor de 12) y ablanda el pelo. En un sistema rápido y cómodo al poder realizarlos una sola persona en su casa, puede ser irritante para pieles sensibles.
- Existen máquinas de afeitar eléctricas, especiales para depilación que pueden utilizarse en seco y en húmedos, con agua o con jabón de afeitar.

### Fundamentación Sociológicas

En esta Fundamentación se estudia el hombre en su medio cultura, social, clase social, país, ciudad, etcétera. Y no solo se estudia la colectividad como "suma de sujetos", sino que estudia las múltiples interacciones de esos individuos que son las que le dan vida y existencia a la colectividad en todas sus aspectos, aplicando métodos de investigación y evaluaciones sistemáticas que permiten su comprobación, cuantificación y verificación empírica. Los valores de los individuos y los valores culturales, el ejercicio de la autoridad, la ética, la relación, la persuasión, la hipnosis, la coerción y/o la genética.

**El Cliente.**- El triunfo de una empresa depende primordialmente de la demanda de clientes, ellos son los primordiales protagonistas y el factor más significativo en el juego de los negocios.

Si esta no cubre las necesidades de sus clientes adquirirá una vida muy corta. Todos los esfuerzos deben estar encaminados hacia el cliente, porque este es el verdadero promotor de todas las actividades de la empresa. De nada sirve que el producto o el servicio sean de excelente calidad, a precio cómodo y competitivo o esté bien mostrada, si no tenemos clientes.

El mercado ya no es semejante en nada al de años pasados, que era tan predecible y descifrable. La única intranquilidad era producir más y mejor, porque así habría bastante demanda. Muchos emprendedores conservan en que la experiencia puede ser empleada a cualquier contexto y se dan cuenta paulatinamente que su empresa no está resistiendo una recesión estacional, sino que están quedando fuera del ejercicio.

La primordial meta de todo empresario es conocer y concebir tan bien a los clientes, que el bien o servicio pueda ser exacto y convenido a sus insuficiencias para poder satisfacerlo.

Sería apático tratar de encontrar un diseño amplio y preciso del concepto "cliente". Pero podemos lograr un listado enumerando los aspectos que pueden precisar ese concepto.

**Cliente:**

- Es la persona más significativa de nuestro negocio.
- No depende de nosotros, nosotros dependemos de él.
- Nos está adquiriendo un producto o servicio y nos hace un favor.
- Es la intención de nuestro trabajo, no una contrariedad al mismo.
- Es un ser humano de carne y hueso con emociones y sentimientos, y no una fría estadística.
- Es una persona que nos trae sus carestías y aspiraciones y es nuestra misión satisfacerlo.
- Es merecedor del trato más amable y educado que le podemos brindar.

- Es alguien a quien debemos consentir y no alguien con quien batallar o confrontar.
- Es la fuente de vida del negocio.

### **Tipos de Clientes**

- Cliente silencioso: es aquel cliente de poca expresión, pero presta gran curiosidad y no deja ver sus intranquilidades sencillamente. Son muy observadores al instante de sus compras prefieren puntualizar cuidadosamente las opciones que tiene.
- Cliente lento: este conserva la personalidad de un cliente dudoso, examina todas las opciones que tiene y se toma todo el tiempo del mundo necesario para no ir a tomar una decisión equivocada. A estos clientes se debe tratar con mucha paciencia, conquistando su simpatía para así tener un cliente satisfecho.
- Cliente manipulador: este cliente tiene temperamento de sabelotodo, es testarudo al comprar y siempre trata de enredar al vendedor. Con este tipo de clientes se debe mejor impedir otros tipos de temas que no sean beneficiosos para la compra de los productos.
- Cliente metódico: es el cliente que por generar los actos de forma duradera ya sabe a qué se está refiriendo y por ello puede ser libre a la hora de proceder, trata de realizar siempre las siguientes operaciones o hechos automáticamente: preguntarse, escuchar, mirar, inspeccionar.
- Cliente desconfiado: es aquel que tiene la personalidad del dudoso se tarda en la toma de sus disposiciones, trata de buscar recomendaciones de los que están junto a él, para tomar la decisión atinada.
- Cliente obstinado: es aquel se precisa en llegar hasta los últimos resultados con la disposición que ha tomado. Cree conocer todas las opiniones respuestas y predicciones; considera malo cualquier insinuación del vendedor.
- Cliente escéptico: es aquel que tiene genio de cliente obstinado, pero a la vez de cree que sabe todo es más bien perjudicial, se niega a escuchar consejos de los vendedores.

- Cliente pesimista: es aquel que es contradictorio a al instante de comprar. Todas las sugerencias o consejos que le da el vendedor son tomadas absolutamente de mala forma o en un concepto pesimista, tiende a estar desconfiando del servicio del vendedor o del bien que le ofrecen.
- Cliente impulsivo: es el cliente que se guía por sus impulsos sin control alguno, cada vez se siente más inquieto por realizar las compras sin parar a examinar, detallar, o saber si lo que está comprando es lo que verdaderamente necesita.
- Cliente Discutidor: Este trata de iniciar una discusión con el vendedor sin razón alguna, es negativo, pesimista y tiende a ser terco. Este cliente es grosero e irritante no acepta sugerencias del vendedor.
- Cliente rutinario: estos clientes siempre quieren las cosas elementales como las han venido teniendo durante mucho tiempo.
- Cliente Amable: estas clases de clientes son los que simpatizan al llegar se ganan al vendedor, la situación, y al final siempre con su gentileza logran realizar un excelente compra.
- Cliente Positivo: es aquel que es optimista al realizar una compra, no suele ver el lado malo de las cosas solo busca lo positivo, para su comodidad.
- Cliente Indeciso: son los clientes que a la hora de sus compras no se resuelven y vacilan al vendedor con sus cambios de ideas y opinión, les cuesta trabajo tomar disposiciones por sí mismos.
- Cliente Agresivo: este posee una condición más a la defensiva a la hora de tomar las medidas con el vendedor, puede llegar a ser grosero y a mal interpretar las señales del vendedor.
- Cliente Tímido: este cliente es del tipo que escoge ver los productos sin estar preguntando ya que no se resuelve a protestar. Este cliente es más fácil de consentir ya que se conforma con lo que el proveedor le está enseñando.
- Cliente Preguntón: es el que ambiciona saber todo, todo lo consulta y todo lo investiga y exige respuestas sobre los productos.
- Cliente Ofensivo: es aquel que indaga una discusión por medio de los injurias y grosería, este cliente tiende a emerger o cambiar el tema al se están refiriendo.



- Cliente Paranoico: es el que tiene una personalidad vacilante, también puede llegar a ser arrebatado.
- Cliente Despistado: este cliente en algunos casos no está completamente dispuesto a atender las palabras y lo que el vendedor tiene para expresar, ya que pasa a segundo plano sus concepciones y se deja llevar por lo que está percibiendo.

### **Clientes Internos y Externos.**

- Cliente interno: son aquellos que se encuentran interiormente en las empresas; ya que son consumidores de productos y servicios; pero la mayoría no son tomados en cuenta por las mismas, esto no debe ser así pues estos empleados son importantes para la producción y el consumo del producto. Asimismo están los proveedores que ofrecen una ayuda a la empresa como proveer a la empresa de materias primas, artículos varios para realizar los trabajos de producción y otros servicios obligatorios para la empresa, estos proveedores también se convierten en clientes de la empresa y así en clientes internos.
- Cliente externo: es la humanidad en general, toda persona que adquiera un bien o servicio por medio de dinero es un cliente externo, puede ser local, nacional o internacional; los clientes externos somos todos ya que obtenemos productos o servicios de cualquier empresa.

## **2.2 MARCO LEGAL**

### **CONSTITUCIÓN COMPAÑÍAS DE RESPONSABILIDAD LIMITADA**

#### **REQUISITOS**

**El nombre.-** En esta especie de compañías puede consistir en una razón social, una denominación objetiva o de fantasía. Deberá ser aprobado por la Secretaría General de la Oficina Matriz de la Superintendencia de Compañías, o por la Secretaría General de la Intendencia de Compañías de Quito, o por el funcionario que para el efecto fuere designado en las intendencias de compañías de Cuenca, Ambato, Machala Portoviejo y Loja (Art. 92 de la Ley de Compañías y Resolución N°. SC. SG. 2008.008 (R. O. 496 de 29 de diciembre de 2008).

Las denominaciones sociales se rigen por los principios de “propiedad” y de “inconfundibilidad” o “peculiaridad”. (Art. 16 LC). El “principio de propiedad” consiste en que el nombre de cada compañía es de su dominio de o propiedad y no puede ser adoptado por ninguna otra. El “principio de inconfundibilidad o peculiaridad” consiste en que el nombre de cada compañía debe ser claramente distinguido del de cualquier otra sociedad sujeta al control y vigilancia de la Superintendencia de Compañías de conformidad con lo prescrito en el Art. 293 de la Ley de Propiedad Intelectual, el titular de un derecho sobre marcas, nombres comerciales u obtenciones vegetales que constatare que la Superintendencia de Compañías hubiere aprobado uno o más nombres de las sociedades bajo su control que incluyan signos idénticos a dichas marcas, nombres comerciales u obtenciones vegetales, podrá solicitar al Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual –IEPI-, a través de los recursos correspondientes, la suspensión del uso de la referida denominación o razón social para eliminar todo riesgo de confusión o utilización indebida del signo protegido.

**Solicitud de aprobación.-** La presentación al Superintendente de Compañías o a su delegado de tres copias certificadas de la escritura de constitución de la compañía, a las que se adjuntará la solicitud, suscrita por abogado, requiriendo la aprobación del contrato constitutivo (Art. 136 de la Ley de Compañías).

## **SOCIOS**

**Capacidad.-**Se requiere capacidad civil para contratar, no podrán hacerlo entre padres e hijos no emancipados ni entre cónyuges. Art. 99 de la ley de Compañías.

**Números mínimo y máximo de socios.-** La compañía se constituirá con dos socios, como mínimo, según el primer inciso del Artículo 92 de la Ley de Compañías, reformado por el Artículo 68 de la Ley de Empresas Unipersonales de Responsabilidad Limitada, publicada en el Registro Oficial No. 196 de 26 de enero del 2006, o con un máximo de quince, y si durante su existencia jurídica llegare a exceder este número deberá transformarse en otra clase de compañía o disolverse (Art. 95 de la Ley de Compañías).

## **CAPITAL**

**Capital mínimo.-** La compañía de responsabilidad limitada se constituye con un capital mínimo de cuatrocientos dólares de los Estados Unidos de América. El capital deberá suscribirse íntegramente y pagarse al menos en el 50% del valor nominal de cada participación. Las aportaciones pueden consistir en numerario (dinero) o en especies (bienes) muebles o inmuebles e intangibles, o incluso, en dinero y especies a la vez. En cualquier caso las especies deben corresponder a la actividad o actividades que integren el objeto de la compañía. Si la aportación fuere en especie, en la escritura respectiva se hará constar el bien en que consista, su valor, la transferencia de dominio a favor de la compañía y las participaciones que correspondan a los socios a cambio de las especies aportadas. Estas serán valuadas por los socios o por peritos por ellos designados, y los avalúos incorporados al contrato.

Los socios responderán solidariamente frente a la compañía y con respecto a terceros por el valor asignado a las especies aportadas. (Artículos 102 y 104 de la Ley de Compañías). Si como especie inmueble se aportare a la constitución de una compañía un piso, departamento o local sujeto al régimen de propiedad horizontal será necesario que se inserte en la escritura respectiva copia auténtica tanto de la correspondiente declaración municipal de propiedad horizontal cuanto del reglamento de copropiedad del inmueble al que perteneciese el departamento o local sometido a ese régimen. Tal dispone el Art. 19 de la Ley de Propiedad Horizontal (Codificación 2005-013. R. O. 119 del 6 de octubre de 2005). Asimismo, para que pueda realizarse la transferencia de dominio, vía aporte, de un piso, departamento o local, será requisito indispensable que el respectivo propietario pruebe estar al día en el pago de las expensas o cuotas de administración, conservación y reparación, así como el seguro. Al efecto, el notario autorizante exigirá como documento habilitante la certificación otorgada por el administrador, sin la cual no podrá celebrarse ninguna escritura. Así prescribe la Disposición General Primera del Reglamento a la Ley de Propiedad Horizontal, Decreto 1229, publicado en el R. O. 270 de 6 de septiembre de 1999, Reformado, Decreto 1759, publicado en el R. O. 396 de 23 de agosto de 2001. El aporte de intangibles, se fundamenta en los artículos 1y 10 de la Ley de Compañías en concordancias con los artículos 1 y 2

de la Ley de Propiedad Intelectual y en el Artículo Primero, inciso tercero de la Decisión 291 de la Comisión del Acuerdo de Cartagena y Artículos 12 y 14 de la Ley de Promoción y Garantía de las Inversiones.

En esta clase de compañías no es procedente establecer el capital autorizado. Y, conforme a lo dispuesto en el artículo 105 de la Ley de la materia, esta compañía tampoco puede constituirse mediante suscripción pública.

**Participaciones.-** Comprenden los aportes del capital, son iguales, acumulativas e indivisibles. La compañía entregará a cada socio un certificado de aportación en el que consta, necesariamente, su carácter de no negociable y el número de las participaciones que por su aporte le corresponde.

**El objeto social.-**La compañía de responsabilidad limitada podrá tener como finalidad la realización de toda clase de actos civiles o de comercio y operaciones mercantiles permitidos por la Ley, excepción, hecha de operaciones de banco, seguros, capitalización de ahorro. Artículo 94 de la Ley de Compañías.

## **AUMENTOS DE CAPITAL Y OTROS ACTOS SOCIETARIOS POSTERIORES**

### **REQUISITOS**

- Al otorgamiento de la escritura pública de cualquiera de los actos señalados en el Art. 33 de la Ley de Compañías: establecimiento de sucursal, aumento o disminución de capital, prórroga de plazo de duración, transformación, fusión, escisión, cambio de nombre o de domicilio, convalidación, reactivación de la compañía en proceso de liquidación y disolución anticipada, así como todos los convenios y resoluciones que alteren las cláusulas que se registren y publiquen, que reduzcan la duración de la compañía o excluyan a alguno de sus miembros, deben comparecer el o los representantes legales que, en cada caso, señale el estatuto respectivo.
- Se presentará en la Superintendencia de Compañías tres copias certificadas de la escritura que contenga el acta de junta general en que aparezcan las bases de la operación, esto es, del aumento de capital u otro u otros actos societarios previstos en el Art. 33 de la Ley de Compañías y la consiguiente reforma del estatuto, ya sea de acuerdo con el Art. 140 de la Ley de

Compañías, si la sociedad es de responsabilidad limitada, o ya de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 183 de la misma Ley, si la compañía es anónima, o en fin, de conformidad con este último artículo y el artículo 312 de la Ley de Compañías, si se trata de una de economía mixta.

- En todo trámite de aumento de capital o de cualquier otro acto societario posterior previsto en el Art. 33 de la Ley de Compañías y que tenga incidencia en el capital o en el patrimonio sociales, se tomará en cuenta lo dispuesto en la Resolución No. 00.Q.IJ.008, publicada en el R.O. 69 de 3 de mayo del 2000, que contiene las normas de aplicación de las reformas a la Ley de Compañías, introducidas en la Ley para la Transformación Económica del Ecuador.
- Si la compañía que estuviere en el caso de aumentar su capital o implementar un acto cualquiera de los señalados en el Art. 33 de la Ley de Compañías, se hallare sujeta al control total de esta Superintendencia, la exactitud de los rubros del incremento de capital será verificada mediante una inspección, de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución No. 93.1.1.3.011 de 27 de agosto de 1993, publicada en el R. O. 269 de 6 de septiembre del mismo año. Si la compañía que aumenta el capital estuviere sometida al control parcial de la Entidad, corresponde a su representante legal declarar, bajo juramento, que la suscripción e integración del capital materia del aumento son correctas. Así lo exige el Art. 11 de la Resolución citada en el párrafo anterior. Para la aprobación de todos los actos determinados en el artículo 33 de la Ley de Compañías, todas las compañías deben estar día en el cumplimiento de sus obligaciones para con la Superintendencia de Compañías (Artículos 20 y 449 de la Ley de Compañías). las Inversiones) R. O. 219, del 19 de diciembre de 1997.
- El aumento de capital suscrito dentro del cupo autorizado será resuelto por la Junta de Accionistas, y en cuanto a su trámite se estará a lo dispuesto en el Capítulo III del Reglamento de Aumento del Capital Suscrito dentro del Autorizado en las Compañías Anónimas y de Economía Mixta contenido en la Resolución No. 99.1.1.3.06 de 2 de agosto de 1999, publicada en la R. O. 252 de 11 de los mismos mes y año, reformada mediante Resolución No.00.Q.

IJ.006 de 17 de abril del 2000, publicada en el R. O. 65 de 26 de abril del 2000.

- Si la junta general de una compañía acordare modificaciones en el objeto social, se estará a lo señalado en los numerales 1.1.5.1, 1.1.5.2 y 1.1.5.3 de este instructivo para todo cuanto se refiera al informe previo favorable, al tener objeto exclusivo, a capitales mínimos así como a la inversión constante en el numeral 1.1.6.

## **TRANSFORMACION, FUSION Y ESCISION DE COMPAÑIAS**

### **TRANSFORMACION**

Para la transformación de una compañía, esto es para la adopción de una figura jurídica distinta, sin que en la compañía opere su disolución ni pierda su personalidad jurídica, debe tomarse en cuenta las normas prescritas en los artículos 330 a 336 de la Ley de Compañías y la Disposición Transitoria de la Ley de Empresas Unipersonales de Responsabilidad Limitada. Ley 2005-27, publicada en el R. O. 196 del 26 de enero de 2006.

### **REQUISITOS**

- Los exigidos por la Ley para la constitución de la compañía cuya forma se adopte.
- Si fuere del caso, la lista de los accionistas o socios que hayan hecho uso del derecho de separarse de la compañía por haber manifestado su disidencia con su transformación.
- El balance final de la compañía cerrado al día anterior al del otorgamiento de la escritura y elaborado como si se tratara de un balance para la liquidación de la compañía.
- El señalado en el numeral 1.6.4 de este instructivo.

### **FUSION**

Para la fusión de compañías, es decir para que dos o más de ellas se unan a fin de formar una nueva que suceda en los derechos y obligaciones de aquellas; o, para

que una o más compañías sean absorbidas por otra que continúa existiendo, debe observarse lo dispuesto en los artículos 337 al 344 de la Ley de Compañías.

## **REQUISITOS**

- De ser procedente, el señalado en el numeral 1.7.1.2 de este instructivo, así como el previsto en el numeral 1.6.4 del mismo documento.
- Los balances finales de las compañías que se fusionen y el consolidado de la compañía resultante de la fusión, todos cerrados al día anterior al del otorgamiento de la escritura de fusión; o los balances de las compañías absorbente y absorbida o absorbidas, así como el correspondiente balance consolidado, también cerrado al día anterior al del otorgamiento de la escritura de absorción. Tales balances se expresarán en dólares de los Estados Unidos de América, conforme se dispone en los artículos 15 y 16 de la Resolución No. 00.Q. ICI.010 de 31 de mayo del 2000, publicada en el R. O. 95 de 9 de junio del mismo año.

## **ESCISION**

Para la escisión de una compañía, esto es la división de ella en dos o más sociedades, debe estarse a lo prescrito en los artículos 345 a 352 de la Ley de Compañías.

## **REQUISITOS**

- El indicado en el numeral 1.7.2.1. de este instructivo.
- El balance de la compañía escindida, que refleje su situación anterior a la escisión, así como el que exprese tal situación después de dicho acto, y el balance inicial de cada una de las compañías resultantes de la escisión, todos cerrados al día anterior al del otorgamiento de la escritura de escisión, y expresados en dólares de los Estados Unidos de América, según dispone el artículo 17 de la Resolución No. 00.Q. ICI.010 del 31 de mayo del 2000, publicada en el R. O. 95 de 9 de junio del mismo año.

## **OPOSICION POR PARTE DE TERCEROS A LA INSCRIPCION DE LOS ACTOS SOCIETARIOS PUNTUALIZADOS EN EL INCISO SEGUNDO DEL ART. 33 DE LA LEY DE COMPAÑIAS**

Para la eventual oposición de terceros a la inscripción de los actos societarios de, cambio de nombre, disolución anticipada, cambio de domicilio o convalidación, de las sociedades sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia de Compañías, se estará a lo dispuesto en los artículos 87, 88, 89 y 90 de la Ley de Compañías, así como a lo normado en la Resolución No. 95.1.1.3.004 de 27 de septiembre de 1995, publicada en el Suplemento del R. O. 792 de 29 de los mismos mes y año.

Para los casos de disminución de capital, se procederá de acuerdo con lo previsto en el Art. 199 de la Ley de Compañías; es decir, se dispondrá la publicación del extracto por tres días consecutivos de la disminución de capital pretendida; publicación que se hará en uno de los periódicos de mayor circulación en el lugar o lugares en donde ejerza su actividad la compañía, a fin de que quienes se creyeren perjudicados puedan presentar su oposición a la autorización de la disminución del capital. De no haber oposición, luego de transcurridos seis días desde la última publicación, el Superintendente podrá autorizar la disminución de capital respectiva.

## **INACTIVIDAD, DISOLUCION, REACTIVACION, LIQUIDACION Y CANCELACION DE COMPAÑIAS**

### **COMPAÑIAS**

Las compañías mercantiles de responsabilidad limitada, anónimas, de economía mixta y en comandita dividida por acciones, en lo que concierne a los trámites de inactividad, disolución, reactivación, liquidación y cancelación deben someterse a lo dispuesto en la Sección XII de la Ley de Compañías, es decir, a lo prescrito en los artículos 359 al 405 y del 411 al 414 de dicho cuerpo legal, así como al Reglamento sobre Inactividad, Disolución, Liquidación, Reactivación y Cancelación de Compañías Anónimas, de Economía Mixta, en Comandita por Acciones y de Responsabilidad Limitada, emitido mediante Resolución No. 91.1.03.006 de 18 de junio de 1991, publicada en el R. O. 715 de 28 de los mismos mes y año y a la



Resolución No. 05.Q .IJ.001 de 25 de julio del 2005, publicada en el Registro Oficial No. 77 de 8 de agosto del mismo año, que permite un proceso de liquidación sumario.

## **FORMATOS DE MINUTAS**

### **MINUTA DE CONSTITUCIÓN DE COMPAÑÍAS DE RESPONSABILIDAD LIMITADA**

#### **SEÑOR NOTARIO**

En el protocolo de escrituras públicas a su cargo, sírvase insertar una de constitución de compañía, contenida en las siguientes cláusulas:

**COMPARECIENTES.**-Intervienen En el otorgamiento de esta escritura... (aquí se hará constar los nombres, nacionalidades y domicilios de las personas naturales o jurídicas que, en el número mínimo de 2 y máximo de 15, vayan a ser socias de la compañía. Si una o más de ellas son personas naturales se hará constar a demás el estado civil de cada una. La comparecencia puede ser por derecho propio o por intermedio de representante legal o de mandatario).

**DECLARACIÓN DE VOLUNTAD.**- Los comparecientes declaran que constituyen, como en efecto lo hacen, una compañía de responsabilidad limitada, que se someterá a las disposiciones de la Ley de Compañías, del Código de Comercio, a los convenios de las partes y a las normas del Código Civil.

#### **ESTATUTO DE LA COMPAÑÍA.**

##### **TITULO I**

##### **DEL NOMBRE, DOMICILIO, OBJETO Y PLAZO**

**Artículo 1º.-Nombre.**- El nombre de la compañía que se constituye es...

**Artículo 2º.- Domicilio.**- El domicilio principal de la compañía es... (Aquí el nombre del cantón seleccionado como domicilio principal de la compañía). Podrá establecer agencias, sucursales o establecimientos en uno o más lugares dentro del territorio nacional o en el exterior, sujetándose a las disposiciones legales correspondientes.

**Artículo 3º.- Objeto.-** El objeto de la compañía consiste en... (Para el señalamiento de las actividades que conformen el objeto se estará a lo dispuesto en el numeral 3º del Artículo 137 de la Ley de Compañías. Para la obtención de uno o más informes previos favorables por parte de organismos públicos, ofrece una guía el folleto “Instructivo para la constitución de las compañías mercantiles sometidas al control de la Superintendencia de Compañías” que puede solicitar en esta Institución.). En cumplimiento de su objeto, la compañía podrá celebrar todos los actos y contratos permitidos por la ley.

**Art. 4º.- Plazo.-** El plazo de duración de la compañía es de.... (Se expresará en años), contados desde la fecha de inscripción de esta escritura. La compañía podrá disolverse antes del vencimiento del plazo indicado, o podrá prorrogarlo, sujetándose, en cualquier caso, a las disposiciones legales aplicables.

## **TITULO II**

### **DEL CAPITAL**

**Artículo 5º.- Capital y participaciones.-** El capital social es de.....(aquí la suma en que se lo fije, suma que no puede ser menor a 400 dólares de los Estados Unidos de América), dividido en....(aquí el número de participaciones sociales en que se fraccione el capital) participaciones sociales de (aquí el valor de las participaciones, que deberá ser de un dólar o múltiplos de un dólar).....de valor nominal cada una.

## **TITULO III**

### **DEL GOBIERNO Y DE LA ADMINISTRACIÓN**

**Artículo 6º.- Norma general.-** El gobierno de la compañía corresponde a la junta general de socios, y su administración al gerente y al presidente.

**Artículo 7º.- Convocatorias.-** La convocatoria a junta general efectuará el gerente de la compañía, mediante aviso que se publicará en uno de los diarios de mayor circulación en el domicilio principal de la compañía, con ocho días de anticipación, por lo menos, respecto de aquél en el que se celebre la reunión. En tales ocho días no se contarán el de la convocatoria ni el de realización de la junta (En vez de la forma de convocatoria anterior, si se prefiere, podría adoptarse esta otra: La

convocatoria a junta general efectuará el gerente de la compañía, mediante nota dirigida a la dirección registrada por cada socio en ella. El tiempo de intervalo entre la convocatoria y la junta, así como las demás precisiones son iguales a las ya indicadas).

**Artículo 8º.- Quórum de instalación.-** Salvo que la ley disponga otra cosa, la junta general se instalará, en primera convocatoria, con la concurrencia de más del 50% del capital social. Con igual salvedad, en segunda convocatoria, se instalará con el número de socios presentes, siempre que se cumplan los demás requisitos de ley. En esta última convocatoria se expresará que la junta se instalará con los socios presentes.

**Artículo 9º.- Quórum de decisión.-** Salvo disposición en contrario de la ley, las decisiones se tomarán con la mayoría del capital social concurrente a la reunión.

**Artículo 10º.- Facultades de la junta.-** Corresponde a la junta general el ejercicio de todas las facultades que la ley confiere al órgano de gobierno de la compañía e responsabilidad limitada.

**Artículo 11º.- Junta universal.-** No obstante lo dispuesto en los artículos anteriores, la junta se entenderá convocada y quedará válidamente constituida en cualquier tiempo y en cualquier lugar, dentro del territorio nacional, para tratar cualquier asunto siempre que esté presente todo el capital pagado y los asistentes, quienes deberán suscribir el acta bajo sanción de nulidad de las resoluciones, acepten por unanimidad la celebración de la junta.

**Artículo 12º.- Presidente de la compañía.-** El presidente será nombrado por la junta general para un período....(puede oscilar entre uno y cinco años), a cuyo término podrá ser reelegido. El presidente continuará en el ejercicio de sus funciones hasta ser legalmente reemplazado.

Corresponde al presidente

- a) Presidir las reuniones de junta general a las que asista y suscribir, con el secretario, las actas respectivas;

- b) Suscribir con el gerente los certificados de aportación, y extender el que corresponda a cada socio; y,
- c) Subrogar al gerente en el ejercicio de sus funciones, en caso de que faltare, se ausentare o estuviere impedido de actuar, temporal o definitivamente.

**Artículo 13º.- Gerente de la compañía.-** El gerente será nombrado por la junta general para un período... (Puede oscilar entre uno y cinco años), a cuyo término podrá ser reelegido. El gerente continuará en el ejercicio de sus funciones hasta ser legalmente reemplazado.

Corresponde al gerente:

- a) Convocar a las reuniones de junta general;
- b) Actuar de secretario de las reuniones de junta general a las que asista, y firmar, con el presidente, las actas respectivas;
- c) Suscribir con el presidente los certificados de aportación, y extender el que corresponda a cada socio;
- d) Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la compañía, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley de Compañías; y,
- e) Ejercer las atribuciones previstas para los administradores en la Ley de Compañías.

## **TITULO IV**

### **DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN**

**Artículo 14º.- Norma general.-** La compañía se disolverá por una o más de las causas previstas para el efecto en la Ley de Compañías, y se liquidará con arreglo al procedimiento que corresponda, de acuerdo con la misma ley.

### **APORTES**

Se elaborará el cuadro demostrativo de la suscripción y pago del capital social tomando en consideración lo dispuesto por la Ley de Compañías en sus artículos 137, numeral 7º, 103 ó 104, o uno y otro de estos dos últimos, según el caso. Si se estipulare plazo para el pago del saldo deudor, este no podrá exceder de 12 meses contados desde la fecha de constitución de la compañía. En aplicación de las

normas contenidas en los artículos antes citados, se podría elaborar el cuadro de suscripción y pago del capital social a base de los siguientes datos generales:

**Cuadro 3.** Cuadro de suscripción para constitución de Cía. Ltda.

Nombres socios	Capital suscrito	Capital pagado (debe cubrir al menos el 50% década participación)	Capital por pagar (el saldo deberá pagarse en 12 meses máximo)	Número de Participaciones	Capital Total
<i>(No podrán ser más de 15)</i>		Numerario (dinero)		Especies (muebles, inmuebles o intangibles)	
1.					
2.					
.....					
TOTALES:					

**Fuente.** Ley de compañías limitadas

### **NOMBRAMIENTO DE ADMINISTRADORES**

Para los períodos señalados en los artículos 12º y 13º del estatuto, se designa como presidente (a) de la compañía al (o a la) señor (o señora)....., y como gerente de la misma al (o a la) señor (o señora)....., respectivamente.

### **DISPOSICIÓN TRANSITORIA**

Los contratantes acuerdan autorizar al doctor (aquí el nombre del abogado que patrocina la constitución de la compañía) para que a su nombre solicite al Superintendente o a su delegado la aprobación del contrato contenido en la presente escritura, e impulse posteriormente el trámite respectivo hasta la inscripción de este instrumento.

Usted, señor Notario, se dignará añadir las correspondientes cláusulas de estilo.

### **MINUTA DE CONSTITUCIÓN SIMULTÁNEA DE COMPAÑÍA ANÓNIMA**

#### **SEÑOR NOTARIO**

En el protocolo de escrituras públicas a su cargo, sírvase insertar una de constitución simultánea de compañía anónima, contenida en las siguientes cláusulas:

**COMPARECIENTES.-** Intervienen en el otorgamiento de esta escritura.....(aquí se hará constar los nombres , nacionalidades y domicilios de las personas naturales o jurídicas que, en el número mínimo de 2, vayan a ser accionistas de la compañía. Si

una o más de ellas son personas naturales se hará constar además el estado civil de cada una. La comparecencia puede ser por derecho propio o por intermedio de representante legal o de mandatario).

**DECLARACIÓN DE VOLUNTAD.-** Los comparecientes declaran que constituyen, por la vía simultánea, como en efecto lo hacen, una compañía anónima, que se someterá a las disposiciones de la Ley de Compañías, del Comercio, a los convenios de las parte y a las normas del Código Civil.

## **ESTATUTO DE LA COMPAÑÍA.**

### **TITULO 1**

#### **DEL NOMBRE, DOMICILIO, OBJETO Y PLAZO**

**Artículo 1º.- Nombre.-** El nombre de la compañía que se constituye es.....

**Artículo 2º.- Domicilio.-** El domicilio principal de la compañía es.....(aquí el nombre del cantón seleccionado como domicilio principal de la compañía). Podrá establecer agencias, sucursales o establecimientos administrados por un factor, en uno o más lugares dentro del territorio nacional o en el exterior, sujetándose a las disposiciones legales correspondientes.

**Artículo 3º.- Objeto.-**El objeto de la compañía consiste en.....(Para el señalamiento de las actividades que conformen el objeto se tendrá en cuenta lo dispuesto en el numeral 3º del Artículo 150. Para la obtención de uno o más informes previos favorables por parte de organismos públicos, ofrece una guía el folleto “Instructivo para la constitución de las compañías mercantiles sometidas al control de la Superintendencia de Compañías”, que puede solicitar en esta Institución).

En el cumplimiento de su objetivo, la compañía podrá celebrar todos los actos y contratos permitidos por la ley.

**Artículo 4º.- Plazo.-** El plazo de duración de la compañía es de.....(se expresará en años), contados desde la fecha de inscripción de esta escritura. La compañía podrá disolverse antes del vencimiento del plazo indicado, o podrá prorrogarlo, sujetándose, en cualquier caso, a las disposiciones legales aplicables.

## TITULO II

### DEL CAPITAL

**Artículo 5º.- Capital y de las acciones.-** El capital social es de.-...(aquí la suma en que se lo fije, suma que no puede ser menor de 800 dólares de los Estados Unidos de América), dividido en....(aquí el número de acciones en que se fraccione el capital) acciones ordinarias y nominativas, de .....(aquí el valor de cada acción, que será de un dólar o múltiplos de un dólar) de valor nominal cada una, numeradas consecutivamente del.... al..... (Se podría redactar este artículo dividiendo las acciones por series, de modo que en cada una de ellas, sin desatender la norma sobre el valor nominal, tengan las acciones correspondientes a cada serie un determinado importe).

## TITULO III

### DEL GOBIERNO Y DE LA ADMINISTRACIÓN

**Artículo 6º.- Norma general.-** El gobierno de la compañía corresponde a la junta general de accionistas, y su administración al gerente y al presidente.

**Artículo 7º.- Convocatorias.-** La convocatoria a junta general efectuará el gerente de la compañía, mediante aviso que se publicará en uno de los diarios de mayor circulación en el domicilio principal de la compañía, con ocho días de anticipación, por lo menos, respecto de aquél en el que se celebre la reunión. En tales ocho días no se contarán el de la convocatoria ni el de realización de la junta.

**Artículo 8º.- Clases de juntas.-** Las juntas generales serán ordinarias y extraordinarias. Las primeras se reunirán por lo menos una vez al año, dentro de los tres meses posteriores a la finalización del ejercicio económico de la compañía, para considerar los asuntos especificados en los numerales 2º, 3º y 4º del artículo 231 de la Ley de Compañías y cualquier otro asunto puntualizado en el orden del día, de acuerdo con la convocatoria. Las segundas se reunirán cuando fueren convocadas para tratar los asuntos para los cuales, en cada caso, se hubieren promovido.

**Artículo 9º.- Quórum general de instalación.-** Salvo que la ley disponga otra cosa, la junta general se instalará, en primera convocatoria, con la concurrencia de por lo

menos el 50% del capital pagado. Con igual salvedad, en segunda convocatoria, se instalará con el número de accionistas presentes, siempre que se cumplan los demás requisitos de ley. En esta última convocatoria se expresará que la junta se instalará con los accionistas presentes.

**Artículo 10º.- Quórum especial de instalación.-** Siempre que la ley no establezca un quórum mayor, la junta general se instalará, en primera convocatoria, para deliberar sobre el aumento o disminución de capital, la transformación, la fusión, la escisión, la disolución anticipada de la compañía, la reactivación de la compañía en proceso de liquidación, la convalidación y, en general, cualquier modificación del estatuto con la concurrencia de al menos el 50% del capital pagado. En estos casos, salvo que la ley señale un quórum mayor, para que la junta se instale previa segunda convocatoria, bastará la concurrencia de la tercera parte del capital pagado.

Cuando preceda una tercera convocatoria, siempre que la ley no prevea otro quórum, la junta se instalará con el número de accionistas presentes. De ello se dejará constancia en esta convocatoria.

**Artículo 11º.- Quórum de decisión.-** Salvo disposición en contrario de la ley, las decisiones se tomarán con la mayoría del capital pagado concurrente a la reunión.

**Artículo 12º.- Facultades de la junta.-** Corresponde a la junta general el ejercicio de todas las facultades que la ley confiere al órgano de gobierno de la compañía anónima.

**Artículo 13.- Junta universal.-** No obstante lo dispuesto en los artículos anteriores, la junta se entenderá convocada y quedará válidamente constituida en cualquier tiempo y en cualquier lugar, dentro del territorio nacional, para tratar cualquier asunto siempre que esté presente todo el capital pagado y los asistentes, quienes deberán suscribir el acta bajo sanción de nulidad de las resoluciones, acepten por unanimidad la celebración de la junta.

**Artículo 14º.- Presidente de la compañía.-** El presidente será nombrado por la junta general para un período.... (puede oscilar entre uno y cinco años), a cuyo



término podrá ser reelegido. El presidente continuará en el ejercicio de sus funciones hasta ser legalmente reemplazado.

Corresponde al presidente:

- a) Presidir las reuniones de junta general a las que asista y suscribir, con el secretario, las actas respectivas;
- b) Suscribir con el gerente los certificados provisionales o los títulos de acción, y extenderlos a los accionistas; y,
- c) Subrogar al gerente en el ejercicio de sus funciones, en caso de que faltare, se ausentare o estuviere impedido de actuar, temporal o definitivamente.

**Artículo 15º.- Gerente de la compañía.-** El gerente será nombrado por la junta general para un período....(puede oscilar entre uno y cinco años), a cuyo término podrá ser reelegido. El gerente continuará en el ejercicio de sus funciones hasta ser legalmente reemplazado.

Corresponde al gerente:

- a) Convocar a las reuniones de junta general;
- b) Actuar de secretario de las reuniones de junta general a las que asista y firmar, con el presidente, las actas respectivas;
- c) Suscribir con el presidente los certificados provisionales o los títulos de acción, y extenderlos a los accionistas;
- d) Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la compañía, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley de Compañías; y,
- e) Ejercer las atribuciones previstas para los administradores en la Ley de Compañías.

## **TITULO IV**

### **DE LA FISCALIZACIÓN**

**Artículo 16º.- Comisarios.-** La junta general designará....(aquí el número de comisarios que nombre), cada....(aquí el número de años que comprendan el período para el que se nombre al o a los comisarios), quienes tendrán derecho

ilimitado de inspección y vigilancia sobre todas las operaciones sociales, sin dependencia de la administración y en interés de la compañía.

## TITULO V

### DE LA DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN

**Artículo 17º.- Norma general.-** La compañía se disolverá por una o más de las causas previstas para el efecto en la Ley de Compañías, y se liquidará con arreglo al procedimiento que corresponda, de acuerdo con la misma ley. Siempre que las circunstancias permitan, la junta general designará un liquidador principal y otro suplente.

### APORTES

Se elaborará el cuadro demostrativo de la suscripción y pago del capital social tomando en consideración lo dispuesto por la Ley de Compañías en sus artículos 150, numeral 6º, en cualquier caso, 147, inciso 5º, y 161, si el aporte fuere en numerario y 162, si fuere en especies. Si se estipulare plazo para el pago del saldo deudor, éste no podrá exceder de dos años contados desde la fecha de constitución de la compañía. En aplicación de las normas contenidas en los artículos antes citados, se podría elaborar el cuadro de suscripción y pago del capital social a base de los siguientes datos generales:

**Cuadro 4.** Cuadro de suscripción para disolución de Cía. Ltda.

Nombres accionistas	Capital suscrito	Capital pagado (debe cubrir al menos el 25% de cada acción)	Capital por pagar (el saldo deberá pagarse en 2 años máximo)	Número de Acciones	Capital Total
	Numerario (dinero)		Especies (muebles, inmuebles o intangibles)		
1.					
2.					
....					
TOTALES:					

Fuente: Ley de compañías limitadas

### NOMBRAMIENTO DE ADMINISTRADORES

Para Los períodos señalados en los artículos 14º y 15º del estatuto, se designa como presidente (a) de la compañía al (o a la) señor (o señora)...y como gerente de la misma al (o a la) señor (o señora)..., respectivamente.

Usted, señor Notario, se dignará añadir las correspondientes cláusulas de estilo.

## **ORDENANZA MUNICIPAL**

### **EL ILUSTRE CONSEJO CANTONAL DE MILAGRO**

#### **Considerando:**

Que, la Ley Orgánica de Régimen Municipal en el Art. 64, numeral 23, otorga la facultad de los municipios de aplicar mediante ordenanza, los tributos municipales, creados expresamente por la Ley;

Que, la Ley Orgánica de Régimen Municipal desde el Art. 381 hasta el Art. 383 inclusive establece el impuesto de patente, que están obligados a pagar todos los comerciantes e industriales y todas las personas que ejerzan cualquier actividad de orden económico dentro del cantón respectivo;

Que, es propósito de la I. Municipalidad procurar su independencia económica, propendiendo al autofinanciamiento, para llevar adelante la ejecución de obras a favor de la ciudad; y, En uso de las atribuciones que le confiere la ley,

#### **Expide:**

### **LA ORDENANZA QUE ESTABLECE EL COBRO DEL IMPUESTO ANUAL DE PATENTE MUNICIPAL EN EL CANTON MILAGRO**

#### **CAPITULO I**

#### **DEL HECHO GENERADOR, SUJETOS DEL IMPUESTO Y DE SU REGISTRO Y DEBERES**

**Art. 1.- OBJETO DEL IMPUESTO:** Están obligadas a obtener la patente y, por ende, al pago del impuesto anual de patente, toda persona que realice actividad comercial, industrial, financiera y de servicio, que operen habitualmente en el Cantón Milagro, así como cualquier actividad de orden económico.

**Art. 2.- HECHO GENERADOR:** El hecho generador de este impuesto es el ejercicio de toda actividad comercial, industrial o de orden económico que se realice dentro del cantón Milagro.

**Art. 3.- SUJETO ACTIVO DEL IMPUESTO DE PATENTE:** El sujeto activo del impuesto de patente es la I. Municipalidad de Milagro, dentro de los límites de su jurisdicción territorial. La determinación, administración, control y recaudación de este impuesto se lo hará a través de la Dirección Financiera Municipal.

**Art. 4.- SUJETOS PASIVOS DEL IMPUESTO DE PATENTE:** Son sujetos pasivos del impuesto de patentes municipales, todas las personas naturales y jurídicas, sociedades de hecho y propietarios de negocios individuales, nacionales o extranjeros, domiciliadas en el cantón Milagro, que ejerzan actividades comerciales, industriales, financieras, así como los que ejerzan cualquier actividad de orden económico con un capital no menor a **\$200,00** (doscientos dólares americanos), que obligatoriamente deberán registrarse en el catastro de patentes municipales, que mantendrá la Dirección Financiera, en la Unidad de Rentas.

**Art. 5.- OBLIGACIONES DEL SUJETO PASIVO:** Los sujetos pasivos del impuesto de patentes están obligados a:

- Cumplir con los deberes y obligaciones establecidos en el Código Tributario;
- Inscribirse en el Registro de Patentes de la Dirección Financiera y mantener sus datos actualizados;
- Brindar a los funcionarios autorizados por la Dirección Financiera Municipal, todas las facilidades para las verificaciones tendentes al control o determinación del impuesto, proporcionando la información de libros, registros, declaraciones y más documentos contables; y,
- Concurrir a la Dirección Financiera cuando sea requerido para sustentar la información de su negocio, cuando se estime que ésta es contradictoria o irreal.

**Art.6.- OBLIGATORIEDAD DE OBTENER PATENTE:** A más de quienes están ejerciendo las actividades establecidas en el Art. 2 de esta ordenanza, están

obligados a obtener la patente, quienes deseen iniciar cualquiera de dichas actividades.

## **CAPITULO II**

### **DE LA BASE IMPONIBLE DEL IMPUESTO DE PATENTE ANUAL**

**Art. 7.- TARIFA DE LA PATENTE:** La tarifa del impuesto de patente, de conformidad con el Art. 383 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal, no podrá ser menor a US \$ 10,00 ni mayor a US \$ 5.000,00.

**Art. 8.-** La determinación de la base imponible del impuesto considerará:

- Para las personas naturales o jurídicas y sociedades de hecho, que estén obligadas a llevar contabilidad, con excepción de bancos y financieras, la base del impuesto será el total del activo del año inmediato anterior, menos el pasivo corriente, de acuerdo a las declaraciones que se deben presentar en la Superintendencia de Compañía, a cuyo efecto deberán entregar una copia del balance general presentado en los organismos de control;
- Para las personas naturales que no estén obligados a llevar contabilidad, la base del impuesto será el total del activo declarado en los formularios que, para tal efecto, entregará la Jefatura de Rentas de la I. Municipalidad, sujeto a revisión por las secciones correspondientes;
- Para las personas naturales o jurídicas, sociedades de hecho o negocios individuales con excepción de bancos y financieras, que tengan sus casas matrices en el cantón Milagro y sucursal o agencias en otros lugares del país; y también para las sucursales o agencias que funcionen en el cantón con casas matrices en otros lugares, el impuesto se calculará en proporción a los activos de cada jurisdicción; y,
- Para los bancos, cooperativas y demás entidades financieras, sean matrices o sucursales, la base del impuesto será el saldo de su cartera local, al 31 de diciembre del año inmediato anterior, según el informe presentado a la Superintendencia de Bancos.

**Art. 9.- DETERMINACION DEL IMPUESTO:** La determinación del impuesto se realizará por declaración del sujeto pasivo, o en forma presuntiva.

**Art. 10.- DETERMINACION POR DECLARACION DEL SUJETO PASIVO:** Las declaraciones de impuesto a la patente se presentarán anualmente, adjuntando la copia de la declaración del impuesto a la renta del año anterior.

**Art. 11.- DETERMINACION PRESUNTIVA:** Cuando los sujetos pasivos que no presenten su declaración para la obtención de la patente en el plazo establecido, el Director Financiero le notificara recordándole su obligación y, se transcurrido ocho días, no diere cumplimiento a su obligación y, se procederá a determinar el capital en forma presuntiva, de conformidad con el Art. 92 del Código Tributario.

**Art. 12.- PLAZOS PARA LA DECLARACION Y PAGO:** El plazo para la declaración y pago del impuesto a la patente anual para quienes inicien actividades económicas, presentarán su declaración y obtendrán su patente dentro de los 30 días siguientes al de la apertura de su negocio o establecimiento y quienes están ejerciéndolas, lo harán hasta 30 días después de la fecha límite establecida para la declaración del Impuesto a la Renta. El incumplimiento a esta norma se sancionará con una multa del tres por ciento (3%) del impuesto a pagar por mes o fracción de mes, sin perjuicio de los intereses previstos en el Art. 20 del Código Tributario.

**Art. 13.- PAGO DURANTE EL AÑO DE CONSTITUCION DE EMPRESAS:** Durante el año de constitución de las empresas y sociedades, éstas pagarán una patente anual que será equivalente al 1% del capital social, considerando para el efecto la fecha de expedición de la resolución otorgada por la autoridad competente.

**Art. 14.- PAGO DE EMPRESAS EN PROCESO DE DISOLUCION O LIQUIDACION:** Las empresas que acrediten justificadamente su estado de inactividad y aquellas que se encuentren en proceso de disolución o liquidación, pagarán el monto del impuesto de patente anual mínima, equivalente a diez dólares (USD 10,00) hasta la cancelación definitiva de la empresa en el registro pendiente.

**Art. 15.- PAGO INDEPENDIENTE DEL EJERCICIO DE LA ACTIVIDAD:** El impuesto a la patente se deberá pagar durante el tiempo que se desarrolla la actividad o se haya poseído el Registro Único de Contribuyentes, aunque la actividad no se haya realizado. En caso que el contribuyente no haya notificado a la administración, dentro de los treinta días siguientes a la finalización de la actividad

gravada, se considerará que la actividad se ha realizado. Sin embargo, de existir documentos que justifiquen plenamente que la actividad económica no fue ejercida, el sujeto pasivo pagará en concepto de impuesto de patente anual diez dólares (USD 10,00) por cada año, desde la fecha de finalización de la actividad a la fecha de notificación a la administración.

**Art. 16.- PAGO INDIVIDUAL POR CADA ACTIVIDAD:** Cuando en un mismo establecimiento varias sociedades o personas naturales ejerzan conjunta o individualmente más de una actividad lucrativa, cada una de ellas declarará y pagará el impuesto de patentes, según la actividad que realice.

Si una persona natural, posee más de un local para el ejercicio de su actividad económica, para la liquidación del impuesto de patente, deberá consolidar los capitales que se distribuyen en cada establecimiento, siempre y cuando corresponda al mismo giro de la actividad.

### **CAPITULO III**

#### **REGIMEN SANCIONADOR**

**Art. 17.- CLAUSURA:** La clausura es el acto administrativo de carácter reglado e impugnabile, por el cual la Dirección Financiera de la Municipalidad, procede a cerrar obligatoriamente los establecimientos de los sujetos pasivos, cuando éstos incurran en uno o más de los siguientes casos:

Falta de declaración, por parte de los sujetos pasivos en las fechas y plazos establecidos, aún cuando en la declaración no se cause tributos;

No facilitar la información requerida por la Administración Tributaria; y,

Falta de pago de títulos emitidos por patentes y notificaciones realizadas por la Dirección Financiera, sin perjuicio, de la acción coactiva. Previo a la clausura, la Dirección Financiera notificará al sujeto pasivo concediéndole el plazo de diez días para que cumpla con las obligaciones tributarias pendientes o justifique objetivamente su cumplimiento. De no hacerlo, se notificará, disponiendo la clausura, que será ejecutada dentro de las veinticuatro horas siguientes a esta notificación.

La clausura se efectuará mediante la aplicación de sellos y avisos en un lugar visible del establecimiento sancionado y se mantendrá hasta el cumplimiento de sus obligaciones pendientes. La sanción de clausura se mantendrá hasta cuando el sujeto pasivo cumpla con sus obligaciones, y no podrá ser sustituida por sanciones pecuniarias y se aplicará sin perjuicio de la acción penal a que hubiere lugar.

**Art. 18.- CALUSURA POR INCUMPLIMIENTO A CITACION:**

Cuando los sujetos pasivos de este impuesto, no dieren cumplimiento a las citaciones realizadas por la Dirección Financiera Municipal, se procederá a la clausura del negocio hasta que el responsable cumpla con los requisitos exigidos.

**Art. 19.- DESTRUCCION DE SELLOS:** La destrucción de sellos que implique el reinicio de actividades sin autorización o la oposición a la clausura, dará lugar a iniciar las acciones legales pertinentes.

**Art. 20.- NOTIFICACION DE CAMBIOS:** Todo aumento de capital, cambio de domicilio, cambio de denominación, transmisión de dominio o liquidación del establecimiento, deberá ser notificado por el contribuyente a la Dirección Financiera, con la finalidad que la información del Registro de Contribuyentes refleje datos actualizados y reales.

## **CAPITULO IV**

### **DE LAS EXONERACIONES**

**Art. 21.- DE LAS EXENCIONES:** Están exentos del pago de este impuesto los artesanos calificados, teniendo como obligación individual 0cada artesano presentar los requisitos para el registro y obtener los beneficios, reservándose la Dirección Financiera, el derecho a observar las calificaciones que por uno u otro motivo no se ajusten a las disposiciones de ley. La Dirección Financiera Municipal llevará un registro especial para fines estadísticos.

Si la Administración Tributaria Municipal, determinare que la inversión efectuada por el artesano calificado es superior a la referida en el literal b) del artículo 1 de la Ley Reformatoria a la Ley de Defensa Artesanal, publicada en el Registro Oficial No. 940



del 7 de mayo de 1996, procederá a realizar la determinación tributaria correspondiente.

**Art. 22.- DEROGATORIA.-** Derogase la Ordenanza que Reglamenta la Determinación, Administración, Control y Recaudación del Impuesto de Patentes Municipales en el cantón Milagro de 13 de enero de 1995, publicado en Registro Oficial No. 764 del 22 de agosto de 1995; y, su reforma de 14 de octubre de 1996, publicado en Registro Oficial No.13 del 28 de febrero de 1997.

**Art. 23.- VIGENCIA:** La presente ordenanza entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Registro Oficial.

## **SERVICIO DE RENTAS INTERNAS (SRI)**

### **LA SIGUIENTE CODIFICACIÓN Y REFORMAS A LA LEY DEL REGISTRO ÚNICO DECONTRIBUYENTES**

#### **Capítulo I**

#### **DE LAS DISPOSICIONES GENERALES**

Art. 1.- Concepto de Registro Único de Contribuyentes.- Es un instrumento que tiene por función registrar e identificar a los contribuyentes con fines impositivos y como objeto proporcionar información a la Administración Tributaria.

Art. 2.- Del Registro (Sustituido inc. 1 por el Art. 21 de la Ley 41, R.O. 206, 2-XII-97).- El Registro Único de Contribuyentes será administrado por el Servicio de Rentas Internas.

Todos los organismos del Sector Público así como las instituciones, empresas particulares y personas naturales están obligados a prestar la colaboración que sea necesaria dentro del tiempo y condiciones que requiera dicha Dirección.

Art. 3.- De la Inscripción Obligatoria.- (Reformado por el Art. 4 de la Ley 63, R.O. 366, 30-I-90).- Todas las personas naturales y jurídicas entes sin personalidad jurídica, nacionales y extranjeras, que inicien o realicen actividades económicas en el país en forma permanente u ocasional o que sean titulares de bienes o derechos que generen u obtengan ganancias, beneficios, remuneraciones, honorarios y otras

rentas sujetas a tributación en el Ecuador, están obligados a inscribirse, por una sola vez, en el Registro Único de Contribuyentes. Si un obligado a inscribirse no lo hiciere, en el plazo que se señala en el artículo siguiente, sin perjuicio a las sanciones a que se hiciere acreedor por tal omisión, el Director General de Rentas asignará de oficio el correspondiente número de inscripción.

También están obligados a inscribirse en el Registro Único de Contribuyentes, las entidades del sector público; las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional; así como toda entidad, fundación, cooperativa, corporación, o entes similares, cualquiera sea su denominación, tengan o no fines de lucro.

Los organismos internacionales con oficinas en el Ecuador; las embajadas, consulados y oficinas comerciales de los países con los cuales el Ecuador mantiene relaciones diplomáticas, consulares o comerciales, no están obligados a inscribirse en el Registro Único de Contribuyentes, pero podrán hacerlo si lo consideran conveniente.

Art. 4.- De la inscripción.- La inscripción a que se refiere el artículo anterior será solicitada por las personas naturales, por los mandatarios, representantes legales o apoderados de entidades, organismos y empresas, sujetas a esta Ley, en las Oficinas o dependencias que señale la administración preferentemente del domicilio fiscal del obligado.

Las personas naturales o jurídicas que adquieran la calidad de contribuyentes o las empresas nuevas, deberán obtener su inscripción dentro de los treinta días siguientes al de su constitución o iniciación real de sus actividades según el caso y de acuerdo a las normas que se establezcan en el Reglamento.

Aquellos contribuyentes, personas naturales que desarrollen actividades como empresas unipersonales, y que operen con un capital en giro de hasta S/. 10.000 serán consideradas únicamente como personas naturales para los efectos de esta Ley. En todo caso, la Dirección General de Rentas, deberá, de conformidad con lo prescrito en el Reglamento, calificar estos casos.

La solicitud de inscripción contendrá todos los datos que sean requeridos, y que señale el Reglamento y se presentarán en los formularios oficiales que se entregarán para el efecto.

En caso de inscripciones de oficio la administración llenará los formularios correspondientes.

Art. 5.- Del Número de Registro.- La Dirección General de Rentas, establecerá, el sistema de numeración que estime más conveniente para identificar a las personas jurídicas, entes sin personalidad jurídica, empresas unipersonales, nacionales y extranjeras, públicas o privadas.

Para las personas naturales, que no constituyan empresas unipersonales, el número de identificación tributaria estará dado por el número de la cédula de identidad y/o ciudadanía.

Art. 6.- De las Sucursales y Agencias.- Las empresas o sociedades que tuvieren sucursales, agencias u otros establecimientos permanentes en el país, al inscribir la matriz tienen también la obligación de registrarlas, utilizando el formulario correspondiente. Si posteriormente constituyeren nuevos establecimientos de esta índole, deberá procederse a su registro en las condiciones estipuladas en los artículos anteriores.

Art. 7.- Del Otorgamiento del Número de Registro.- A la presentación de la solicitud se otorgará el número de inscripción, mediante un certificado de inscripción. Igual procedimiento se observará en el caso de inscripciones de oficio.

Art. 8.- De la Intransferibilidad del Certificado de Inscripción.- El certificado de inscripción con el número de identificación tributaria es un documento público, intransferible y personal.

Art. 9.- De las Responsabilidades.- Los obligados a inscribirse son responsables de la veracidad de la información consignada, para todos los efectos jurídicos derivados de este acto.

En el caso de los responsables por representación se estará a lo dispuesto en el artículo 26 del Código Tributario.

Art. 10.- Del uso del número de Inscripción en Documentos.- El número de inscripción en el Registro Único de Contribuyentes determinado en la forma establecida en el artículo 5 de esta Ley, deberá constar obligatoriamente en los siguientes documentos:

- a) Cédula Tributaria;
- b) Certificado Militar o Cédula de las Fuerzas Armadas;
- c) Certificado de antecedentes personales conferido por la Policía Civil Nacional;
- d) Documento de afiliación personal al Seguro Social;
- e) Licencias de conductores;
- f) Matrículas de Comerciantes;
- g) Matrículas de Industriales;
- h) Cédulas de Agricultores;
- i) Documento de afiliaciones a las Cámaras de Artesanías y Pequeñas Industrias;
- j) Carnés de los Colegios Profesionales;
- k) Registros de importadores y exportadores;
- l) Documentos que contengan la matrícula de vehículos (no placas);
- m) Catastro de la Propiedad;
- n) Declaraciones y comprobantes de pago de toda clase de tributos, cuya recaudación se realice por cualquier tipo de institución;
- ñ) Certificado de no adeudar al Fisco o a los Municipios;
- o) Facturas, Notas de Ventas, Recibos y más documentos contables que otorgan los contribuyentes por actos de comercio o servicios;
- p) Planillas de sueldos de todas las instituciones de derecho público o privado;

- q) Permisos de importación, pólizas de exportación y pedimentos de aduana;
- r) En todos los documentos que el Estado y las instituciones oficiales y privadas confieran en favor de terceros y siempre que se relacionen con aspectos tributarios; y,
- s) En todas las etiquetas y envases de productos que físicamente así lo permitieren.

### **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

**Aceites:** Líquido graso que se obtiene de otros frutos o semillas, como cacahuetes, algodón, soja, nueces, almendras, linaza, coco, etc., y de algunos animales, como la ballena, foca, bacalao, etc.

**Afeites:** Producto que se utiliza para la higiene o belleza del cuerpo.

**Aguas aromáticas:** Licor que se obtiene por infusión, disolución o emulsión de flores, plantas o frutos, y se usa en medicina y perfumería.

**Arte rupestre:** Se dice especialmente de las pinturas y dibujos prehistóricos existentes en algunas rocas y cavernas.

**Artículos de belleza:** Elementos que se utilizan para resaltar

**Ascetismo:** Doctrina de la vida ascética.

**Auge:** Período o momento de mayor elevación o intensidad de un proceso o estado de cosas.

**Cedro:** Árbol de la familia de las Abietáceas, que alcanza unos 40 m de altura, con tronco grueso y derecho, ramas horizontales, hojas persistentes casi punzantes, flores rojas al principio y después amarillas, y cuyo fruto es la cédrice.

**Cerato de Galeno:** Simple con agua de rosas.

**Cosméticos:** Dicho de un producto: Que se utiliza para la higiene o belleza del cuerpo, especialmente del rostro

**Cosmetóloga:** Especialista en cosmética.

**Cosmetología:** Es la ciencia y arte de embellecer la piel sana.

**Cultura:** Conjunto de modos de vida y costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico, industrial, en una época, grupo social, etc.

**Depilación:** Acción y efecto de depilar.

**Depilatorios:** Dicho de la untura o de otro medio: Que se emplea para hacer caer el pelo o el vello.

**Discreción:** Don de expresarse con agudeza, ingenio y oportunidad.

**Economía:** Conjunto de bienes y actividades que integran la riqueza de una colectividad o un individuo.

**Embadurnaba:** Untar, embarrar, manchar, pintarrapear.

**Esculturas:** Fundición o vaciado que se forma en los moldes de las esculturas hechas a mano.

**Estética:** Pertenciente o relativo a la percepción o apreciación de la belleza.

**Exaltación:** Gloria que resulta de una acción muy notable.

**Hipocrática:** Pertenciente o relativo a Hipócrates, médico griego del siglo V a. C., o a sus doctrinas médicas.

**Jabones:** Pasta que resulta de la combinación de un álcali con los ácidos del aceite u otro cuerpo graso. Es soluble en el agua, y por sus propiedades deterSORIAS sirve comúnmente para lavar.

**Limpieza:** Acción y efecto de limpiar.

**Manicuristas:** Persona que tiene por oficio cuidar las manos y principalmente cortar y pulir las uñas.

**Maquilladora:** Persona que se dedica a maquillar.

**Masajista:** Profesional que aplica el masaje.

**Orden:** Colocación de las cosas en el lugar que les corresponde.

**Paciencia:** Capacidad de padecer o soportar algo sin alterarse.

**Paleolítico:** Se dice del primer período de la Edad de Piedra, o sea, el de la piedra tallada, en el que se distinguen cronológicamente tres fases, inferior, medio y superior.

**Pecaminosas:** Dicho de una cosa: Que está o parece contaminada de pecado.

**Pigmentos:** Sustancia colorante que, disuelta o en forma de gránulos, se encuentra en el citoplasma de muchas células vegetales y animales.

**Pomadas:** Mixtura de una sustancia grasa y otros ingredientes, que se emplea como cosmético o medicamento.

**Puntualidad:** Cuidado y diligencia en hacer las cosas a su debido tiempo.

**Quiromasaje:** Masaje terapéutico dado con las manos.

**Ruinas arqueológicas:** Cavernas perteneciente o relativo a la arqueología.

**Romero:** Arbusto de la familia de las Labiadas, con tallos ramosos de un metro aproximadamente de altura, hojas opuestas, lineales, gruesas, coriáceas, sentadas, enteras, lampiñas, lustrosas, verdes por el haz y blanquecinas por el envés, de olor muy aromático y sabor acre, flores en racimos axilares de color azulado, y fruto seco con cuatro semillas menudas. Es común en España y se utiliza en medicina y perfumería.

**Simpatía:** Modo de ser y carácter de una persona que la hacen atractiva o agradable a las demás.

**Ungüentos:** Todo aquello que sirve para ungir o untar.

**Trementina:** Jugo casi líquido, pegajoso, odorífero y de sabor picante, que fluye de los pinos, abetos, alerces y terebintos. Se emplea principalmente como disolvente en la industria de pinturas y barnices.

## **2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.4.1 Hipótesis General**

La sobre carga de problemas familiares y el exceso de trabajo obstaculizan el normal desarrollo de un elevado nivel de estrés en personas del Cantón Milagro.

### **2.4.2 Hipótesis Particular**

La baja autoestima es provocada por la falta de interés en el cuidado de su apariencia física tanto en jóvenes como en adultos.

El pensar que para sentirse mejor se necesita de mucho dinero origina que las personas se sientan menos que las que si lo poseen.

El no poder verse bien, sentirse mejor tanto físico como emocionalmente es ocasionado por no mantener un estilo de vida saludable.

Al no estar informado sobre el estrés no permitirá tomar alguna actitud que ayude a mejorarlo.

Por ello se está estudiando la factibilidad de creación de un centro relax, estética facial y corporal.

### **2.4.3 Declaración de Variables**

#### **Variables independientes**

Exceso de trabajo y problemas familiares

Interés

Dinero

Físico

Informado

#### **Variables dependientes**

Estrés

Autoestima



Sentirse mejor

Estilo de vida

Actitud

#### 2.4.4 Operacionalización de las Variables

**Cuadro 5.** Operacionalización de las variables

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>
Exceso de trabajo y problemas familiares	Sobrecarga de responsabilidades tanto en lo laboral como en el plano familiar	Observación directa
Interés	Conveniencia o beneficio en el orden moral o material.	Aplicación de encuesta
Dinero	Moneda que se usa para un intercambio en el país	Facturas Notas de venta
Físico	Aspecto exterior de una persona	Estudio de clientes
Informado	Persona empapada de todo tipo de conocimientos	Aplicación de encuesta
Estrés	Patología que afecta al ser humano y no le permite realizar trabajos donde se requiere de mucha exigencia y dedicación.	Aplicación de encuesta
Autoestima	Estado de ánimo del cuerpo humano donde demuestra cómo se siente	Aplicación de encuesta
Sentirse mejor	Pasar de sentirse mal a un estado	Estudio de

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

##### **Tipos de Investigación:**

**Investigación Aplicada:** Este tipo de investigación también recibe el nombre de práctica o empírica, se caracteriza porque busca la ampliación o utilización de los conocimientos que se adquieren para el enriquecimiento del acervo cultural y científico, así como la producción de tecnología al servicio del desarrollo integral del país. La investigación aplicada se la aplica en toda la estructura de la investigación.

**Investigación Explicativa:** Es aquella que tiene relación causal, no solo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo. Puede valerse de diseños experimentales y no experimentales.

En el proyecto hemos aplicado la Investigación Explicativa en la parte de la problematización ya que está busca el porqué de los hechos, estableciendo relaciones de causa-efecto.

**Investigación Descriptiva:** Comprende la descripción, registro, análisis, e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente.

La investigación descriptiva trabaja sobre la realidad de hechos, y su característica fundamental es la presentación correcta. Por lo que en nuestra investigación la hemos empleado en las características de la población ya que se describe de acuerdo a las particularidades de las personas que intervienen en el levantamiento de información.

**Investigación Correlacional:** Es aquel tipo de estudio que persigue medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos o variables. Esta investigación se la aplicará en la tabulación de los datos levantados en las encuestas, interrelacionando las variables que se consideren de relevante vinculación.

**Investigación Bibliográfica:** Es la revisión bibliográfica de tema para conocer el estado de la cuestión. La búsqueda, recopilación, organización, valoración, crítica, e información bibliográfica sobre un tema específico tiene un valor, pues evita la dispersión de publicaciones o permite la visión panorámica de un problema.

Se la aplica en la recopilación de la fundamentación basada en diferentes libros o fuentes bibliográficas que se relacione con temas relacionados con la imprenta y organización de las empresas, así como también para fundamentar los aspectos que se relacionen con los clientes.

## **3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA**

### **3.2.1 Características de la población**

Luego de haber realizado un estudio llegamos a la conclusión de que la población a la cual nos vamos a dirigir serán aquellas que tenga y sientan la necesidad de verse y sentirse mejor, sin importar distinción de género, raza, edad.

### 3.2.2 Delimitación de la población

La delimitación de nuestra población se da específicamente hacia el sector urbano de la Ciudad de Milagro.

### 3.2.3 Tipo de muestra

**El tipo de muestra que hemos aplicado en nuestro proyecto es la: No probabilística**

En este tipo de muestras, también llamadas muestras dirigidas o intencionales, la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las condiciones que permiten hacer el muestreo (acceso o disponibilidad, conveniencia, etc.); pese a ser consideradas poco rigurosas y carentes de base teórica, son bastante frecuentes, incluso hay situaciones en que es más conveniente usar un muestreo no probabilístico, por ejemplo cuando vamos hacer un estudio de casos, de poblaciones heterogéneas, o en estudios que son dirigidos a poblaciones y grupos muy específicos donde interesa una cuidadosa y controlada selección de sujetos con determinadas características.

Es por esta razón que en nuestro proyecto esta aplicado este tipo de muestra ya que nosotros nos hemos enfocado para encuestar a la población de la Ciudad de Milagro, la misma que será estratificada por sexo.

### 3.2.4 Tamaño de la muestra

Para determinar nuestra muestra tendremos que aplicar la formula estadística para una población finita y la fuente proviene de los datos del Censo realizado por el INEC en el año 2010, cuyo total es de 61.639 y clasificada de la siguiente manera:

**Por sexo:**

**Cuadro 6.** Clasificación PEA

Total PEA:	61.639	100%	Muestra	384
Total hombres	42.550	69%	Hombres	264
Total mujeres	19.089	31%	Mujeres	120

**Donde:**

**n:** tamaño de la muestra

**N:** tamaño de la población

**p:** posibilidad de que ocurra un evento,  $p= 0.5$

**q:** posibilidad de no ocurrencia de un evento,  $p= 0.5$

**E:** error, se considera el 5%,  $E= 0.05$

**Z:** nivel de confianza, que para el 95%,  $Z= 1.96$

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

$$n = \frac{61.639(0,5)(0,5)}{\frac{(61.639-1)0,05^2}{1,96^2} + (0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{15.409,75}{\frac{(61.638)0,0025}{3,8416} + 0,25}$$

$$n = \frac{15.409,75}{\frac{154,095}{3,8416} + 0,25}$$

$$n = \frac{15.409,75}{40,11 + 0,25}$$

$$n = \frac{15.409,75}{40,36}$$

$$n = 384$$

En nuestro proyecto hemos aplicado la formula 2: Cuando la población es finita y se conoce con certeza su tamaño, la cual nos dio como resultado que el tamaño de muestra es de 384 personas y la estratificación es por sexo.

### **3.2.5 Proceso de selección**

**Muestreo por Cuotas:** También denominado en ocasiones, "accidental". Se asienta generalmente sobre la base de un buen conocimiento de los estratos de la población y/o de los individuos más "representativos" o "adecuados" para los fines de la investigación. Mantiene, por tanto, semejanzas con el muestreo aleatorio estratificado, pero no tiene el carácter de aleatoriedad de aquél.

En este tipo de muestreo se fijan unas "cuotas" que consisten en un número de individuos que reúnen unas determinadas condiciones, por ejemplo: 20 individuos de 25 a 40 años, de sexo femenino y residentes en Trujillo. Una vez determinada la cuota, se eligen los primeros que se encuentren que cumplan esas características. Este método se utiliza mucho en las encuestas de opinión.

Por ejemplo, la Dirección Regional de Salud desea estudiar la incidencia de las drogas en la adolescencia. Lo que deberíamos hacer sería: conocer por los informes de la Dirección Regional de Educación cuáles son los centros más afectados por el problema, fijar un número de sujetos a entrevistar proporcional a cada uno de los estratos (cuotas) y finalmente dejar en manos de los responsables del trabajo de campo a qué sujetos concretos se deberá entrevistar.

## **3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS**

### **3.3.1 Métodos teóricos**

#### **Método histórico-lógico:**

El estudio del movimiento del pensamiento plantea necesariamente el problema de la correlación entre lo histórico y lo lógico.

Lo histórico está vinculado al conocimiento de las distintas etapas de los objetivos en su sucesión cronológica, para conocer la evolución y desarrollo del objetivo o fenómeno de investigación se hace necesario revelar su historia, las etapas principales de su desenvolvimiento y las conexiones históricas fundamentales,

también se analiza la trayectoria concreta de la teoría, su condicionamiento a los diferentes periodos de la historia.

Lo lógico se basa en el estudio histórico poniendo de manifiesto la lógica interna del desarrollo, de su teoría y halla el conocimiento más profundo de esta, de su esencia. La estructura lógica del objeto implica su modelación.

Las relaciones de lo histórico y lo lógico tienen muchas alternativas, como son; el modo histórico y lógico de estudio del objetivo y de exposición de sus resultados, la lógica de la ciencia y la historia de la ciencia, entre otros.

En el proyecto está aplicado este método en relación con los antecedentes tanto históricos como referenciales.

#### **Método analítico-sintético:**

El método analítico implica el análisis (del griego análisis, que significa descomposición), esto es la separación de un todo en sus partes o en sus elementos constitutivos. Se apoya en que para conocer un fenómeno es necesario descomponerlo en sus partes. Mientras que el método sintético implica la síntesis (del griego synthesis, que significa reunión), que consiste en la reunión racional de varios elementos dispersos en una nueva totalidad. La síntesis se produce sobre la base de los resultados previos del análisis. Lo cual hemos aplicado este método en el planteamiento de la hipótesis, y se lo realizará en el análisis de los datos de las encuestas.

#### **Método hipotético-deductivo:**

En él se plantea una hipótesis que se puede analizar deductiva o inductivamente y posteriormente comprobar experimentalmente, es decir que se busca que la parte teórica no pierda su sentido, por ello, la teoría se relaciona con la realidad. Como notamos una de las características de este método es que incluye otros métodos, el inductivo o el deductivo y el experimental, que también es opcional.

Las fases principales del método hipotético-deductivo son la observación, la construcción de hipótesis, deducción de consecuencias a partir de la hipótesis, contrastación empírica de los enunciados y formulación de leyes científicas.

Al haber planteado las hipótesis tanto generales como particulares, debemos verificarlas en el campo de investigación, mediante un análisis profundo de las relaciones con las respuestas de los encuestados.

### **3.3.2 Métodos empíricos**

#### **Observación:**

Es la técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso a investigar, tomar información y registrarla para su posterior estudio o análisis, es fundamental en la ciencia; existen dos clases de observación.

-Observar con un sentido claro, definido, y preciso.

-Observar sin intención, o sea sin objetivos definido.

La observación se la aplica en el proyecto, al visitar negocios similares, y el comportamiento de los potenciales clientes.

### **3.3.3 Técnicas de Investigación**

#### **La encuesta:**

Es un estudio observacional en el cual el investigador no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación (como si lo hace en un experimento), los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. El investigador debe seleccionar las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación.

La técnica de la investigación que se va a utilizar es la encuesta, ya que diseñará un cuestionario de acuerdo a las variables, de tipo cerrada, y estará dirigida a un número de 381 personas, en donde conoceremos de forma veraz y confiable la factibilidad que tendrá el proyecto.



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

Todos los datos de la investigación se procesarán mediante el ingreso de información en programa utilitario EXCEL, con el uso de la tabla dinámica, considerada el software más potente, más flexible, con más funciones, y más utilizado en el mundo. Los resultados serán presentados en sus respectivos cuadros de frecuencias relativas y absolutas y mediante gráficos de pasteles y barras e histogramas, con el respectivo análisis de cada uno de ellos.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

El estrés es un tema ampliamente discutido actualmente. Miles de artículos y comentarios, publicados en diarios y revistas de actualidad como trabajos, textos y libros científicos e informes de investigación exhiben su amplia divulgación en todos los medios de nuestra cultura. La popularidad del tema no es sólo una cuestión de difusión, es principalmente una experiencia dolorosa.

Por supuesto, Ecuador no es la excepción sino parte de una regla generalizada a casi todo el mundo globalizado de hoy. Los cambios que se viven a nivel político y social y el elevado índice de pobreza que registra el país provocan que la gente viva en constante tensión y depresión.

Asimismo, a nivel mundial, uno de cada cuatro individuos sufre de algún problema grave de estrés y en las ciudades como en Milagro, se estima que el 50 por ciento de las personas tienen algún problema de salud mental de este tipo. El asunto es grave porque el estrés es un importante generador de patologías.

Por lo que en la actualidad se venden medicamentos antidepresivos u otro tipo de drogas que afectan al sistema nervioso central. El problema del estrés está presente en todos los medios y ambientes. Por ello el ámbito más afectado es el laboral. Según estudios se informa que el 70 por ciento de los trabajadores admiten que sufren algún tipo de estrés excesivo. La excesiva responsabilidad, los desafíos, la relación con el resto de los trabajadores, la falta de toma de decisiones, incluso la

sensación de monotonía, los sentimientos de perturbación o la escasa valoración por parte de los superiores y el horario, pueden desencadenar el estrés. Sus consecuencias van desde los estados depresivos, ansiedad, irritabilidad, descenso de la autoestima, insomnio, hasta asma, hipertensión, úlceras, etcétera.

Queda claro que el estrés es la tensión física y emocional que se produce como respuesta a una presión o situación externa o interna que desborda las posibilidades del individuo, que provoca efectos negativos sobre el organismo y la salud. Prácticamente en la vida actual es imposible vivir sin él, y hasta se ha señalado que existe un estrés positivo: aquel que no es excesivo, que puede ser controlado, que resulta estimulante y que moviliza a las personas a alcanzar sus metas.

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

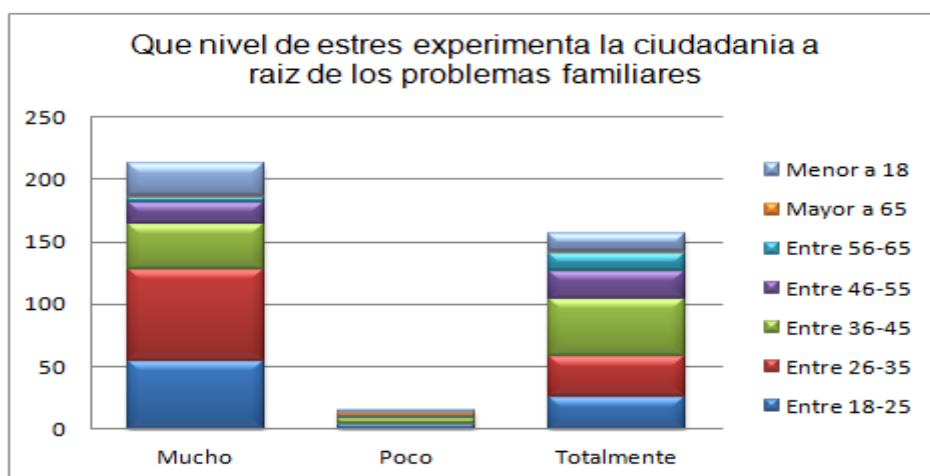
**Pregunta 1.-** ¿Piensa usted que el exceso de trabajo y los problemas familiares son los principales causantes del estrés?

**Cuadro 7.** Nivel de estrés que experimenta la ciudadanía

Que nivel de estrés experimenta la ciudadanía a raíz de los problemas familiares.	Edad							Total general	Porcentaje
	Entre 18-25	Entre 26-35	Entre 36-45	Entre 46-55	Entre 56-65	Mayor a 65	Menor a 18		
Mucho	54	74	36	18	4	1	26	213	55%
Poco	4		4		2	3	2	15	4%
Totalmente	26	32	46	23	14	1	14	156	41%
<b>Total general</b>	<b>84</b>	<b>106</b>	<b>86</b>	<b>41</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>42</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente.** Encuesta aplicada a la PEA del Cantón Milagro

**Figura 24.**



**Fuente.** Encuesta aplicada a la PEA del Cantón Milagro

## ANÁLISIS

Gran parte de la población encuestada se encuentra muy de acuerdo concluyendo que los problemas familiares y el exceso de trabajo son los causantes principales para los altos niveles de estrés

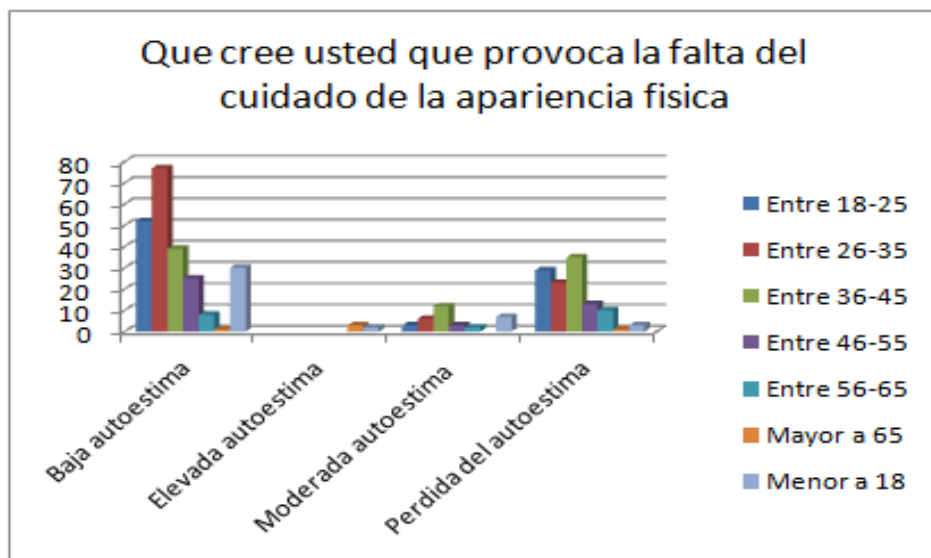
**Pregunta 2.-** ¿Cree usted que la falta de cuidado de la apariencia física provoca?

**Cuadro 8.** Falta de cuidado de la apariencia física

Que cree usted que provoca la falta del cuidado de la apariencia física	Edad							Total general	Porcentaje
	Entre 18-25	Entre 26-35	Entre 36-45	Entre 46-55	Entre 56-65	Mayor a 65	Menor a 18		
Baja autoestima	52	77	39	25	8	1	30	232	60%
Elevada autoestima						3	2	5	1%
Moderada autoestima	3	6	12	3	2		7	33	9%
Perdida del autoestima	29	23	35	13	10	1	3	114	30%
<b>Total general</b>	<b>84</b>	<b>106</b>	<b>86</b>	<b>41</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>42</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente.** Encuesta aplicada a la PEA del Cantón Milagro

**Figura 25.**



**Fuente.** Encuesta aplicada a la PEA del Cantón Milagro

## ANÁLISIS

Existe un elevado número entre los encuestados que asegura que él no cuidar su apariencia física provoca la baja del autoestima, además otra parte de la población afirma que se pierde el autoestima.

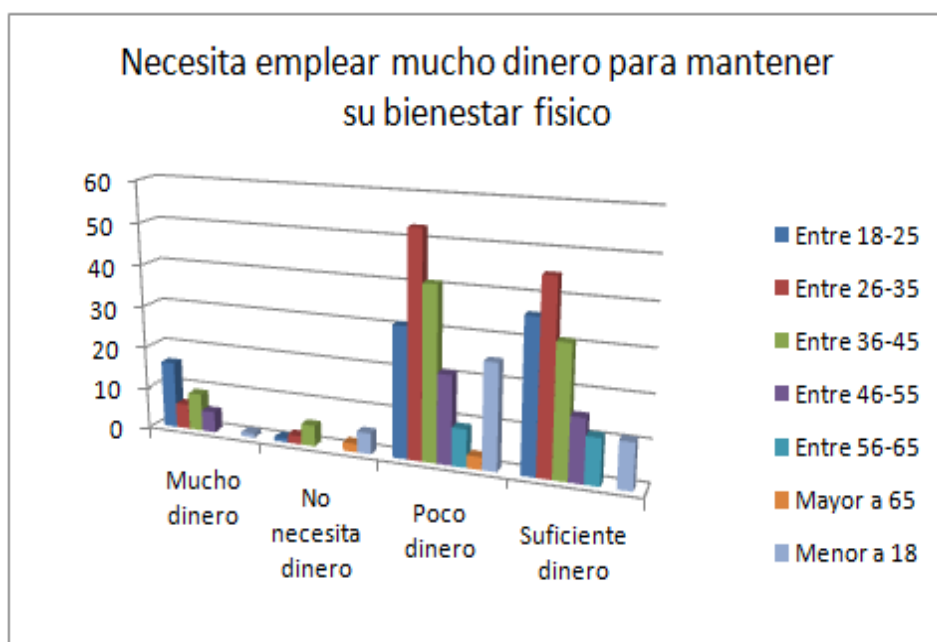
**Pregunta 3.-** ¿Estima usted que para mantener su bienestar físico necesita?

**Cuadro 9.** Bienestar físico

Necesita emplear mucho dinero para mantener su bienestar físico	Edad						Total general	Porcentaje	
	Entre 18-25	Entre 26-35	Entre 36-45	Entre 46-55	Entre 56-65	Mayor a 65			Menor a 18
Mucho dinero	16	6	9	5			1	37	10%
No necesita dinero	1	2	5				2	5	4%
Poco dinero	31	53	41	21	9	3	25	183	48%
Suficiente dinero	36	45	31	15	11		11	149	39%
<b>Total general</b>	<b>84</b>	<b>106</b>	<b>86</b>	<b>41</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>42</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente.** Encuesta aplicada a la PEA del Cantón Milagro

**Figura 26.**



**Fuente.** Encuesta aplicada a la PEA del Cantón Milagro

**ANÁLISIS**

La mayoría de la población coincide en que es necesario emplear dinero para de esta manera poder mantener un excelente bienestar físico ya que algunas actividades requieren del mismo para poder mantener una buena salud la cual también va relacionada con el bienestar del cuerpo humano.

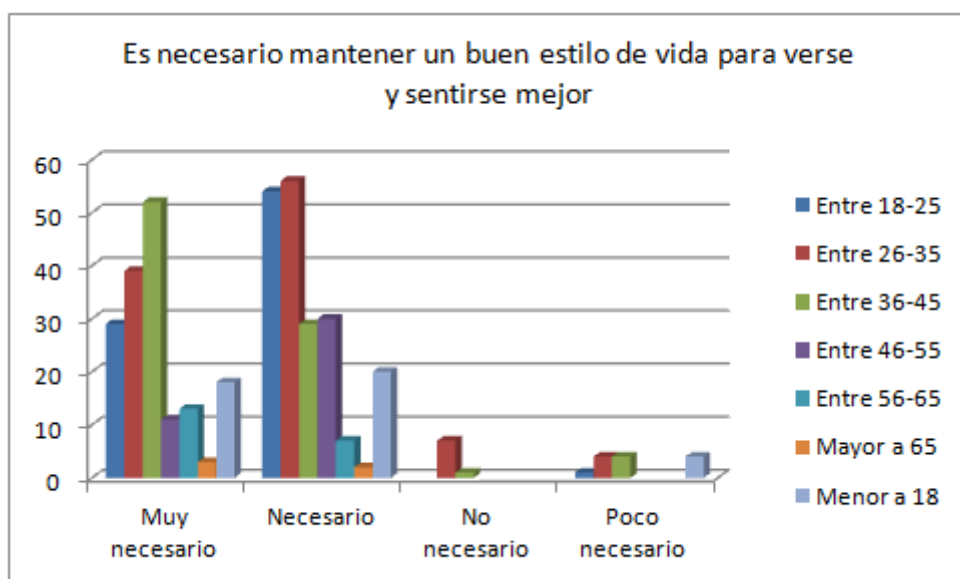
**Pregunta 4.-** ¿Piensa usted que es necesario mantener un buen estilo de vida para verse y sentirse mejor?

**Cuadro 10.** Buen estilo de vida para verse y sentirse mejor

Es necesario mantener un buen estilo de vida para verse y sentirse mejor	Edad							Total general	Porcentaje
	Entre 18-25	Entre 26-35	Entre 36-45	Entre 46-55	Entre 56-65	Mayor a 65	Menor a 18		
Muy necesario	29	39	52	11	13	3	18	165	43%
Necesario	54	56	29	30	7	2	20	198	52%
No necesario		7	1					8	2%
Poco necesario	1	4	4				4	13	3%
<b>Total general</b>	<b>84</b>	<b>106</b>	<b>86</b>	<b>41</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>42</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente. Encuesta aplicada a la PEA del Cantón Milagro

**Figura 27.**



Fuente. Encuesta aplicada a la PEA del Cantón Milagro

## ANÁLISIS

Los porcentajes elevados que dan a conocer en esta encuesta dan como resultado que es muy necesario mantener un estilo de vida saludable para de la misma manera sentirse mejor y estar alejado de los sistemas que produce el estrés en la actualidad en nuestro organismo.

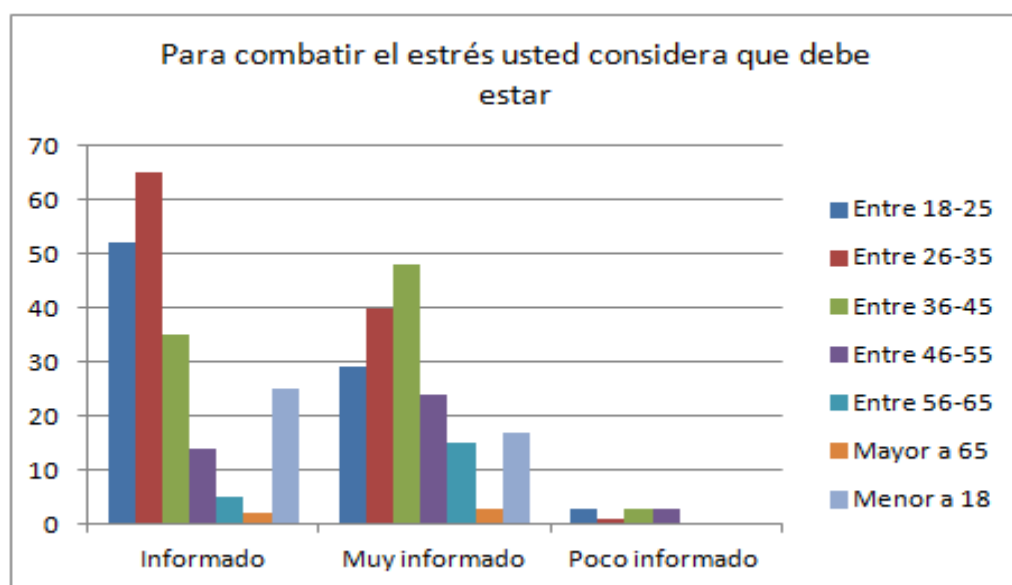
**Pregunta 5.-** ¿Para combatir el estrés, usted considera que debe estar?

**Cuadro 11.** Combatir el estrés

Para combatir el estrés usted considera que debe estar	Edad							Total general	Porcentaje
	Entre 18-25	Entre 26-35	Entre 36-45	Entre 46-55	Entre 56-65	Mayor a 65	Menor a 18		
Informado	52	65	35	14	5	2	25	198	52%
Muy informado	29	40	48	24	15	3	17	176	46%
Poco informado	3	1	3	3				10	3%
<b>Total general</b>	<b>84</b>	<b>106</b>	<b>86</b>	<b>41</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>42</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente.** Encuesta aplicada a la PEA del Cantón Milagro

**Figura 28.**



**Fuente.** Encuesta aplicada a la PEA del Cantón Milagro

**ANÁLISIS**

Casi en la totalidad de los encuestados coincidieron con la versión de que deben estar informados de todos los daños, molestias que produce el estrés, recalcando que es la enfermedad de moda que no solo existe en nuestra ciudad sino a nivel mundial.

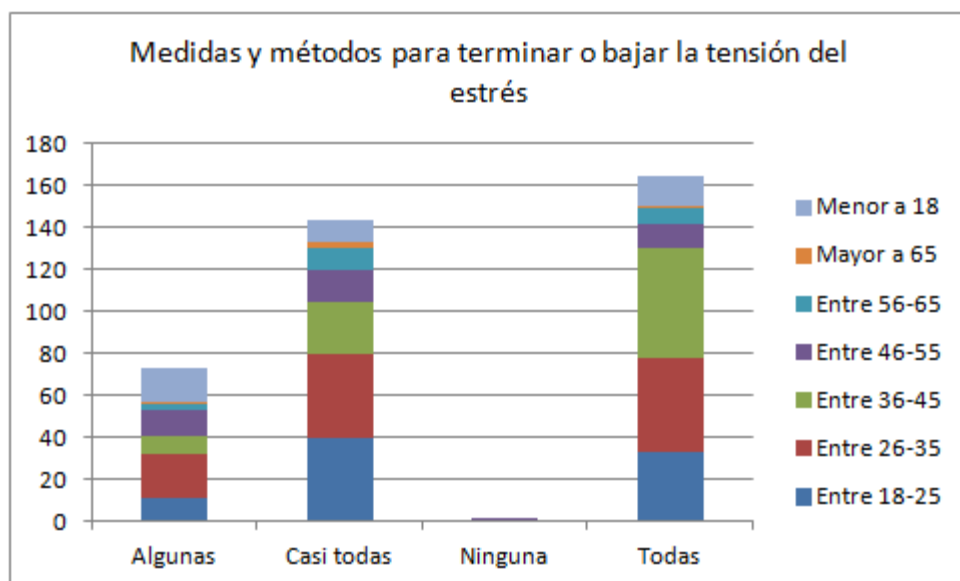
**Pregunta 6.-** ¿Tomaría medidas o métodos para terminar o bajar la tensión del estrés?

**Cuadro 12.** Medidas o métodos para bajar la tensión del estrés

Medidas y métodos para terminar o bajar la tensión del estrés	Edad							Total general	Porcentaje
	Entre 18-25	Entre 26-35	Entre 36-45	Entre 46-55	Entre 56-65	Mayor a 65	Menor a 18		
Algunas	11	21	9	12	3	1	16	73	19%
Casi todas	40	40	25	15	10	3	11	144	38%
Ninguna				2				2	1%
Todas	33	45	52	12	7	1	15	165	43%
<b>Total general</b>	<b>84</b>	<b>106</b>	<b>86</b>	<b>41</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>42</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente. Encuesta aplicada a la PEA del Cantón Milagro

**Figura 29.**



Fuente. Encuesta aplicada a la PEA del Cantón Milagro

**ANÁLISIS**

La población está consciente de que el estrés es una enfermedad nueva que se dio a conocer a partir del siglo XX por lo que están dispuestos a tomar todas las medidas que fueren necesarias para no ser invadidos por esta enfermedad y así poder llevar una vida cómoda donde se puedan desarrollar con normalidad.



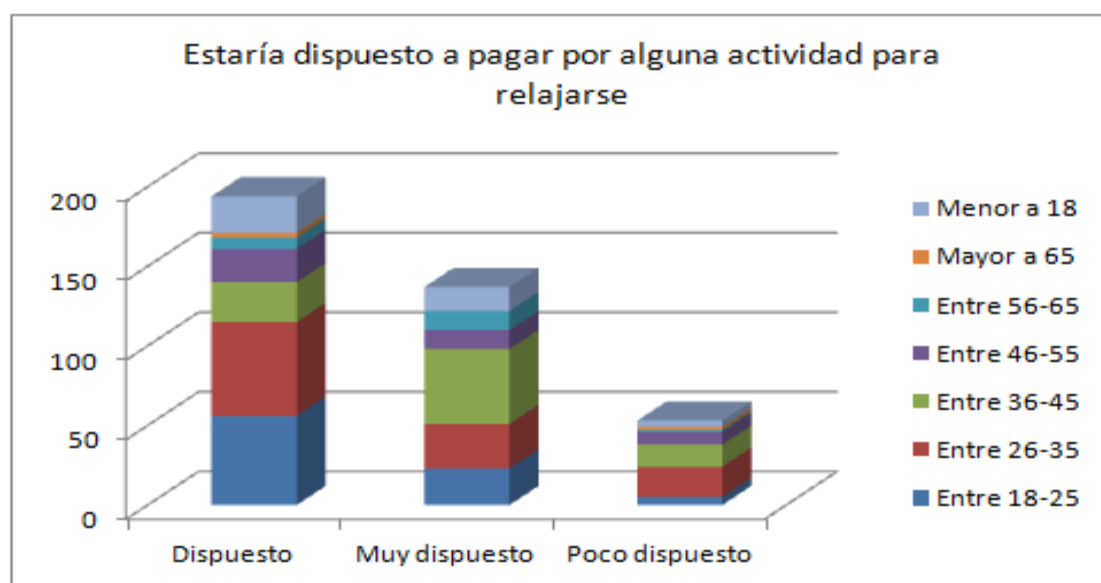
**Pregunta 7.-** ¿Estaría dispuesto a pagar por alguna actividad para relajarse?

**Cuadro 13.** Actividad para relajarse

Estaría dispuesto a pagar por alguna actividad para relajarse	Edad							Total general	Porcentaje
	Entre 18-25	Entre 26-35	Entre 36-45	Entre 46-55	Entre 56-65	Mayor a 65	Menor a 18		
Dispuesto	56	59	25	21	7	3	23	194	51%
Muy dispuesto	23	28	47	12	12		15	137	36%
Poco dispuesto	5	19	14	8	1	2	4	53	14%
<b>Total general</b>	<b>84</b>	<b>106</b>	<b>86</b>	<b>41</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>42</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente. Encuesta aplicada a la PEA del Cantón Milagro

**Figura 30.**



Fuente. Encuesta aplicada a la PEA del Cantón Milagro

**ANÁLISIS**

Tomando en cuenta los resultados de la encuesta realizada se ve reflejado en la misma que la población está dispuesta a pagar por alguna actividad que le permita mantener una vida específicamente relajada y alejada de la presión del estrés que se vive en estos momentos a nivel globalizado.

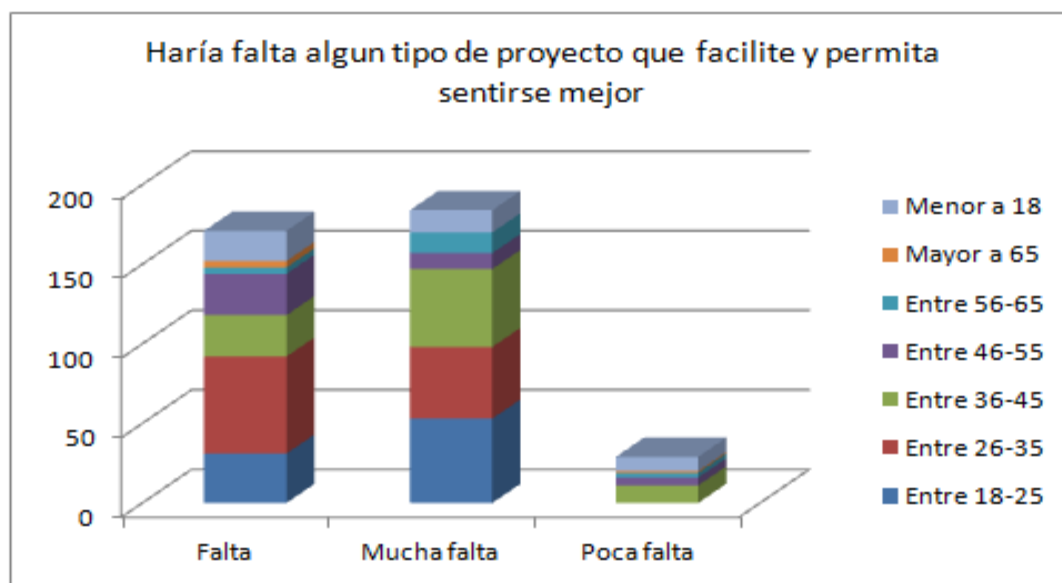
**Pregunta 8.-** ¿Cree Ud. que haría falta algún tipo de proyecto que facilite y permita sentirse mejor en lo físico como en lo emocional?

**Cuadro 14.** Proyecto que permita sentirse mejor

Haría falta algún tipo de proyecto que facilite y permita sentirse mejor	Edad							Total general	Porcentaje
	Entre 18-25	Entre 26-35	Entre 36-45	Entre 46-55	Entre 56-65	Mayor a 65	Menor a 18		
Falta	31	61	26	26	4	4	19	171	45%
Mucha falta	53	45	49	10	13		14	184	48%
Poca falta			11	5	3	1	9	29	8%
<b>Total general</b>	<b>84</b>	<b>106</b>	<b>86</b>	<b>41</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>42</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente.** Encuesta aplicada a la PEA del Cantón Milagro

**Figura 31.**



**Fuente.** Encuesta aplicada a la PEA del Cantón Milagro

## ANÁLISIS

Según los datos reflejados podemos observar que da como resultado que no solo haría falta sino mucha falta un proyecto que permita sentirse bien, agradable y confortable con nuestro cuerpo para así poderse sentirse mejor y relajados ante cualquier circunstancia de la vida cotidiana.

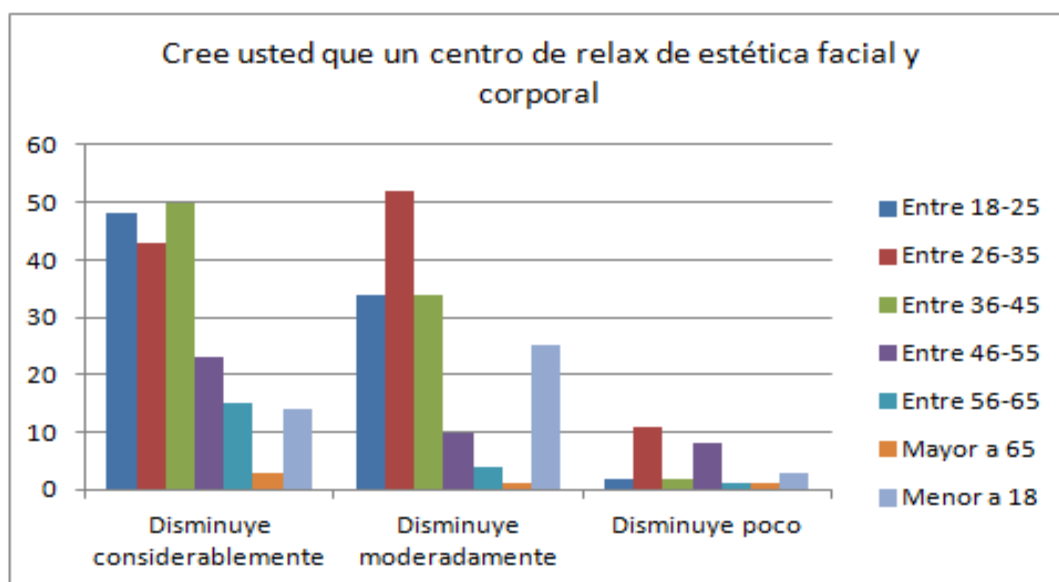
**Pregunta 9.-** ¿Considera usted que un centro de relax de estética facial y corporal en referencia a los niveles de estrés?

**Cuadro 15.** Niveles de estrés

Cree usted que un centro de relax de estética facial y corporal	Edad							Total general	Porcentaje
	Entre 18-25	Entre 26-35	Entre 36-45	Entre 46-55	Entre 56-65	Mayor a 65	Menor a 18		
Disminuye considerablemente	48	43	50	23	15	3	14	196	51%
Disminuye moderadamente	34	52	34	10	4	1	25	160	42%
Disminuye poco	2	11	2	8	1	1	3	28	7%
<b>Total general</b>	<b>84</b>	<b>106</b>	<b>86</b>	<b>41</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>42</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente.** Encuesta aplicada a la PEA del Cantón Milagro

**Figura 32.**



**Fuente.** Encuesta aplicada a la PEA del Cantón Milagro

## ANÁLISIS

Resultados dados en esta encuesta demuestran que un centro de relax estética facial y corporal disminuye considerablemente la grande tensión que provoco el estrés en el organismo de los seres humanos, ello afirma que acudiendo a un centro de relax nuestro sistema nervioso se mantendría relajado y desarrollando una vida estable.

### 4.3 RESULTADOS

En base a la información obtenida por parte de la población del cantón Milagro y para ser más precisos de la población económicamente activa, de los habitantes, hombres y mujeres que laboran en múltiples actividades en busca de una remuneración a su esfuerzo cotidiano, se extraen valiosos datos informativos relevantes al trabajo investigativo que se está realizando y podemos ver que continúan las posibilidades de investigación técnica y científica que podrán ir perfilando mejor la comprensión del fenómeno del estrés. Sin embargo, si tomamos este recorrido breve en su conjunto, vemos cómo si se plantean intuiciones valiosas para la comprensión del estrés en la perspectiva de la relación mente-cuerpo y basadas no sólo en técnicas sino, sobre todo, en la experiencia clínica. Algo que resulta de particular relevancia es que la comprensión también integra aportes de las áreas social, ética y física, por lo que se necesita tomar en cuenta siempre las intuiciones y hallazgos anteriores a la época de la valoración científica y estadística para lograr un cuadro integral que realmente ayude al ser humano.

El problema del estrés abarca elementos físicos y psicológicos y afecta la dimensión espiritual de la persona, presentando como característica principal la percepción subjetiva de la propia falta de capacidad para responder al desafío que se le presenta. Luego de lo descrito, es claro que a nivel físico genera una serie de síntomas propios del desgaste y puede suscitar la aparición de cualquier vulnerabilidad genética en la persona como un cuadro temprano de diabetes, hipertensión, asma, migrañas, artritis, obesidad y conductas compensatorias como consumo de cafeína, chocolate, cigarro y alcohol entre otros.

En el área psicológica, además de la ansiedad mencionada, propicia cuadros de pánico y puede colaborar para detonar cualquier cuadro psiquiátrico que ya exista en la persona por predisposición genética.

Asimismo, en el área espiritual puede tener una influencia negativa al contribuir a la desesperanza y volver más difícil el propio combate espiritual contra los vicios o el cultivo de la vida interior. Definitivamente, nada determina absolutamente al ser humano; pero como unidad que es, sí es necesario considerar cómo resulta influenciado por factores diversos.

A la luz de lo expuesto, es importante considerar también que no toda persona agotada o con un ritmo de tensión intenso está estresada, y al mismo tiempo, no toda situación de estrés es negativa. La vida misma implica un dinamismo de conquista, de combate y de logro de metas según los propios ideales, y en esta línea, la vivencia de experiencias estresantes e intensas, si son de corto plazo y adecuadamente afrontadas, fortalece y prepara al sujeto para nuevas luchas.

#### 4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

**Cuadro 16.** Verificación de Hipótesis

La sobre carga de problemas familiares y el exceso de trabajo obstaculizan el normal desarrollo de un elevado nivel de estrés en personas del Cantón Milagro.	¿Piensa usted que el exceso de trabajo y los problemas familiares son los principales causantes del estrés? En su totalidad las personas encuestadas afirmaron que el exceso y trabajo y problemas familiares son el causante principal para sufrir de estrés.
La baja autoestima es provocada por la falta de interés en el cuidado de su apariencia física tanto en jóvenes como en adultos.	¿Cree usted que la falta de cuidado de la apariencia física provoca baja autoestima? Confirmando la hipótesis se puede prever que los índices falta de cuidado y desinterés provocan baja y perdida de autoestima en la totalidad de la población.
El pensar que para sentirse mejor se necesita de mucho dinero origina que las personas se sientan menos que las que si lo poseen.	¿Estima usted que necesita emplear mucho dinero para mantener su bienestar físico? Entre los encuestados dio como resultado que si se necesita un porcentaje de dinero para emplearlo en el cuidado de bienestar físico de cada individuo.
El no poder verse bien, sentirse mejor tanto físico como emocionalmente es ocasionado por no mantener un estilo de vida saludable.	¿Piensa usted que es necesario mantener un buen estilo de vida para verse y sentirse mejor? Los resultados de estas encuesta coincidieron con la expectativa de la pregunta donde se nuestra que es muy necesario conservar un buen estilo de vida.
Al no estar informado sobre el estrés no permitirá tomar alguna actitud que ayude a mejorarlo.	¿Para combatir el estrés, usted tomaría alguna media y estaría informado? Datos confirman que la población del cantón está dispuesto a informarse e incluso en su mayoría a tomar todas las medidas que ayuden a evitar el estrés.
Por ello se está estudiando la factibilidad de creación de un centro relax, estética facial y corporal.	¿Cree usted que haría falta algún tipo de proyecto que facilite y permita sentirse mejor en lo físico como en lo emocional? El porcentaje de la población encuestada dio a conocer como resultado que haría mucha falta la creación de un centro donde se brinde servicios que ayuden a combatir el estrés.

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1 TEMA**

Estudio de mercado a la población del cantón Milagro para determinar la factibilidad de creación e implementación de un Centro de Relax, Estético, Corporal y Facial.

#### **5.2 JUSTIFICACIÓN**

El Centro de Relax, Estético, Corporal y Facial debe crear una experiencia única para los clientes, eso hace la diferencia entre los demás centros exitosos que brindan estos servicios y aquellos que no lo son.

Para ello es necesario crearle una identidad propia, comenzando con el concepto e imagen que lo haga único y especial, así como también los estándares de servicios, la atención, su nivel de innovación, la calidad de los productos utilizados y sobre todas las cosas la eficiencia del recurso humano que trabaja en el Centro de Relax, Estético, Corporal y Facial. Manejar un mismo lenguaje dentro del centro, el trabajo en equipo que permita un ambiente armónico y relajante y la capacitación permanente, es la base que hará que nuestra organización sea “La Elegida”.

Para desarrollar el concepto, es necesario crear la experiencia, evocando los sentidos, generando sensaciones, la iluminación, la sonrisa de quien es la primer persona que vemos al entrar, etc. Todo esto debe ser nuestro “Sello de Firma”. Los puntos dominantes a recordar son el conocimiento del mercado con el que vamos a trabajar, el segmento de éste al que pretendemos apuntar, nuestro entorno

competitivo, para luego crear nuestra estrategia, con la base y la seguridad de que estamos dándole a nuestro cliente lo que él “Desea Recibir”. En un mercado tan competitivo como el de hoy, es necesario lograr, a través de un servicio de excelencia, la fidelidad del cliente y por lo tanto la repetición de su visita.

### **5.3 FUNDAMENTACIÓN**

#### **El Estrés**

El término estrés se emplea generalmente a las presiones que las personas tienen en su vida cotidiana. Se manifiesta como una descarga en nuestra colectividad producto de la acumulación de tensión física o sociológica. Cuando el estrés lo amenace, requiera ayuda, generalmente la persona afectada es la última en saberlo y puede enfrentarse al estrés cuando ya haya producido daños al organismo.

Algunos aspectos primordiales para combatir el estrés:

1. Participar a alguien cualquier circunstancia estresante. Si lo asaltan en la calle no se guarde este sentimiento de miedo, cuénteselo a alguien.
2. Solucione los problemas en el momento en que se le presenten, no permita que se le acumulen.
3. Mantenga una nutrición apropiada, pues el organismo debe estar capacitado para el gasto adicional de energía que crea una situación de estrés.
4. Haga ejercicio físico, esto le permitirá deshacerse de sustancias tóxicas que se almacenan en el organismo y además, le fortalece el sistema circulatorio y el músculo del corazón.
5. Es elemental organizar su vida, tener fines y administrar el tiempo adecuadamente.

#### **GRADOS Y TIPOS DE ESTRÉS**

Estrés agudo o instinto de supervivencia y estrés crónico

El estrés agudo y el estrés crónico, pese a partir del mismo mecanismo psicobiológico, se diferencian en su duración. Se considera crónico a partir de un mes (aunque existen variaciones individuales) y resultan muy diferentes en sus efectos sobre el organismo.

En primer lugar, analizaremos cómo funciona el estrés agudo.

Veamos qué ocurre:

El cerebro capta una situación de alarma. En segundos se activa la cascada hormonal. Se produce la reacción de lucha o huida, así se consumen los productos fabricados, se resuelve la alarma y se torna a la situación de partida. No tiene repercusión sobre la salud.

En cambio, el estrés crónico tiene consecuencias poco deseables para nuestro organismo.

Se produce por la acumulación de varios sucesos estresantes o por uno solo que no se resuelve durante largo tiempo (enfermedad grave, situación de paro, duelo).

Como en las situaciones anteriores, nuestro cerebro da la única respuesta que conoce: la cascada hormonal. Al no tener respuesta muscular los productos hormonales y nutritivos van acumulándose en el torrente sanguíneo, no se consumen y los efectos de estas sustancias se vuelven continuos. Estamos en permanente situación de alerta, el organismo se desgasta y se produce agotamiento físico y mental.

Este tipo de estrés puede afectar gravemente a la salud.

### **Eustrés y distrés**

Por otra parte, atendiendo al grado, el estrés puede ser beneficioso o no. El estrés es como la temperatura corporal, si sube por encima de lo normal entonces es preocupante. Así pues, debemos diferenciar:

- Eustrés o estrés bueno.
- Distrés o parte nociva del mismo.

Al mismo tiempo, un grado moderado de estrés puede ayudarnos en el aprendizaje.

### **FACTORES ESTRESANTES**

Está aceptado que existen de dos tipos:



-Físicos: un ataque, un vehículo que casi nos atropella, un atraco, un incendio, clima extremo, dolor tras un traumatismo, un ruido no identificable...

-Psíquicos o simbólicos: no comportan una agresión física, no podemos pelear contra ellos o huir. Como por ejemplo un examen, una entrevista de trabajo, la amonestación de un superior, una mudanza, estar desempleado, un atasco, una mala relación de pareja, el cuidado de un familiar enfermo, los sucesos futuros.

Evidentemente todos sufrimos estrés, lo difícil del tema es la medición del mismo. No tenemos estresómetros y eso hace que muchas personas, sanitarios incluidos, no le demos la importancia que realmente tiene.

Estas explicaciones del estrés guardan similitud con las que se elaboraron después, en el sentido de que tomaban en cuenta las variables sociales de la cultura moderna identificando situaciones universalmente estresantes. Además, sugieren un cuestionamiento acerca de si toda situación estresante enferma o si como veremos más adelante sólo un tipo de estrés resulta perjudicial para la salud física o mental de la persona.

En su conocida obra *Fat and Blood* (1877) recomienda una terapia que consiste en sacar al paciente de su ambiente acostumbrado y aislarlo pidiéndole que descansa en cama, que siga una dieta balanceada, que haga ejercicio, que escriba una autobiografía y que reciba una terapia de masajes. Este tipo de terapia tuvo mucho éxito y posteriormente se le agregaron medidas como visitas a lugares naturales, estancias cortas en sanatorios mentales y finalmente alguna forma de psicoterapia.

Finalmente, muchos investigadores consideran que el sistema inmunológico podría ser el principal mediador en la relación “estrés-enfermedad”. En un estudio meta-analítico, Segerstrom y Miller (2004) reportaron que en los últimos 30 años se han realizado más de 300 estudios sobre estrés y el sistema inmunológico en humanos, y que los resultados han demostrado que los desafíos psicológicos son capaces de modificar muchas características de dicho sistema. Es probable que el estrés psicosocial agote la protección inmune local contra la invasión de virus o colonias de bacterias.

## La célula

La célula es en sí, un organismo completo. Todos los seres vivos, animales y vegetales, están formados por células, pudiendo clasificarse en unicelulares, si la célula actúa como un organismo aislado, y pluricelulares, si las células se agrupan para formar entidades complejas.

**Células Eucariota:** Son consideradas células perfectas, tienen membrana, citoplasma y organelas. Ej.: animales y vegetales.

**Células Procariotas:** Son células muy sencillas y primitivas, no tienen núcleo, solo membrana y citoplasma. Ej. : Bacterias, Algas, etc.

## Composición de las Células

### Sustancias inorgánicas:

- 70% de agua
- Sales minerales: sodio, potasio, calcio, magnesio, etc.
- Regulan muchas funciones celulares.

### Sustancias Orgánicas:

- Glúcidos o Hidratos de Carbono: se encargan de proporcionar energía a la célula y formar algunas estructuras celulares. El más común es la glucosa.
- Lípidos o Grasas: insolubles en agua, forman la estructura de la membrana celular.
- Proteínas: formadas por la unión de aminoácidos. Su función es formar estructuras celulares, ácidos nucleídos, actuar como enzimas.

## La Piel

La piel es el mayor órgano del cuerpo humano, o animal. Ocupa aproximadamente 2 m<sup>2</sup>, y su espesor varía entre los 0,5 mm (en los párpados) a los 4 mm (en el talón). Su peso aproximado es de 5 kg. Actúa como barrera protectora que aísla al organismo del medio que lo rodea, protegiéndolo y contribuyendo a mantener íntegras sus estructuras, al tiempo que actúa como sistema de comunicación con el entorno, y éste varía en cada especie. También es conocido como sistema tegumentario.

La biología estudia tres capas principales que, de superficie a profundidad, son:

- la epidermis,
- la dermis y
- la hipodermis.

En Grecia, por razones de presentar culto al cuerpo humano, surgió la imagen de AFRODITA que viene a ser la réplica de Venus, Diosa del amor y la belleza, de los romanos. Las mujeres griegas al igual que las mujeres romanas asimilaron su mayor ilusión como era la de tener su cutis blanco y nacarado, lo que lograron haciendo costumbre, el uso de la leche de cabra mezclada con ceniza de haya para lavarse la cara, cuello y manos; para ello ya existían las mascarillas compuestas de miel.

## **Depilación**

La depilación es una técnica que consiste en eliminar el vello de alguna zona del cuerpo, utilizadas particularmente por el ser humano.

## **Diferencia entre Depilación y Epilación**

**Depilación:** Eliminación del vello, actuando sobre el tallo piloso.

**Epilación:** Eliminación del vello superfluo actuando sobre el bulbo piloso.

Evidentemente, los métodos que actúan sobre el bulbo producen resultados más eficaces más duraderos debido a que el pelo tarda mucho más tiempo en volver a salir o se destruye definitivamente una terminología rigurosa aplica a estos métodos el nombre de epilación.

## **Las maquinillas eléctricas para epilación**

### **Métodos y Arrancamiento o Ablación**

Consiste en atrapar el tallo piloso y ejercer una fuerza de tracción, que extraiga el pelo de folículo con el bulbo incluido, para esto se utiliza.

- ✓ Las pinzas.
- ✓ Las maquinillas eléctricas para depilación.
- ✓ Las películas adhesivas.

## **Las pinzas**

Ya eran empleadas por los antiguos egipcios. Eliminan los pelos uno a uno, por lo que se emplean solo para pequeñas zonas.

## **Las maquinillas eléctricas para epilación**

Son pequeños aparatos que arrancan el vello mediante un sistema mecánico, como discos giratorios inclinados o un muelle helicoidal que gira y se desplaza. Estas maquinillas actúan sobre varios pelos simultáneamente, por lo que pueden producir una sensación dolorosa.

## **Las películas adhesivas**

Son emplastos adherentes, fijados o no a un soporte de papel o de tela, que se aplican sobre la piel al separarlos de un tirón rápido, se llevan consigo la mayor parte del bello de la zona.

Se llama cosmetología a la práctica de los tratamientos de belleza, a diferencia de la palabra COSMETICOS que designan a los productos mismos. Cuando los tratamientos estéticos están unidos con la medicina se denomina COSMIATRICOS. Así se denominará con el término COSMIATRA a quien ejerza una COSMETOLOGÍA de mayor contenido científico y función terapéutica, controlada directamente por médicos.

## **Funciones que desempeñan las cosmetólogas:**

Tareas que el médico por su categoría profesional no puede llevar a cabo personalmente, como por ejemplo: maquillaje, depilación, quiromasajes, limpieza de cutis etc.

**Aptitud:** Es la disposición natural que poseen todas las personas y que las capacita para desarrollar una determinada actividad. La esteticista debe de poseer dos aptitudes básicas:

c) Físicas

- No tener defectos en las manos ya que son su instrumentos primordial de trabajo
- No padecer malformaciones que impidan o dificulten los movimientos.

d) Psicológicas

- Equilibrio Emocional: Antes nuestros clientes debemos mostrar siempre el mismo estado de ánimo, dejando al margen los problemas personales que podamos tener.
- Capacidad Creadora: Para realizar con éxito las facetas artísticas de la profesión.

**Cualidades:** Las cualidades son un hábito y una destreza y pueden ser innatas. Nosotros podemos observar una cualidad e intentar en poner en práctica evaluando posteriormente si la hemos conseguido. Las cualidades más importantes para una esteticista son:

- Limpieza
- Orden
- Discreción
- Puntualidad
- Simpatía
- Paciencia
- Comprensión.

**Higiene personal de la cosmetóloga**

- Uniforme impecable
- Cabello corto o recogido
- Manos bien cuidadas

- Uñas cortas
- Procurar no llevar perfumes muy fuertes que molesten a la clienta.

La esteticista debe cuidar su higiene personal, y el ambiente de la cabina, no solo en lo decorativo sino también adecuado a nivel profesional para así poder brindar un mejor confort a nuestro cliente y quede satisfecho del tratamiento realizado.

## **5.4 OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Diseñar alternativas de esparcimiento, descanso y relajación que permitan el cuidado de la salud física y estética de las personas a través de la creación de un Centro de Relax, Estético, Corporal y Facial, ofreciendo precios asequibles y con una excelente calidad en los tratamientos.

### **Objetivos Específicos**

- ✚ Determinar la factibilidad en el proyecto, a través de los estudios de mercadeo, técnicos, administrativos, operativos, legal y financieros.
- ✚ Implementar sistemas de trabajo y tratamientos eficaces que satisfagan las expectativas de clientes.
- ✚ Contribuir al desarrollo del país, generando empleo.
- ✚ Delinear estrategias que permitan una mayor participación en el mercado enfocadas en servicio, calidad y precio.

## **5.5 UBICACIÓN**

El Centro de Relax, Estético, Corporal y Facial estará ubicado en la República del Ecuador, provincia del Guayas, Cantón Milagro, Ciudadela San Francisco, calles Uruguay entre Ecuador y México.

**Figura 33.** Lugar de ubicación de Centro Estético “Estrellas”



## 5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

### Nombre

Centro de Relax, Estético, Corporal y Facial Estrellas Cía. Ltda.

### Razón social

Centro Estético “Estrellas”

### Logotipo

**Figura 34.** Logotipo de Centro Estético “Estrellas”



## **Slogan**

“Relájate para sentirte una estrella”

## **Misión**

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes a través de diversos tratamientos que van desde lo estético hasta la salud física y emocional, proporcionando una excelente atención, asesoramiento específico con productos y servicios de muy buena calidad, logrando que nuestros clientes encuentren el equilibrio y bienestar total.

## **Visión**

Ser reconocidos como la mejor empresa de estética en el país, siempre comprometida en brindar soluciones hacia la salud física y emocional de nuestros clientes.

## **Principios o Valores**

**Cordialidad.-** Ser cordial con los clientes además de entre compañero para mantener un ambiente agradable.

**Servicio.-** Mantener un excelente servicio ante cualquier requerimiento.

**Calidad.-** Ofrecer a los clientes producto de muy buena calidad.

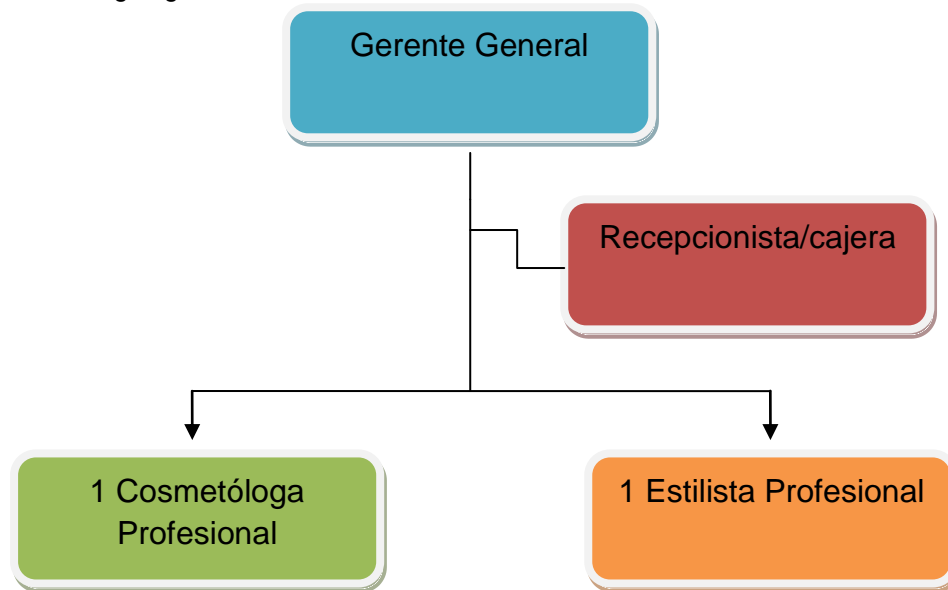
**Innovación.-** Realizar innovaciones para la mejora del servicio a brindar.

**Compromiso.-** De atención personalizada para la satisfacción total de los clientes.



## Estructura Orgánica

Figura 35. Organigrama de Centro Estético “Estrellas”



## Manual de Funciones

Cuadro 17. Manual de Funciones

<b>Gerente General</b> Representar legalmente a la empresa, además de estudiar, analizar y tomar las decisiones correctas para la compañía.
<b>Perfil:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>· Edad entre 23 a 45 años</li><li>· Título en carrera de Economía o afines.</li><li>· Idiomas Español- Inglés (Básico)</li><li>· Manejo de utilitarios básicos.</li><li>· 3 años de gerencia</li></ul>
<b>Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>· Cumplir con cada uno de los objetivos generales de la empresa.</li><li>· Colocar a la empresa como una empresa competitiva en el mercado.</li><li>· Crecer como empresa para crear nuevos empleos.</li><li>· Tomar decisiones estratégicas para crecer el futuro de la empresa.</li><li>· Tomar decisiones de inversión y crecimiento.</li><li>· Que nuestra calidad y compromiso marque la diferencia.</li></ul>

### **Recepcionista/cajera**

Llevar un buen orden de los ingresos y egresos de la empresa además de un buen orden de apuntes y citas de clientes.

#### **Perfil:**

- Edad entre 23 a 30 años
- Bachiller contabilidad.
- 1 años de experiencia .
- Manejo de Office.

#### **Funciones:**

- Tener siempre abastecido el almacén de los productos que se utilizan en la empresa.
- Tener un buen trato con los clientes.
- Tener siempre en regla los documentos de la empresa.
- Tener en orden las fichas y citas de cada cliente.

### **Cosmetóloga**

Dar información personal y telefónica de los servicios y productos que se ofrecen.

#### **Perfil:**

- Edad entre 20 a 35 años
- Título de Cosmetóloga
- 1 año de experiencia.
- Manejo de maquinas para tratamientos.

#### **Funciones:**

- Preparar el producto del tratamiento que se va a realizar.
- Realizar los tratamientos.
- Informar al cliente de las etapas del tratamiento.
- Llenar el expediente de cada cliente.

<p><b>Estilista</b></p> <p>Realizar trabajos de peluquería, utilizando los equipos, herramientas y materiales necesarios</p>
<p><b>Perfil:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Edad entre 20 a 35 años</li> <li>· Título de Estilista.</li> <li>· 1 año de experiencia.</li> <li>· Manejo de herramientas de peluquería.</li> </ul>
<p><b>Funciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Cuidar de los detalles al momento que esta trabajando.</li> <li>· Preparación y aplicación del producto o tratamiento que se va a realizar.</li> <li>· Informar al cliente de las etapas del tratamiento.</li> </ul>

## Análisis FODA

**Cuadro 18.** Análisis FODA

<p><b>FORTALEZAS</b></p> <p>Elección estratégica de equipo y tecnología.</p> <p>Alianza estratégica con hoteles.</p> <p>Local propio.</p> <p>Personal capacitado.</p> <p>Variedad de servicios en un solo lugar.</p>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>Aumento en el nivel de estrés de la población.</p> <p>Aumento en el nivel de turistas en la ciudad.</p> <p>Cierre de empresas de la competencia.</p> <p>Aumento de población en la ciudad.</p> <p>Fuerte poder adquisitivo de la población.</p>
<p><b>DEBILIDADES</b></p> <p>Somos una empresa nueva.</p> <p>Bajo número de clientes.</p> <p>Ubicación poco comercial.</p> <p>Poco capital.</p> <p>Bajo posicionamiento en el mercado.</p>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <p>Ato índice delincriminal.</p> <p>Aumento de aranceles.</p> <p>Factores climáticos adversos.</p> <p>Bajo nivel de conocimiento de la población referente a spas.</p> <p>Recesión en la economía de país.</p>

Cuadro 19. Área Ofensiva

**Áreas de Iniciativa Estratégica Ofensiva**

Alta:9 Media:3 Baja:1 Nula:0

	O P O R T U N I D A D E S	Fuerte poder adquisitivo de la población.	Aumento en el nivel de turistas en la ciudad.	Aumento de población en la ciudad.	Aumento de nivel de estrés en la población.	Cierre de empresas de la competencia.	TOTAL
<b>FORTALEZAS</b>							
Variedad de servicios en un solo lugar.		9	9	9	9	1	37
Alianza estratégica con hoteles.		9	9	9	3	1	31
Elección estratégica de equipo y tecnología.		9	3	9	1	3	25
Personal capacitado.		3	9	3	3	1	19
Local propio.		3	1	1	1	3	9
		33	31	31	17	9	

FOCO DE LAS ACCIONES OFENSIVAS

Cuadro 20. Área Defensiva

**Áreas de Iniciativa Estratégica Defensiva**

Alta:9 Media:3 Baja:1 Nula:0

	D E B I L I D A D E S	Bajo numero de clientes	Somos una empresa nueva	Bajo capital propio	Bajo posicionamiento en el mercado	Ubicación poco comercial	TOTAL
<b>AMENAZAS</b>							
Bajo nive de conocimiento de la poblacion referente a spas.		9	9	1	9	3	31
Recesion en la economia de pais.		9	9	9	1	1	29
Aumento de aranceles.		9	3	3	1	1	17
Ato indice delincuenal.		1	1	1	1	3	7
Factores climaticos abversos.		3	1	1	1	1	7
	TOTAL	31	23	15	13	9	

FOCO DE LAS ACCIONES DEFENSIVAS

**Cuadro 21. Estrategias FO-FA DO-DA**

<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS FO-FA-DO-DA</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p><b>Fuerte poder adquisitivo de la población.</b>  <b>Aumento en el nivel de turistas en la ciudad.</b>  <b>Aumento de población en la ciudad.</b>  Aumento de nivel de estrés en la población.  Cierre de empresas de la competencia.</p>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <p><b>Bajo nivel de conocimiento de la población referente a spas.</b>  <b>Recesión en la economía de país.</b>  <b>Aumento de aranceles.</b>  Ato índice delincuencia.  Factores climáticos adversos.</p>
<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <p><b>Variedad de servicios en un solo lugar.</b>  <b>Alianza estratégica con hoteles.</b>  <b>Elección estratégica de equipo y tecnología.</b>  Personal capacitado.  Local propio.</p>	<p style="text-align: center;"><b>FO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Elaborar plan publicitario dirigido a la ciudadanía del cantón y alrededores dando a conocer nuestros servicios.</li> <li>2.- Realizar visitas personalizadas con cada uno de los dueños de los hoteles ofreciéndoles nuestros servicios.</li> <li>3.- Ejecutar cursos de capacitación de forma constante para el personal.</li> <li>4.- Establecer paquetes promocionales en fechas especiales.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>FA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Establecer métodos contables para mantener el control del inventario</li> <li>2.- Ejecutar planes de seguridad que resguarde la integridad de la empresa y clientes.</li> <li>3.- Establecer políticas de garantía de los productos y equipos e informar a nuestros clientes de estos beneficios.</li> <li>4.- Elaborar constantemente planes de marketing enfocados a los spas o centros estéticos en la ciudad.</li> </ol>
<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <p><b>Bajo número de clientes.</b>  <b>Somos una empresa nueva.</b>  <b>Bajo capital propio.</b>  Bajo posicionamiento en el mercado.  Ubicación poco comercial.</p>	<p style="text-align: center;"><b>DO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Elaborar cronograma de visitas a las instituciones públicas y</li> <li>2.- Elaborar un plan publicitario comunicando a la población la instalación de una empresa especializada en el tratamiento</li> <li>3.- Captar los clientes que las empresas cerradas ya no pueden atender mediante promociones y de esta manera aumentar nuestro</li> <li>4.- Brindar a la población milagreña servicios de calidad a precios convenientes para aumentar la cartera de clientes y obtener en menor tiempo ingresos para reinvertir.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>DA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Diseñar la infraestructura de la empresa de tal manera que brinde a nuestros clientes un ambiente seguro para mitigar las</li> <li>2.- Evaluar las proformas de los productos principales y sustitutos de tal manera que podamos contar con alternativas en caso de</li> <li>3.- Llevar un control técnico de ingresos y egresos mediante la</li> <li>4.- Elaborar volantes y publicidad adecuada para informar a la población los beneficios que nuestra empresa puede brindar respecto a la variedad de productos que un centro estético puede ofrecer.</li> </ol>

## Fuerzas de Porter

### Centro Estético Estrellas

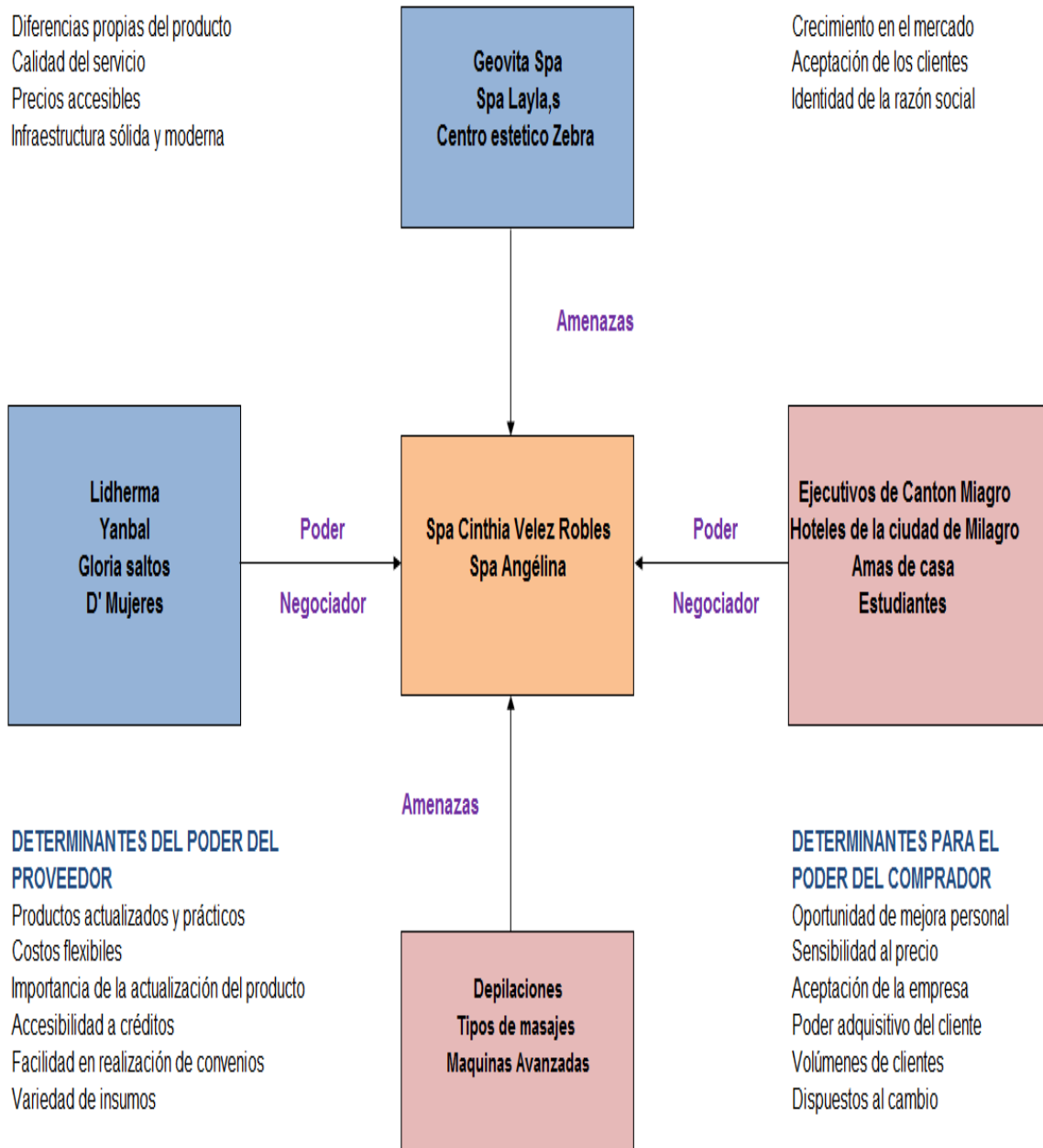
Figura 36. Fuerzas de Porter Centro Estético “Estrellas”

#### BARRERAS DE ENTRADA:

Diferencias propias del producto  
Calidad del servicio  
Precios accesibles  
Infraestructura sólida y moderna

#### DETERMINANTES DE LA RIVALIDAD

Crecimiento en el mercado  
Aceptación de los clientes  
Identidad de la razón social



## **FACTIBILIDAD LEGAL**

### **Requisitos para obtener el permiso de funcionamiento de locales comerciales otorgado por el cuerpo de bomberos.**

Presentar solicitud del permiso del Municipio.

Copia de factura de compra de extintores o de recarga a nombre del propietario.  
Inspección por este departamento de las instalaciones y de seguridades contra incendios.

El propietario debe cumplir las condiciones dadas por el inspector para poder emitir el permiso de funcionamiento.

### **b) Requisitos para obtener patentes municipales**

El trámite inicia con la compra de la solicitud de patente (especie valorada en 20 centavos), donde deberá llenar los siguientes datos:

- Nombres completos
- Razón Social
- Representante legal
- Número de cédula
- Dirección donde va a ejercer la actividad económica
- Clave Catastral (es un dato importante respecto del predio donde se va a ejercer la actividad)
- Número telefónico
- Actividad económica principal con la que se inscribe la patente

Además se debe adjuntar una copia de la cédula y papeleta de votación de la persona que va a realizar la actividad económica. Constitución de la empresa o acuerdo ministerial para personas jurídicas que también deberán acompañar una copia de cédula, papeleta de votación y nombramiento del representante legal.

Luego se ingresará el formulario para generar el número de la patente. La validación de la misma o generación del título de crédito estará lista en 24 horas a fin de que el contribuyente cancele el valor generado.

El pago se lo puede realizar en todos los puntos de recaudación municipal localizados en las mismas administraciones zonales, balcones de servicios e instituciones bancarias con las cuales rigen convenios con la municipalidad.

**d) Requisitos para obtener el RUC (Registro Único de Contribuyentes)**

- Original y copia, o copia certificada de la escritura pública de constitución o domiciliación inscrita en el Registro Mercantil.
- Original y copia, o copia certificada del nombramiento del representante legal inscrito en el Registro Mercantil.
- Original y copia de datos generales otorgada por la Superintendencia de Compañías.
- Identificación del representante legal y gerente general

**e) Requisitos para obtener permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud Pública**

Acuerdo Ministerial 818

1. Formulario de solicitud (sin costo) llenado y suscrito por el propietario.
2. Copia del registro único de contribuyentes (RUC).
3. Copia de la cedula de ciudadanía o de identidad del propietario o del representante legal del establecimiento.
4. Documentos que acrediten la personería Jurídica cuando corresponda.
5. Copia del título del profesional de la salud responsable técnico del establecimiento, debidamente registrado en el Ministerio de Salud Pública, para el caso de establecimientos que de conformidad con los reglamentos específicos así lo señalen.



6. Plano del establecimiento a escala 1:50 7.

Croquis de ubicación del establecimiento.

8. Permiso otorgado por el Cuerpo de Bomberos.

9. Copia del o los certificados ocupacionales de salud del personal que labora en el establecimiento, conferido por un Centro de Salud del Ministerio de Salud Pública.

Adicionalmente se deberá cumplir con otros requisitos específicos dependiendo del tipo de establecimiento, de conformidad con los reglamentos correspondientes.

## 5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

### 5.7.1 Actividades

#### Procedimientos de los principales servicios a ofrecer

#### SALUD Y CUIDADO

##### Masajes de Relajación:

Ideal para cualquier persona que quiera relajarse de un día de muchos retos y además nos proporciona calma, tranquilidad y sobre todo nos estabiliza física y emocionalmente.

Procedimiento:

- La persona se coloca recostada boca abajo cómodamente, con un soporte bajo los pies (una toalla hecha rollo o una almohada), los brazos a los costados y la cabeza de lado.



- El aceite (previamente seleccionado, debe de ser un aceite de aromaterapia) se vierte y se distribuye en la espalda con movimientos suaves.



- Con presión media desliza la palma de la mano alrededor de la columna desde la zona lumbar hasta cuello.

- Regresa las manos con el dorso por los hombros y costados.

- Amasamiento en toda la espalda, comenzando por la zona lumbar y costados, hasta terminar en cuello y hombros.

- Aplica con atención especial el amasamiento alrededor de la espalda y en la zona de cuello y hombros, ya que es donde más se acumula la tensión.

- Para trabajar más a profundidad algunos músculos de la espalda, se coloca la muñeca del paciente en su cintura. De esta forma se levantará el omóplato y podrá masajearse alrededor del él.

- Levanta el hombro con una mano y sostenlo mientras realizas presiones circulares alrededor del omóplato con el dedo pulgar. Repite este procedimiento en ambos lados.



- Con una presión que sea agradable para el receptor, con ambos pulgares realiza presiones circulares a los lados de la columna, comenzado en la zona lumbar y terminando en el cuello.

- Finalmente, con las yemas de los dedos realiza deslizamientos suaves en toda la espalda para luego proceder con sus muslos y terminar en sus pies.

## Depilaciones con Cera:

**Limpia.** Limpia el área a depilar, es muy importante para la depilación con cera que no haya residuos como talco, por ejemplo.



**Aplica.** Aplica la cera con una espátula de madera siguiendo la dirección del crecimiento del vello, es la clave de la depilación con cera, para garantizar que todo el vello se eliminará.



**Coloca.** Colocar sobre la cera el pedazo de manta de algodón o pellón, igualmente siguiendo la dirección del crecimiento del vello, presiona suavemente para que se adhiera bien la cera.



**Tira.** En un sólo movimiento y rápidamente jala hacia el lado contrario al crecimiento del vello, esto permitirá que se extraiga el vello desde raíz, estás por terminar el proceso de depilación con cera.



**Limpia.** Una vez que hayas hecho efectivamente la depilación con cera y hayas eliminado el vello deseado, quita los residuos de cera con un poco de aceite o crema.



**Hidrata.** Para evitar irritaciones por la depilación con cera, aplica un poco de crema humectante o antiséptica sobre el área depilada, de preferencia que contenga aloe vera. Incluso hay productos especiales para después de la depilación con cera.

### **Tratamiento para Pies:**

#### **Procedimiento para la pedicura.**

1. En una tina se agrega agua tibia, benzal, removedor de cutícula, sal y vinagre.
2. En caso de que las uñas presenten esmalte, se procederá a removerlo.
3. Las uñas se deberán de cortar en forma recta, de preferencia, que no sea más corta que la extensión de la piel; esto es para evitar que se entierren las mismas.
4. Se liman en forma cuadrada y se corrigen con la lima de cartón.

5. Se aplica el removedor de cutícula alrededor de la uña del pie, (cabe mencionar que empezaremos a trabajar con el pie izquierdo), con el bisturí se levanta la cutícula suavemente.
6. Se coloca el pie izquierdo en la tina con agua ya preparada y se deja 5 minutos; para ahorrar tiempo es posible trabajar con el pie contrario.
7. Trascurridos los 5 minutos, se procede a cortar la cutícula, empezando por el dedo meñique. Esto lo haremos con la ayuda del bisturí para levantar cutícula y las alicatas para cortar la misma; en caso contrario simplemente la empujamos suavemente.
8. Con la liga se pulen las callosidades de las plantas de los pies y talón, si es necesario utilizar el quitacallos se utiliza con mucha sutileza, ya que las navajas de éste son excesivamente filosas.
9. Se secan perfectamente los pies principalmente en medio de los dedos. Esto es para evitar la formación de alguna bacteria u hongo que más adelante se pueda tener.
10. Se aplica crema dando un ligero masaje.
11. Si se desea se pintan las uñas, en caso contrario, aplicamos una capa de base para esmalte.

### **Tratamiento para Manos:**

#### **Procedimiento de la manicura**

Antes de iniciar el proceso de manicura se debe preparar el cío con agua tibia, benzal, removedor de cutícula, alcohol, jabón rayado o shampoo. Es importante esterilizar los instrumentos que se ocuparán (bisturí y alicatas) con alcohol y benzal. Una vez hecho esto ya se puede iniciar.

1. Las uñas deben de estar completamente limpias, sin esmalte. Una vez inspeccionado esto se limarán las uñas al tamaño y forma deseados.

2. En caso de que tengan residuos, se remoja el cepillo para manicura en la mezcla que se ha preparado y se limpian las uñas perfectamente por debajo de éstas y por la superficie.
3. Se procede a colocar removedor de cutícula en la cutícula de la uña.
4. Se trabajará primero con la mano izquierda para después pasar a la mano derecha.
5. Se coloca la mano izquierda en el cío, y se deja en la mezcla durante 5 minutos.
6. En caso de que se requiera cortar cutícula, con ayuda del bisturí se procede a levantar la misma y con las alicatas se procede a cortar, en caso contrario simplemente se empuja la cutícula suavemente.
7. Una vez llevado a cabo esto último, se procede a aplicar aceite de almendras alrededor de la uña (bordes) y posteriormente con la piedra pómez se frota sobre el aceite, esto es con el fin de levantar las células muertas e hidratar la piel.
8. Se aplicará crema para manos para hidratar las manos por completo.
9. Por último se procede a pintar las uñas.

## **CORPORALES**

### **Tratamientos Reductivos:**

Amasamiento.- Se realiza masajes en forma de amasamiento en forma circular, ascendente y descendente tratando de llevar al punto donde pueda drenar las glándulas sebáceas. Los realizamos en todas aquellas partes donde encontremos localizada la masa corporal.



## Tratamientos Reafirmantes:

1.- Aplicar el gel reafirmante realizando unos pequeños masajes para que la piel absorba la misma.



2.- Realizar el vendaje para que el gel aplicado pueda obtener los resultados requeridos.



## FACIALES

### Limpieza facial:

1.- Realizar la limpieza del cutis.



2.- Luego se realiza una exfoliación.



3.- Para seguir con un masaje de relajamiento.



4.- Y de esta manera poder obtener el cutis limpio y libre de impurezas.



### **Tratamiento para el acné y las pieles grasas:**

1.-Empezar limpiando el cutis.



2.- Colocar una mascarilla apropiada para pieles grasas.



3.-Realizar la extracción de las impurezas del cutis.





4.- Sellar con un líquido que nos ayudara a neutralizar el cutis.



### **Tratamiento Hidratación:**

1.-Empezar limpiando y tonificando el cutis.



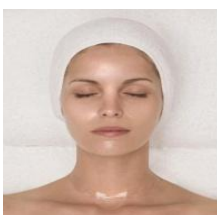
2.- Colocar cremas que ayudaran a hidratar y nutrir la piel.



3.- Colocar una mascarilla que servirá específicamente para la nutrición del cutis.



4.- ya al retirarla podremos notar los resultados.



### **Ondulado de Pestañas:**

1.- Se realiza la limpieza de las pestañas las cuales deben estar completamente limpias y sin ningún tipo de residuos.



2.- Se empieza con el rizado el cual se debe realizar con mucha precaución ya que este líquido no deben caer dentro del ojo el cual se dejara reposar por 30 minutos.



3.- Colocar el siguiente líquido el cual se deja reposar por 15 minutos.



4.- Para luego retirar y así poder observar los excelentes resultados.



### **Servicios de Peluquería en general:**

#### **CABALLEROS:**

- Corte de pelo con maquinilla.
- Corte de pelo con tijeras.

DAMAS:

- Lavar.
- Cortar.
- Marcar.
- Tinte.
- Mechas.
- Maquillaje.

## **POLITICAS**

### **POLITICAS ESTRATEGICAS**

- Lograr la fidelidad de nuestros usuarios brindando un excelente y eficaz servicio.
- Caracterizarnos por ser una entidad competitiva, mediante el mejoramiento de la calidad e innovación continua.
- Ser el Centro Estético número uno en utilizar productos naturales de nuestro país para embellecer la piel y el autoestima de nuestros usuarios.

### **POLITICAS OPERACIONALES**

- Los empleados de Centro Estético “Estrellas”, deben tener un amplio y profundo conocimiento de las normas de higiene básicas, pues son de suma importancia para el desarrollo de las actividades dentro y fuera de nuestro Centro Estético.
- La puntualidad y el cumplimiento de todas las actividades son importantes para el buen desempeño dentro y fuera de nuestro Centro Estético.
- El respeto por los símbolos y identidad de la empresa son indispensables para sentirse a gusto en el lugar donde laboramos y formamos una familia Centro Estético “Estrellas”.

### **POLITICAS ORGANIZACIONALES**

- Centro Estético “Estrellas” atiende a clientes del género femenino y masculino, solo se permite acceso a mujeres y hombres mayores de 18 años, por seguridad y responsabilidad.

- Se atenderá a menores de edad exclusivamente en compañía de una persona mayor previa autorización.
- No se permite fumar dentro de las instalaciones.
- Todas las tarifas están sujetas a cambios, es importante llamar y/o confirmar las tarifas y el catálogo de servicios al reservar y/o contratar los servicios.
- En caso de recibir un servicio hostil o que no llene tus expectativas, en la oficina general se recibirán quejas y sugerencias respecto del servicio y del personal.

## **Las cuatro “P” del marketing mix aplicado a la empresa**

### **Producto:**

Ofrecemos un sitio donde se aplican diversos tratamientos, terapias o sistemas de relajación, utilizando como base el agua; todo ello enfocado al bienestar físico, mental y espiritual de la persona.

Hace unos años acudir a un Spa era considerado un lujo y que además solo se lo podían dar las mujeres, hoy es una opción también para los hombres que ayuda a contrarrestar los efectos de un estilo de vida estresante y en especial para los amantes de la salud.

- Es una alternativa muy efectiva para aliviar una de las enfermedades de la actualidad como lo es el estrés.
- Mediante ciertos tratamientos, las personas pueden mejorar su salud, tener una figura más escultural, y lucir más jóvenes.
- Es un servicio que no excluye al género masculino, hoy tanto hombres como mujeres, asisten a un Spa para buscar sentirse y verse bien.

### **Equipo y material necesario para un Spa**

- Local: 120 metros cuadrados como mínimo.
- Sillones.
- Mesas auxiliares.

- Equipo de cómputo.
- Equipos de aparatología: Máquinas de alta frecuencia, frecuencia galvánica o micro galvánica.
- Línea telefónica.
- Contrato de servicios de agua y luz.
- Permisos y licencias de la Secretaría de Salud (SSA).
- Blancos (sábanas).
- Material desechable: batas, toallas, sandalias.
- Productos de belleza.
- Aceites, esencias y cremas.
- Gastos publicitarios.

## **SALUD Y CUIDADO**

### **Masajes de Relajación:**

El Masaje se considera la terapia más antigua utilizada por el hombre para aliviar dolores y traumatismos. Un masaje es un conjunto de manipulaciones aplicadas para influir sobre la piel y los sistemas muscular, nervioso, sanguíneo, linfático y astioarticular produciendo los siguientes efectos:

- Relajación de la musculatura.
- Sedación del sistema nervioso.
- Activación de la circulación sanguínea.
- Desintoxicación del sistema linfático.
- Mejora la movilidad articular-ósea.
- Energizante y reconstituyente.
- Antiestrés y relajante etc.

### **Tratamientos de belleza:**

Mediante estos tratamientos, se somete a los clientes a baños de barro o masajes y tratamientos a base de cremas naturales, que ayudan a la desaparición de las arrugas o a retrasar su aparición, en el caso de que todavía no se encuentren presentes.

### **Depilaciones con Cera:**

Las clases de cera son: cera caliente, de baja temperatura o tibia, fría o de bandas, las cuales son aplicadas dependiendo del tipo de piel.

### **Tratamiento para Pies:**

Los pies también existen para el mundo de la belleza. Solemos descuidar los pies, sencillamente porque no los vemos descalzos. Los pies presentan problemas al igual que otras partes del cuerpo, como por ejemplo: La piel de la zona plantar no tiene glándulas sebáceas, lo cual produce sequedad en los pies por falta de lubricación. Presenta gran cantidad de glándula sudorípara. Están expuestos a constantes roces, por consiguiente, en algunas áreas la piel se endurece o aparecen callos. Permanecen durante varios meses encerrados, a veces en opresivos zapatos. Los pies son la base de apoyo de nuestro cuerpo en el suelo. Soportan heroicamente durante toda nuestra vida. No los descuides, es el momento de darles un poco de atención a tus pies.

### **Tratamiento para Manos:**

Las manos delatan el paso de los años; recordemos que para las manos no existe cirugía alguna que pueda rejuvenecerlas, por lo tanto, ellas no deben estar ajenas al diagnóstico profesional de la Estética. Las manos, sobre todo para la mujer, también son un símbolo estético y es parte de la sensualidad.

## **CORPORALES**

### **Tratamientos Reductivos:**

Masajes para zonas localizadas, removiendo los líquidos retenidos para que su cuerpo obtenga la mejora adecuada, el cual consiste en masajes de 35 minutos a 1 hora aplicando concentrado de cremas reductoras y algas.

## **Drenaje Linfático**

Específicamente diseñado para el óptimo funcionamiento del sistema linfático, encargado del drenaje de las toxinas corporales, este tipo de masaje combate las retenciones nocivas del cuerpo en todas sus manifestaciones, como son los edemas, la celulitis y las distensiones, así como la fatiga o el estrés. Especialmente indicado para postoperatoris y embarazadas.

## **Tratamientos Reafirmantes:**

El tratamiento de vendas frías es muy efectivo para la flacidez, pero no es su única ventaja; también reduce y tonifica la piel.

## **Tratamiento antiestrías:**

Con una mezcla de aceites vegetales y esenciales, este tratamiento promoverá la elasticidad de la piel previniendo y disminuyendo a la vez la aparición de estrías.

## **Tratamiento Yesoterapia:**

La yesoterapia es un tratamiento de modelación corporal que permite disminuir el volumen corporal. Funciona mediante vendas de yeso lipolítico, más un previo masaje con maniobras de drenaje linfático que se realiza con cremas que contengan principios activos reductores, las que actúan atenuando la celulitis, estrías y flaccidez, logrando disminuir centímetros.

## **FACIALES**

### **Limpieza facial:**

Es un tratamiento depurativo para mantener la piel limpia y equilibrada. Recomendado antes de cualquier tratamiento para preparar la piel.

### **Reafirmante facial:**

Es un trato revolucionario específicamente desarrollado para estimular los niveles de oxígeno de la piel, minimiza las arrugas de la cara y el cuello así como las líneas de expresión.

### **Tratamiento para el acné y las pieles grasas:**

El tratamiento facial purificante equilibra la función de las glándulas sebáceas, previniendo así la acumulación de grasa en la piel y la presencia del acné.

### **Tratamiento Hidratación:**

Tratamiento indicado para pieles deshidratadas y envejecidas, secas, opacas y ásperas al tacto. La pérdida de agua y el estrés provoca en la piel una alteración de las propiedades bioquímicas y biomecánicas en la epidermis y dermis, acelerando el proceso de envejecimiento cutáneo, perdiendo flexibilidad, volviéndose más frágil y flácida, proyectando un aspecto opaco, acartonado, con sensación de tirantez, rugosa y áspera al tacto.

### **Tratamiento Atenuación Manchas**

Este tratamiento se realiza en base a ácido Glicólico, el cual ayuda a la eliminación de las células muertas de la piel. Mejora su tersura y flexibilidad; además proporciona firmeza y renueva su apariencia general. En acné vulgar, elimina la queratina que obstruye el folículo piloso, facilitando el drenaje y evitando la aparición de nuevas lesiones. Además se atenúan manchas producidas en el embarazo o por rayos solares. Tratamiento indicado para pieles secas o con múltiples desórdenes relacionados con la hiperqueratinización de la piel.

### **Ondulado y Tinte de Pestañas:**

El ondulado permanente de pestañas mantiene tus pestañas arqueadas aproximadamente 2 meses. No vas a necesitar usar el encrespador por este tiempo. Se genera una mirada más expresiva, rejuvenecida y muy femenina. Se recomienda para personas que tienen ojos muy cerrados, pestañas rectas, pestañas con remolinos, pestañas poco pobladas, pestañas muy cortas o párpados caídos. Esta técnica del permanentado acentúa la curvatura natural de las pestañas. La tintura o tinte de pestañas es un procedimiento que les otorga color, tal como si tuvieras puesta una máscara o rímel de pestañas, dándole un look natural, profundidad y definición a tu mirada.



### **Servicios de Peluquería en general:**

Te aportamos soluciones personalizadas, estilos actualizados dentro de las coordenadas de moda de la temporada, pero adaptadas a tu propia personalidad, a tus características morfológicas y a las de tu cabello.

Te proponemos alternativas favorecedoras y fáciles de mantener, para que tu cabello sea tu mejor aliado para optimizar tu imagen.

### **Precio:**

#### **SALUD Y CUIDADO**

Masajes de Relajación:

\$20.00

Depilaciones con Cera:

Desde \$1.50

Tratamiento para Pies:

\$5.00

Tratamiento para Manos:

\$5.00

#### **CORPORALES**

Tratamientos Reductivos:

Desde \$25.00

Drenaje Linfático:

\$20.00

Tratamientos Reafirmantes:

\$20.00

Tratamiento antiestrías:

\$25.00

Tratamiento Yesoterapia:

\$25.00

#### **FACIALES**

Limpieza facial:

\$20.00

Reafirmante facial:

\$20.00

Tratamiento para el acné y las pieles grasas:

\$25.00

Tratamiento Hidratación:

\$20.00

Tratamiento Atenuación Manchas:

\$25.00

Ondulado de Pestañas:

\$15

Servicios de Peluquería en general:

Desde \$3.00

### Plaza:

Figura 37. Plano de Centro Estético “Estrellas”



### Promoción:

El Centro Estético Spa Estrellas pondrá énfasis en la comunicación y se dará a conocer al mercado a través de internet, radio y otros medios. Una manera de publicitar el funcionamiento que tendrá el Centro Estético será mediante la publicación Semanal en los diarios o periódicos de la ciudad, específicamente los

sábados, en la que se detallará la programación de servicios y la variedad, los diarios a utilizar serán los de mayor circulación.

La propaganda será lo suficientemente atrayente para que pueda obtener el impacto que se desea, logrando resaltar los beneficios de nuestro servicio y la exclusividad del mismo en la ciudad de Milagro.

Figura 38. Hoja volante de Centro Estético "Estrellas"

The flyer for Centro Estético "Estrellas" is enclosed in a rounded rectangular border. At the top center is the logo, which consists of a purple oval containing a stylized pink and blue figure. Above the figure is the text "Centro Estético 'Estrellas'" and below it is the slogan "Déjate para sentirte una estrella". To the left of the logo is a photograph of a woman receiving a back massage. To the right are two smaller photographs: one of a woman lying down and another of a woman's face being treated. Below the logo, the text "TRATAMIENTO RELAX" and "TRATAMIENTOS FACIALES Y CORPORALES" is written in green. In the center, "ALTA PELUQUERÍA Y BELLEZA" is written in purple. Below this, there are two orange starburst shapes with the text "Trabajamos con los mejores productos" and "Visítanos hoy mismo". To the left of the starbursts are images of beauty products like a brush and a jar. To the right is a photograph of a woman's face with a facial treatment. At the bottom, a blue box contains the following text: "Dirección: Cdla. San Francisco Calles Uruguay entre Ecuador y México", "Horarios de Atención: 8 am a 18 pm de Lunes a Sábados", and "Previa Cita: Telf. 2977-885 Cel. 089411803".

Página: [www.centroesteticoestrella.com](http://www.centroesteticoestrella.com)

Facebook: [centroesteticoestrella@hotmail.com](mailto:centroesteticoestrella@hotmail.com)

Email: [centroesteticoestrella@hotmail.com](mailto:centroesteticoestrella@hotmail.com)

## 5.7.2 Recursos, Análisis Financiero

Cuadro 22. Inversión en activos fijos

CENTRO ESTÉTICO "ESTRELLAS"			
ACTIVOS FIJOS			
CANTIDAD	DESCRIPCION	C. UNITARIO	C. TOTAL
<b>MUEBLES Y ENSERES</b>			
2	ESCRITORIOS	150,00	300,00
2	SILLAS EJECUTIVAS	60,00	120,00
2	SILLONES DE PELUQUERIA	100,00	200,00
1	SILLON PARA TRATAMIENTO FACIAL	120,00	120,00
1	JUEGO DE MUEBLES PARA ESPERA	180,00	180,00
3	CAMILLAS	200,00	600,00
2	SEPARADORES DE CAMILLAS	75,00	150,00
2	LAVADEROS DE CABELLO	120,00	240,00
4	ESPEJOS	60,00	240,00
2	ARCHIVADORES	75,00	150,00
<b>TOTAL MUEBLES Y ENSERES</b>			<b>2.300,00</b>
<b>EQUIPOS DE OFICINA</b>			
1	CALCULADORAS/SUMADORAS	50,00	50,00
1	CONMUTADOR	150,00	150,00
2	AIRES ACONDICIONADOS	800,00	1.600,00
1	TELEFAX	150,00	150,00
2	TELEFONOS	40,00	80,00
<b>TOTAL EQUIPOS DE OFICINA</b>			<b>6.630,00</b>
<b>EQUIPO DE COMPUTACIÓN</b>			
2	COMPUTADORAS	650,00	1.300,00
1	IMPRESORA MULTIFUNCIONAL	300,00	300,00
<b>TOTAL DE EQUIPO DE COMPUTACIÓN</b>			<b>1.600,00</b>
<b>MAQUINARIAS Y EQUIPOS</b>			
2	SECADORAS	45,00	90,00
2	PLANCHAS DE CABELLO	120,00	240,00
1	JUEGO DE TIJERAS DE CABELLO	30,00	30,00
1	JUEGO DE CEPILLOS PARA CABELLO	25,00	25,00
1	MAQUINA DE AFEITAR	18,00	18,00
2	MAQUINA CORTADORA DE CABELLO	30,00	60,00
1	ACCESORIOS DE PELUQUERIA	300,00	300,00
1	ASISTENTE DE PELUQUERIA	55,00	55,00
1	RADIOFRECUENCIA	1.800,00	1.800,00
1	VAPORIZADOR	200,00	200,00
1	VACUMTERAPIA	750,00	750,00
1	CARBOXITERAPIA	2.000,00	2.000,00
1	MICRO DERMOABRASIVO	1.200,00	1.200,00
1	BAÑERA - HIDROMASAJE	1.800,00	1.800,00
1	ULTRASONIDO	450,00	450,00
1	ELECTRODOS	400,00	400,00
2	MAQUINA DEPILATORIA	40,00	80,00
2	SAUNA	125,00	250,00
<b>TOTAL MAQUINARIAS Y EQUIPOS</b>			<b>9.748,00</b>
<b>VEHICULOS</b>			
1	CAMIONETA	20.000,00	20.000,00
<b>TOTAL VEHICULOS</b>			<b>20.000,00</b>
<b>EDIFICIOS</b>			
1	READECUACIÓN DEL LOCAL	10.000,00	10.000,00
<b>TOTAL EDIFICIO</b>			<b>10.000,00</b>
<b>TOTAL INVERSION EN ACTIVOS FIJOS</b>			<b>50.278,00</b>

**Cuadro 23.** Depreciación de los activos fijos

DEPRECIACION DE LOS ACTIVOS FIJOS				
DESCRIPCION	VALOR DE ACTIVO	PORCENTAJE DE DEPRECIACION	DEPRECIACION MENSUAL	DEPRECIACION ANUAL
MUEBLES Y ENSERES	2.300,00	10%	19,17	230,00
EQUIPO DE COMPUTACION	1.600,00	33%	44,00	528,00
VEHICULO	20.000,00	20%	333,33	4.000,00
EDIFICIO	10.000,00	5%	41,67	500,00
EQUIPO DE OFICINA	6.630,00	10%	55,25	663,00
MAQUINARIAS Y EQUIPOS	9.748,00	10%	81,23	974,80
<b>TOTAL</b>	<b>50.278,00</b>	<b>0,88</b>	<b>574,65</b>	<b>6.895,80</b>

**Cuadro 24. Detalle de gastos**

CENTRO ESTÉTICO "ESTRELLAS"															
DETALLE DE GASTOS															
TO ADMINISTRATIVOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
MUEL	450.00	450.00	450.00	450.00	450.00	450.00	450.00	450.00	450.00	450.00	450.00	450.00	5,400.00	5,670.00	5,933.50
STI	292.00	292.00	292.00	292.00	292.00	292.00	292.00	292.00	292.00	292.00	292.00	292.00	3,504.00	3,679.20	3,863.16
GA	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	4,200.00	4,410.00	4,630.50
	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	4,200.00	4,410.00	4,630.50
RONAL	170.88	170.88	170.88	170.88	170.88	170.88	170.88	170.88	170.88	170.88	170.88	170.88	2,050.52	2,153.05	2,260.70
RTO				1,168.00									1,168.00	1,226.40	1,287.72
ZERO												1,442.00	1,442.00	1,514.10	1,589.81
<b>OS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>1,612.88</b>	<b>1,612.88</b>	<b>1,612.88</b>	<b>2,780.88</b>	<b>1,612.88</b>	<b>1,612.88</b>	<b>1,612.88</b>	<b>1,612.88</b>	<b>1,612.88</b>	<b>1,612.88</b>	<b>1,612.88</b>	<b>1,612.88</b>	<b>21,964.52</b>	<b>23,062.75</b>	<b>24,215.89</b>
OS DE VENTAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
OS DE GENERALES	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	120.00	126.00	132.30
CTRICA	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	1,800.00	1,890.00	1,984.50
E INTERNET	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	300.00	315.00	330.75
ICIONA	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	300.00	315.00	330.75
NI MUEBLES Y ENSERES	19.17	19.17	19.17	19.17	19.17	19.17	19.17	19.17	19.17	19.17	19.17	19.17	230.00	230.00	230.00
NI DE EQUIPO DE COMPUTACION	44.00	44.00	44.00	44.00	44.00	44.00	44.00	44.00	44.00	44.00	44.00	44.00	528.00	528.00	528.00
NI DE VEHICULO	333.33	333.33	333.33	333.33	333.33	333.33	333.33	333.33	333.33	333.33	333.33	333.33	4,000.00	4,000.00	4,000.00
NI DE EDIFICIO	41.67	41.67	41.67	41.67	41.67	41.67	41.67	41.67	41.67	41.67	41.67	41.67	500.00	500.00	500.00
NI DE EQUIPO DE OFICINA	55.25	55.25	55.25	55.25	55.25	55.25	55.25	55.25	55.25	55.25	55.25	55.25	663.00	663.00	663.00
NI DE MAQUINARIAS Y EQUIPOS	81.23	81.23	81.23	81.23	81.23	81.23	81.23	81.23	81.23	81.23	81.23	81.23	974.80	974.80	974.80
<b>OS GENERALES</b>	<b>809.65</b>	<b>809.65</b>	<b>809.65</b>	<b>809.65</b>	<b>809.65</b>	<b>809.65</b>	<b>809.65</b>	<b>809.65</b>	<b>809.65</b>	<b>809.65</b>	<b>809.65</b>	<b>809.65</b>	<b>9,715.80</b>	<b>9,856.80</b>	<b>10,004.45</b>
OSTO DE VENTAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
OSTO DE VENTAS	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	2,400.00	2,400.00	2,400.00
	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00
<b>OS DE VENTAS</b>	<b>350.00</b>	<b>350.00</b>	<b>350.00</b>	<b>350.00</b>	<b>350.00</b>	<b>350.00</b>	<b>350.00</b>	<b>350.00</b>	<b>350.00</b>	<b>350.00</b>	<b>350.00</b>	<b>350.00</b>	<b>4,200.00</b>	<b>4,200.00</b>	<b>4,200.00</b>
OSTOS INDIRECTOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
OSTOS INDIRECTOS	2,772.53	2,772.53	2,772.53	3,340.53	2,772.53	2,772.53	2,772.53	2,772.53	2,772.53	2,772.53	2,772.53	2,772.53	35,880.32	37,719.55	38,020.74
A EL FLUJO CAJA	2,197.88	2,197.88	2,197.88	3,365.88	2,197.88	2,197.88	2,197.88	2,197.88	2,197.88	2,197.88	2,197.88	2,197.88	28,984.52	30,823.75	32,124.94
TERIALES	235.00	235.00	235.00	235.00	235.00	235.00	235.00	235.00	235.00	235.00	235.00	235.00	2,820.00	2,961.00	3,109.05
NI	574.65	574.65	574.65	574.65	574.65	574.65	574.65	574.65	574.65	574.65	574.65	574.65	6,895.80	6,895.80	6,895.80
													6,895.80	13,791.60	20,687.40

**Cuadro 25. Costo de Ventas**

COSTO DE VENTAS																			
CANT.	DETALLE	PRECIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB	OCTUBRE	NOVIEMB	DICIEMB	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
	TRATAMIENTOS FACIAL		200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	2,400.00	2,520.00	2,646.00	2,778.30	2,917.22
	TRATAMIENTOS CORPORALES		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1,200.00	1,280.00	1,323.00	1,389.15	1,458.61
	TRATAMIENTOS REDUCTORES		250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	3,000.00	3,150.00	3,307.50	3,472.88	3,646.52
	TRATAMIENTOS REAFIRMANTES		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1,200.00	1,280.00	1,323.00	1,389.15	1,458.61
	TRATAMIENTOS DE BELLEZA		250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	3,000.00	3,150.00	3,307.50	3,472.88	3,646.52
	TRATAMIENTOS DE CABELLOS		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1,200.00	1,280.00	1,323.00	1,389.15	1,458.61
	TRATAMIENTOS DE MANOS Y PIES		50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	600.00	630.00	661.50	694.58	729.30
	EXTENSIONES DE CABELLO		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1,200.00	1,280.00	1,323.00	1,389.15	1,458.61
	<b>TOTAL</b>		<b>1150.00</b>	<b>1150.00</b>	<b>1150.00</b>	<b>1150.00</b>	<b>1150.00</b>	<b>1150.00</b>	<b>1150.00</b>	<b>1150.00</b>	<b>1150.00</b>	<b>1150.00</b>	<b>1150.00</b>	<b>1150.00</b>	<b>13800.00</b>	<b>14490.00</b>	<b>15214.50</b>	<b>15975.23</b>	<b>16773.99</b>

**Cuadro 26. Presupuesto de Ingresos**

CENTRO ESTETICO "ESTRELLAS"																		
UNIDADES	P.U.	PRESUPUESTO DE INGRESOS																
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DIEMBRE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO		
	50	20.00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	12.000,00	12.600,00	13.2
	30	3.00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	1.080,00	1.134,00	1.11
	16	1.50	24,00	24,00	24,00	24,00	24,00	24,00	24,00	24,00	24,00	24,00	24,00	24,00	24,00	288,00	302,40	3
	20	5.00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1.200,00	1.280,00	1.3
	2	12.00	24,00	24,00	24,00	24,00	24,00	24,00	24,00	24,00	24,00	24,00	24,00	24,00	24,00	288,00	302,40	3
	10	16.00	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	1.920,00	2.016,00	2.1
	10	5.00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	600,00	630,00	6
	70	5.00	350,00	350,00	350,00	350,00	350,00	350,00	350,00	350,00	350,00	350,00	350,00	350,00	350,00	4.200,00	4.410,00	4.6
	90	5.00	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	5.400,00	5.670,00	5.9
	20	25.00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	6.000,00	6.300,00	6.6
	20	20.00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	4.800,00	5.040,00	5.2
	20	20.00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	4.800,00	5.040,00	5.2
	10	25.00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	3.000,00	3.150,00	3.3
	15	25.00	375,00	375,00	375,00	375,00	375,00	375,00	375,00	375,00	375,00	375,00	375,00	375,00	375,00	4.500,00	4.725,00	4.9
	20	20.00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	4.800,00	5.040,00	5.2
	20	20.00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	4.800,00	5.040,00	5.2
	12	25.00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	3.600,00	3.780,00	3.9
	15	20.00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	3.600,00	3.780,00	3.9
	10	25.00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	3.000,00	3.150,00	3.3
	15	15.00	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00	2.700,00	2.835,00	2.9
	22	5.00	110,00	110,00	110,00	110,00	110,00	110,00	110,00	110,00	110,00	110,00	110,00	110,00	110,00	1.320,00	1.386,00	1.4
	20	3.00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	720,00	756,00	7.1
	15	2.00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	360,00	378,00	3
	20	8.00	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	1.920,00	2.016,00	2.1
	20	8.00	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	1.920,00	2.016,00	2.1
	15	25.00	375,00	375,00	375,00	375,00	375,00	375,00	375,00	375,00	375,00	375,00	375,00	375,00	375,00	4.500,00	4.725,00	4.9
	10	10.00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1.200,00	1.280,00	1.3
	10	15.00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	1.800,00	1.890,00	1.9
	5	20.00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1.200,00	1.260,00	1.3
<b>TOTAL RESOS</b>			7.293,00	7.293,00	7.293,00	7.293,00	7.293,00	7.293,00	7.293,00	7.293,00	7.293,00	7.293,00	7.293,00	7.293,00	7.293,00	87.516,00	91.891,80	96.4

**Cuadro 27. Inversión del Proyecto**

INVERSION DEL PROYECTO	
MUEBLES Y ENSERES	2.300,00
EQUIPO DE COMPUTACION	1.600,00
VEHICULO	20.000,00
EDIFICIO	10.000,00
EQUIPO DE OFICINA	6.630,00
MAQUINARIAS Y EQUIPOS	9.748,00
CAJA - BANCO	5.000,00
<b>TOTAL DE LA INVERSION</b>	<b>55.278,00</b>

**Cuadro 28. Financiación del Proyecto**

<b>FINANCIACION DEL PROYECTO</b>		
<b>INVERSION TOTAL</b>		<b>55.278,00</b>
Financiado	<b>46%</b>	25.278,00
Aporte Propio	<b>54%</b>	30.000,00
		<b>55.278,00</b>

**Cuadro 29.** Tasa de interés

<b>TASA</b>		
TASA ANUAL INTERES PRESTAMO	<b>11,20%</b>	<b>0,11</b>
		<b>0,11</b>

**Cuadro 30.** Préstamo Bancario

<b>PRESTAMO BANCARIO</b>		
Préstamo Bancario	<b>25.278,00</b>	<b>2.831,14</b>

**Cuadro 31.** Financiamiento del Proyecto

<b>FINANCIAMIENTO</b>				
<b>TABLA DE AMORTIZACIÓN</b>				
PERIODO	CAPITAL	INTERES	PAGO	SALDO
-				<b>25.278,00</b>
1	5.055,60	2.831,14	7.886,74	20.222,40
2	5.055,60	2.264,91	7.320,51	15.166,80
3	5.055,60	1.698,68	6.754,28	10.111,20
4	5.055,60	1.132,45	6.188,05	5.055,60
5	5.055,60	566,23	5.621,83	-
	<b>25.278,00</b>	<b>8.493,41</b>	<b>33.771,41</b>	



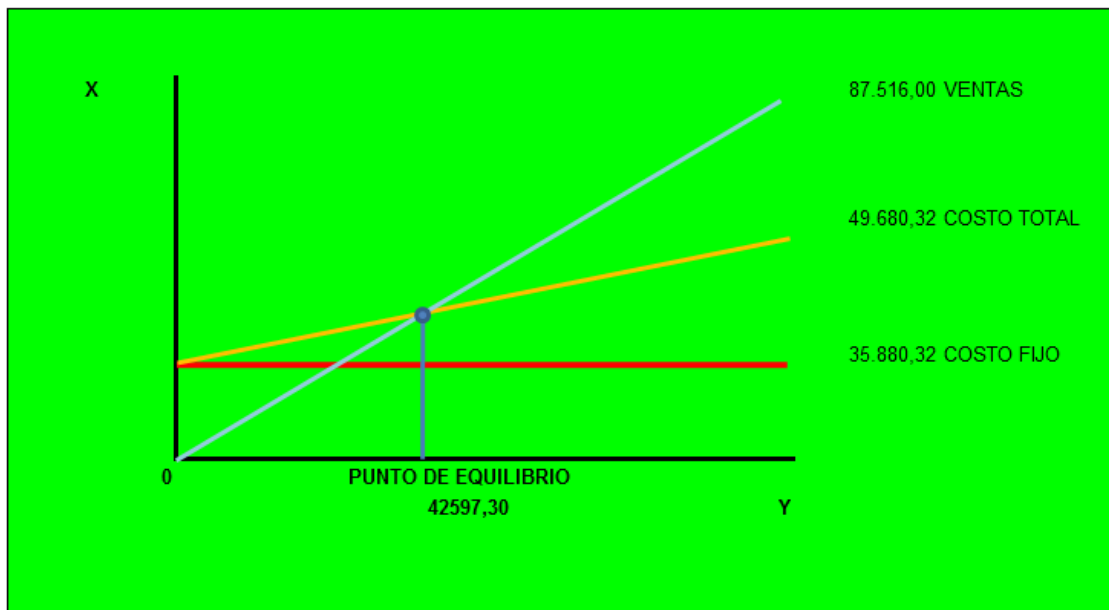
**Cuadro 32.** Tabla de Amortización

<b>FINANCIAMIENTO</b>				
<b>TABLA DE AMORTIZACIÓN</b>				
<b>PERIODO</b>	<b>CAPITAL</b>	<b>INTERES</b>	<b>PAGO</b>	<b>SALDO</b>
-				<b>25.278,00</b>
1	421,30	235,93	657,23	24.856,70
2	421,30	235,93	657,23	24.435,40
3	421,30	235,93	657,23	24.014,10
4	421,30	235,93	657,23	23.592,80
5	421,30	235,93	657,23	23.171,50
6	421,30	235,93	657,23	22.750,20
7	421,30	235,93	657,23	22.328,90
8	421,30	235,93	657,23	21.907,60
9	421,30	235,93	657,23	21.486,30
10	421,30	235,93	657,23	21.065,00
11	421,30	235,93	657,23	20.643,70
12	421,30	235,93	657,23	20.222,40
	<b>5.055,60</b>	<b>2.831,14</b>	<b>7.886,74</b>	

**Cuadro 33.** Punto de Equilibrio

<b>PUNTO DE EQUILIBRIO</b>		Y	X
<b>DATOS</b>			
ventas	87.516,00		87.516,00
costo fijos	35.880,32		49.680,32
Costos variables	13.800,00		13.800,00
$PE = \frac{CF}{1 - CV} = \frac{35880,32}{0,84231}$			
$PE = 42597,30$			

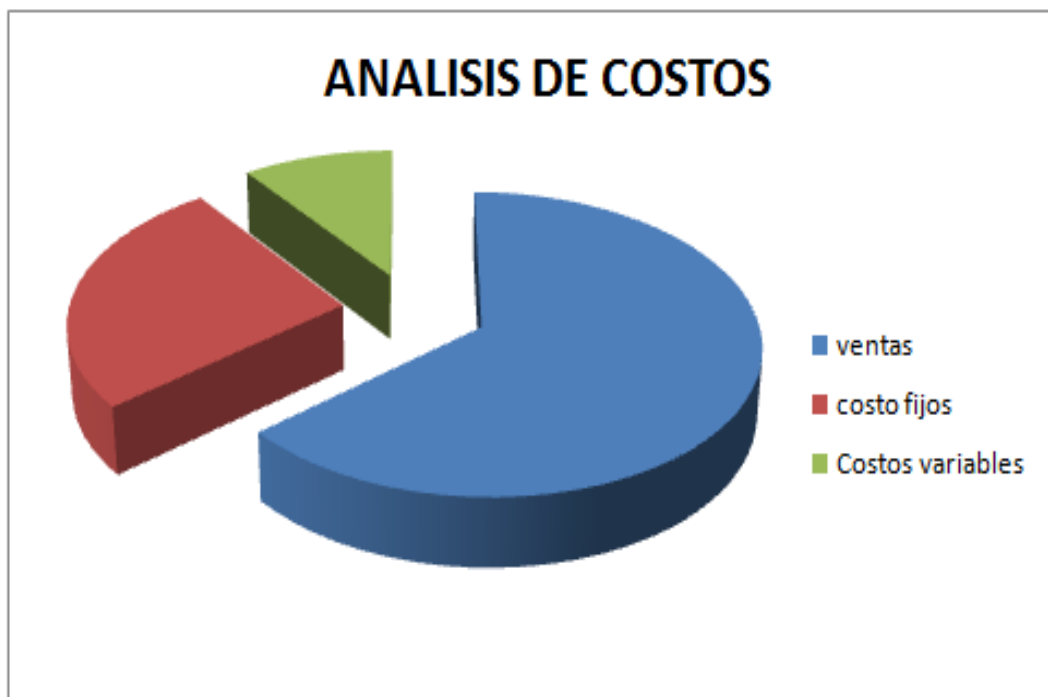
**Figura 39.** Punto de equilibrio



48,67%  
53246,62277 # de unidades que tengo q producir al año

42597,29821 valor en dolares minimo para vender

**Figura 40.** Análisis de costos



**Cuadro 34.** Estado de Pérdidas y Ganancias

<b>CENTRO ESTÉTICO “ESTRELLAS”</b>						
<b>ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADO</b>						
	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>	<b>TOTAL</b>
<b>VENTAS</b>	87.516,00	91.891,80	96.486,39	101.310,71	106.376,24	483.581,14
(-) <b>COSTO DE VENTAS</b>	13.800,00	14.490,00	15.214,50	15.975,23	16.773,99	76.253,71
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>73.716,00</b>	<b>77.401,80</b>	<b>81.271,89</b>	<b>85.335,48</b>	<b>89.602,26</b>	<b>407.327,43</b>
<b>COSTOS INDIRECTOS</b>	35.880,32	37.719,55	39.020,74	39.858,98	41.293,54	193.773,14
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>37.835,68</b>	<b>39.682,25</b>	<b>42.251,15</b>	<b>45.476,50</b>	<b>48.308,71</b>	<b>213.554,29</b>
(-) <b>GASTOS FINANCIEROS</b>	2.831,14	2.264,91	1.698,68	1.132,45	566,23	8.493,41
<b>UTILIDAD ANTES PART. IMP</b>	<b>35.004,54</b>	<b>37.417,34</b>	<b>40.552,47</b>	<b>44.344,05</b>	<b>47.742,49</b>	<b>205.060,88</b>
<b>PARTICIPACION EMPLEADOS</b>	5.250,68	5.612,60	6.082,87	6.651,61	7.161,37	30.759,13
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPTO</b>	<b>29.753,86</b>	<b>31.804,74</b>	<b>34.469,60</b>	<b>37.692,44</b>	<b>40.581,11</b>	<b>174.301,75</b>
<b>IMPUESTO RENTA</b>	7.438,46	7.951,18	8.617,40	9.423,11	10.145,28	74.334,57
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>22.315,39</b>	<b>23.853,55</b>	<b>25.852,20</b>	<b>28.269,33</b>	<b>30.435,84</b>	<b>130.726,31</b>

**Cuadro 35.** Balance General

<b>CENTRO ESTÉTICO “ESTRELLAS”</b>						
<b>BALANCE GENERAL</b>						
<b>CUENTAS</b>	<b>AÑO 0</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>						
CAJA -BANCOS	5.000,00	41.844,74	68.413,14	97.242,02	128.197,99	161.177,97
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>5.000,00</b>	<b>41.844,74</b>	<b>68.413,14</b>	<b>97.242,02</b>	<b>128.197,99</b>	<b>161.177,97</b>
<b>ACTIVOS FIJOS</b>	<b>50.278,00</b>	<b>50.278,00</b>	<b>50.278,00</b>	<b>50.278,00</b>	<b>50.278,00</b>	<b>50.278,00</b>
DEPRECIAC. ACUMULADA	-	6.895,80	13.791,60	20.687,40	27.055,20	33.423,00
<b>TOTAL DE ACTIVO FIJO</b>	<b>50.278,00</b>	<b>43.382,20</b>	<b>36.486,40</b>	<b>29.590,60</b>	<b>23.222,80</b>	<b>16.855,00</b>
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	<b>55.278,00</b>	<b>85.226,94</b>	<b>104.899,54</b>	<b>126.832,62</b>	<b>151.420,79</b>	<b>178.032,97</b>
<b>PASIVO</b>						
<b>CORRIENTE</b>						
PRESTAMO	25.278,00	20.222,40	15.166,80	10.111,20	5.055,60	-
PARTICIPACION EMPL. POR PAGAR	-	5.250,68	5.612,60	6.082,87	6.651,61	7.161,37
IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR	-	7.438,46	7.951,18	8.617,40	9.423,11	10.145,28
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>25.278,00</b>	<b>32.911,55</b>	<b>28.730,59</b>	<b>24.811,47</b>	<b>21.130,32</b>	<b>17.306,65</b>
<b>PATRIMONIO</b>						
APORTE CAPITAL	30.000,00	30.000,00	30.000,00	30.000,00	30.000,00	30.000,00
UTILIDAD DEL EJERCICIO	-	22.315,39	23.853,55	25.852,20	28.269,33	30.435,84
UTILIDAD AÑOS ANTERIORES	-	-	22.315,39	46.168,95	72.021,15	100.290,48
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>30.000,00</b>	<b>52.315,39</b>	<b>76.168,95</b>	<b>102.021,15</b>	<b>130.290,48</b>	<b>160.726,31</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>55.278,00</b>	<b>85.226,94</b>	<b>104.899,54</b>	<b>126.832,62</b>	<b>151.420,79</b>	<b>178.032,97</b>

0,00                      0,00                      0,00                      0,00                      0,00

**Cuadro 36.** Flujo de Caja

<b>CENTRO ESTÉTICO "ESTRELLAS"</b>							
<b>FLUJO DE CAJA PROYECTADO</b>							
	<b>AÑO 0</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>	<b>TOTAL</b>
<b>INGRESOS OPERATIVOS</b>							
VENTAS	-	87.516,00	91.891,80	96.486,39	101.310,71	106.376,24	483.581,14
<b>TOTAL INGRESOS OPERATIVOS</b>		<b>87.516,00</b>	<b>91.891,80</b>	<b>96.486,39</b>	<b>101.310,71</b>	<b>106.376,24</b>	<b>483.581,14</b>
<b>EGRESOS OPERATIVOS</b>							
INVERSION INICIAL	55.278,00	-	-	-	-	-	-
GASTO DE ADMINISTRATIVOS	-	21.964,52	23.062,75	24.215,89	25.426,68	26.698,02	121.367,86
GASTO DE VENTAS	-	4.200,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00	23.400,00
GASTOS GENERALES	-	2.820,00	2.961,00	3.109,05	3.264,50	3.427,73	15.582,28
GASTO DE MANTENIMIENTO	-	13.800,00	14.490,00	15.214,50	15.975,23	16.773,99	76.253,71
PAGO PARTICIP. EMPLEADOS	-	-	5.250,68	5.612,60	6.082,87	6.651,61	7.161,37
PAGO DEL IMPUESTO A LA RENTA	-	-	7.438,46	7.951,18	8.617,40	9.423,11	10.145,28
<b>TOTAL DE EGRESOS OPERATIVOS</b>	<b>55.278,00</b>	<b>42.784,52</b>	<b>58.002,90</b>	<b>60.903,22</b>	<b>64.166,68</b>	<b>67.774,45</b>	<b>253.910,50</b>
<b>FLUJO OPERATIVO</b>	<b>-55.278,00</b>	<b>44.731,48</b>	<b>33.888,90</b>	<b>35.583,17</b>	<b>37.144,03</b>	<b>38.601,80</b>	<b>189.949,37</b>
<b>INGRESOS NO OPERATIVOS</b>							
PRESTAMO BANCARIO	25.278,00	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL ING. NO OPERATIVOS</b>	<b>25.278,00</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>EGRESOS NO OPERATIVOS</b>							
<b>INVERSIONES</b>							
PAGO DE CAPITAL	-	5.055,60	5.055,60	5.055,60	5.055,60	5.055,60	25.278,00
PAGO DE INTERESES	-	2.831,14	2.264,91	1.698,68	1.132,45	566,23	8.493,41
<b>TOTAL EGRESOS NO OPERATIVOS</b>	<b>-</b>	<b>7.886,74</b>	<b>7.320,51</b>	<b>6.754,28</b>	<b>6.188,05</b>	<b>5.621,83</b>	<b>33.771,41</b>
<b>FLUJO NETO NO OPERATIVO</b>	<b>25.278,00</b>	<b>-7.886,74</b>	<b>-7.320,51</b>	<b>-6.754,28</b>	<b>-6.188,05</b>	<b>-5.621,83</b>	<b>-33.771,41</b>
<b>FLUJO NETO</b>	<b>-30.000,00</b>	<b>36.844,74</b>	<b>26.568,40</b>	<b>28.828,88</b>	<b>30.955,97</b>	<b>32.979,97</b>	<b>156.177,97</b>
<b>SALDO INICIAL</b>	<b>-</b>	<b>5.000,00</b>	<b>41.844,74</b>	<b>68.413,14</b>	<b>97.242,02</b>	<b>128.197,99</b>	<b>-</b>
<b>FLUJO ACUMULADO</b>	<b>-</b>	<b>41.844,74</b>	<b>68.413,14</b>	<b>97.242,02</b>	<b>128.197,99</b>	<b>161.177,97</b>	<b>-</b>

TIR DEL NEGOCIO  
14%TIR DEL INVERSIONISTA  
19%**Cuadro 37.** Índices Financieros

<b>INDICES FINANCIEROS</b>						
<b>DESCRIPCION</b>	<b>INV. INICIAL</b>	<b>AÑO1</b>	<b>AÑO2</b>	<b>AÑO3</b>	<b>AÑO4</b>	<b>AÑO5</b>
Flujos netos	<b>-55.278,00</b>	44.731,48	33.888,90	35.583,17	37.144,03	38.601,80

**Cuadro 38.** Tasa de Descuento

<b>TASA DE DESCUENTO</b>	
TASA DE DESCUENTO	11,00%

**Cuadro 39.** Tasas de Rendimiento

<b>TASA DE RENDIMIENTO PROMEDIO</b>	<b>MAYOR AL 12%</b>
SUMATORIA DE FLUJOS	189.949,37
AÑOS	5
INVERSION INICIAL	55.278,00
TASA DE RENTIMIENTO PROMEDIO	68,73%

SUMA DE FLUJOS DESCONTADOS		141.197,94
VAN	<b>POSITIVO</b>	<b>85.919,94</b>
INDICE DE RENTABILIDAD I.R.	MAYOR A 1	1,64
RENDIMIENTO REAL	MAYOR A 12	64,34
<b>TASA INTERNA DE RETORNO</b>		<b>65,55%</b>

**Cuadro 40.** Ratios Financieros

<b>RATIOS FINANCIEROS</b>	
VENTAS	87516,00
COSTO DIRECTO	13.800,00
COSTO INDIRECTO	35880,32
FLUJO NETO	36844,74
PAGO DE DIVIDENDOS	5055,60
GASTOS FINANCIEROS	2831,14
GASTOS PERSONAL	21964,52
ACTIVOS FIJOS NETOS	43.382,20

<b>PUNTO DE EQUILIBRIO</b>	
EN DOLARES	42597,30
EN PORCENTAJE	48,67%

<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>		
	<b>POSITIVO</b>	28828,88
INDICE DE LIQUIDEZ	MAYOR A 1	8,29
VALOR AGREGADO SOBRE VENTAS	MENOR A 50%	28,33 %
INDICE DE EMPLEO		0,51

<b>DATOS</b>	
ACTIVO CORRIENTE	41.844,74
ACTIVOS TOTALES	85.226,94
UTILIDAD NETA	22.315,39

<b>RENDIMIENTO DE LIQUIDEZ</b>			
RIESGO DE LIQUIDEZ	MENOR AL 50%	0,5090	50,90%

<b>RENDIMIENTO CORRIENTE</b>			
RENDIMIENTO CORRIENTE	MAYOR A 12%	0,2618	26,18%

<b>RAZONES</b>	
UTILIDAD OPERATIVA	189.949,37
GASTOS FINANCIEROS	8.493,41
INVERSION INICIAL	55.278,00
UTILIDAD NETA	130.726,31
VALOR DEL CREDITO	25.278,00
VENTAS	483.581,14
COSTO DE VENTA	270.026,85
TOTAL DEL ACTIVO	16.855,00

### **5.7.3 Impacto**

#### **Económico**

El crecimiento económico es un factor fundamental para toda la sociedad y su incremento se lo puede medir a través de los niveles de inversión por tanto esto se reflejara en varios aspectos positivos que conlleva la creación de un centro relax de estética facial y corporal, entre ellos se menciona los siguientes:

- ✓ La implementación de un centro relax de estética corporal y facial en un lugar no céntrico lo que será muy beneficioso para dicho sector porque mediante la visita de la ciudadanía podría aumentar ingresos.
- ✓ Los sueldos que se pagaran al personal serán justos lo cuales ayudaran a mejorar su calidad de vida, cabe indicar que el personal recibirá todos los beneficios de ley.
- ✓ La construcción del centro estético requerirá de personas que brinden trabajos de construcción por lo que contribuirá aunque en un mínimo porcentaje a la población económicamente activa.
- ✓ Al realizarse la inversión dentro del Ecuador se aportara a la economía local debido a que se generara movimiento comercial y pago de impuestos al estado.

#### **Ambiental**

Los elementos de una actividad que interactúan con el ambiente pueden denominarse aspectos ambientales. Cuando estos aspectos se tornan significativos para el hombre y su ambiente adquiere connotación de impactos ambientales. Usualmente el impacto ambiental se define como el cambio neto en la salud del hombre, en su bienestar o en su entorno, debido a la interacción de actividades humanas con los sistemas naturales (ecosistemas).

El impacto ambiental se relaciona con los beneficios o aspectos negativos que genera el centro estético en el medio ambiente entre ellos:

- ✓ Un efecto positivo en el entorno ambiental es que el centro estético contribuirá a minimizar los impactos negativos contra el medio ambiente haciendo uso de productos naturales, tecnología compatible con el entorno, utilizara racionalmente la energía eléctrica y el agua potable, manejará adecuadamente los desechos plásticos

y de papel, cumplirá con los días de recolección de basura y adecuara de manera correcta el área exterior de la empresa.

✓ Un aspecto negativo es la eliminación de agua como desecho para esto se tiene previsto un sistema de alcantarillado adecuado.

## **Social**

El impacto social tiene como objetivo evaluar el impacto de un proyecto en la sociedad. Es indudable que la salud es una necesidad básica en la sociedad, por esta razón gran cantidad de médicos combinan la medicina tradicional con la medicina alternativa o complementaria con el fin de ofrecer libertad de elección por lo tanto el Centro de Relax y Estética llevara algunos efectos, los más importantes en el aspecto social son:

✓ Se evidencia una gran cantidad de Centros de Relax y Estética que trabajan sin permiso, evidenciando la existencia de empresarios que con el afán de hacer dinero evidenciando la existencia de empresarios que con el afán de hacer dinero inician este tipo de negocios de manera ilegal, contratando personal no calificado para ejercer, causando de esta manera daños a la persona. Por tal razón el Centro de Relax y Estética brindara soluciones adecuadas a las necesidades de la sociedad, con personal capacitado. Así se contribuirá al mejoramiento de la salud integral y cuidado corporal de la población del Cantón Milagro lo que a su vez conlleva a mejorar el estilo de vida de sus habitantes.

✓ La crisis económica en el país y el mundo han obligado a emprender trabajos de excesivo estrés, por esto el Centro de Relax y Estética se caracteriza por buscar salud y relajación contribuyendo de esta manera al mejoramiento físico y psíquico del ser humano.

✓ El Centro de Relax y Estética realizara campañas de concientización para que la gente se informe sobre la importancia de crear una cultura del cuidado de la salud.

✓ Un aspecto negativo para el proyecto es el desconocimiento de mucha gente del verdadero significado de un spa.

### 5.7.4 Cronograma

ACTIVIDADES	DURACIÓN (SEMANAS)													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Firma del Contrato de Arrendamiento	■													
Realizar gestión de negociaciones con proveedores		■	■											
Gestionar los Permisos de Funcionamiento			■											
Inscripción del RUC de la empresa			■											
Inscripción de la empresa en la Super de Cías.				■	■									
Gestiones de financiamiento					■	■								
Proceso de contratación del personal							■	■	■	■				
Readecuación del local										■	■	■	■	
Equipamiento del local (Eq. De Computo-Muebles y Enseres-Vehículo)											■	■	■	
Adquisición de insumos												■	■	
Publicidad de apertura													■	
Apertura de Centro Estético "Estrellas"														■

### 5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta

- Problematización
- Antecedentes referenciales
- Verificación de hipótesis
- Delimitación de la población
- Objetivos de la propuesta
- Análisis financiero



## **CONCLUSIONES**

- ✓ Pocas son las personas que tienen una completa idea de lo que es un centro estético y los beneficios que en él se brindan, pero lo que en realidad no saben es que es un establecimiento donde les brindaran un ambiente relajado y confortante del cual saldrán renovados.
- ✓ La población necesita y mucho de este tipo de proyecto porque serán de mucho beneficio para la misma porque así serán personas mucho más activas y desenvueltas en sus actividades cotidianas.
- ✓ Concluimos además que nuestros precios estarán basados de acuerdo a los costos y muy ajustados al mercado para de esta manera atraer a los clientes con un servicio bajo en costo y excelente.
- ✓ Según el estudio efectuado muchos productos de la competencia están disponibles. Para nuestro centro estético, la mejor fórmula para enfrentar a la competencia sería entonces la innovación de los mismos para captar a los potenciales clientes.

## **RECOMENDACIONES**

- ✓ Se recomienda llevar un control minucioso de las ventas para de esta manera estar informado y llevar un control del avance del negocio.
- ✓ Es recomendable implementar este proyecto debido a los altos niveles de estrés que nos demostró el estudio realizado en el mismo el cual servirá específicamente a la sociedad para mantener un buen estilo de vida y saludable.
- ✓ La elección del personal debe darse de una manera que al elegirlo sea muy bien efectuada ya que el contingente humano deberá estar altamente calificado para realizar el trabajo correspondiente.
- ✓ Tomar medidas para que el trabajo que realiza la empresa no afecte de ninguna manera al medio ambiental y de esta manera estaremos contribuyendo al bienestar del mismo.

## BIBLIOGRAFÍA

ACOSTA VERA, José Ma.: Gestión del estrés, Bresca editorial, Barcelona, 2008.

AUDERSIK, T., Audersik, G. y Byers: Biología, la vida en la Tierra, Editorial McGraw-Hill, México, 2003.

CAMPILLO ALVAREZ, José Enrique: El mono obeso, Editorial Crítica, Barcelona, 2004.

ECHEVERRÍA, A: Ciencias Naturales y Desarrollo Humano, Secretaría de Educación Pública, México 2002.

GARCÍA RIBAS, Carmen: El síndrome de Maripili, Editorial La esfera de los libros, Barcelona, 2007.

GARCÍA RIBAS, Carmen: Miedo a ser, Alienta Editorial, Barcelona, 2008.

GARCÍA RIBAS, Carmen: Tengo miedo, Ediciones Granica, Barcelona 2006.

MARTIN LLAGUNO, Marta: “La mujer en la industria publicitaria. La segregación vertical en la comunicación comercial: techo de cristal y suelo pegajoso”, ZER: Revista de estudios de comunicación, 2007.

MINGOTE ADAN, José Carlos: El estrés en la enfermería, Editorial Díaz de Santos, Madrid, 2003.

PEREZ GARCÍA, Santiago: El estrés en la enfermería, Editorial Díaz de Santos, Madrid, 2003.

RODRIGUEZ BASANTA, Annabel: “Encuesta sobre la promoción profesional a la administración de la Generalitat de Catalunya. Prova pilot”, Jornadas sobre segregación vertical i horizontal a les administracions públiques catalanes, Barcelona, 5-03-09

RODRÍGUEZ, Dorignac: Ciencias Naturales, Andrés Bello, Chile, 1998.

ROJO RODES, José Emilio: Psiquiatría básica para médicos, Scientific Communication Management / Laboratorios Pfizer, Barcelona, 2003.

RUIZ, Amelia: Cosméticos, ejercicios y tratamientos de la cabeza a los pies, libros aula magna, 2007

SABATÉ SOLANES, Marta: “Enquesta sobre la promoció professional a la administració de la Generalitat de Catalunya. Prova pilot”, Jornades sobre segregació vertical i horitzontal a les administracions públiques catalanes, Barcelona, 5-03-09

THAMBIRAJAH, Radha: Tratamiento de los trastornos y enfermedades de la piel, Inglaterra, 2008

TIZÓN GARCÍA, Jorge L., Componentes psicológicos de la práctica médica, Editorial Bibliaria, Barcelona, 1996.

VVAA: Guía práctica para superar el estrés, Plaza y Janés editores / Laboratorio Sanofi- Synthelabo, Barcelona, 2001.

#### **ARTICULOS:**

Decálogo para la organización de ritmos y tiempos en las empresas, secretaria de acción sindical y empleo. UGT, Madrid, 2007.

Revista de formación médica continuada en atención primaria FM, vol 11 (suplemento 3), pp. 58-70.

MASTER EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES. Especialidad ergonomía. Tema 4. El trabajo mental, Escolar catalana de formación / Ediciones Roble, Madrid.

#### **NETGRAFÍA**

CASUSO FERRAND, Liliana, El estrés, ¿un producto del siglo xx?, Breve recorrido por la historia del diagnóstico y tratamiento del estrés,

[http://www.acapsi.com/estres\\_historia\\_del\\_diagnostico\\_y\\_tratamiento.html](http://www.acapsi.com/estres_historia_del_diagnostico_y_tratamiento.html)

GABRIEL, Gerald, Hans Selye, el descubrimiento del estrés,

[http://hypatia.morelos.gob.mx/no4/el\\_estres.htm](http://hypatia.morelos.gob.mx/no4/el_estres.htm)

Paginas:

<http://www.abcpymes.com/menu31.htm>

[http://es.wikipedia.org/wiki/H%C3%A1bitat#Diversos\\_conceptos](http://es.wikipedia.org/wiki/H%C3%A1bitat#Diversos_conceptos)

<http://www.taringa.net/posts/apuntes-y-m>

<http://www.slideshare.net/kateeli/tipos-de-clientes-3820984onografias/6350843/Fundamentos-de-la-Sociologia.html>

<http://multimedios.org/docs/d001727/>

[http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu\\_desarrollo/anteriores/7/007\\_Caldera.pdf](http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/7/007_Caldera.pdf)

## ANEXOS



### UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

#### UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

#### ENCUESTA DIRIGIDA HACIA EL SECTOR COMERCIAL DE LA CIUDAD DE MILAGRO

**OBJETIVO:** Identificar que está afectando biológicamente a las personas con aparición de enfermedades y anomalías patológicas que obstaculizan el normal desarrollo de un elevado porcentaje de personas en el Cantón Milagro, mediante un estudio que me permita obtener información acertada para de esta manera ayudar a mejorar sus estilos de vida.

Agradecemos la debida atención que usted brinde a la presente encuesta, ya que las informaciones que de aquí resulten serán de gran importancia y se mantendrán en total confidencialidad, siendo usados únicamente para dicho estudio

Nota: Lea con total atención las preguntas y marque con una (X) el literal a elegir.

#### 1.- ¿SEXO?

Masculino

Femenino

#### 2.- ¿ENTRE CUAL DE ESTAS SE ENCUENTRA SU EDAD?

a) Menor a 18 años

b) Entre 18-25

c) Entre 26-35

d) Entre 36-45

e) Entre 46-55

f) Entre 56-65

g) Mayor a 65

#### 3.- ¿PIENSA USTED QUE EL EXCESO DE TRABAJO Y LOS PROBLEMAS FAMILIARES SON LOS PRINCIPALES CAUSANTES DEL ESTRÉS?

a) Nada

b) Poco

c) Mucho

d) Totalmente

#### 4.- ¿CREE USTED QUE LA FALTA DE CUIDADO DE LA APARIENCIA FISICA PROVOCA?

Elevada autoestima

Baja autoestima

Moderada autoestima

Perdida del autoestima

#### 5.- ¿ESTIMA USTED QUE PARA MANTENER SU BIENESTAR FISICO NECESITA?

Mucho dinero

Poco dinero

Suficiente dinero

No necesita dinero

#### 6.- ¿PIENSA USTED QUE ES NECESARIO MANTENER UN BUEN ESTILO DE VIDA PARA VERSE Y SENTIRSE MEJOR?

Muy necesario

Poco necesario

Necesario

No necesario

**7.- ¿PARA COMBATIR EL ESTRÉS, USTED CONSIDERA QUE DEBE ESTAR?**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Muy informado | <input type="checkbox"/> Poco informado |
| <input type="checkbox"/> Informado     | <input type="checkbox"/> No informado   |

**8.- ¿TOMARIA MEDIDAS O METODOS PARA TERMINAR O BAJAR LA TENSION DEL ESTRÉS?**

- |                                     |                                  |
|-------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Todas      | <input type="checkbox"/> Algunas |
| <input type="checkbox"/> Casi todas | <input type="checkbox"/> Ninguna |

**9.- ¿ESTARÍA DISPUESTO A PAGAR POR ALGUNA ACTIVIDAD PARA RELAJARSE?**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Muy dispuesto | <input type="checkbox"/> Poco dispuesto |
| <input type="checkbox"/> Dispuesto     | <input type="checkbox"/> No dispuesto   |

**10.- ¿CREE UD. QUE HARÍA FALTA ALGÚN TIPO DE PROYECTO QUE FACILITE Y PERMITA SENTIRSE MEJOR EN LO FÍSICO COMO EN LO EMOCIONAL?**

- |                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Mucha falta | <input type="checkbox"/> Poca falta     |
| <input type="checkbox"/> Falta       | <input type="checkbox"/> No haría falta |

**11.- ¿CONSIDERA USTED QUE UN CENTRO DE RELAX DE ESTETICA FACIAL Y CORPORAL EN REFERENCIA A LOS NIVELES DE ESTRÉS?**

- Disminuye considerablemente
- Disminuye moderadamente
- Disminuye poco
- No disminuye