

**CREACION DE UN SPA PARA TODA LA FAMILIA EN EL CENTRO
COMERCIAL EL NUESTRO DE LA CIUDAD DE MONTERIA**

**MARTIN ELIAS FUENTES ARGUMEDO
LORENA PATRICIA CAVADIA CORREA
NATY HERNANDEZ GENES**

CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR – CUN

ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MONTERIA – CORDOBA

2018



**CREACION DE UN SPA PARA TODA LA FAMILIA EN EL CENTRO
COMERCIAL EL NUESTRO DE LA CIUDAD DE MONTERIA**

**MARTIN ELIAS FUENTES ARGUMEDO
LORENA PATRICIA CAVADIA CORREA
NATY HERNANDEZ GENES**

**TRABAJO DE GRADO PARA OBTENER AL TUITO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR – CUN
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MONTERIA – CORDOBA – COLOMBIA**

2018



Corporación Unificada Nacional
de Educación Superior

PROYECTO

INTRUCTOR

**MAYERLIN COGOLLO
DOCENTE**

CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR – CUN

ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MONTERIA – CORDOBA – COLOMBIA

2018



Corporación Unificada Nacional
de Educación Superior

NOTA DE ASEPTACION

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado



Dedicatoria

A Dios

Por habernos permitido trabajar juntos en la construcción de nuestros sueños e ideales, por Inundarnos de infinita paciencia durante la realización de todo el proyecto.

A nuestros padres

Por haber sido siempre nuestro apoyo cuando más lo necesitamos, por estar siempre al pendiente de todas nuestras actividades académicas, por su preocupación y ayuda constante a que cumpliéramos nuestras metas.



Agradecimiento

A Dios por darnos fortaleza y sabiduría al guiar cada uno de nuestros pasos, a la CUN, por acogernos en sus aulas y ayudarnos a cumplir con este objetivo de vida.

También agradecerles incondicionalmente a mis asesores (por favor colocar el nombre del **asesor y alcances**), por guiarme en estos procesos de formación y cumplir con éxitos mi trabajo de grado



Contenido

Introducción	9
Justificación.....	¡Error! Marcador no definido.
Desarrollo de la matriz del perfil de cliente	13
Identificaciones las necesidades de los stakeholder	13
Identificaciones de beneficios y expectativas.....	15
Identificaciones de soluciones actuales	15
Análisis de inconformidades frustraciones y limitaciones	15
Mercado	16
Validador de mercado	16
Encuesta.....	¡Error! Marcador no definido.
Población	16
Muestra	16
Análisis de resultado.....	21
Prototipo	¡Error! Marcador no definido.
Descripción del servicio	22
Ficha técnica del servicio	23
Planos.....	24
Matriz estratégica	25
Identidad estratégica.....	25
Futuro preferido.....	25
Objetivo generales	25
Objetivo específico	26
Valores corporativos.....	26
Análisis del PERTEL.....	27



Análisis de POSTER de la empresa	29
Conclusión.....	¡Error! Marcador no definido.
Referencias bibliográficas	¡Error! Marcador no definido.
Tabla graficas	¡Error! Marcador no definido.
Grafico 1	14
Grafico 2	14
Grafico 3	14
Grafico 4	15
Grafico 5	15
Grafico 6	15
Tabla de cuadros.....	24
Cuadro 1	24
Cuadro 2	24
Cuadro 3	24
Cuadro 4	25
Cuadro 5	25
Cuadro 6	25



RESUMEN

Este proyecto se desarrolla con el fin de revisar los parámetros necesarios para establecer un centro de estimulación temprana, por medio de un estudio de factibilidad en el municipio de Montería Córdoba

El eje de esta investigación es poder crear un ambiente óptimo para el desarrollo de los niños, siendo esta una de las principales preocupaciones de los padres de familia en la actualidad, ya que corresponde a una realidad colombiana que representa una gran posibilidad de negocios y que a su vez beneficie a la comunidad.

A través del estudio de factibilidad se puede establecer la rentabilidad que puede tener la creación de un centro de estimulación temprana, mejorando los procesos de aprendizaje de los niños y niñas ya que en Montería no se encuentran instituciones de este tipo, además que este municipio cuenta con una población socioeconómica que sostenga dicho proyecto.

A esto se suma que por medio de esta investigación se determinaron los requisitos necesarios para el óptimo funcionamiento de un establecimiento de este tipo, además de establecer las condiciones sociales, costos operativos y financieros. Enfocados en el entorno socioeconómico del municipio de Montería Córdoba.

Palabras clave: Estimulación, temprana, Desarrollo infantil, Aprendizaje



ABSTRACT

This project is developed in order to review the necessary parameters to establish an early stimulation center, through a feasibility study in the municipality of Monteria Córdoba

The focus of this research is to create an optimal environment for the development of children, this being one of the main concerns of parents today, since it corresponds to a Colombian reality that represents a great possibility of business and that in turn, benefit the community.

Through the feasibility study, it is possible to establish the profitability that the creation of an early stimulation center can have, improving the learning processes of the children since in Monteria there are no institutions of this type, besides that this municipality has with a socioeconomic population that supports said project.

To this is added that by means of this research, the necessary requirements for the optimal functioning of an establishment of this type were determined, in addition to establishing social conditions, operational and financial costs. Focused on the socioeconomic environment of the municipality of Monteria Córdoba.

Keywords: Stimulation, early, Child development, Learning



1. INTRODUCCIÓN

Este trabajo investigativo está encaminado a realizar un estudio de mercado en la ciudad de montería departamento de córdoba para comprobar si sería rentable crear y operar una empresa de relajación y cuidado de la piel, La idea de este negocio surge al de notar que existe en la ciudad la necesidad de un lugar con calidad, lo que se convierte en obstáculo para las personas que desean encontrar todo sobre el cuidado de la piel en un mismo lugar puedes tener la piel de tus sueños saberla cuidar (Arango Beatriz, 2016)

Lo primero es desplazarse al sitio de la investigación y por el uso de algunas herramientas de recolección de datos y observación directa del entorno , determinar si las condiciones socio económicas, el poder de adquisición y actividades de cada uno de los interesados “stakeholder” son las ideas para confirmar que si existe un mercado rentable en la zona y una numerosa cantidad de oportunidades y clientes dispuestos a recibir estos servicios de esa nueva empresa.

gran parte de este estudio se basa en investigación hecha en la zona , proporcionara una visión general sobre las expectativas, las barreras de la empresa dando la oportunidad de generar estrategias financieras y de mercado necesarias para superarlas.

Traerá muchos beneficios para la población los cuales se generaran nuevas fuentes de empleo Legales y bien remunerados brindaremos un servicio con buena calidad, enseñaremos a las personas como cuidar la piel motivación para que lleguen a nuestra empresa es el servicio de buena calidad una excelente atención, transparentes en la rendición de cuentas de sus acciones. En este contexto, se propondrá la utilización de diversas herramientas de análisis a disposición de las



organizaciones para mejorar la gestión de los grupos de interés para luego compararlas entre sí e inferir conclusiones (Acuña Andrea Paola, 2012)

2. JUSTIFICACIÓN

El SPA sueño real está ubicado aproximadamente 300 metro de la terminal de transporte de la ciudad de montería córdoba. será creado para disfrutar en familia , podemos encontrar masajes, juegos para niños, bebidas naturales para satisfacer necesidades entre estás tenemos el cine y almacenes de cadena y los diferentes platos típicos que esperas encontrar, igualmente tenemos un compromiso como empresa, en el cuidado del medio habiente, por lo cual se desarrollaran unas políticas :que todo material plástico utilizado por el cliente o trabajador será reciclado y trasformado en un artículo artesanal por personas que estén capacitadas dentro de la empresa importante resaltar que montería es un ciudad en la cual está creciendo mucho su población también confirmado por. (Garcia Eduardo, 2018)

Ocurre que al no contar con una zona de relajación en el centro comercial , los ciudadanos estas obligados a salir a buscar en sitios muy lejanos y en ocasiones no cuentan con el servicio los fines de semana lo que genera pérdida de tiempo y de dinero, consideramos que tenemos las condiciones y la capacidad de poder brindar los servicios los fines de semana festivos y adecuar los horarios a la satisfacción del cliente.

A primera vista el gasto de transporte es relevante porque a largo plazo la cantidad de dinero invertido en movilización se transforma en un monto descomunal, que puede ser utilizado como beneficio de la misma persona.



Por lo tanto si se crea un lugar de relajación en el centro comercial , este tendría un enorme impacto económico no solo para las personas que ante la fácil adquisición del servicio ya no tendría la necesidad de trasladarse a otro sitio ahorrando dinero y tiempo, sino también para los propietarios de esta, el ente económico pues hacerla única en un gran perímetro tendría una cantidad de potenciales , clientes paralelamente los ciudadanos se verían beneficiados con la instalación de este puesto pues generaría puestos estables de trabajo para las personas con la llegada de otros municipio que llegaran a este centro para satisfacer sus necesidades otros negocios se beneficiaran ya que con el aumento de visitantes aumentaría también los ingresos a otros local.

3. DESARROLLO DE LA MATRIZ DEL PERFIL DE CLIENTE

3.1 Identificaciones las necesidades de los stakeholders

Hablamos de una población bastante exigente en formas de atención, nos exigen calidad en el servicio y el SPA SUEÑO REAL estará dispuesto todos los mecanismos necesarios en la buena atención al cliente.

Consumidor: Los pobladores de la ciudad de montería tiene la necesidad de disfrutar de un lugar tranquilo y agradable, con una excelente atención, y precios cómodos para las personas que se encuentre cerca sin verse en las incomodidad de la movilizarse en parte lejanas todo lo puedes encontraras en el mismo lugar estos significa un gasto de tiempo y de dinero , Compartí la información confiable y la opinión de los especialistas más prestigiosos con este link: El bienestar viene del consumo; el ahorro es un medio bienestar teniendo en cuenta que la mayoría de la población de montería tiene un empleo de 8 horas diarias, o más cuando sale y comparte con la familia es en los centro comercial que desean encontrar todo en el mismo lugar , y podemos encontrar personas de todo los estrato sociales , montería es una ciudad muy caliente eso hace que la personas quiera estar en piscinas en aires que sueño real , le puede brindar todas esas comodidades (De Pablo Juan Carlos, 2014)

De igual forma; el cliente tiene la necesidad de escoger libremente donde desea recibir el servicio sin ser manipulado, que sea tratado de una manera agradable con profesionalismo autenticidad, con calidez y calidad en el servicio, siendo tolerante y amando lo que hacemos, escuchar al cliente en todo momento darle interés para que ellos se sientan como en casa brindando la mejor sonrisa

Sociedad: Haciendo un estudio en la ciudad de montería, la gran mayoría de las personas se gastan su sueldo en consentirse, cabello, uñas, piel ropa, y también encontramos masajes depilaciones y mascarilla bebidas hidratantes, comida saludable. El centro comercial necesita un spa para cumplir todas la expectativas de un cliente que va a cumplir todas sus necesidades, sueño real tiene



el objetivo de tener un ambiente tranquilidad comodidad y alegría para los cliente cumpliendo todas sus expectativas, por lo general las personas que llegan de otro lugar siempre va a los centro comerciales por que encuentra todo al llegar de otro lugar quieren probar la calidad de las otra ciudades o países.

La sociedad trata a las empresas como otros ciudadanos más y la población está en el derecho de denunciar o reprochar cualquier acto imprudente que haga que atente contra la dignidad y el bienestar de la población , cualquier mal uso de los desechos plásticos que atente con el bienestar de las personas o de medio ambiente, mal trato de un empleado a si un cliente o a terceros . La empresa tendrá una responsabilidad social con la ciudad deberá responder por su fallas.

Proveedores: los proveedores siempre tiene la necesidad de hallar nuevos compradores; la creación de un nuevo spa en montería y como tal en el centro comercial nuestros le traerá nuevos ingreso a las empresa que tenga productos de alta calidad con buenos precios, le ayudara adarce a conocer a los cliente de los proveedores hay que tratarlo bien y ofrecer la calidad para que ambos ganen.

Empleados: la ciudad de montería, cada día crece más tanto en comercio en infraestructura como en población cada vez más el alto estándar de jóvenes sin empleo que termina su carrera técnica o profesional y queda sin trabajo sería una gran oportunidad para las personas que quiera tengan la actitud el compromiso, conocimiento para hace parte de la creación de sueños real, es fundamental el personal escogido para ser una gran empresa en el mercado.

(Bancos o Prestamistas):para levantar un nuevo negocio, es necesario un sustancioso capital que será brindada por banco capital de personas particulares que desean adquirir sus ahorro en el proyecto para hacer creerse sus ingresos, aquí entra los deseos de estas clases de agentes que verían la creación de sueño real para obtener una buenas utilidades

Propietarios: los propietarios tienen un interés puramente financiero en la organización en una empresa, diseñada para tranquilidad, cuidado de la piel como en este caso es sueño real esperan que la empresa y su operación les aseguren algún tipo de retorno de capital invertido junto con ganancias adicionales, esperando que la empresa sea rentable, que los ingreso o ganancias sean mayores a los gastos generados por la misma.

Administradores: la función de administrador en la empresa diseñada para el cuidado de las personas sueño real es para mantener la empresa ordenada, organizada en sus mano esta la responsabilidad de ser un buen líder de llevar el en orden marco legal de hacer un buen estudio de cliente verificar si los cliente están siendo atendidos correctamente de tomar las mejores decisiones para la empresa con nuevos proyecto e ideas en busca de beneficio, encargado de una buena inversión los gastos sea los justos y los considerables para la empresa .



3.2 Identificaciones de beneficios y expectativas

Para tener al cliente complacido lo primero es aprenderlo a conocer, sus gustos más frecuentes y sus inclinaciones económicas, preguntarse si el cliente si pagaría por lo que le estoy ofreciendo, los niños son un foco muy importante en nuestro estudio porque nos podemos dar cuenta la gran influencia que tienen los niños con sus seres queridos cuando algo les llama la atención, le gusta o les divierte también o los hace sentir felices, la creación de un lugar para consentir proteger la piel y desesterarse en la ciudad de montería-córdoba sin la necesidad de viajar a lugares retirado ahorrado gasolina y tiempo trasporte, que el dinero puede ser utilizado para comprar alimento y otros servicios las experiencias de la persona hacia los actos

La creatividad es una habilidad y un proceso que es necesario aplicar a la vida económica del mundo globalizado para garantizar la creación y sostenibilidad de una empresa, (Jimenez Diego, 2010)

3.3 Identificaciones de soluciones actuales

Actualmente, en la centro comercial nuestro no existe un spa lugar donde se puedan relajar toda la familias, se sabe de antemano que este será un bien para la comunidad de montería-córdoba, porque muchas personas se beneficiaran ya que obtendrán un gran número de personas empleo y también el centro comercial los locales y el SPA SUEÑO REAL, para tener más tranquilidad y que disfruten más en familia con sus hijo y puedan relajarse después de una larga jornada de trabajo, y que puedan encontrar alimentos ricos en proteína, vitaminas y minerales así ayudando a las personas que llegan a nuestro SPA SUEÑO REAL a cuidar su peso salud asequible a toda la población con precios bajos, se estima que un combo de masaje en la espalda mascarilla y entrada para los niños a los juegos estaría en 200.000 pesos, por el precio podemos estimar que todas las personas tendrían la oportunidad de acceder a todos los servicio de comidas y bebidas naturales ricas en proteínas y vitamina, cuando se trata de bienestar las personas no piensan tanto para gastar el saber que estas adquiriendo un servicio con calidad y que le va ayudar a su cuerpo o una comida o bebida la satisfacción es más grande que en pesar en lo que estas gastando eso si hay que brindar un excelente servicio para que las personas piensen en invertir en nuestro negocio, tratar que el servicio supere la expectativa del cliente (Stap Rapp, 2011)

3.4 Análisis de inconformidades frustraciones y limitaciones



Ante la carencia de soluciones actuales ,los clientes que viven en la ciudad de MONTERIA, se ven enfrentado a encontrar varias opciones , ya que si existen SPA en otros centros comerciales pero no en esta zona de la ciudad para recibir el servicio, comunicados por las misma personas les parecen muy elevados; el gasto de trasporte que genera trasladarse a donde se encuentra ubicado , se ve reflejado de una manera negativa o de mucha perdida para el bolsillo. el hecho de no adquirir el servicio cerca limita a las personas , y las obligan a enfrentarse a la posibilidad de renunciar a querer estar en un SPA.

3.4.1 Mercado

Antes de formalizar un negocio rentable, primero hay que tener en cuenta los siguientes aspectos. El los servicios del spa sueños real está dirigido a toda la personas de montería pero especialmente a las mujeres de estrato medio que pasa todos los días ocho hora en un trabajo , que puedan encontrar un lugar donde pueden estar con su familia relajarse cuidarse la piel u comer y beber comida saludables contando con los mejores profesionales para su atención. Ahora bien el lugar donde va estar ubicado el spa está rodeado a su derecha de barrio estrato 3 y 4 y a su izquierda 1 y 2 esto es un benéfico del spa sueño real porque con los mejores precios y descuentos las personas de todos los barrios podrán disfrutar de nuestros servicios.

3.5 Validador de mercado

Montería es una ciudad que en estos momentos está creciendo , podemos convertirla en algo más llamativa con sus hoteles, centros comerciales pero falta algo , un spa y no en cualquier lugar disponemos con cosa innovadoras como sean comidas naturales dentro de SPA, y el centro comercial donde la personas van a distraerse a tranquilizarse a compartir con las personas amadas y queridas y lugar donde puedes encontrar todo en un solo lugar.

3.5.1 Población

La encuesta está dirigida la población de la ciudad de montería –córdoba en la ciudad habitan aproximadamente 500 familias que viven activamente que un 80% tiene un empleo

3.5.2 Muestra

la muestra es conformada por 60 personas de diferentes géneros, estrato social y edades que fueron seleccionados de acuerdo a los siguientes criterios .



que la mayoría de los encuestados fueran personas que les gustara cuidar su piel y que frecuentara lugares parecidos a sueño real, no obstante para mantener la imparcialidad , se incluyeron personas del común que nunca lo habían visitado el propósito de tener en cuenta el punto de vista de los que nunca han visitado un spa.

Con edades que superan los 18 años , debido a que personas ya cuenta con la experiencia en el manejo de dinero, ahorro y comercio; cualidades indispensables para responder las preguntas de la encuesta que hacen referencia a la economía y el impacto en bolsillo

3.6 Formato de encuesta:

Edad, entre 18 a 30 años

Nivel socioeconómico: rango 2 y 4

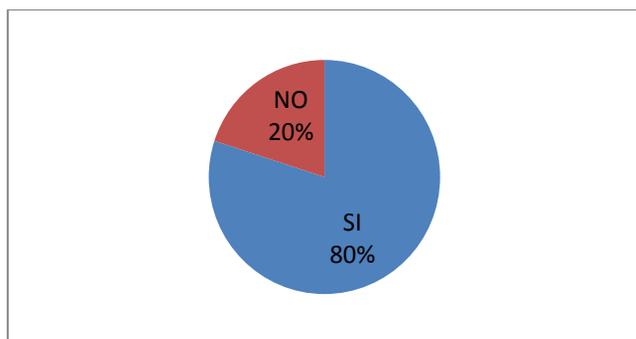
Sexo: femenino

3.6.1 Resultado de encuesta

1. ¿Usted conoce un spa?

- Si
- No

Grafica n 1



Fuente: las autoras

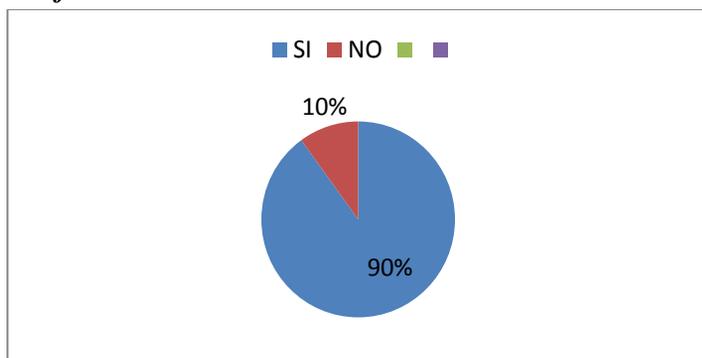


Contamos con un 80% eso quiere decir que es una gran posibilidad de negocio

2. ¿Te gustan los spa?

- Si
- No

Grafica n 2



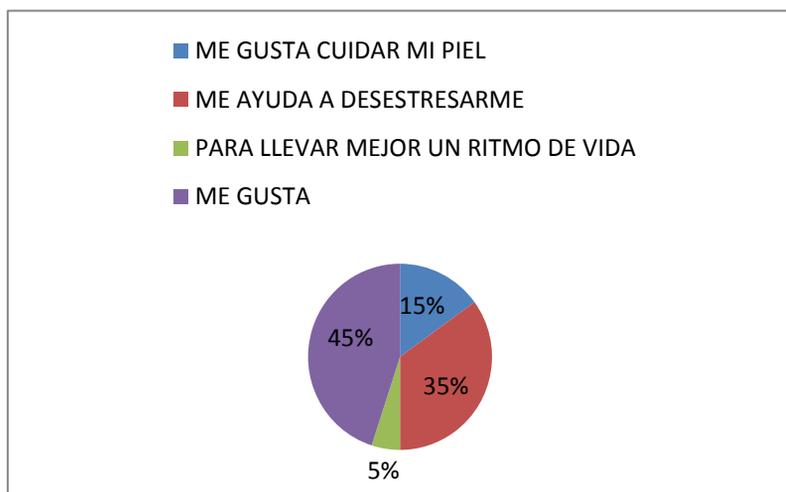
Fuente: las autoras

Nuestra población respondió muy a gusto con un 90% les gusta cuidarse y consentirse.

3. ¿Por qué asistir a un spa?

- Me gusta cuidar mi piel
- Me ayuda a des estresarme
- Para llevar un mejor ritmo de vida
- Me gusta

Grafica n 3



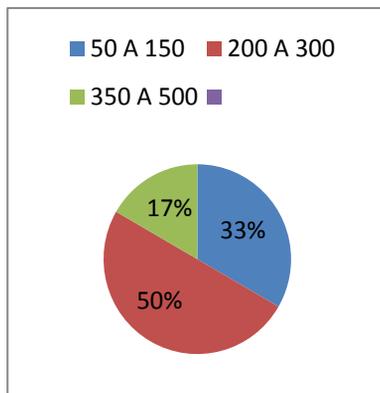
Fuente: las autoras

Un dato muy importante para el spa sueño real, ya que en eso trabajara

4. ¿Cuánto estarías dispuesta(o) a pagar entre estos rangos, por servicios en el spa?

- 50 a 150
- 200 a 300
- 350 a 500

Grafica n 4



Fuente: las autoras

Es un valor que está disponible y nos indica que hay una gran población del estrato 2 y 4

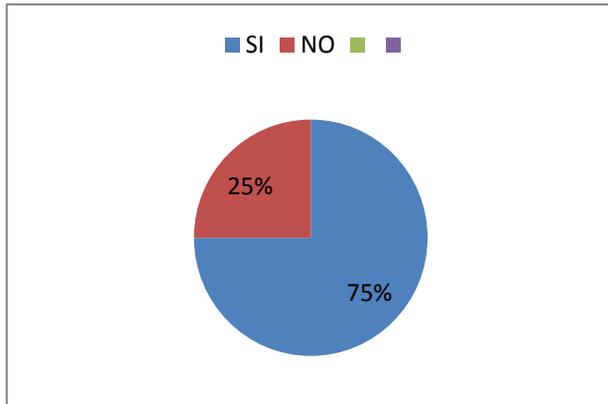
Te gustaría una persona que te enseñe cuidar tu alimentación?

- Si
- No



Corporación Unificada Nacional
de Educación Superior

Grafica n 5



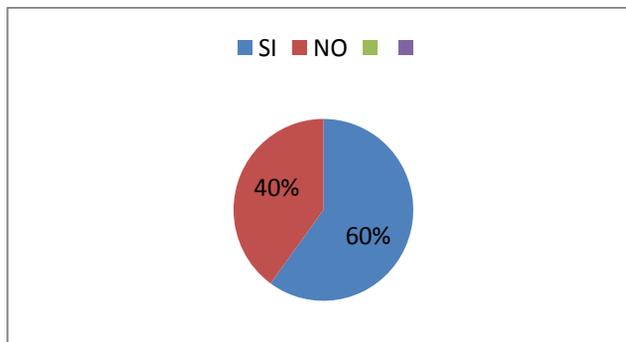
Fuente: las autoras

**Es importante saber la opinión de las persona porque de eso depende la innovación,
Crear la diferencia de los demás spa.**

5. ¿Te gustaría que spa vendieran comida y bebidas saludables?

- Si
- No

Grafica n 6



Fuente: las autoras

Algo importante crear cosas nuevas

4. Análisis de resultado

De acuerdo a los datos obtenidos durante los procesos de recolección de la información hechos por medio de una encuesta y posterior tabulación de los mismos; se puede concluir que :

Gran parte de los encuestados (aproximadamente 85%) les gusta spa y lo utilizan, en esto podemos encontrar masajes mascarillas zonas distracción para los niños y comidas saludables, esto permite concluir que existe en la ciudad un buen número de clientes o personas que están dispuestos a adquirir los servicios las encuestas arrojan que el 70% de las considero que les gusta el spa los que significa que si son 60 personas, el número de personas que visitan el spa, aproximadamente 40 veces a esto se le suma las personas que tenga hijos, desean disfrutar de las atracciones que está dentro de spa.

Otro aspecto importante para tener encuentra y que garantiza el éxito de la empresa es que está cerca del cliente; 40% de las personas encuestadas a firman que su mayor inconvenientes era el alza en los precios, al crearse un spa en montería con el tipo de precios que pueden ser asequibles a las personas o clientes de clase media;

Al encontrarse en este nuevo centro comercial de hecho está ubicado en una parte importante de crecimiento de montería, se puede afirmar estas personas se convertirían en clientes fieles de los servicios y comodidades (philip Koler, 2011)



5. PROTOTIPO

5.1 Descripción del servicio

La empresa “SUEÑO REAL” es local comercial destinado al placer de las familias , dispuesto a vivir la experiencia de que existe un lugar donde puedes recibir atención de una profesional con calidad, y poder disfrutar los servicios innovadores , tanto en infraestructura como en excelencia servicio, este establecimiento cuenta con una amplitud en infraestructura.

Una sala de relajación e hidratación para el cuerpo, una sala de juegos para niños y una sal donde puedes encontrar comida y bebidas bajas en calorías que ayuda a tu salud contamos con tres baños una bodega de productos un sauna y una tina, este sitio está de acuerdo a las normas básicas De seguridad e higiene.

La empresa “sueño real” se diferencia de las demás, es brindar un servicio de muy buena calidad a buen precio y con gran posibilidad de elección frente a las muchas variedades de este tipo de empresas disponibles en la ciudad.



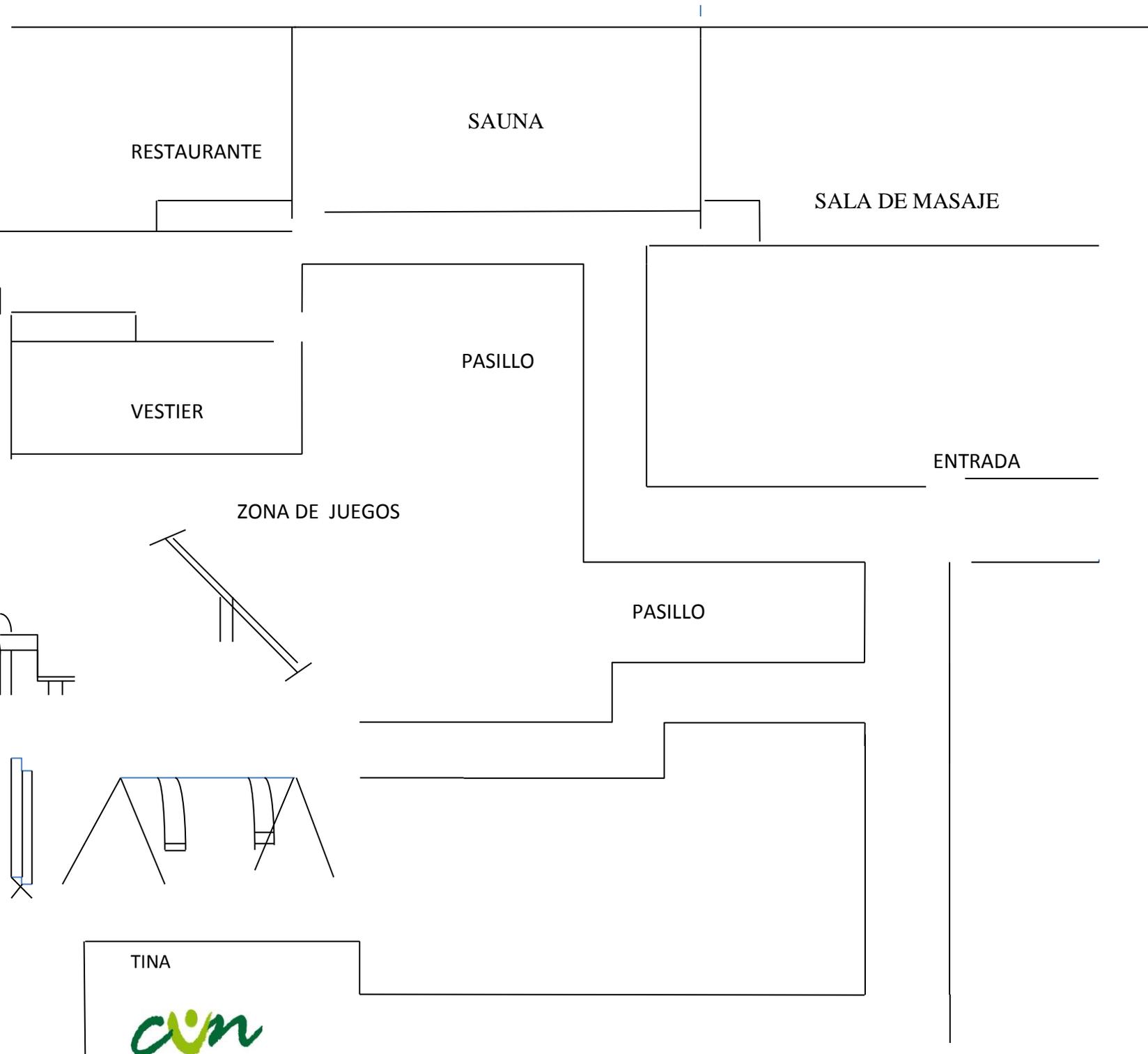
5.2 Ficha técnica del servicio

Nombre de la empresa	Sueño real
Nombre técnico del servicio	Ente organizado para el bienestar de las personas spa
Personal	Un administrador , tres cosmetólogas una profesional en pedagogía un nutricionista un asesor comercial, cajera y un técnico en servicio general
Equipo	Un computador, un gratis un celular tres aires sistema de calefacción
Usuarios	Mujeres, hombres niños o familia de estrato medio que quiera adquirir el servicio
Cargo o rol de responsable de la empresa	Vigilar para que la prestación del servicio sea excelente , brindado siempre una buena atención a los clientes acatando sus sugerencias e inquietudes para el mejoramiento del servicio
Tiempo de espera para recibir el servicio	Inmediato la empresa debe contar con el personal suficiente y las organización en el equipo de trabajo
Necesidades y expectativas del cliente	Que sea un servicio de buena calidad y con precios asequibles a las personas
Requisitos de oportunidad	La empresa se encuentra abierta de 8am a 7pm de lunes domingos

Fuente: las autoras



5.3 PLANO



TINA



Corporación Unificada Nacional
de Educación Superior

Fuente: las autoras

6 Matriz estratégica

6.1 Identidad estratégica

“sueño real “desea ser una empresa reconocida, en la relación de masajes y cuidado de la piel
cuidado de montería brindándole a todos nuestro clientes una gran variedad de servicios el cual se
verá reflejado en la satisfacción de las personas ya que se manejan precios muy bajos,
Con el objetivo de cumplir las necesidades y exigencias de nuestros clientes, se les brinda el
acompañamiento y la orientación de un equipo altamente calificado (Florez Edgardo, 2018)

6.2 Futuro preferido

En el 2020, la empresa “SUEÑO REAL” se proyecta ser una empresa líder en cuidado de la piel y
nutrición y productos estéticos el cuidado de montería sino también el departamento de córdoba;
distinguido por el alto compromiso con los clientes en brindarle una excelente servicio y calidad
en los producto precios justo , ser una empresa rentable, competitiva y adaptable a los cambios y
las necesidades de nuestros clientes ;expandiéndose y abriendo locales de otro municipios

6.3 Objetivo generales



Crear un spa para la relajación, el cuidado y la nutrición de la piel complacer a toda la familia formar un mejor día en las vidas de cada persona que esté en SUEÑO REAL de la ciudad de MONTERÍA CÓRDOBA.

6.4 Objetivo específico

Competir en el mercado local con productos de buena calidad, precios asequibles y sin viajar mucho, estimular la economía de la población general empleo permanentes y desarrollo para la comunidad.

Crecer al menos un 70% en sus ganancias netas sin incurrir en despidos de personal durante los primeros años

7. Valores corporativos

El talento humano del spa “sueño real” se identificación

Valores: trabajo en equipo, confianza, calidad y enfoque al cliente

Trabajo en equipo: trabajaremos en equipo con rapidez y eficacia buscando siempre la satisfacción de nuestros clientes.

Confianza: estamos comprometidos con nuestra organización, brindando lo mejor de nosotros para el cumplimiento de los objetivos.

Calidad: dar lo mejor en nuestro trabajo, tratando de superar siempre las expectativas de nuestros clientes.

Enfoque al cliente: cumplir con las promesas adquiridas con los clientes y trabajar agregando valor a la empresa, una cultura de servicio es importante que una empresa los líder será el ejemplo seguir. (Espinosa Roberto, 2016)



8. Análisis del PERTEL

5.6 Análisis PESTEL de montería -córdoba

Análisis político del contexto	La ciudad de montería es la capital de departamento de córdoba y al gobierno de Colombia; por lo tanto está regido bajo las leyes los decretos de la república. El multipartidismo es algo común en la región por lo tanto no hay una tendencia política.
--------------------------------	---



	El estado a través de sus políticas regular y controla el funcionamiento de las empresas
Análisis Económico del contexto	La población de ciudad de montería que se encuentra cerca de la ubicación de spa es estrato 3 y 4 cuando su principal actividad económica es llevar una rutina de oficina, los ingresos son por encima de un sueldo mínimo de igual forma damos unos precios asequibles para la población en general
Análisis socio-cultural del contexto	Ser una empresa privada en Colombia tal vez algo normal pero sostenerse con el paso de los tiempo depende de que tan innovador sea para crear y para estar en contacto con lo que está sucediendo en la época; sueño real será una empresa que luchara la igualdad de género no el maltrato seremos una empresa que respetamos las identidades sexuales de cada ser humano luchamos por que todas las personas tienen derechos de ser tratadas de la misma manera, también contaremos con la ayuda, de la mejor tecnología e infraestructura equipos diseñados para el beneficios de nuestro clientes
Análisis tecnológico del contexto	La tecnología en la ciudad de montería cada vez está creciendo más es importante que spa sueño real este a la par de la innovación que cada día crece los mejores equipos redes sociales computadores teléfonos
Análisis legislativo del contexto	Constitución política de Colombia título XII “del régimen económico y de la hacienda pública”,(Art,333)donde se establece la libertad económica y se considera la



	empresa como la base para el desarrollo. Políticas de la cámara de comercio código sustantivo del trabajo la ley 905 de 2004 sobre promoción del desarrollo del micro, pequeña y mediana empresa colombiana
--	---

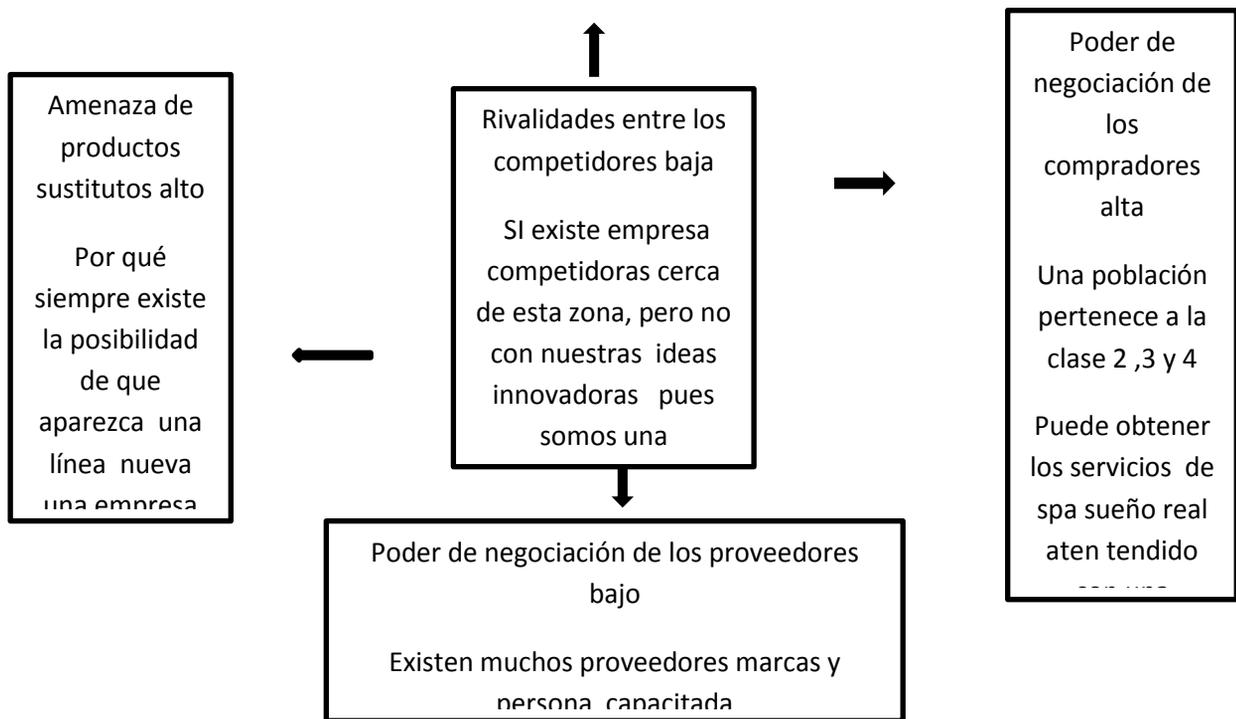
(Ayala luis eduardo, 2017)

Fuente. Las autoras

9. Análisis de POSTER de la empresa

Amenaza de nuevos competidores
entrantes altas

Pues el concepto de esta empresa es
una idea fácil copiar y mejorar



Fuente: las autoras

1. Inspirado en el cuadro de análisis porte (Medina F, 2016)

10. CONCLUSIÓN

De acuerdo con lo redactado anterior mente para un buen funcionamiento y desarrollo de la empresa se requiere de una buena planeación, se estructura en este proyecto. Lo cual quiere decir tratamiento y el cuidado de la piel.



El centro comercial NUESTRO ha sido, la mejor opción para el establecimiento de este negocio debido a la escasa competencia en el sector, las encuestas y el estudio de mercado demostraron el interés y la necesidad de la población de un servicio que contenga la calidad de cubrir los costos que este requiere hacer un servicio de alto nivel.

Una empresa aparte de la calidad de sus producto es el trato hacia sus compradores o clientes tener un personal altamente calificado para un buen trato sonrisa amabilidad con naturalidad que amen lo que hace que le guste y que los trabajadores se sientan felices hacia los cliente se sentirán ajustó , de estar en ese lugar, contar con un buen proveedor para tener al cliente feliz la calidad es un factor fundamental cuando está acompañada de un precio llamativo para los clientes , cuando se invierte en una empresa pensamos en la nuevas y antiguas competencias los importantes es no quedarse de la innovación si no pensamiento, no debe existir rivalidad entre una empresa y otra respeto ate todo pensar que los clientes se ganan por el buen servicio.

11. BIBLIOGRAFÍA

Acuña Andrea Paola. (2012). *LA GESTION DE LOS STAKEHOLDERS* . trelew: universidad del sur.



Arango Beatriz. (13 de 05 de 2016). LO MEJOR ES CUIDAR TU PIEL . *ESPACTADOR*, pág. 1.

Ayala luis eduardo. (2017). *analisi pest*.

De Pablo Juan Carlos. (2014). *bienetar del consumo y ahorro*. españa: la nacion.

diego jimenez. (2010). *emprendimiento*.

Espinosa Roberto. (2016). *La Importacia de os valores corporativos* .

Florez Edgardo. (2018). *comodida del ser humano*.

Garcia Eduardo. (2018). *crecimiento de cordoba*. monteria: el heraldo.

Jimenez Diego. (2010). *Emprendimiento*. Monteria: Sena.

Medina F. (2016). *Cuadro de alisis*.

philip Koler. (2011). *poder de la ventas*. españa.

Roja Andrea. (2014). *Ficha tecnica del servicio*. prezi.

Stap Rapp. (2011). *marketing*. españa.

