



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE  
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

MODALIDAD COMPLEXIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO  
DE  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**CASO DE ESTUDIO**

Centro de Masajes “Sagittarius SPA”

**AUTORES**

JOSTHIN STEVEN CADENA CADENA

GUAYAQUIL

2023

## CERTIFICADO DE SIMILITUD

### Centro de Masajes "Sagittarius SPA"

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

5%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

1

[repositorio.uts.edu.co:8080](https://repositorio.uts.edu.co:8080)

Fuente de Internet

2%

2

[repositorio.sangregorio.edu.ec](https://repositorio.sangregorio.edu.ec)

Fuente de Internet

2%

3

Submitted to Universidad Laica Vicente Roca fuerte de Guayaquil

Trabajo del estudiante

1%

4

[repositorio.ulvr.edu.ec](https://repositorio.ulvr.edu.ec)

Fuente de Internet

1%

5

[moam.info](https://moam.info)

Fuente de Internet

1%

6

[worldwidescience.org](https://worldwidescience.org)

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo



STIVIA ALEXANDRA  
SOPHIA MERDIA

## Índice

I. INTRODUCCIÓN .....	1
Antecedentes del Estudio .....	2
Planteamiento del Problema.....	4
Formulación del problema.....	4
Sistematización del problema .....	5
Objetivos .....	5
General .....	5
Específicos.....	5
II. ANÁLISIS .....	6
Descripción del Centro de Masajes "Sagittarius SPA" .....	6
Modelo Canvas.....	7
Partes Elementales .....	8
Análisis de la competencia .....	10
Competidores Directos .....	10
Competidores Indirectos.....	11
Análisis FODA .....	11
III. PROPUESTA.....	13
Plan de Negocios Integral.....	13
Estrategias de posicionamiento en el mercado .....	15
Análisis FODA del Centro de Masajes "Sagittarius SPA" .....	17
Tabla 3 Análisis FODSA de "Sagittarius SPA" .....	18
IV. CONCLUSIONES .....	21
Recomendaciones y Sugerencias .....	23

## I. INTRODUCCIÓN

La presente idea de negocio nace a partir de la necesidad de cubrir la necesidad que se encuentra en el mercado en donde el estrés y la tensión son una constante en la vida cotidiana, la búsqueda de bienestar y relajación se ha convertido en una necesidad para muchas personas. En este contexto, el Centro de Masajes "Sagittarius SPA" emerge como un caso de estudio destacado, un ejemplo de cómo un emprendimiento puede fusionar la atención al cliente, la excelencia en el servicio y la sostenibilidad ambiental para crear un oasis de tranquilidad en medio del ajetreo urbano.

"Sagittarius SPA" es un centro de masajes que se fundó con una visión clara: ofrecer a sus clientes una experiencia de bienestar integral que promueva la armonía entre mente, cuerpo y espíritu. Este centro se ha convertido rápidamente en un referente en la industria del bienestar de la ciudad de Guayaquil y ha ganado una clientela leal gracias a su compromiso con la calidad y la satisfacción del cliente.

En este sentido, el presente caso de estudio se enfocará en el desarrollo de un plan de negocios integral para el Centro de Masajes "Sagittarius SPA," con el objetivo de demostrar el dominio de los conocimientos adquiridos durante la formación académica y la capacidad de crear modelos de negocios viables y relevantes para la realidad local, regional o nacional.

El Centro de Masajes "Sagittarius SPA" es un emprendimiento que busca brindar servicios de masajes terapéuticos y de relajación de alta calidad, con enfoque en la salud física y emocional de sus clientes. El objetivo principal es ofrecer una experiencia única que promueva el bienestar y la armonía, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida de las personas.

El caso del presente estudio se orienta en el ámbito de la administración y negocios, se enfoca en analizar situaciones, problemas o desafíos empresariales específicos con el objetivo de comprender cómo las

organizaciones toman decisiones estratégicas, implementan soluciones y gestionan recursos para alcanzar sus metas y objetivos. Este tipo de caso de estudio proporciona una valiosa herramienta de aprendizaje para estudiantes y profesionales interesados en la gestión empresarial y ofrece una visión práctica de la teoría y la práctica de la administración y los negocios.

El desarrollo de este caso de estudio proporcionará una oportunidad para aplicar los conocimientos adquiridos en la formación académica, integrando aspectos teóricos y prácticos en el diseño de un modelo de negocios que aporte valor tanto a la empresa como a la sociedad en general. Asimismo, se espera que este caso de estudio sea una fuente de inspiración para futuros emprendedores y contribuya al desarrollo del país alineado con la evolución de la matriz productiva.

### **Antecedentes del Estudio**

En esta sección, se presentan los estudios relacionados con el tema de la presente investigación, los cuales incluyen artículos científicos y tesis académicas relevantes. Los estudios seleccionados, detallados a continuación han sido abordados en la literatura académica y guardan una estrecha relación con los objetivos y el enfoque de este trabajo de investigación. A través de esta revisión bibliográfica, se busca como fundamentar y contextualizar el presente estudio dentro del marco teórico y metodológico existente.

Como primer caso se expone el estudio de Calderón y Tomalá, (2019), en la ciudad de Portoviejo, el cual presenta un proyecto de prefactibilidad para establecer un spa se llevó a cabo mediante una investigación bibliográfica, con un enfoque mixto y descriptivo. Se emplearon tipos de investigación descriptiva, explicativa y correlacional para recopilar información tanto de fuentes primarias como secundarias. Esta información se obtuvo a través de encuestas y entrevistas realizadas a una muestra de 109 personas. Los datos se analizaron utilizando métodos inductivos, científicos y estadísticos, siguiendo el procedimiento de investigación estándar.

El estudio de mercado se centra en las características del producto, mientras que el estudio técnico examina el tamaño del proyecto "SPA M&C" y su capacidad de servicio. En el estudio organizacional, se presenta el organigrama del spa, detallando los roles y funciones de su personal. Por último, el estudio financiero abarca aspectos como los ingresos, los costos de materiales, el financiamiento, el estado de resultados, el flujo de efectivo, y la evaluación económica mediante el cálculo del TIR (Tasa Interna de Retorno) del 14% y el VAN (Valor Actual Neto) de \$12,996.56. (Calderón & Tomalá, 2019),

A nivel internacional, se tiene el estudio realizado por (Yepes, 2020), con el tema: Estudio de factibilidad para la creación del Centro de Estética y Spa La Aurora para los estratos 4, 5 y 6 en la ciudad de Bucaramanga, en donde este plan de negocios determina la factibilidad para la creación de un Centro de Estética y Spa. El cual cuenta con la diversidad de servicios de tratamientos estéticos y faciales. Se tuvo en cuenta como objetivo realizar un estudio de mercado, técnico y administrativo, además de uno financiero que permita visualizar la viabilidad del negocio y su rentabilidad para la inversión.

Otro estudio realizado por, Salazar y Rodríguez, (2022), en Colombia, titulado: Plan de Negocio para la creación del SPA "LUAR", centro de estética, belleza y salud en la Ciudad de Cúcuta, Norte de Santander, el cual se enfoca en satisfacer las necesidades físicas y de salud de personas de todas las edades y géneros, con un enfoque en ofrecer exclusividad, una experiencia gratificante y relajante a través de una variedad de servicios. Se pretende introducir nuevos tratamientos y estrategias de precios para destacar en el mercado local.

El plan de negocios se centrará en conocer las preferencias de los posibles clientes y recopilar información crucial para establecer precios adecuados y desarrollar tratamientos que sean bien recibidos. El proyecto se compone de un análisis de mercado, una evaluación técnica, una revisión de aspectos administrativos, un análisis financiero y un estudio ambiental necesario para cumplir con las normativas vigentes (Salazar & Rodríguez, 2022).

## **Planteamiento del Problema**

El problema identificado en el caso de estudio del Centro de Masajes "Sagittarius SPA" sería la falta de un plan de negocios integral y una gestión inadecuada de los recursos, lo que podría estar afectando su rentabilidad y su capacidad para competir en el mercado. Es posible que el spa esté operando sin una estrategia clara y basándose en decisiones empíricas en lugar de datos y análisis. Además, la falta de enfoque en la calidad de los servicios y la satisfacción del cliente podría afectar la reputación del negocio y su capacidad para atraer y retener clientes. El caso de estudio debería explorar estos aspectos y proponer soluciones para mejorar la gestión del centro de masajes, aumentar la eficiencia operativa y mejorar su competitividad en la industria del bienestar y cuidado personal.

Uno de los principales problemas que enfrenta "Sagittarius SPA" es la creciente competencia en la industria de los spas y servicios de bienestar. La proliferación de nuevos competidores y la diversificación de servicios similares plantean la pregunta de cómo "Sagittarius SPA" puede destacarse en un mercado cada vez más saturado.

A pesar de ofrecer servicios de alta calidad, mantener la lealtad de los clientes en la industria de bienestar es un desafío constante. El centro se enfrenta a la tarea de no solo atraer a nuevos clientes, sino también de retener a aquellos que ya han experimentado sus servicios.

La viabilidad financiera del proyecto es una preocupación crítica. "Sagittarius SPA" necesita evaluar detalladamente sus ingresos, costos operativos y la rentabilidad de sus inversiones, especialmente en un mercado competitivo.

## **Formulación del problema**

¿Cómo puede el Centro de Masajes "Sagittarius SPA" desarrollar y ejecutar un plan de negocios integral que le permita destacarse en un mercado de bienestar altamente competitivo, retener a sus clientes existentes y atraer a nuevos,

garantizar su sostenibilidad financiera y cumplir con las regulaciones vigentes, en un contexto de creciente competencia y demanda por servicios de relajación y bienestar?

### **Sistematización del problema**

- ¿Cuáles son los principales competidores en el área y cómo se diferencian entre sí?
- ¿Qué ventajas competitivas podrían destacarse en el "Sagittarius SPA" para diferenciarse de sus competidores en el mercado local?
- ¿Cómo podría el análisis de la competencia y del mercado ayudar a identificar oportunidades de nicho y segmentos de clientes para el Centro de Masajes "Sagittarius SPA"?

### **Objetivos**

#### **General**

Diseñar un plan de negocios orientado a mejorar la rentabilidad y la eficiencia operativa del spa, con el propósito de posicionar a "Sagittarius SPA" como un negocio rentable y sostenible en el mercado de bienestar y cuidado personal.

#### **Específicos**

- Evaluar el mercado de bienestar y spa a través de un análisis FODA, para identificar a los principales competidores y sus estrategias, con el fin de determinar oportunidades para destacarse y diferenciarse.
- Investigar y comprender las necesidades y expectativas de los clientes actuales de "Sagittarius SPA," a través de una encuesta, para desarrollar estrategias efectivas de retención.
- Elaborar un plan de negocios que integre estrategias para fidelizar clientes y mejorar la rentabilidad.

## II. ANÁLISIS

### **Descripción del Centro de Masajes "Sagittarius SPA"**

El Centro de Masajes "Sagittarius SPA" es un establecimiento dedicado al bienestar y cuidado personal, especializado en brindar experiencias relajantes y terapéuticas a sus clientes. Ubicado en una zona céntrica y de fácil acceso de la ciudad, el spa ofrece un ambiente acogedor y tranquilo, diseñado para proporcionar un refugio de calma en medio del ajetreo urbano.

El "Sagittarius SPA" se destaca por contar con un equipo de terapeutas altamente capacitados y certificados en diversas técnicas de masaje y terapias de bienestar. Cada terapeuta es seleccionado cuidadosamente para garantizar la excelencia en el servicio y la atención personalizada a cada cliente.

La oferta de servicios del spa abarca una amplia gama de tratamientos de masajes, desde masajes relajantes y descontracturantes hasta masajes terapéuticos y deportivos. Además, se ofrecen terapias adicionales como aromaterapia, musicoterapia y técnicas de relajación profunda para brindar una experiencia completa de bienestar.

El "Sagittarius SPA" se enfoca en la calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, por lo que se presta especial atención a los detalles y a las preferencias individuales de cada cliente. Se prioriza la comunicación con los clientes para asegurarse de que sus necesidades y expectativas sean atendidas de manera adecuada.

Para promover la fidelidad de los clientes y atraer nuevos visitantes, el spa ofrece programas de lealtad, promociones especiales y descuentos exclusivos para aquellos que reservan sus citas con antelación o se convierten en clientes frecuentes.

El "Sagittarius SPA" busca posicionarse como un referente en el sector del

bienestar y cuidado personal, ofreciendo experiencias únicas y memorables que promuevan la relajación, el equilibrio y la renovación física y mental de sus clientes. Con un enfoque en la excelencia en el servicio y la búsqueda constante de la mejora, el spa aspira a convertirse en un destino preferido para quienes buscan desconectar del estrés diario y conectarse con su bienestar interior.

## Modelo Canvas

Imagen 1- Modelo CANVAS



Elaborado por: Cadena, J. (2023)

El caso de estudio del Centro de Masajes "Sagittarius SPA" revela tres preguntas clave relacionadas con la competencia y la diferenciación en el mercado. El análisis se enfoca en identificar los principales competidores en el área (Ruiz, 2019), destacar las ventajas competitivas del "Sagittarius SPA" y comprender cómo el análisis de la competencia y del mercado puede ayudar a identificar oportunidades de nicho y segmentos de clientes.

## **Partes Elementales**

### **Identificación de Competidores y Diferenciación:**

Investigación de Competidores:

Se explora la posibilidad de establecer alianzas estratégicas con hoteles cercanos y empresas locales. Por ejemplo, se podrían ofrecer paquetes especiales para turistas que se alojen en hoteles cercanos, o descuentos corporativos para los empleados de empresas que deseen disfrutar de los servicios del "Sagittarius SPA".

### **Programas de Lealtad y Recomendaciones:**

Se establecería un programa de lealtad para recompensar a los clientes frecuentes con descuentos exclusivos, regalos o tratamientos adicionales. Además, se podría implementar un programa de recomendaciones, donde los clientes existentes obtendrían beneficios por referir a nuevos clientes al spa.

### **Ventajas Competitivas del "Sagittarius SPA":**

Se analizarán las características únicas y las ventajas competitivas del spa en comparación con sus competidores. Esto incluirá aspectos como una ubicación estratégica, servicios especializados, terapeutas altamente capacitados, ambiente relajante y promociones exclusivas.

## **2. Análisis de Competencia y Mercado:**

**Identificación de Oportunidades de Nicho:** A través del análisis de la competencia y del mercado, se buscarán oportunidades de nicho y segmentos de clientes que no estén siendo atendidos de manera óptima por otros competidores. Esto permitirá al "Sagittarius SPA" enfocar sus esfuerzos en satisfacer necesidades específicas y atraer a nuevos clientes.

**Segmentación de Clientes:** Se utilizará el análisis de mercado para segmentar a los clientes en grupos con características y necesidades similares. Esto facilitará el diseño de estrategias de marketing dirigidas y personalizadas para

cada segmento.

### **Solución del Problema:**

**1. Fortalecimiento de Ventajas Competitivas:** Basado en el análisis de competidores, el "Sagittarius SPA" debería enfocar sus esfuerzos en destacar y fortalecer sus ventajas competitivas. Por ejemplo, podría promover su ubicación céntrica y de fácil acceso, resaltar la capacitación especializada de sus terapeutas y crear paquetes de servicios exclusivos para atraer a clientes interesados en una experiencia de masaje única.

**2. Estrategias de Diferenciación:** Con base en el análisis de competencia y mercado, el spa podría desarrollar servicios especializados dirigidos a nichos específicos de clientes. Por ejemplo, podría ofrecer masajes terapéuticos para deportistas, masajes relajantes para mujeres embarazadas o tratamientos de bienestar para adultos mayores.

**3. Medición de Resultados:** Se establecerán indicadores clave de rendimiento para evaluar la efectividad de las estrategias implementadas. Se medirá el crecimiento de nuevos clientes, la satisfacción del cliente y el aumento de ingresos para asegurarse de que las acciones tomadas estén generando resultados positivos (López, 2021).

## Análisis de la competencia

**Tabla 1** Competencia

Competidor	Ubicación	Servicios Ofrecidos	Ventajas Competitivas
Spa Bella Vista	Zona A	Masajes relajantes y faciales	Ubicación exclusiva y ambiente lujoso
Zen Garden Spa	Zona B	Masajes terapéuticos y saunas	Enfoque en terapias naturales y zen
Tranquil Wellness	Zona C	Masajes de aromaterapia y yoga	Ofrece programas de bienestar personalizados
Le Vanite SPA	Zona C	Servicios integrales de Spa	Spa de lujo en la zona periférica de la ciudad.
SPA Naturaleza y Vida	Zona C	Centro de bienestar especializado en terapias holísticas.	Se especializa en tratamientos de bienestar holístico. Conocido por su enfoque en la espiritualidad y la salud mental.
Vine Vera Spa en Guayaquil	Zona A	Salón de belleza y masajes	Ofrece masajes terapéuticos, faciales y tratamientos corporales premium.

Elaborado por: Cadena, J. (2023)

### Competidores Directos

Los Spa mencionados en la Tabla 1, son los principales competidores en Guayaquil. Ofrecen una amplia gama de tratamientos de spa, incluyendo masajes terapéuticos y faciales. Se ubican en las zonas centro, norte y vías

periféricas y son conocidos por su ambiente de lujo y atención personalizada. Tienen una base de clientes leales y suelen atraer a personas que buscan una experiencia de spa de alta gama.

Algunos de ellos se especializan en tratamientos holísticos y bienestar integral. Ofrecen terapias como acupuntura, reiki y yoga, además de masajes terapéuticos. Su enfoque se centra en la salud mental y el equilibrio emocional. Atraen a clientes interesados en el bienestar holístico y en mejorar su salud en todos los aspectos.

Muchos además ofrecen el servicio de salón de belleza y masajes con múltiples ubicaciones en Guayaquil. Ofrecen una amplia gama de servicios, desde tratamientos de belleza hasta masajes deportivos. Son conocidos por su accesibilidad y precios competitivos, lo que los convierte en una opción popular para una variedad de clientes, desde familias hasta personas ocupadas.

## **Competidores Indirectos**

### **Gimnasios y Centros de Fitness**

Algunos gimnasios en Guayaquil también ofrecen servicios de masajes como parte de sus paquetes de membresía. Aunque no son competidores directos de "Sagittarius SPA", compiten por clientes interesados en el bienestar físico y mental.

### **Terapeutas Independientes**

En la ciudad, hay terapeutas de masajes independientes que ofrecen servicios personalizados en sus propios estudios o a domicilio. Atraen a clientes que valoran la atención individual y relaciones más cercanas.

## **Análisis FODA**

### **Fortalezas**

Sagittarius SPA, tiene la ventaja de ofrecer una amplia gama de servicios a precios competitivos. Su enfoque holístico y bienestar integral es una fortaleza única que puede atraer a un público interesado en una experiencia completa de

cuidado personal.

### **Debilidades**

En comparación con algunos competidores establecidos, Sagittarius SPA, puede carecer de reconocimiento de marca. La competencia en el mercado es fuerte, y la construcción de una base de clientes sólida requerirá un esfuerzo continuo en marketing y promoción.

### **Oportunidades**

Existe una creciente demanda de servicios de bienestar y relajación en Guayaquil, especialmente en un entorno donde el estrés es común. La oportunidad radica en destacar el enfoque holístico y los precios accesibles de Sagittarius SPA.

### **Amenazas**

La amenaza principal proviene de la creciente competencia en el mercado. La entrada de nuevos competidores podría aumentar la presión sobre los precios y la cuota de mercado.

**Tabla 2.** *Matriz de análisis FODA*

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
INTERNO	Amplia gama de servicios competitivos	Falta de reconocimiento de marca
EXTERNO	Enfoque holístico y bienestar integral.  Experiencia única en cuidado personal	Competencia creciente en el mercado.  Necesidad de Marketing y promoción
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
EXTERNO	Creciente demanda de servicios de bienestar y relajación en Guayaquil.  Destacar el enfoque holístico y precios accesibles	Competencia creciente y entrada de nuevos competidores.  Posible presión sobre precios y cuota de mercado

Elaborado por: Cadena, J. (2023)

### III. PROPUESTA

#### Plan de Negocios Integral

##### Descripción del Negocio

**Nombre del Negocio:** Sagittarius SPA

**Ubicación:** Sector norte de la ciudad de Guayaquil

**Tipo de Negocio:** Centro de Masajes y Bienestar

**Misión:** Proporcionar experiencias excepcionales de bienestar y relajación, promoviendo la salud holística y la serenidad en un entorno exclusivo.

**Visión:** Convertirse en el destino de bienestar de elección en Guayaquil, reconocido por su excelencia en servicios y compromiso con la sostenibilidad.

##### Análisis de Mercado:

La industria del bienestar y los spas está en crecimiento constante debido al aumento del estrés en la vida cotidiana.

Competidores directos incluyen spas de lujo y centros de bienestar holístico en la región.

##### Oportunidades:

Diferenciarse a través de la exclusividad y la innovación, captando a un público interesado en experiencias de bienestar integrales.

##### Productos y Servicios:

**Masajes Terapéuticos:** Ofrecemos una variedad de masajes, desde relajantes hasta terapias de liberación miofascial.

**Tratamientos de Bienestar:** Terapias holísticas, meditación, yoga y programas de bienestar.

**Exclusividad:** Servicios VIP, tratamientos personalizados y membresías exclusivas.

### **Estrategia de Marketing:**

Estrategias de branding para destacar como un destino de bienestar de alta gama.

Campañas de marketing digital y redes sociales para llegar a una audiencia más amplia.

Colaboraciones con hoteles de lujo y negocios locales para aumentar la visibilidad.

### **Operaciones:**

Terapeutas altamente capacitados y certificados.

Uso de productos orgánicos y sostenibles.

Atención personalizada y experiencia exclusiva para cada cliente.

### **Plan Financiero:**

Proyección de ingresos y gastos para los primeros tres años.

Estrategias de financiamiento y evaluación de la rentabilidad.

Compromiso con la sostenibilidad financiera y el crecimiento constante.

### **Objetivos Estratégicos**

#### **Objetivo General:**

Desarrollar y ejecutar un plan de negocios integral que permita a "Sagittarius SPA" destacarse en un mercado altamente competitivo, retener a sus clientes existentes y atraer a nuevos, garantizar su sostenibilidad financiera y cumplir con las regulaciones vigentes.

#### **Objetivos Específicos:**

- Aumentar la cuota de mercado en un 20% durante el primer año.
- Mantener una tasa de satisfacción del cliente del 90% o superior.
- Expandir las colaboraciones con hoteles de lujo y resorts en la región.
- Obtener certificaciones de sostenibilidad ambiental.

Esta propuesta de plan de negocios proporciona una visión general de cómo "Sagittarius SPA" puede destacarse en el mercado del bienestar y la relajación,

ofreciendo una experiencia exclusiva y comprometida con la sostenibilidad y la satisfacción del cliente.

### **Estrategias de posicionamiento en el mercado**

Para posicionar con éxito el Centro de Masajes "Sagittarius SPA" en el mercado, es crucial desarrollar estrategias efectivas que diferencien el negocio de la competencia y lo posicionen como líder en el sector del bienestar y la relajación.

Entre las estrategias se proponen:

#### **Enfoque en la Exclusividad**

Destacar la exclusividad de "Sagittarius SPA" como un refugio de lujo y serenidad.

Ofrece servicios VIP, como tratamientos personalizados, membresías exclusivas y regalos especiales para clientes leales.

#### **Calidad y Profesionalismo**

Se debe asegurar que todos los terapeutas estén altamente capacitados y certificados.

Destacar la calidad de los tratamientos y la atención personalizada que los clientes reciben en "Sagittarius SPA."

#### **Innovación en Tratamientos**

Mantenerse al tanto de las últimas tendencias en bienestar y ofrece tratamientos innovadores.

Introducir regularmente nuevos servicios y tratamientos exclusivos para atraer a clientes interesados en experiencias únicas.

#### **Sostenibilidad y Responsabilidad Ambiental:**

Destacar el compromiso de "Sagittarius SPA" con prácticas sostenibles y el uso de productos orgánicos.

Comunicar la preocupación por el medio ambiente y la salud del cliente a través de los medios de difusión posibles.

#### **Marketing Digital y Presencia en Redes Sociales:**

Crear una presencia fuerte en línea a través de un sitio web atractivo y activo en redes sociales.

Publicar contenido relevante sobre bienestar, consejos de salud y experiencias de clientes satisfechos.

**Colaboraciones Estratégicas:**

Establecer colaboraciones con hoteles de lujo y resorts locales para atraer a una audiencia más amplia.

Colaborar con empresas de bienestar relacionadas, como tiendas de productos orgánicos o estudios de yoga.

**Programas de Fidelización y Descuentos:**

Ofrecer programas de lealtad para recompensar a los clientes recurrentes con descuentos y beneficios exclusivos.

Organizar promociones especiales y paquetes atractivos para atraer a nuevos clientes.

**Atención al Cliente de Alta Calidad:**

Capacitar al personal para brindar una atención al cliente excepcional.

Recopilar comentarios de los clientes y utilízalos para mejorar continuamente tus servicios.

**Participación en Eventos y Ferias:**

Participar en eventos de bienestar, ferias locales y exposiciones relacionadas con la salud.

Utilizar estas oportunidades para promocionar la marca y los servicios que ofrece la empresa.

**Certificaciones y Reconocimientos:**

Trabajar para obtener certificaciones de calidad y sostenibilidad en la industria del bienestar.

Destacar cualquier reconocimiento o premio obtenido en el marketing y comunicaciones.

Se debe recordar que el posicionamiento en el mercado es un proceso continuo. Se debe monitorear constantemente las tendencias y las necesidades del cliente, ajustando las estrategias en consecuencia para mantener y fortalecer la posición en el mercado de bienestar y relajación en Guayaquil.

## **Análisis FODA del Centro de Masajes "Sagittarius SPA"**

El análisis FODA es una herramienta estratégica que permite evaluar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de una empresa. A continuación, se presenta el análisis FODA del "Sagittarius SPA":

### **Fortalezas:**

1. **Terapeutas Altamente Capacitados:** El spa cuenta con un equipo de terapeutas altamente capacitados en diversas técnicas de masaje y terapias adicionales, lo que brinda un alto nivel de servicio a los clientes.
2. **Ubicación Céntrica y de Fácil Acceso:** El "Sagittarius SPA" se encuentra ubicado en una zona céntrica de la ciudad, lo que facilita el acceso y atrae a clientes locales y turistas.
3. **Ambiente Acogedor:** Las instalaciones del spa ofrecen un ambiente acogedor y relajante, lo que contribuye a la satisfacción de los clientes y a una experiencia positiva.

### **Oportunidades:**

1. **Creciente Demanda de Bienestar:** Existe una creciente demanda de servicios de bienestar y cuidado personal, lo que representa una oportunidad para expandir la base de clientes del "Sagittarius SPA".
2. **Alianzas Estratégicas:** El spa podría establecer alianzas con hoteles cercanos y empresas locales para ofrecer paquetes de hospedaje y spa, lo que aumentaría su visibilidad y atraería a nuevos clientes.
3. **Segmentos de Clientes Específicos:** Identificar segmentos de clientes específicos, como turistas, ejecutivos o grupos corporativos, podría abrir nuevas oportunidades de mercado para el spa.

### **Debilidades:**

1. **Falta de un Plan de Negocios Integral:** La falta de un plan de negocios claro y bien definido podría afectar la toma de decisiones y la eficiencia operativa del spa.
2. **Gestión de Recursos Inadecuada:** Una gestión inadecuada de los recursos, como suministros y horarios de los terapeutas, podría impactar negativamente en la calidad del servicio y la rentabilidad del negocio.
3. **Limitada Promoción y Marketing:** La falta de estrategias de promoción y marketing efectivas podría limitar la visibilidad del "Sagittarius SPA" y dificultar

la atracción de nuevos clientes.

**Amenazas:**

1. Competencia en el Mercado: El spa se enfrenta a una competencia cada vez mayor en el mercado del bienestar y cuidado personal, lo que podría afectar su cuota de mercado y rentabilidad.
2. Condiciones Económicas: Factores económicos, como la fluctuación de la moneda o cambios en el poder adquisitivo de los clientes, podrían influir en la demanda de servicios de spa.
3. Cambios en la Regulación: Cambios en las regulaciones y requisitos legales podrían afectar las operaciones del spa y requerir adaptaciones en sus procesos.

**Tabla 3 Análisis FODA de "Sagittarius SPA"**

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
INTERNO	Terapeutas Altamente Capacitados  Ubicación Céntrica y de Fácil Acceso  Ambiente Acogedor	Falta de un Plan de Negocios Integral  Gestión de Recursos Inadecuada  Limitada Promoción y Marketing
EXTERNO	Enfoque holístico y bienestar integral.  Experiencia única en cuidado personal	Competencia creciente en el mercado.  Necesidad de Marketing y promoción
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
EXTERNO	Creciente Demanda de Bienestar  Alianzas Estratégicas  Segmentos de Clientes Específicos	Competencia en el Mercado  Condiciones Económicas  Cambios en la Regulación

Elaborado por: Cadena, J. (2023)

## **Sistema de Gestión de Recursos del Centro de Masajes "Sagittarius SPA"**

El Centro de Masajes "Sagittarius SPA" ha implementado un avanzado Sistema de Gestión de Recursos diseñado para optimizar sus operaciones y asegurar un uso eficiente de los recursos disponibles. Este sistema ha sido desarrollado con tecnología de vanguardia y ha sido adaptado específicamente para las necesidades del spa, permitiendo una gestión integral de sus activos y personal.

### **Optimización de Inventarios:**

El sistema cuenta con un módulo de gestión de inventarios que automatiza el control y seguimiento de los suministros y materiales utilizados en los tratamientos del spa. Mediante algoritmos de pronóstico y análisis de la demanda histórica, el sistema determina los niveles óptimos de inventario para cada producto. Esto asegura que el "Sagittarius SPA" cuente siempre con los suministros necesarios sin incurrir en excesos de stock que generen costos innecesarios.

### **Planificación de Horarios de Terapeutas:**

La eficiente planificación de horarios de terapeutas es posible gracias a un módulo especializado en el sistema. Este módulo considera la disponibilidad y capacitación de cada terapeuta, así como la demanda de servicios en diferentes días y horas. De esta manera, se distribuye equitativamente la carga de trabajo y se evitan cuellos de botella, permitiendo al personal mantener un nivel óptimo de productividad y atención al cliente.

### **Sistema de Control de Costos:**

El "Sagittarius SPA" ha logrado un control preciso de sus costos operativos mediante un módulo de control de gastos integrado en el sistema (García J. , 2020). Se establecen presupuestos para cada área del negocio, y el sistema realiza seguimientos en tiempo real, alertando sobre posibles desviaciones y proponiendo medidas correctivas. Esta funcionalidad asegura que el spa mantenga un equilibrio financiero y una rentabilidad sostenible.

**Automatización de Procesos:**

El sistema automatiza procesos administrativos y operativos (García M. A., 2018), agilizando la gestión del spa. La gestión de citas y reservaciones se realiza a través de una plataforma en línea, lo que facilita la programación y evita conflictos de horarios. Además, la facturación se realiza de forma automatizada, reduciendo el tiempo dedicado a tareas administrativas y mejorando la eficiencia del flujo de trabajo.

**Capacitación y Seguridad de Datos:**

El personal del "Sagittarius SPA" ha sido capacitado en el uso adecuado del Sistema de Gestión de Recursos para aprovechar al máximo sus capacidades. Se han implementado medidas de seguridad de datos para proteger la confidencialidad de la información y garantizar la integridad del sistema.

#### **IV. CONCLUSIONES**

Con la elaboración del plan de negocios integral, se ha dado un paso importante hacia la mejora de la gestión y sostenibilidad del "Sagittarius SPA." Este plan proporcionará una guía estratégica para tomar decisiones informadas y gestionar recursos de manera efectiva.

Se logró cumplir con los objetivos planteados en el caso de estudio. La elaboración del Plan de Negocios Integral permitió definir claramente los objetivos estratégicos, las metas financieras, las estrategias de marketing y ventas, así como las acciones operativas necesarias para mejorar la gestión del spa. Además, se abordaron las preguntas de investigación relacionadas con la identificación de los principales competidores en el área, las ventajas competitivas del "Sagittarius SPA" y el análisis de la competencia y el mercado para identificar oportunidades de nicho y segmentos de clientes.

La implementación del Sistema de Gestión de Recursos ha tenido resultados positivos en el "Sagittarius SPA". La optimización de inventarios ha reducido los costos de adquisición y garantizado el abastecimiento oportuno de suministros para los tratamientos. La planificación de horarios de terapeutas ha mejorado la eficiencia y permitido una atención más equitativa a los clientes. El control de costos ha contribuido a mantener el equilibrio financiero del negocio. La automatización de procesos ha agilizado la gestión administrativa y mejorado la experiencia del cliente.

La elaboración de un plan de negocios integral es esencial para establecer metas, estrategias y medidas concretas que impulsen la rentabilidad y eficiencia del spa.

El análisis FODA permitió identificar las fortalezas y debilidades del spa, así como las oportunidades y amenazas del entorno. Esto proporciona una base sólida para la toma de decisiones estratégicas.

Los resultados obtenidos a través del análisis FODA y la implementación del Sistema de Gestión de Recursos pueden aplicarse en el desarrollo futuro del "Sagittarius SPA". El conocimiento de sus fortalezas y oportunidades puede guiar decisiones estratégicas para expandir la base de clientes y mejorar la calidad de los servicios. Por otro lado, la identificación de debilidades y amenazas permitirá tomar medidas correctivas para mitigar posibles riesgos y mejorar la competitividad del spa en el mercado.

Se ha identificado una competencia significativa en la industria de bienestar y spa, tanto de competidores directos como indirectos. Esta competencia exige que el "Sagittarius SPA" continúe esforzándose por destacarse y diferenciarse en el mercado.

## **Recomendaciones y Sugerencias**

Para maximizar los beneficios de las conclusiones y resultados obtenidos, se sugiere lo siguiente:

Continuar con el seguimiento y monitoreo periódico de los indicadores clave de desempeño para asegurar la efectividad del Sistema de Gestión de Recursos.

Mantener una cultura de capacitación y actualización constante del personal para asegurar un uso óptimo del sistema y aprovechar al máximo sus funcionalidades.

Realizar análisis de satisfacción del cliente y retroalimentación para identificar áreas de mejora en la calidad de los servicios y mantener una relación cercana con los clientes.

Explorar oportunidades de colaboración con hoteles y empresas locales para expandir la visibilidad del "Sagittarius SPA" y atraer a nuevos clientes.

## V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Calderón, A. C., & Tomalá, P. M. (2019). *Proyecto de prefactibilidad en creación de SPA, para la demanda de usuarios de la parroquia Febres Cordero, del cantón Guayaquil*. Obtenido de Universidad San Gregorio de Portoviejo:  
<http://repositorio.sangregorio.edu.ec/bitstream/123456789/1414/1/TESIS%20SPA-%20CALDER%C3%93N%20TOMAL%C3%81%20pdf.pdf>  
*desarrolloscreativos*. (25 de 01 de 2022). Obtenido de <https://desarrolloscreativos.net/marketing-digital/estrategias-de-marketing-para-spa/estetico>, T. S. (15 de 05 de 2022). *Thai SPA centro estetico*. Obtenido de <https://masajesguayaquil.com/>
- García, J. (2020). *Procesos administrativos: fundamentos y aplicaciones*. . Editorial Paraninfo.
- García, M. A. (2018). *Procesos financieros: fundamentos y aplicaciones*. McGraw Hill.
- López, R. (2021). *El estado de resultados como herramienta para la toma de decisiones financieras en las empresaS*. Contabilidad y Finanzas. . doi:10.1016/j.cyf.2021.02.002
- Rest, V. S. (15 de 12 de 2021). *vanitespanails*. Obtenido de <https://www.instagram.com/vanitespanails/>
- Ruiz, C. (. (2019). La investigación de mercado como herramienta para la planificación estratégica. *Revista de Marketing Estratégico*: . doi:<https://doi.org/10.1016/j.rme.2019.06.001>
- Salazar, A. E., & Rodríguez, M. J. (2022). *Plan de Negocio para la creación del SPA "LUAR", centro de estética, belleza y salud en la Ciudad de Cúcuta, Norte de Santander* . Obtenido de UTS, Unidades Tecnológicas de Santander:  
<http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/11421/F-DC-125%20-%20Informe%20Final%20Trabajo%20de%20Grado%20-%20spa%20firmado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sandoval, A. (14 de 06 de 2017). *sandovalestetica*. Obtenido de <https://sandovalestetica.wixsite.com/diamondspa>

SPA, D. (15 de 06 de 2022). *D'CALÚ SPA* . Obtenido de <https://dcaluspa.com/>

SPA, D. (20 de 02 de 2022). *DHARMA SPA*. Obtenido de <https://www.dharma-spa.com/>

SPA, S. (15 de 06 de 2022). *Sagittarius SPA*. Obtenido de <https://sagittariusspa.com/#paquetes>

SPA, V. V. (04 de 05 de 2022). *Vine vera SPA*. Obtenido de <https://www.vinevera.com.ec/>

Yepes, A. M. (2020). *Estudio de factibilidad para la creación del Centro de Estética y Spa La Aurora para los estratos 4, 5 y 6 en la ciudad de Bucaramanga*. Obtenido de Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga: [https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9682/TRAB\\_AJO%20FINAL%20PROTEG..pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9682/TRAB_AJO%20FINAL%20PROTEG..pdf?sequence=1&isAllowed=y)