

INFORME FINAL DE DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL

CENTRO ESTETICO NATURAL SPA

2025

CONTENIDO

- a. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA Y DESCRIPCIÓN DEL PERFIL DE SUS CLIENTES ACTUALES.
- b. EVALUACIÓN DE ÁREAS FUNCIONALES
- c. CLIMA DE TRABAJO.
- d. LIDERAZGO
- e. Anexos

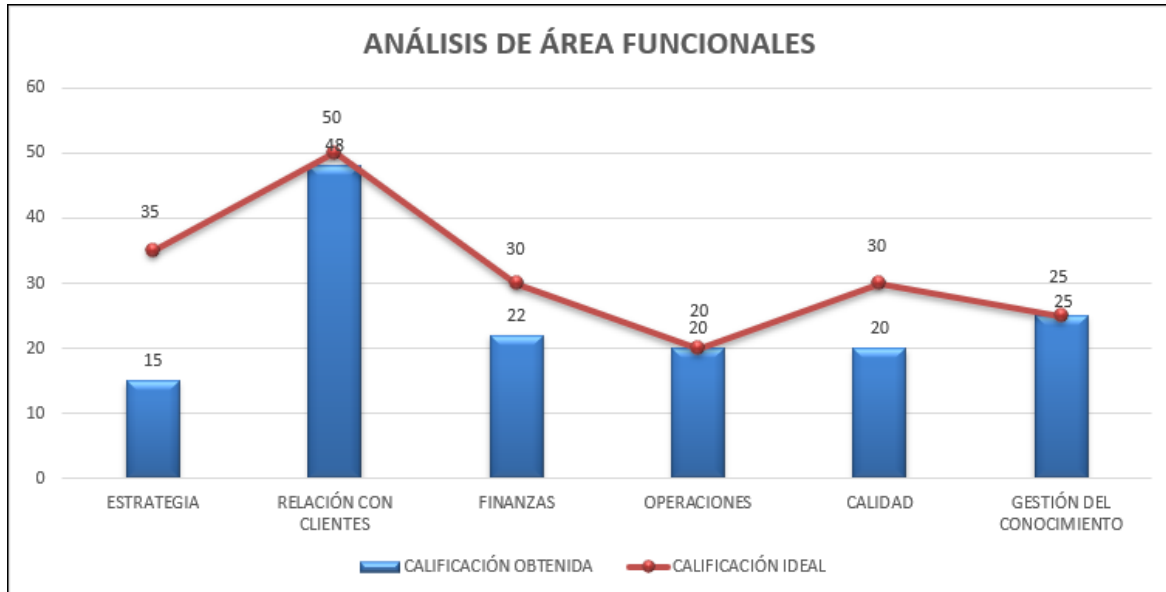
Business Model Canvas 2025

a) Reseña Histórica de la Empresa y descripción del perfil de sus clientes actuales:

El Centro Estético Natural Spa tiene como visión ser líder en el bienestar integral de nuestros clientes, ofreciendo servicios de calidad, innovadores y personalizados, utilizando tecnología avanzada y productos naturales. Se compromete a promover un estilo de vida saludable y de belleza a través de experiencias únicas que fomenten el cuidado de la mente, el cuerpo y el espíritu. La misión es brindar experiencias excepcionales de bienestar mediante servicios de estética, spa y relajación, adaptados a las necesidades individuales de cada cliente. Busca mejorar la salud y belleza de los clientes utilizando productos y técnicas de última tecnología, siempre garantizando un ambiente relajante y profesional. Los objetivos se incluyen ofrecer servicios personalizados, incorporar la innovación constante en tratamientos, crear un ambiente confortable y relajante, fidelizar a los clientes mediante la satisfacción de sus necesidades y capacitar continuamente a el equipo para ofrecer un servicio de calidad. El mercado que atendemos está dirigido a mujeres, entre 18 y 50 años, que buscan mejorar su salud y apariencia personal, con un enfoque en aquellas que valoran el autocuidado, el manejo del estrés y el envejecimiento saludable. Estas clientas, con un nivel de ingresos medio a alto, buscan tratamientos específicos como anti-envejecimiento, tonificación corporal, depilación, masajes terapéuticos y otros servicios de relajación. El perfil de cliente se caracteriza por personas con una vida activa que desean un espacio de desconexión y cuidado personal, y que valoran el uso de productos naturales y tecnología avanzada.

Buscan atención personalizada y resultados eficaces en cada uno de los servicios que ofrecen.

b) Evaluación de Áreas Funcionales:



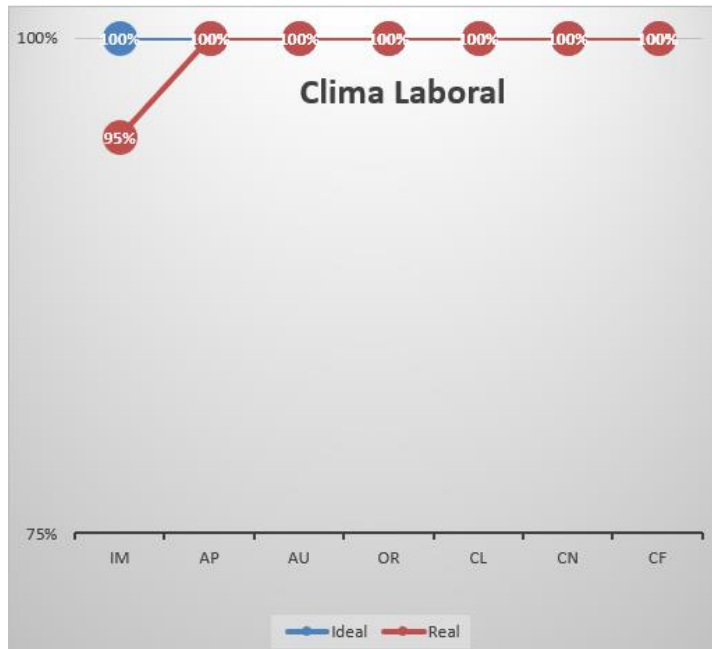
Qué encontramos:

Estrategia: Se evidencia que hay una ausencia de la misión de la empresa, ello genera ausencia de identidad del negocio, desconocimiento de parte de sus colaboradores de la razón de ser de su trabajo al interior de la empresa y también se evidencia que existe desconocimiento de las fortalezas y debilidades de la empresa, lo que imposibilita la aplicación de correctivos tanto al interior de la empresa como con los clientes. Se recomienda trabajar con los empleados por equipos para el diseño de la misión de la empresa que definirá la ruta a seguir del negocio.

Finanzas: Se puede evidenciar que no hay algún registro de sus finanzas y de la misma manera no se tiene en cuenta cuantos servicios deberá hacer para lograr cubrir sus gastos obligatorios.

Calidad: Se puede evidenciar que no hay una forma de como evaluar la satisfacción de cliente de acuerdo al servicio prestado y se puede notar que no hay reclamos por parte de los clientes.

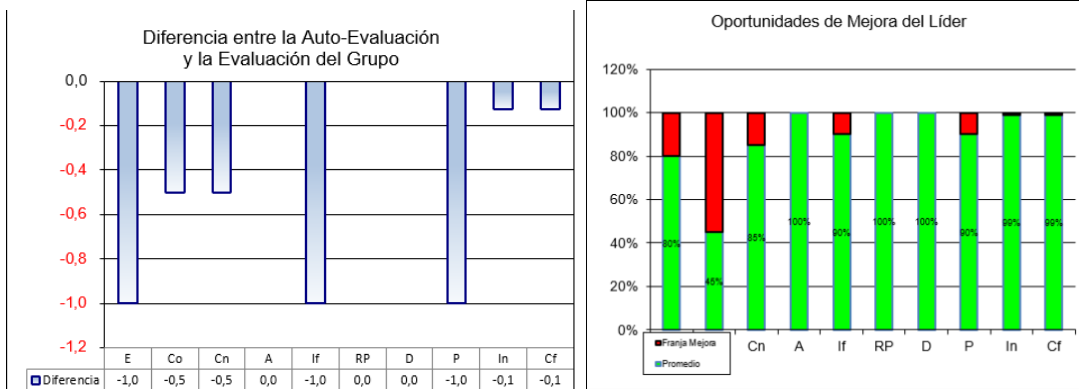
c) Clima de Trabajo:



Qué encontramos:

Encontramos que una de las empleadas encuestadas está muy pendiente de la hora de salida ya que es mamá de una niña pequeña.

d) Liderazgo:












Qué encontramos:

Encontramos que se tiene falta de estrategia y de comunicación esto debido a que la dueña no tiene comunicación con diferentes organizaciones ya que es un spa, y la estrategia queda regular debido a que las empleadas no se dedican a ese tipo de labores más que brindar el servicio.

e) Anexos:

Modelo de Negocio CANVAS (LIENZO)

Compañía: AR REPUESTOS SAS		Diseñado por: DIANA LORENA Y JESSICA PILLIMUE		Fecha: ENERO/2024
<p>SEGMEN TO DE CLIENTES </p> <p>Nuestro principal segmento de clientes son las mujeres interesadas en la estetica de su cuerpo y rostro; tambien en tener tiempo de relajacion corporal y mental por medi de masajes relajantes hechos con tecnicas especiales.</p>	<p>ACTIVIDADES O PROCESOS CLAVE </p> <p>Nuestros servicio de masajes de alta calidd, con resultados visibles nos hacen los favoritos de nuestros clientes despues de años. La relacion con confianza con cada una de las personas que adquiere nuestros servicios. Brindando siempre una agradable experieencia.</p>	<p>PROPUESTA DE VALOR </p> <p>Nuestros clientes son gran motivacion para nuestra empresa; ofrecemos seguridad, confianza, satisfaccion con nuestros servicios ya que contamos con personal capacitado y con experiencia, tanto en los servicios ofrecidos de spa, como en servicio al cliente, brindando experiencias agradables a cada persona.</p>	<p>RELACION CON CLIENTES </p> <p>En nuestro spa, nos enfocamos en brindar una experiencia única que satisfaga las necesidades de nuestros clientes, ofreciendo los siguientes beneficios: Atracción de nuevos clientes mediante experiencias inolvidables. Retención efectiva de clientes a través de un servicio excepcional. Fomento de la fidelidad, creando relaciones duraderas y significativas. Maximización de la rentabilidad mediante estrategias personalizadas. Impulso de las ventas a través de recomendaciones sugestivas y atractivas. Incremento en la participación del cliente en sus compras habituales. Todo esto se logra gracias a una atención personalizada y un asesoramiento especializado</p>	<p>ALIANZAS CLAVES </p> <p>Clientes nuestra razón de ser ya que este proyecto nacio gracias a la motivacion de ellas. Personal idoneo y calificado, nos permiten cumplir con nuestra propuesta de valor. servicio de calidad, para generar bienestar, confianza y satisfaccion</p>
	<p>RECURSOS CLAVE </p> <p>Recursos: Físicos. Casa ubicada en sur de la ciudad de Cali, por su ubicación y tendencias de las personas que residen en este sector que les gusta disfrutar de estos servicios. Tenemos la maquinaria que se utiliza para cavitation, implementos de maderoterapia e insumos. Economicos: Ahorros familiares que deseamos invertir en este proyecto. Humano: Personas capacitadas con mas de 10 años de experiencia en el sector de spa y servicio al cliente CAPACIDADES: Capacidad Financiera. Niveles de endeudamiento bajos, estabilidad en costos, habilidad para competir más que con precios con calidad. Capacidad Competitiva: Excelente atención al cliente, servicio de asesoría personalizada, respaldo despues de servicio. Capacidad de talento humano. Experiencia tecnica y practica del sector de spa, tambien de administracion para llevar adecuadamente los ingresos y egresos. Capacidad Tecnológica: Tiempos oportunos de respuesta en nuestro canal de chat personalizado para asignacion de citas. Capacidad de gestión. Imagen corporativa, responsabilidad social, facil adaptabilidad a condiciones cambiantes ya que ofrecemos servicios a domicilio; comunicación y control. TICs. Publicaremos publicidad en redes para hacernos ver por mas publico.</p>		<p>CANALES </p> <p>El tipo de canal estrategico de esta microempresa esta compuestor por medio de una estrategia por medio de internet en redes social, para eso se debe diseñar publicidad online que promueva la visibilidad al negocio para asi obtener mas demanda</p>	
<p>ESTRUCTURA DE COSTOS </p> <p>Alquiler de casa, compra de objetos para tener un espacio estetico y agradable a la vista, que sea fresco, limpio y de buen olor. Insumos.</p>		<p>FUENTES DE INGRESOS </p> <p>el 100% de los ingresos recibidos en la empresa es por la oferta del servicio de masajes reductores, con tecnicass de cavitation y maderoterapia; tambien de masajes relajantes.</p>		

Informe Final de Diagnóstico Empresarial

Fecha: 12 DE ABRIL DE 2025

Firmas consultoras:

Kailli Pizarro Olave: Kailli Pizarro Olave

Laura Valentina Zúñiga Botero: Valentina Zúñiga.