

FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE BIENESTAR
INTEGRAL EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA

DIANA CAROLINA BLANCO JAIMES
LUZ MARY MOTTA SUAREZ

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2014

FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE BIENESTAR
INTEGRAL EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA

DIANA CAROLINA BLANCO JAIMES
LUZ MARY MOTTA SUAREZ

Trabajo de grado como requisito para optar al título de
PROFESIONAL EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Director:
LUDWING LEÓN TÉLLEZ
Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2014

DEDICATORIA

A todas aquellas personas que nos
acompañan en este proceso,
y que con su amor y paciencia
iluminan nuestro camino,
permitiéndonos discernir hacia
el camino al éxito.

AGRADECIMIENTOS

Inicialmente damos gracias a Dios, quien con su infinito amor hace posible nuestra existencia, y quién pone en nuestro camino cada experiencia para que forme parte de nuestra esencia.

Además estamos profundamente agradecidas con el universo porque ha puesto en nuestro camino a las diferentes personas que en el transcurso de la vida han aportado a la formación de nuestras ideas y de la convicción del éxito, a las situaciones porque independientemente de lo “positivas o negativas” que hayan sido han fortalecido nuestro espíritu.

**DIANA CAROLINA BLANCO JAIMES
LUZ MARY MOTTA SUAREZ**

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN.....	22
1. GENERALIDADES.....	24
1.1 PANORAMA DEL SECTOR.....	24
1.2 CONTEXTO GEOGRAFICO EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA.....	46
1.2.1 Aspectos Históricos.....	46
1.2.2 Límite.	47
1.2.3 Posición Geográfica.	47
1.2.4 Características generales del territorio y suelos.	47
1.2.5 Climatología y superficie.	48
1.2.6 Orografía.....	48
1.2.7 Hidrografía.	48
1.2.8 Economía de Bucaramanga.	48
1.3 ASPECTOS LEGALES (MARCO REFERENCIA LEGAL).....	49
2. ESTUDIO DE MERCADOS.....	62
2.1 OBJETIVOS.....	62
2.1.1 General	62
2.1.2 Específicos.....	62
2.2 DESCRIPCION DEL SERVICIO	63
2.2.1 Definición, Usos y especificaciones del servicio.....	63
2.2.2 Atributos diferenciadores del servicio con respecto a la competencia:	69
2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO.....	70
2.3.1 Mercado potencial.....	70
2.3.2 Mercado objetivo.....	70
2.4 INVESTIGACIÓN DE MERCARDOS	71
2.4.1 La demanda.	71
2.4.1.1 Descripción del problema de investigación de mercados.	71
2.4.1.2 Necesidades de información	72
2.4.1.3 Ficha Técnica de la demanda	73
2.4.2 Tabulación, presentación y análisis de resultados.....	74
2.4.3 Estimación De La Demanda.....	87
2.4.4 Proyección de la demanda.....	88
2.5 LA OFERTA O COMPETENCIA	90
2.5.1 Necesidades de información.	90
2.5.2 Análisis de la situación actual de la competencia.....	91
2.6 DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA	95
2.7 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN	95
2.7.1 Estructura de los canales actuales:.....	95
2.7.2 Ventajas y desventajas de los canales actuales.....	96
2.7.3 Selección de los canales de comercialización:.....	96

2.8	PRECIO	97
2.8.1	Análisis de precios de la competencia.....	97
2.8.2	Estrategias de fijación de precios.....	98
2.9	PUBLICIDAD Y PROMOCION	98
2.9.1	Objetivos	98
2.9.2	Logotipo.....	99
2.9.3	Eslogan.....	99
2.9.4	Análisis de medios	100
2.9.5	Selección de medios	100
2.9.6	Presupuesto de publicidad y lanzamiento	102
2.9.6.1	Presupuesto de Lanzamiento.....	102
2.9.6.2	Presupuesto de operación	102
2.10	RESULTADOS Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO	102
3.	ESTUDIO TÉCNICO	104
3.1	TAMAÑO DEL PROYECTO	104
3.1.1	Descripción del tamaño del proyecto.....	104
3.1.2	Factores que determinan el tamaño de un proyecto.....	105
3.1.3	Capacidad del proyecto.....	106
3.1.3.1	Capacidad total diseñada	106
3.1.3.2	Capacidad instalada.....	107
3.1.3.3	Capacidad utilizada y proyectada.....	108
3.2	LOCALIZACIÓN	109
3.2.1	Macro localización.....	109
3.2.2	Microlocalización.....	109
3.3	INGENIERÍA DEL PROYECTO.....	111
3.3.1	Análisis del servicio.....	111
3.3.2	Descripción técnica del proceso.....	112
3.3.3	Diagrama de operación, proceso y procedimiento.....	113
3.3.4	Control de calidad.....	116
3.3.5	Recursos.....	118
3.3.5.1	Recurso humano.....	118
3.3.5.2	Recurso físico	118
3.3.5.3	Recurso de insumos	123
3.3.6	Análisis de Proveedores.....	123
3.3.7	Distribución de planta.....	124
3.4	RESULTADOS SOBRE LA VIABILIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO...	125
4.	ESTUDIO ADMINISTRATIVO	127
4.1	FORMA DE CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA.....	127
4.2	CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA	129
4.2.1	Visión	129
4.2.2	Misión	129
4.2.3	Objetivos.....	129
4.2.4	Políticas.....	129
4.3	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	131
4.3.1	Organigrama.....	131

4.3.2	Descripción y perfil de cargos	132
4.3.3	Asignación salarial	142
4.4	RESULTADOS SOBRE VIABILIDAD ADMINISTRATIVA DEL PROYECTO	144
5.	ESTUDIO FINANCIERO	145
5.1	INVERSIONES.....	145
5.1.1	Inversión Fija.....	145
5.1.1.1	Terreno	145
5.1.1.2	Construcción	145
5.1.1.3	Equipos	145
5.1.1.4	Muebles y enseres	145
5.1.1.5	Equipo de oficina.....	146
5.1.1.6	Total de Inversión fija.	146
5.1.3	Inversión de capital de trabajo.....	147
5.1.3.1	Costos del servicio	147
5.1.3.1.1	Materiales e insumos.....	147
5.1.3.1.2	Mano obra directa.....	148
5.1.3.1.3	Costos indirectos de la prestación del servicio	149
5.1.3.1.4	Total costos del servicio	150
5.1.3.2	Gastos de administración y ventas.....	150
5.1.3.3	Gastos Financieros	151
5.1.3.4	Total Capital de trabajo	153
5.1.4	Inversión total.....	153
5.1.5	Fuentes de financiación.	154
5.2	COSTOS Y GASTOS.....	156
5.2.1	Costos fijos	156
5.2.2	Costos variables.....	156
5.2.3	Costos totales unitarios	156
5.3	PRECIO DE VENTA.....	157
5.4	PROYECCIONES FINANCIERAS.....	157
5.4.1	Ingresos	157
5.4.2	Egresos.....	158
5.5	ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS A 5 AÑOS	159
5.5.1	Estado de Resultados Proyectados a 5 años	160
5.5.2	Flujo de Caja Proyectado	161
5.5.3	Balance General inicial y proyectado	163
5.6	RESULTADOS SOBRE LA VIABILIDAD FINANCIERA DEL PROYECTO...	164
6.	EVALUACIÓN DEL PROYECTO	165
6.1	EVALUACIÓN SOCIAL Y LOS ASPECTOS CLAVES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	165
6.2	EVALUACIÓN AMBIENTAL.....	167
6.2.1	Matriz de evaluación de impactos	168
6.2.2	Plan de mitigación (antes, durante y después del proceso) dentro de un desarrollo sostenible.....	169

6.3	EVALUACIÓN FINANCIERA.....	170
6.3.1	Valor presente neto.....	171
6.3.2	Tasa Interna Retorno TIR.....	173
6.4.3	Período de recuperación.....	173
6.4.4	Análisis de las Razones Financieras.....	173
6.4	PUNTO DE EQUILIBRIO.....	174
6.5	RESULTADOS SOBRE LA EVALUACION FINANCIERA DEL PROYECTO.....	175
7.	CONCLUSIONES.....	177
8.	RECOMENDACIONES.....	179
	BIBLIOGRAFIA.....	180
	ANEXOS.....	181

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Descripción Técnica de los paquetes integrales de servicios	63
Cuadro 2. Participación porcentual de la población.	70
Cuadro 3. Clasificación poblacional por estratos, edad y sexo.....	70
Cuadro 4. Ficha Técnica.....	73
Cuadro 5. Realiza de forma habitual algún tipo de actividad física	74
Cuadro 6. Factores que influyen en su decisión de no realizar algún tipo de	75
Cuadro 7. Actividades físicas de mayor interés.....	76
Cuadro 8. Frecuencia en que realizaría la actividad física de su preferencia	77
Cuadro 9. Jornada en que realizaría sus actividades físicas.....	78
Cuadro 10. Lugar donde realizaría las actividades lúdicas de su preferencia ...	79
Cuadro 11. Medios de publicidad de preferencia para enterarse de servicios similares.	80
Cuadro 12. Actividades de su interés.....	81
Cuadro 13. Frecuentaría un lugar adecuado y seguro que le permita mejorar su calidad de vida.....	82
Cuadro 14. Lugar de preferencia de ubicación	83
Cuadro 15. Valor dispuesto a invertir mensualmente	84
Cuadro 16. Forma de pago para cancelar los servicios del Centro de	85
Cuadro 17. Preferencia de descuentos por pagos anticipados.	86
Cuadro 18. Medio de pago de preferencia para cancelación de los servicios del Centro de Bienestar Integral.	87
Cuadro 19. Estimación de la demanda	88
Cuadro 20. Proyección de la población Demanda estimada	89
Cuadro 21. Proyección de la demanda	90
Cuadro 22. Comparativo de ventajas y desventajas de la competencia.....	93
Cuadro 23. Ventajas y Desventajas de los canales de comercialización	96
Cuadro 24. Selección de medios	100
Cuadro 25. Presupuesto de Lanzamiento.....	102
Cuadro 26. Presupuesto de Operación.....	102
Cuadro 27. Tamaño del proyecto en unidades de servicios.....	104
Cuadro 28. Capacidad Total Diseñada.	107
Cuadro 29. Capacidad Total Instalada.....	108
Cuadro 30. Capacidad Utilizada	109
Cuadro 31. Ponderación y asignación de puntos a cada uno de los factores.....	110
Cuadro 32. División y descripción de grados a los factores.	110
Cuadro 33. Ponderación de los factores	110
Cuadro 34. Asignación de puntos por grados de cada factor.....	111
Cuadro 35. Total puntos por zona.....	111
Cuadro 36. Ficha técnica del servicio	112
Cuadro 37. Proceso para la prestación del servicio	115

Cuadro 38. Personal requerido, perfil del cargo, y cantidad.....	118
Cuadro 39. Equipos y máquinas.....	119
Cuadro 40. Muebles y enseres.....	121
Cuadro 41. Relación de elementos de oficina.....	122
Cuadro 42. Recursos de Insumos.....	123
Cuadro 43. Resultado del estudio a proveedores.....	123
Cuadro 44. Distribución planta por áreas.....	124
Cuadro 45. Perfil cargo: Gerente.....	133
Cuadro 46. Perfil cargo: Secretaria.....	134
Cuadro 47. Perfil cargo: Auxiliar Contable.....	135
Cuadro 48. Perfil cargo: Auxiliar de Servicios Generales.....	136
Cuadro 49. Perfil cargo: Docente de Biodanza.....	137
Cuadro 50. Perfil cargo: Psicólogo.....	138
Cuadro 51. Perfil cargo: Fisioterapeuta.....	139
Cuadro 52. Perfil cargo: Pedagogo.....	140
Cuadro 53. Perfil cargo. Tecnólogo Deportivo.....	141
Cuadro 54. Perfil cargo: Instructor Yoga.....	142
Cuadro 55. Factor prestacional Colombia 2013.....	143
Cuadro 56. Asignación salarial.....	143
Cuadro 57. Equipos Operativos.....	145
Cuadro 58. Muebles y Enseres Operativos.....	145
Cuadro 59. Equipos de oficina (Administrativos).....	146
Cuadro 60. Muebles y enseres Administrativos.....	146
Cuadro 61. Inversión diferida.....	147
Cuadro 62. Valores materiales.....	148
Cuadro 63. Factor prestacional para cálculo de la nómina de personal.....	148
Cuadro 64. Valor nómina de personal Operativo primer año de operaciones. ..	148
Cuadro 65. Nomina personal operativo.....	149
Cuadro 66. Costos indirectos del servicio.....	149
Cuadro 67. Valor depreciaciones equipos.....	149
Cuadro 68. Total costo del servicio.....	150
Cuadro 69. Gastos Administrativos.....	150
Cuadro 70. Gastos Generales.....	150
Cuadro 71. Total Gastos Administración y Ventas.....	151
Cuadro 72. Condiciones del crédito.....	151
Cuadro 73. Amortización del crédito.....	152
Cuadro 74. Total capital de trabajo.....	153
Cuadro 75. Inversión Total.....	153
Cuadro 76. Origen de fondos.....	154
Cuadro 77. Costos Fijos.....	156
Cuadro 78. Costos Variables.....	156
Cuadro 79. Costos Totales Unitarios.....	157
Cuadro 80. Precio de venta.....	157
Cuadro 81. Capacidad utilizada y proyectada.....	157
Cuadro 82. Ingresos.....	158

Cuadro 83. Egresos.....	158
Cuadro 84. Costo del servicio proyectado	159
Cuadro 85. Gastos de Administración y Ventas Proyectados	159
Cuadro 86. Estado de resultados.....	160
Cuadro 87. Margen bruto y Neto de Ganancia.....	161
Cuadro 88. Flujo de caja proyectado	161
Cuadro 89. Balance General Proyectado.....	163
Cuadro 90. Matriz Actividad - Impacto	168
Cuadro 91. Tasas de evaluación	170
Cuadro 92. Tiempo en recuperar la inversión	173
Cuadro 93. Nivel de endeudamiento.....	174
Cuadro 94. Razón Corriente	174
Cuadro 95. Punto de equilibrio.....	175

LISTA DE GRÁFICOS

	pág.
Gráfica 1. Realiza de forma habitual algún tipo de actividad física	74
Gráfica 2. Factores que influyen en su decisión de no realizar algún tipo de actividad física	75
Gráfica 3. Actividades físicas de mayor interés	76
Gráfica 4. Frecuencia en que realizaría la actividad física de su preferencia .	77
Gráfica 5. Jornada en que realizaría sus actividades físicas	78
Gráfica 6. Lugar donde realizaría las actividades lúdicas de su preferencia. .	79
Gráfica 7. Medios por los cuales se ha enterado de servicios similares	80
Gráfica 8. Actividades de su interés	81
Gráfica 9. Frecuentaría un lugar adecuado y seguro que le permita mejorar su calidad de vida	82
Gráfica 10. Lugar de preferencia de ubicación	83
Gráfica 11. Valor dispuesto a invertir mensualmente	84
Gráfica 12. Forma de pago para cancelar los servicios del Centro de	85
Gráfica 13. Preferencia de descuentos por pagos anticipados.	86
Gráfica 14. Medio de pago de preferencia para cancelación de los servicios del Centro de Bienestar Integral	87
Gráfica 15. Flujos de ingresos y egresos por año	171
Gráfica 16. Total flujo por año	172
Gráfica 17. Punto de equilibrio	175

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Modelo Teórico de Biodanza	29
Figura 2. Canal de comercialización seleccionado	96
Figura 3. Logotipo	99
Figura 4. Tarjetas de Presentación.....	101
Figura 5. Pendones	101
Figura 6. Diagrama de Procedimiento para la prestación del servicio.....	113
Figura 7. Distribución de Planta.....	125
Figura 8. Organigrama Centro bienestar Integral.....	131

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Formato de Encuesta	181
Anexo B. Descripción técnica de los servicios	184
Anexo C. División demografica de bucaramanga por estratos	187

GLOSARIO

Bienestar Integral: La noción de bienestar integral hace referencia al conjunto de aquellas cosas que se necesitan para **vivir bien, es un estado que depende** del contexto y de la situación, que comprende aspectos básicos para una buena vida: libertad y capacidad de elección, salud y bienestar corporal, buenas relaciones sociales, seguridad y tranquilidad de espíritu. Comprende las 4 dimensiones del ser:

El Bienestar Físico: Todo lo referente a la salud de tus células, tu cuerpo.

El Bienestar Emocional: la adaptación del mundo interior al mundo exterior.

El Bienestar Mental: relativo a la fortaleza y vitalidad.

El Bienestar Espiritual: la búsqueda de trascendencia y paz.

Calidad de vida: Es un concepto utilizado para evaluar el bienestar social general de individuos y sociedades por sí mismas, es decir, informalmente la calidad de vida es el grado en que los individuos o sociedades tienen altos valores en los índices de bienestar social.

Centro: Es el conjunto de proyectos, procedimiento, protocolos e infraestructura física, técnica y administrativa para brindar un servicio integral durante un tiempo estipulado para contribuir a la salud y bienestar de los clientes.

Desarrollo Humano: El desarrollo humano es el proceso por el que una sociedad mejora las condiciones de vida de sus ciudadanos a través de un incremento de los bienes con los que puede cubrir sus necesidades básicas y complementarias, y de la creación de un entorno en el que se respeten los derechos humanos de todos ellos. También se considera como la cantidad de opciones que tiene un ser humano en su propio medio, para ser o hacer lo que él desea ser o hacer. El Desarrollo Humano podría definirse también como una forma de medir la calidad de vida del ser humano en el medio en que se desenvuelve, y una variable fundamental para la calificación de un país o región.

Modelos terapéuticos: Se caracteriza por el manejo de las relaciones y de los procesos comunicativos que generan tensiones entre el sujeto individual o colectivo y su ambiente, la finalidad es promover los cambios que el sistema requiera para recobrar el relativo equilibrio propicio para el desarrollo individual, familiar y grupal que se aspira y que es posible.

Servicio integral: Conjunto de servicios que se ofrecen al mercado objetivo, en centro de bienestar integral con el objetivo de satisfacer las necesidades de mejorar la calidad de vida integrando la parte física, emocional, mental y espiritual, a través de actividades que integran estas dimensiones.

Técnica de Biodanza: Abstracción que explica un aspecto de la realidad.

El modelo teórico de Biodanza, está compuesto por dos ejes que se cruzan, y flechas que se mueven en espiral de abajo hacia arriba.

Los elementos que lo componen son: **Inconsciente vital** (extremo inferior) e **Integración** (extremo superior): ambos son los finales de un mismo polo. Se supone que a través de la práctica continua de la Biodanza, la persona acceda a su inconsciente vital –psiquismo celular- y entre en contacto con sus protovivencias, su potencial genético y que exprese dicho potencial a través de las cinco líneas de vivencias (vitalidad, sexualidad, creatividad, afectividad y trascendencia).

RESUMEN

TITULO: FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE BIENESTAR INTEGRAL EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA*

AUTORES: MOTTA SUAREZ Luz Mary
BLANCO JAIMES Diana Carolina**

PALABRAS CLAVES: Bienestar Integral, Biodanza, modelos terapéuticos, Desarrollo humano, Calidad de vida.

DESCRIPCION

El estilo de vida de las personas lleva a la necesidad de generar hábitos saludables, por lo tanto se buscó integrar en un solo espacio actividades que mejoren la calidad de vida, ya que se presentan altos estándares de enfermedades a causa de los desequilibrios físicos, espirituales y emocionales.

El presente proyecto se refiere a la creación de un Centro de Bienestar Integral que estará ubicado en la ciudad de Bucaramanga, con un mercado objetivo de 112.819 hombres y mujeres de los estratos 3, 4 y 5, entre los 25 y 44 años. Su origen se basa en las necesidades de la población y con el fin de dar respuesta a estos requerimientos se pensó en un espacio que brinde estrategias de resolución de problemas con el fin de que se adquirieran competencias sociales, personales, físicas y emocionales, que coadyuven al mejoramiento del bienestar integral, educando en sus aspectos filosóficos y psicológicos, formando seres humanos capaces de aprender el conocimiento y transformarlo de manera creativa y propositiva, para elevar el nivel y la calidad de vida personal e influir asertivamente en el desarrollo familiar y social de las comunidades. De acuerdo al estudio de mercados el 89% de estas personas están interesadas en adquirir los servicios (100.409 personas).

Con el estudio técnico se evidencia que se cuenta con los recursos físicos y materiales para ofrecer un servicio de calidad. Con relación a la inversión y analizando los factores financieros el proyecto se muestra atractivo, factible y viable de acuerdo a cifras analizadas: Inversión 116.384.604, VPN \$200.627.711 y la TIR 58,02%.

De acuerdo con lo anterior el estudio de factibilidad nos permite analizar cada uno de los factores que hacen posible la realización de un proyecto empresarial, teniendo en cuenta la planificación técnica, administrativa y financiera.

* Proyecto de Grado

** Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia Facultad. Gestión Empresarial. Director Ludwing León Téllez

ABSTRACT

TITLE: FEASIBILITY STUDY FOR CREATING A COMPREHENSIVE WELLNESS CENTER CITY BUCARAMANGA*

AUTHORS: MOTTA SUAREZ Luz Mary
BLANCO JAIMES Diana Carolina**

KEY WORDS: Integral Wellness, Biodanza, therapeutic models, human development, quality of life.

DESCRIPTION

The lifestyle of people leads to the need to build and maintain healthy habits therefore sought to integrate into a single space activities that improve the quality of life, and that high standards of diseases occur due to physical imbalances, spiritual and emotional.

This project concerns the creation of a Comprehensive Wellness Center will be located in the city of Bucaramanga, with a target of 112 819 men and women of the layers 3, 4, and 5 market between 25 and 44. Its origin is based on the needs of the population and in order to respond to these requirements it was thought a space that provides strategies for problem solving in order that social, personal , physical and emotional skills are acquired , that contribute to improved wellness, educating their philosophical and psychological aspects , forming human beings able to learn the knowledge and transform creative and active way to raise the level and quality of personal life and assertively influence the family and social development communities . According to market research, 89% of these people are interested in acquiring the services (100,409 people).

With technical study has evidence that physical and material resources to provide quality service. With regard to investment and financial factors analyzing the project shows attractive, feasible and viable analyzed according to figures: Investment 116,384,604, \$ 200,627,711 NPV and IRR 58.02%.

According to the above feasibility study allows us to analyze each of the factors that make possible the realization of a business project, taking into account technical, management and financial planning.

* Projec of degree de Grado

** Institute of Regional Projection and Distance. Education. Business Management Program. Director Ludwing León Téllez

INTRODUCCIÓN

A través de los años en Santander y especialmente en Bucaramanga se ha despertado el afán y la necesidad de mejorar los estilos de vida que con factores como tiempo, rutina, malos hábitos alimenticios, estrés, obesidad y enfermedades a causa de factores de riesgo, se crea la expectativa de mitigar sus efectos para estar bien y se busca la ayuda de profesionales y centros de apoyo; en respuesta a esta necesidad se crea este proyecto con el propósito de conocer la factibilidad para la creación de un Centro de Bienestar Integral en la ciudad de Bucaramanga, enfocada en la demanda de personas en edad de los 25 a los 44 años, pertenecientes a los estratos 3,4 y 5 de la ciudad de Bucaramanga.

Esta idea surge por la necesidad que encuentran las estudiantes en el sector en cuanto a la falencia de un sitio que proporcione paquetes integrales para el bienestar integral de las personas, es importante resaltar las tendencias del mercado por sentirse bien en todas sus áreas corporales y espirituales.

El objetivo principal de este proyecto es detectar en la ciudad de Bucaramanga la necesidad de un centro de bienestar integral, la idea se enfoca en un servicio integral que está especializado en cada una de las áreas de una persona estimulando la salud a través del bienestar físico (se contara con equipos de alta tecnología para realizar las actividades de ejercitación física), mental (ejercicios de yoga), psicológico (pruebas y material didáctico), emocional (música, canto e integración) y espiritual (terapias individuales), contando con profesionales capacitados en cada una de las áreas (Psicología, Fisioterapia, Especialista en Biodanza, Orientador en Deportes) garantizando acogida y éxito en el mercado y apoyar y promover la calidad de vida de las personas; la idea es que los clientes encuentren en el centro un paquete que le ofrezca integrar todas las áreas (corporal, espiritual y emocional) para lograr un equilibrio en su salud de manera integral.

Para la realización del proyecto se emplea el modelo de factibilidad, en la cual se integran cada uno de los estudios de Mercados, Técnico, Administrativo, Financiero y Ambiental; tomando desde su punto de vista cada uno de los criterios de evaluación para tomar decisiones en cuanto a viabilidad en cada uno de los estudios.

El estudio de mercados permite identificar las necesidades y aplicar la idea como un servicio para el sector, que permita que el mercado objetivo cuente con un servicio integral que le satisfaga y contribuya a cambiar de estilo de vida, proporcionando salud y estabilidad física y emocional, dentro de este estudio se busca la información para identificar, determinar y cuantificar la demanda y también determinar la oferta y sus estrategias identificando debilidades y fortalezas.

Por medio del estudio técnico se determina el tamaño del proyecto, se analizan los factores que condicionan su tamaño, localización e ingeniería y se identifican los posibles proveedores de insumos y recursos fijos, al igual se realizan los diagramas de proceso del servicio y distribución de planta.

En el estudio administrativo se realiza la parte legal y constitución, se plantea la estructura organizacional, se realizan las especificaciones de cargos, perfiles, funciones y salarios.

El estudio financiero determina los recursos necesarios para la inversión, las fuentes de financiación, se establecen los ingresos, costos y gastos y sus respectivas proyecciones a cinco años con su análisis financiero determinado por el flujo de caja, estado de resultado y balance general. También se analiza la evaluación del impacto ambiental, social y financiero del proyecto.

1. GENERALIDADES

1.1 PANORAMA DEL SECTOR

Las personas a través del tiempo por el suceso de actividades a las que se enfrentan diariamente en sus entornos inmediatos, tienden a experimentar diferentes estados que de alguna manera afectan la calidad de vida positiva o negativamente según sea el caso. Por eso, el desarrollo de actividades alternativas busca retomar el uso eficiente de la integridad corporal, mental espiritual como una manera de lograr el desarrollo productivo de las diferentes actividades de la vida cotidiana sin que se afecte el bienestar psicosocial.

A nivel regional en la actualidad no se encuentra la existencia de otra empresa que tenga las mismas características específicas en cuanto a la implementación del sistema de Biodanza de Rolando Toro, como instrumento para lograr el equilibrio en la salud integral de los seres humanos. Sin embargo se evidencian proyectos que al igual que el Centro de Bienestar Integral se ocupan de satisfacer las necesidades que presentan las personas con respecto al fortalecimiento de las habilidades físico corporales o fortalecimiento de habilidades socio afectivo y/o cognitivas.

La salud a través del bienestar físico, mental, psicológico, emocional y espiritual, son aspectos importantes en la vida del ser humano a nivel mundial, y aunque la cultura de cada región es determinante en el equilibrio de estos aspectos, surgen servicios o actividades diferentes que garantizan el desarrollo físico y emocional, como la práctica de diferentes deportes, masajes de acondicionamiento del cuerpo, buena alimentación, variedad de terapias, etcétera.

Es importante resaltar que los aspectos culturales tiene mayor influencia en unos países que en otros, es el caso de Japón un país desarrollado en donde el saber ocultar las emociones en el entorno laboral y social es considerado una virtud, sin embargo ellos tienen prácticas corporales propias como la terapia Shiatsu del maestro Tokujiro Namikoshi, fundador de la Escuela Japonesa de Shiatsu en Tokio. Actualmente, junto con la Acupuntura y el Anma son las únicas enseñanzas orientales reconocidas oficialmente por el Ministerio de Sanidad y Bienestar de Japón.

La situación cultural anterior en comparación con países latinoamericanos donde la dificultad en la expresión de sentimientos es causante de enfermedades como depresiones, problemas de autoestima y desordenes emocionales entre otros, ha permitido que se desarrollen y se pongan en marcha diferentes técnicas y profesiones con la finalidad de lograr el equilibrio en la salud del ser humano. De

ahí surge la necesidad de ofrecer diferentes servicios que de una u otra manera fortalezcan el físico, la corporalidad, la mente, la espiritualidad y la afectividad.

En países como México, Chile, Ecuador y Bolivia, se evidencia la implementación de diferentes terapias a través de algunos centros especializados.

En Quito por ejemplo funciona la Corporación Centro de Desarrollo Integral, entidad sin ánimo de lucro, se fundamenta en la Filosofía Humanística del profesor Karlfried von Durckheim y está basada en la práctica de la milenaria meditación ZEN, a través de la Psicología iniciática y la Psicología profunda de Carl G. Jung, su objetivo es despertar el núcleo esencial del ser humano a través de la integración de la mente, cuerpo, espíritu y naturaleza; allí realizan permanentemente talleres y actividades de crecimiento personal y conferencias holísticas de interés social, psicológico y espiritual.

De igual manera en México¹ se encuentra el Centro de Bienestar Integral, su principal objetivo es lograr la sanación y el equilibrio del ser humano en los aspectos físico, mental, emocional y espiritual, para la solución de los problemas que se ven manifestados en los círculos de la salud, el amor, la familia, el trabajo y el medio ambiente; a través de la Medicina Bio-Energética.

Así como en Quito y en México, desarrollan diferentes propuestas para equilibrar el bienestar en los seres humanos, en Chile el señor Rolando Toro ha desarrollado un sistema conocido como Biodanza, y países como Bolivia e incluso México han adoptado este mecanismo con la finalidad de manejar el estrés, aumentar la capacidad de comunicación personal, mejorar las relaciones los equipos de trabajo, desarrollar el liderazgo, inducir al logro de metas, mejorar la asertividad en la vida, desarrollar la creatividad, aumentar la capacidad para negociar, lograr una mejor autoestima y aceptación de sí mismo, conectar con el ímpetu vital, aprende a poner límites corporales en su vida, lograr bienestar físico, psicológico y espiritual, sentir alegría de vivir, lograr la sanación de relaciones familiares, especialmente las conflictivas, aprender a ser una persona ecológica, reaprender y desarrollar afectividad propia, reafirmar la identidad entre otras.

La Biodanza es un sistema de integración humana, renovación orgánica, reeducación afectiva y reaprendizaje de las funciones originarias de vida. Su metodología consiste en inducir vivencias integradoras por medio de la música, del canto, del movimiento y de situaciones de encuentro en grupo. Este sistema es una propuesta de salud (física, emocional, espiritual), porque permite la expresión de sentimientos, la expresión de emociones reprimidas como el llanto, la alegría, el placer en general, ya que la Biodanza actúa sobre el hipotálamo y desinhibe el córtex, permitiéndole a la persona que se exprese de manera profunda.

¹<http://www.biodanzamexico.com/quees.htm>

En Bogotá, funciona la Fundación Escuela Colombiana de Biodanza², se dedican a la formación de maestros titulares de Biodanza, este tipo de escuelas que se dedican a la formación de profesores están regidas por la International Biocentric Foundation³ –IBF-, cuyo Consejo Directivo tiene carácter permanente y su función es tomar decisiones junto al Presidente para conservar el Sistema Biodanza, es decir coordinan el funcionamiento de las escuelas de formación en Biodanza, otorgan diplomas a profesores titulados, autorizan realización de eventos, entre otros. En este momento IBF está preocupada de registrar “Biodanza” en todos los países del mundo y conservarla en aquellos lugares donde había sido inscrita; actualmente está registrada en más de cuarenta países y en otros se está tramitando.

El modelo económico de IBF no está basado en el sistema de franquicia. Los profesores titulados por las escuelas de Biodanza son profesionales libres y las escuelas de formación tienen autonomía económica, no así metodológica para conservar la integridad del modelo.

Este es un modelo Biocéntrico (ya que no se basa en la economía neocapitalista) que brinda una máxima autonomía a profesores y directores, así cada miembro puede tener motivación y responsabilidad para llevar adelante exitosamente su profesión. Estos antecedentes tienen por objeto informar a los miembros del movimiento de Biodanza sobre la sólida estructura jurídica de IBF, la cual es indispensable para mantener la continuidad e integridad del Sistema Biodanza en ausencia de su creador, el Profesor Rolando Toro Araneda. La seguridad de protección jurídica que ofrece IBF, para proteger a los integrantes del Sistema Biodanza, es de absoluta responsabilidad y transparencia.

A nivel nacional se desarrollan diferentes alternativas que les proporcionan a las personas algún tipo de bienestar con respecto a su salud (física, psicológica, emocional, afectiva, espiritual); por eso se encuentran personas naturales o jurídicas que prestan diferentes servicios que satisfacen las necesidades y requerimientos de las personas.

Una de las formas como podemos acceder a estos servicios es ubicando personalmente a las empresas que trabajan este tipo de actividades, o a través de la web también los podemos contactar, como por ejemplo Alkimia: equilibrio y salud para su bienestar; un grupo de profesionales en distintas áreas de la salud (médicos, psicólogos, fisioterapeutas, esteticistas, medicina psicobioenergética, terapeutas espirituales, medicina alternativa, entre otros...) a nivel nacional incluyendo Bucaramanga ofrecen su trabajo en donde a través de la utilización de diferentes terapias y especialidades se busca lograr bienestar a la población que lo solicite.

²<http://www.biodanzacolombia.com/>

³<http://www.biodanza.org/es/>

En Bucaramanga, se pueden encontrar diferentes empresas que se dedican al fortalecimiento del bienestar físico y corporal de personas con el fin de generar salud, entre esas empresas podemos resaltar la labor que hacen los Gimnasios, Centros de Estética -Spa- y empresas dedicadas a la formación y motivación personal a través de la utilización de diferentes ejercicios físicos y actividades terapéuticas y de belleza para lograr el bienestar del cuerpo.

La necesidad de que existan espacios, terapias y personas que promuevan la calidad de vida se debe precisamente a que se están presentando implicaciones mayores en la sociedad; de acuerdo a información suministrada por diferentes fuentes sobre las principales incidencias o afectaciones en la salud de los bumangueses se identifican que la población potencialmente activa se encuentra en el rango de los 15 a 64 años, y económicamente activa en una edad que oscila entre 25 a 55 años-, es decir, la tasa de dependencia del Área Metropolitana de Bucaramanga ha mostrado una tendencia decreciente en los últimos años. Desde el año 2006 este indicador se encuentra por debajo del 50%, lo que significa que son más las personas potencialmente activas que las dependientes. Se proyecta que la tasa de dependencia llegará a su nivel mínimo en el año 2018 y que esta tendrá un valor de 43,99%. Esta situación es favorable porque se cuenta con una mayor proporción de la población en edad de ahorrar, invertir en educación y salud, trabajar y producir.

Esta circunstancia ofrece una oportunidad de desarrollo que no se vuelve a repetir, ya que si se aprovecha, manteniendo una tasa alta de ocupación, se podría generar un proceso de mayor inversión y crecimiento económico. Los cambios demográficos prenden luces de alerta y plantean la necesidad de aumentar más rápidamente el número de puestos de trabajo, mejorar la formación de la población activa y aumentar la oferta de servicios que coadyuven a contrarrestar las consecuencias de estos altos índices de ocupación en la calidad de vida de las personas, además que por los estudios porcentuales se observa que tiene la capacidad de pago, con el fin de generar bienestar en sus vidas.

Según informe estadístico⁴ en el primer semestre del año 2012, la población en edad de trabajar del Área Metropolitana de Bucaramanga se incrementó en 11.686 personas con respecto al mismo semestre del año anterior. La totalidad de esta población adicional se sumó a la población económicamente activa (PEA). Además 34.853 personas que hacían parte de la población económicamente inactiva (PEI), se integraron en el mercado de trabajo lo que ocasionó una disminución del 13,4% de dicha población.

La combinación de estos dos hechos, hizo que la oferta de trabajo creciera en 46.539 personas, 8,5%. En consecuencia, la tasa global de participación (TGP) aumentó en 4,7 puntos porcentuales pasando de 67,8% a 72,5%. La población

⁴ http://www.imebu.gov.co/web/documentos/observatorio/mercado_trabajo/Boletin_2012_II.pdf

ocupada aumentó en 35.655 personas, 7,2% con respecto al mismo periodo del año anterior. El crecimiento de la población ocupada produjo un crecimiento de 3,5 puntos porcentuales en la tasa de ocupación.

Por lo anterior se puede inferir que la población Bumanguesa al aumentar sus niveles de ocupación laboral, también están generando recursos económicos y a su vez están entrando cada vez más en el círculo de la ocupación masiva, lo cual genera una alerta, ya que este es el primer causante en la actualidad de los principales malestares relacionados con la salud y el bienestar de la población.

Los seres humanos tienen diferentes necesidades que deben ser satisfechas y siempre están en la búsqueda de querer estar bien, sentirse bien en sus aspectos físicos, espirituales, emocionales, ya que esto les permite un realce en la vida y un equilibrio integral generando así una vida sana; de ahí surge la idea del servicio que presta el Centro de Bienestar Integral, ya que busca preocuparse y ocuparse por brindar soluciones y/o alternativas para que las personas mejoren su calidad de vida personal y social.

Para lograr sustentar con más claridad la idea se logra información acerca del modelo teórico de la biodanza y la teoría sinérgica y holística.

MODELO TEÓRICO DE BIODANZA

⁵La Biodanza tiene un modelo teórico, que como todos los modelos es una abstracción que explica un aspecto de la realidad.

El modelo teórico de Biodanza, está compuesto por dos ejes que se cruzan, y flechas que se mueven en espiral de abajo hacia arriba.

Los elementos que lo componen son: Inconsciente vital (extremo inferior) e Integración (extremo superior): ambos son los finales de un mismo polo. Se supone que a través de la práctica continua de la Biodanza, la persona acceda a su inconsciente vital –psiquismo celular- y entre en contacto con sus protovivencias, su potencial genético y que exprese dicho potencial a través de las cinco líneas de vivencias (vitalidad, sexualidad, creatividad, afectividad y trascendencia).

Las líneas de vivencia son las flechas en espiral que atraviesan la existencia humana y la proyectan hacia la tan deseada integración.

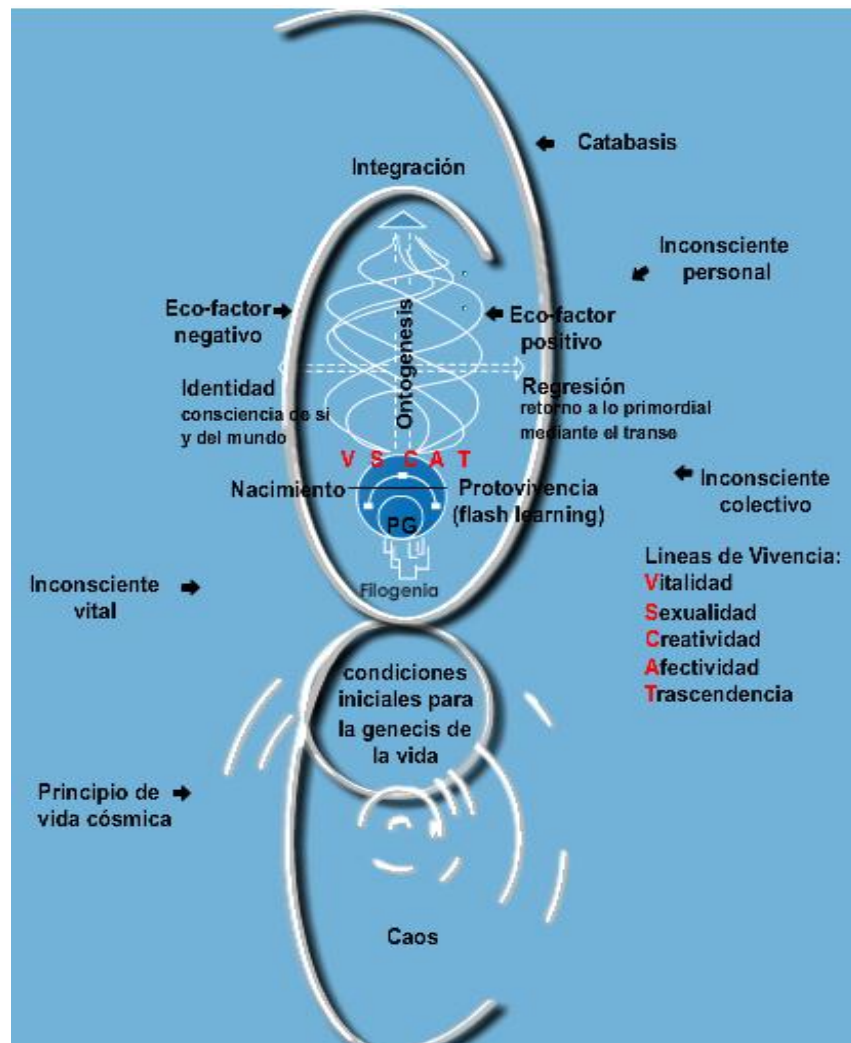
Conciencia de sí mismo (extremo izquierdo) y regresión o fusión con el Cosmos (extremo derecho): ambos son los finales de un mismo eje, en el que oscilamos cuando hacemos Biodanza. Se pasa de ejercicios que reafirman la identidad, porque se tiene total conciencia de los movimientos en el momento presente; a ejercicios donde los límites corporales se desdibujan, y se vive la profunda emoción de ser parte importante del cosmos.

⁵http://www.biodanza.org/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=76

Es imprescindible señalar, que en el modelo teórico, Rolando Toro parte del caos originario de los elementos y la energía, que fue organizándose poco a poco siguiendo los patrones de expresión de la VIDA.

También en el modelo teórico hace alusión a dos conceptos freudianos, inconsciente colectivo, inconsciente personal como expresiones de psiquismo que están modelándose constantemente en el SER. Y además incluye ecofactores positivos y negativos, como materia nutricia o tóxica, que influye en la expresión del potencial genético. El modelo teórico de Biodanza es complicado, para entenderlo hay que transitar por todos sus elementos de forma consciente y además a través de la experiencia corporal y la vivencia.

Figura 1. Modelo Teórico de Biodanza



Fuente: Modelo teórico de Biodanza, página web <http://www.biodanza.org/es/biodanza/modeloteorico-de-biodanza>

El modelo teórico de Biodanza ha experimentado modificaciones a través de 40 años de confrontación con la realidad. Se han ajustado sus términos y descubierto nuevas relaciones entre emoción y salud. No obstante, conserva su estructura original.

A través del tiempo, se han podido registrar, con precisión, las respuestas neurovegetativas, las modificaciones comportamentales y los cambios en el estilo de vida.

Se han realizado mediciones del rendimiento psicomotor, neurovegetativo, endocrino e inmunológico. El estudio sistemático del proceso evolutivo dentro de las cinco líneas de potencial humano, ha sido de permanente preocupación. El modelo teórico de Biodanza es actualmente muy sofisticado y permite su aplicación no sólo a personas normales, sino también a enfermos con distintos cuadros clínicos.

- TEORÍA SINÉRTICA Y HOLÍSTICA

⁶Esta teoría plantea que cuando se procesa la información existen bajos niveles de energía (Neurosintergia), en cambio cuando en los procesos psicológicos llamados superiores (pensamiento, razonamiento, conceptualización, lenguaje etc.) existen altos niveles de Neurosintergia, evidenciando una relación directa entre los niveles de energía (Neurosintergia) y la complejidad de las relaciones psicológicas.

Esta interacción neurosintérgica, es la que da origen a los niveles de conciencia, y en la medida que vamos construyendo mapas de la realidad, elaboramos la experiencia (ver, sentir, oír, percibir emociones, pensamientos, imágenes) En la medida que proceso conceptualizaciones negativas de mi entorno, genero altos niveles de energía negativa que afectaran directamente en un plano físico, produciendo problemas de salud o inestabilidad emocional, por esto en la medida que nuestros procesos superiores están orientados a crear conciencia positiva de nuestro entorno, entonces tendremos en el plano físico mayor bienestar.

Según esta teoría todo lo que nos envuelve es energía y en la medida que la misma tenga una orientación positiva existirá en el ámbito general bienestar.

En el plano externo tendremos el ambiente y la parte física del ser humano, en el plano interno tendremos el pensamiento y el superior tendría que ver con su representación de la religión o maestros superiores "alma".

Según lo expuesto anteriormente, el ser humano está formado por un cuerpo físico, un cuerpo mental y un cuerpo espiritual (cuerpos superiores). EL hombre

⁶ <http://educienci.blogspot.com/2011/05/la-teoria-sinergica-y-el-pensamiento.html>

para alcanzar su desarrollo interior debe acercarse cada vez más al principio de equilibrio, esto se logra cuando el cuerpo mental está por encima del cuerpo físico, si el cuerpo mental está equilibrado va a producir bienestar en el cuerpo físico.

Para alcanzar este desarrollo holístico el hombre debe seguir varios principios:

1. Lo sutil mueve a lo denso, el cuerpo físico produce vibraciones que deben estar en armonía con los cuerpos superiores (búsqueda de lo divino)
2. El cuerpo humano está formado por tres planos: físico, mental y espiritual o superior y los tres deben estar en equilibrio.
3. La mente del ser humano es generadora de ideas y pensamientos. Dependiendo de la calidad de estas ideas o pensamientos, así será nuestra visión de la realidad y nuestra visión de bienestar.

Para lograr esto el ser humano debe vivir según los siguientes postulados:

- Desterrar cualquier juicio o pensamiento negativo
- Desterrar de la mente problemas imaginarios
- Llenar el pensamiento de ideas de Dios, perfección y armonía
- Desterrar del cuerpo emocional temores, angustias, iras y cualquier emoción negativa.

El ser humano debe disociar sus experiencias emocionales de sus experiencias mentales, lo emocional no debe controlar a lo mental.

El ser humano que controla sus pensamientos, controla las energías que originan las enfermedades.

El cuerpo emocional controla al cuerpo físico a través del sistema glandular. Las glándulas son el punto de contacto entre el cuerpo tridimensional orgánico y el cuerpo emocional, cualquier desequilibrio afecta al cuerpo.

Las emociones y sentimientos reprimidos afectan nuestra salud. Desde pequeños aprendemos que al estar enfermos ganamos la atención que en un determinado momento no tenemos, al enfermarnos recibimos mayor atención y cariño, y esto es lo que sucede cuando existe ese desequilibrio entre lo que pensamos y hacemos (cuerpo físico y cuerpo mental), nuestro cuerpo se enferma como respuesta a las tensiones.

Por esto la terapia Holística, responde a los tres planos de atención:

- El cuerpo: comprende todos los órganos y sistemas que lo componen, se refiere a todas las partes físicas del ser humano. Esta área se aborda a través de tratamientos a base de plantas, verduras y frutas, el ejercicio, la respiración, la hidroterapia, geoterapia, masaje reflexológico, acupuntura, con el fin de procurar el alcanzar el bienestar del plano físico.

- La mente: comprende todas las emociones, actitudes y carácter ante la vida. Aquí se busca que el individuo se libere de todas las tensiones y sentimientos que le producen la inestabilidad emocional, alcanzando así autoestima, autovaloración, seguridad, paz.

La "Medicina Holística" no es nada nueva, ya en oriente desde hace milenios se abordaba la enfermedad como desequilibrio de energía, como una incongruencia entre el plano mental, el plano físico y el espiritual.

Frente a la medicina tradicional, a lo largo de la historia han surgido distintas maneras de abordar la enfermedad, debido a que en muchas oportunidades los métodos terapéuticos tradicionales no daban respuesta a muchos padecimientos. Y como producto de ese abordaje alternativo la misma "Medicina Tradicional" se ha nutrido de procedimientos y nuevas terapéuticas, que para entonces eran inconsistentes, no válidas y no científicas; y ahora son las bases de la revolución médica del siglo XX.

Muchos de estos notables científicos que abordaron la enfermedad de manera alternativa fueron en su momento perseguidos, enjuiciados y condenados al desprecio de la comunidad científica. Ejemplo de esto tenemos:

- Nicolás Copérnico, quien sólo en 1543, en su lecho de muerte prácticamente propone su teoría de que la tierra giraba en torno al sol, para así evitar un enfrentamiento con la Iglesia.
- Ignac Fulup Semmelweis (1818-1865), quien determinó el origen de las infecciones que mataban a tantas jóvenes parturientas de su época, terminó encerrado en un manicomio, despreciado por sus colegas.
- Ludwig Boltzmann (1844-1906), quien dio grandes avances en la teoría cinética y fundamentó el segundo principio de la termodinámica. Terminó quitándose la vida al no poder soportar el constante desprecio y burla de sus colegas que no aceptaban sus ideas, luego unos años después sus ideas fueron aceptadas gracias a los trabajos de Einstein.
- Ryke Gerald Hamer, es uno de los casos más modernos, su delito fue el de sostener que toda teoría oficial sobre el cáncer, tanto en lo que se refiere a su origen (un conflicto biológico) como a sus tratamientos básicos (radioterapia y quimioterapia) son un inmenso error. Hammer ha ganado el desprecio en Alemania, ha sido censurado, desacreditado, prohibida la práctica de su método y hasta encarcelado, sin darle la oportunidad de un juicio académico donde pudiera defender y probar sus postulados.

Recientemente en [Holistica.html](#), vía internet se publicó una entrevista con (Kabin Jaffe y Ritama Dauvidson, 2012) quienes son los pioneros de una nueva propuesta llamada "La Ciencia Del Alma", la cual busca darle carácter científico a los diferentes postulados de la "Medicina Holística Alternativa" Ellos plantean que

en el mundo se está viviendo una silenciosa revolución en cuanto a la comprensión de nuestra propia naturaleza, y a reconocer científicamente la existencia del Alma.

La "Ciencia del Alma" es una metodología para el desarrollo de la conciencia y la apertura a todas las potencialidades del ser humano.

Esta ciencia se apoya en tres Subciencias Básicas, que son su campo de producción de conocimiento, estas son:

- La Ciencia de la Conciencia y la Energía: Muestra al ser humano como un increíble fenómeno energético, estas fluyen e interactúan con el mundo, estableciendo las bases de nuestras relaciones.
- La Ciencia de la Psicología Evolutiva: Nos revela la naturaleza de la conexión psicosomática entre cuerpo, mente, emoción y alma. Ella muestra como la evolución nos ha moldeado hasta ser como somos.
- La Ciencia del Despertar: Combina las dos anteriores para crear una metodología de transformación que ayuda a madurar a la gente y abrir las capacidades que lleva consigo. Es altamente experiencial y trabaja en varios niveles: cuerpo, alma, mente y cuerpo energético.

Esta teoría señala que los estados de no-bienestar y no-salud, vienen dados por no saber manejar, ni controlar la energía; esto hace que la percepción del ser humano no sea la más adecuada y produzca un desequilibrio en el plano físico. Si se sabe manejar la energía se puede aprovechar las diferentes terapias alternativas, y por sobre todo llegar a conocerse a sí mismo para alcanzar el bienestar.

La ciencia del Alma podría ser el principio epistemológico, este principio epistemológico se apoya en otros más originarios como:

- Naturalismo: "Se centra en principios sabios y suficientes, producto del encuentro con la naturaleza" (Barrera 1999)
- Humanismo: La producción de conocimiento se centra en el ser humano.
- Empirismo: La experiencia es la fuente del conocimiento
- Pragmatismo: El conocimiento radica en la práctica.
- Psicologismo: "Los hechos, las cosas, la interpretación de la vida y las experiencias humanas tienen como trasfondo manifestaciones de carácter psicológico" (Barrera 1999)
- Trascendentalismo: "Integra comprensiones epistémicos que tienen como soporte una noción providencial, mitológica, mítica, religiosa o divina" (Barrera 1999).

Se ha sustentado con mayor claridad la esencia del proyecto creado como una oportunidad para mejorar la calidad de vida de las personas que buscan un

espacio para desarrollar actividades que se acondicionen a su presupuesto, a su tiempo y a su necesidad.

- TEORIA SOBRE LA CREACIÓN DE EMPRESAS⁷

El fenómeno de creación de empresas sería deficiente si se centrara únicamente en las características y comportamientos de los empresarios individuales (Van de Ven, 1993). Se deben considerar otros factores sociales, económicos y estructurales como determinantes a este fenómeno. Gartner (1985), distingue cuatro perspectivas de análisis o enfoques que inciden en la creación de empresas: (1) los individuos implicados (empresarios); (2) las actividades emprendidas por estos individuos durante el proceso de creación; (3) el entorno que rodea a la nueva empresa; (4) la estructura organizativa y la estrategia de la nueva empresa.

Este autor describe el fenómeno de creación de empresas como un fenómeno multidimensional en el que interactúan las perspectivas anteriormente descritas. Por otro lado, Gibb (1993) clasifica la literatura económica respecto a cuatro principales enfoques: (1) enfoque de personalidad empresarial, en el cual se incluyen estudios que describen el papel tradicional del empresario en la literatura económica, así como sus principales rasgos y características personales; (2) enfoque de desarrollo organizacional, de carácter teórico y normativo. Incluyen modelos que analizan las etapas de desarrollo de las empresas y la relación que existe entre los objetivos personales y empresariales; (3) enfoque de gestión empresarial, centrado en la capacidad de la empresa para tomar decisiones racionales acerca del desarrollo del producto. Incluye también aspectos relacionados con la orientación estratégica; (4) enfoque sectorial, se centra en análisis pragmáticos de sectores industriales y del impacto de factores y limitaciones exteriores. Asimismo Veciana (1999) considera cuatro enfoques teóricos:

- Económico
- Psicológico
- Socio cultural
- Gerencial relativo a tres niveles de análisis: micro (nivel individual), meso (nivel de empresa), y macro (nivel global de economía).

Un aspecto destacado en los enfoques referentes a la creación de empresas enunciados anteriormente es la relación que existe entre tres elementos claves: el empresario, la empresa y el entorno. Algunos de estos elementos son analizados aisladamente (análisis unidimensionales) pero cada vez son más los autores que

⁷ Fuente: http://www.unizar.es/centros/eues/html/archivos/temporales/26_AIS/AIS_26_01.pdf

defienden o proponen un estudio conjunto de los elementos y de sus interacciones (modelos multidimensionales) (Nueno, 2003).

Sobre las bases de estas consideraciones se sugiere una clasificación muy próxima a la clasificación de Veciana (1999) que se aplica sobre los tres elementos centrales: - empresario, empresa y entorno-:

Enfoque económico:

- Teoría de la función empresarial como cuarto factor de producción.
- Teoría del beneficio del empresario.
- Teoría del desarrollo económico de Schumpeter.
- Teoría de los costes de transacción.

Enfoque psicológico:

- Teoría de los rasgos de personalidad.
- Teoría del empresario de Kirner.

Enfoque socio-cultural:

- Teoría de la marginación
- Teoría del rol
- Teoría de redes
- Teoría de la ecología poblacional
- Teoría Institucional

Empresa Enfoque Gerencial

- Teoría de la eficiencia X de Leibenstein

TEORIA DEL SERVICIO⁸

La **teoría del servicio**, es decir, conocimiento de cuál es permanente y normal en la actividad de servicio, se ha acumulado tradicionalmente en la forma tacita en la habilidad profesional de personas encargados de la actividad, pero hoy día más y más de ello es documentado en escritura por los investigadores.

La mayoría de los estudios de una actividad de servicio utilizan uno de los dos acercamientos alternativos, es decir, ellos tienen propósito o descriptivo o normativo. Los dos paradigmas de la teoría que así resultan difieren mucho de uno al otro, aun cuando el objeto del estudio sea lo mismo.

La teoría descriptiva contiene conocimiento acerca de la actividad de servicio pasado o presente, pero no mucha ayuda modificarla a fin de que corresponda mejor a los requisitos más últimos. Los estudios académicos o históricos están a menudo de este tipo. Se categorizan a veces en dos tipos: estudios extensivos de una gran cantidad de casos, y estudios intensivos de uno o unos pocos casos.

⁸ Fuente: <http://www2.uiah.fi/projekti/metodi/227.htm>

La teoría normativa de la actividad de servicio contiene conocimiento y herramientas que se pueden utilizar en la gerencia de la actividad, especialmente para optimizar la actividad existente o planear mejoras a ella. La investigación para crear teoría normativa está generalmente extensiva, porque necesita muchos casos como su material.

Además, un tercer tipo de investigación: se puede incluir en la actividad marcada como "pedido de servicio". Significa simplemente estudiar y planear la ejecución de tareas individuales, o quitar un problema en la producción existente. Estos estudios caso-específicos producen raramente nueva teoría generalmente aplicable y no serán discutidos en el siguiente.

Subdivisiones de la teoría de servicio. La teoría es creada con la ayuda de investigación, pero la dificultad es que cuando son eficaces, los proyectos de investigación pueden estudiar a la vez solamente unas pocas preguntas limitadas. El número de las preguntas importantes de las cuales una actividad de servicio tiene que ocuparse, es muchas veces más grande que un proyecto de investigación empírica podría manejar. Si alguien desea así hacer una compilación más grande de teoría de un servicio - como un "Manual del servicio de XX" - esta tiene que ser hecha no desde empiria, pero en lugar estudiando numerosos informes de investigación más temprano publicados. De hecho, tales compilaciones **servicio-específicas** de la teoría se han hecho para muchas ramas importantes de servicio. No serán enumeradas aquí, la razón de lo es que son demasiado numerosas, y además ellas a menudo pronto pierden su actualidad debido al desarrollo rápido de la tecnología de servicio.

La **meta del servicio** es otra posibilidad de categorizar la teoría de una actividad de servicio. Hay sólo unos pocos tipos importantes de **metas del servicio** que han atraído el interés de investigadores, que significa que estudiándolos será más fácil conseguir una buena vista total sobre la teoría actual del servicio que leyendo centenares de manuales de diversos tipos de servicio. Estos puntos de vista mucho estudiados en la teoría actual del servicio incluyen:

- Tecnología del servicio
- Economía del servicio
- Calidad del servicio
- Programación, o la gerencia temporal del servicio
- Seguridad laboral
- Motivación y psicología de la actividad
- Teoría de grupos autónomos

- TEORIA DE LA ADMINISTRACION ⁹
- TEORIA CLASICA DE LA ADMINISTRACION

Objetivos

- Mostrar los fundamentos de la denominada teoría clásica de la administración.
- Identificar el énfasis exagerado en la estructura de la organización como base para lograr la eficiencia.
- Definir los elementos y los principios de la administración, como bases del proceso administrativo.
- Identificar las limitaciones y restricciones de la teoría clásica dentro de una apreciación crítica.

En 1916 surgió en Francia la denominada teoría clásica de la administración, que se difundió con rapidez por Europa. Esta teoría se distinguía por el énfasis en la estructura que debe tener una organización para lograr la eficiencia. En la teoría clásica se parte de un todo organizacional y de su estructura para garantizar la eficiencia de todas las partes involucradas, sean ellas órganos o personas. EL micro enfoque individual de cada obrero con relación a la tarea se amplía enormemente en la organización como un todo respecto de su estructura organizacional. Fayol, ingeniero francés, fundador de la teoría clásica, parte de un enfoque sintético, global y universal de la empresa, lo cual inicia la concepción anatómica y estructural de la organización.

Fayol parte de la concepción de que toda empresa puede ser dividida en sus grupos de funciones.

1. Funciones técnicas, relacionadas con la producción de bienes o servicios de la empresa.
2. Funciones comerciales, relacionadas con la compra, la venta o el intercambio.
3. Funciones financieras, relacionadas con la búsqueda y gerencia de capitales.
4. Funciones de seguridad, relacionadas con la protección y preservación de los bienes y las personas.
5. Funciones contables, relacionados con los inventarios, los balances, los costos y estadísticas.
6. Funciones administrativas, relacionadas con la integración de las otras como funciones por parte de la dirección. Las funciones administrativas coordinan y sincronizan las demás funciones de la empresa, y están siempre por encima de ellas.

Fayol precisa que ninguna de las 5 primeras funciones tiene la tarea de formular el programa de acción general de la empresa, constituir su cuerpo social, coordinar los refuerzos ni armonizan sus acciones. Las funciones técnicas, comerciales,

⁹ <http://www.sisman.utm.edu.ec/>

financieras, de seguridad y contables, no gozan de dichas atribuciones, pues estas constituyen otra función, designada, habitualmente con el nombre de administración.

- En la actividad este punto de vista de Fayol con respecto a las funciones básicas de la administración ya han sido superadas.
- Estas funciones hoy en día reciben el nombre de áreas de administración; las funciones administrativas reciben el nombre de administración general; las funciones técnicas se denominan área de producción manufactura u operaciones; las funciones comerciales se llaman área de ventas o de marketing; las funciones financieras se llaman área financiera, que incluyen las antiguas funciones contables, las funciones de seguridad pasaron a un segundo plano y además surgió el área de recursos humanos.
- Según Fayol, las funciones administrativas difieren claramente de las otras cinco funciones básicas. Es necesario no confundirlas con dirección. Dirigir es conducir la empresa, teniendo en cuenta los fines previstos y buscando obtener las mayores ventajas posibles de todos los recursos de que ella dispone.
- Las funciones administrativas no se concentran en la cima de la empresa ni son privilegio de los directivos, sino que se distribuyen de manera proporcional entre los niveles jerárquicos.

TEORIA DE LAS RELACIONES HUMANAS

Objetivos

- Identificar los orígenes y el contexto en que surgió la teoría de las relaciones humanas, que desplazó el énfasis que se hacía en la estructura y las tareas, hacia las personas.
- Señalar el desarrollo del famoso esparcimiento de Hawthorne y sus conclusiones.
- Mostrar la preocupación de la psicología y de la sociología por la influencia masificante de la civilización industrial sobre el ser humano, y el papel que cumple la administración en ese aspecto.
- Identificar la nueva concepción de administración a partir de una nueva concepción de la naturaleza del ser humano: el hombre social.

¹⁰La teoría de las relaciones humanas, desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores, surgió con los Estados Unidos como consecuencia inmediata de los resultados obtenidos en el experimento de Hawthorne. Fue básicamente un movimiento de reacción y de oposición a la teoría clásica de la administración.

La teoría de las relaciones humanas surgió de la necesidad de contrarrestar la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, iniciada con la aplicación de

¹⁰ <http://www.sisman.utm.edu.ec/>

métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores debían someterse forzosamente.

Las cuatro principales causas del surgimiento de la teoría de las relaciones humanas son:

- Necesidad de humanizar y democratizar la administración, liberándola de los conceptos rígidos de la teoría clásica.
- El desarrollo de las llamadas ciencias humanas, la psicología y la sociología que demuestran de manera gradual lo inadecuado de los principios de la teoría clásica.
- Las ideas de la filosofía pragmática de Jhon Dewey y de la psicología dinámica de Kurt Lewin fueron esenciales para el desarrollo del humanismo en la administración.
- Las conclusiones del experimento de Hawthorne.

Las conclusiones iniciales del experimento de Hawthorne introducen nuevas variables en el ya enriquecido diccionario de la administración, la integración social y el comportamiento social de los trabajadores, las necesidades psicológicas y sociales y la atención a nuevas formas de recompensas y sanciones no materiales, el estudio de los grupos informales y de la llamada organización informal, el despertar de las relaciones humanas dentro de las organizaciones.

El énfasis en los aspectos emocionales e inconscientes del comportamiento de las personas y la importancia del contenido de los cargos y tareas para las personas que los desempeñan y las ejecutan, respectivamente.

Dentro de ese enfoque humanístico se abre un marco mayor a los ojos de los investigadores; la propia civilización industrial, que lleva a las empresas a preocuparse solo por su supervivencia financiera y la necesidad de una mayor eficiencia para alcanzar las ganancias previstas. Todos los métodos convergen a la eficiencia y no a la cooperación humana, ni mucho menos, a objetivos humanos. Es indispensable conciliar y armonizar las dos funciones básicas de la organización industrial: la función económica (producir bienes o servicios para garantizar el equilibrio externo) y las función social (brindar satisfacciones a los participantes para garantizar el equilibrio interno).

TEORIA NEOCLÁSICA DE LA ADMINISTRACIÓN

Objetivos

- Afianzar la administración como una técnica social básica que el administrador utiliza para alcanzar resultados, ayudado por las personas con quienes trabaja.
- Definir las funciones del administrador, que conforman el proceso administrativo.
- Definir los principios básicos de la organización.

- Considerar el dilema centralización, los factores que afectan las decisiones respecto de la descentralización y sus ventajas y desventajas.

Las principales características de la teoría neoclásica son:

1. Énfasis en la práctica de la administración.- La teoría neoclásica se caracteriza por hacer gran énfasis en los aspectos prácticos de la administración, por el pragmatismo y por la búsqueda de resultados concretos.
2. Reafirmación relativa de los postulados clásicos.- La teoría neoclásica es casi una reacción a la gran influencia de las ciencias del comportamiento en el campo de la administración.
3. El enfoque neoclásico utiliza la mayor parte de los conceptos clásicos, estructura de la organización lineal, funcional y línea - staff, relaciones de línea y asesoría, problema de autoridad y responsabilidad y departamentalización.
4. Énfasis en los principios generales de administración.- En la administración los principios cumplen un papel equivalente al de las leyes en las ciencias físicas, pues buscan demostrar una relación causa-efecto. Un principio es una proporción general aplicable a determinados fenómenos que proporciona una guía de acción. los principios no deben tomarse de manera rígida y absoluta sino relativa y flexible.
5. Énfasis en los objetivos y en los resultados.- Toda organización existente para alcanzar objetivos y reproducir resultados, la organización debe estar determinada, estructurada y orientada en función de éstos. De allí nace el énfasis en los objetivos organizacionales y en los resultados que deben alcanzarse, como medio de evaluar el desempeño de las organizaciones. Los objetivos son valores buscados o resultados deseados por la organización.

Eclecticismo.- Los autores neoclásicos, a pesar de basarse en gran parte en la teoría clásica, son bastante eclécticos y recogen el contenido de casi todas las teorías administrativas, a saber:

- De la teoría de las relaciones humanas.
- De la teoría de la burocracia.
- De la teoría estructuralista.
- De la teoría del comportamiento.
- De la teoría matemática.
- De la teoría de los sistemas.

La teoría neoclásica enfatiza en las funciones del administrador, planeación, organización, dirección y control. En conjunto, esas funciones administrativas forman el proceso administrativo.

- La planeación es la función administrativa que determina los objetivos con anticipación, y que debe hacerse para alcanzarlos. Así el establecimiento es el

primer paso de la planeación, la planeación puede darse en tres niveles; estratégico, táctico y operacional. Existen cuatro clases de planes: procedimientos, presupuestos, programas o programaciones y reglas.

- La organización es la función administrativa que agrupa las actividades necesarias para alcanzar lo planeado, esta organización se puede dar en tres niveles: global (organizacional), departamental (por departamentos) y operacional (censos y tareas).
- La dirección es la función administrativa que orienta e indica el comportamiento de las personas en función de los objetivos por lograr, se puede dar en tres niveles: global (dirección), departamental (gerencia) y operacional (supervisión). La dirección es fundamental en los conceptos de autoridad y poder.
- El control es la función administrativa que busca asegurar que lo planeado, organizado y dirigido cumplió realmente los objetivos previstos. En cuanto a su cobertura, el control puede darse en 3 niveles: estratégico, táctico y operacional.

TEORÍA DE LA BUROCRACIA

Objetivos

- Señalar los antecedentes que propiciaron la inclusión de la teoría de la burocracia en la teoría administrativa.
- Identificar las características del modelo burocrático propuesto por Weber.
- Definir la racionalidad burocrática y los dilemas de la burocracia.
- Identificar y definir las disfunciones de la burocracia.
- Verificar cómo interactúa la burocracia con el ambiente externo y mostrar que se aplica en diversos grados de realidad.
- Proporcionar una valoración crítica de la teoría de la burocracia.

TEORÍA ESTRUCTURALISTA DE LA ADMINISTRACIÓN

Surgió en la década de 1950.

Objetivos

- Mostrar el enfoque orientado de afuera hacia adentro de la organización en una sociedad de organizaciones, cada organización debe estudiarse en su contexto y no sólo en su interior.
- Proporcionar un análisis organizacional desde un enfoque múltiple y amplio.
- Mostrar las diversas tipologías de organización, con el fin de facilitar el estudio comparativo de estas.
- Dar una idea de los objetivos organizacionales que orientan la dinámica y la estructura de las organizaciones.

- Identificar los conflictos organizacionales y su influencia en los cambios e innovaciones que ocurren en las organizaciones.
- Dar a conocer las diversas sátiras contra las organizaciones, efectuadas por diversos autores.
- Proporcionar una evaluación crítica del estructuralismo en la administración.
- Objetivos de la Teoría Estructuralista
- Los orígenes de la teoría estructuralista en la administración fueron los siguientes:
- La oposición surgida entre la teoría tradicional y el de las relaciones humanas, requirió una visión más amplia y más comprensiva que abarca los aspectos considerados por una e ignoradas por otra.
- La necesidad de considerar la organización como una unidad social y compleja donde interactúan muchos grupos sociales.
- La influencia del estructuralismo en las ciencias sociales y la repercusión de éstas en el estudio de las organizaciones.

TEORÍA DEL COMPORTAMIENTO EN LA ADMINISTRACIÓN

Surgió en 1947 en los Estados Unidos, con una fundamentación ampliamente democrática.

Objetivos

- Caracterizar una de las teorías más democráticas de la administración y sobre todo, estudiar su fundamentación en la naturaleza y realización humana.
- Definir los estilos de administración, los sistemas administrativos y sus características.
- Caracterizar las organizaciones como sistemas sociales cooperativos y como sistemas de decisiones.
- Definir el comportamiento organizacional y las relaciones entre participantes y organizaciones, sus conflictos y sus interacciones.
- Establecer un balance crítico de la contribución de la teoría del comportamiento a la administración.

La teoría del comportamiento en la administración no debe confundirse con la escuela del comportamiento. Aunque ambas se fundamentan en el comportamiento humano, en oposición al subjetivismo de la época, centrado en el individuo, que estudiaba su comportamiento de manera concreta y observando en el laboratorio, y no a través de conceptos subjetivos y teóricos.

La teoría del comportamiento en la administración tiene su mayor exponente en Herbert Alexander Simón, curiosamente ganador del Premio Nobel de la Economía en 1978. Otros autores importantes en el desarrollo de esta teoría son Chester Barnard, Douglas McGregor, Rensis Likert y Chris Argyris. En el campo

de la motivación humana destacan Abraham Maslow, Frederick Herzberg y David Mc. Clelland.

Nuevas propuestas sobre motivación humana

I. Jerarquía de las necesidades, según Maslow. Esa jerarquía de necesidades puede ser visualizada como una pirámide. En la base de la pirámide están las necesidades interiores y en la cima, las más elevadas.

1. Necesidades fisiológicas: En este nivel están las necesidades están relacionadas con la supervivencia del hombre.
2. Necesidades de seguridad: Incluye la búsqueda de seguridad, estabilidad, protección contra la amenaza o la privación, escape de peligro, surgen cuando las necesidades fisiológicas están relativamente satisfechas.
3. Necesidades sociales: Surgen del comportamiento cuando las necesidades primarias (fisiológicas y de seguridad) se encuentran relativamente satisfechas. Se destacan las necesidades de asociación, participación, aceptación, intercambios amistosos, ve afecto y de amor. Cuando estas necesidades no son suficientemente satisfechas, el individuo se vuelve hostil con las personas que lo rodean.
4. Necesidades de autoestima: Relacionadas con la manera de como el individuo se ve y se evalúa así mismo. Comprende la autopercepción, la autoconfianza y la necesidad de aprobación social, el respeto, el estatus, el prestigio y la consideración, su frustración puede producir sentimientos de inferioridad, dependencia y desamparo que a la vez conducen al desánimo.
5. Necesidades de autorrealización: Están en la cima de la jerarquía, son las necesidades del individuo de autodesarrollarse continuamente. Esa tendencia se manifiesta en el deseo de ser más de lo que es y llegar a ser lo que puede ser.

TEORÍA DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL (DO)

Objetivos

- Introducir una nueva mentalidad, abierta, democrática y eminentemente participativa, orientada mucho más hacia la administración de personas que hacia la administración de bienes y técnicas.
- Destacar los cambios ambientales y el rol de la cultura organizacional en el proceso de cambio organizacional.
- Dar una idea del desarrollo organizacional, sus supuestos básicos y su proceso, y presentar diversos modelos de DO basados en cambios estructurales, de comportamiento, o en ambos.
- Permitir una visión crítica de las diversas modalidades de intervención en las organizaciones.

Surgió a partir de 1962 pero no como el resultado del trabajo de un autor único sino como el complejo conjunto de ideas respecto del hombre, la organización y el ambiente, orientado a propiciar el crecimiento y desarrollo según sus potencialidades.

El D.O. es un desdoblamiento práctico y operacional de la teoría del comportamiento hacia el enfoque sistémico. No es una teoría propiamente dicha, sino un movimiento que congrega varios autores que buscan aplicar las ciencias del comportamiento a la administración.

Características del DO

- Focalización sobre la organización: El DO toma la organización como un todo para que el cambio pueda ocurrir efectivamente. El DO es un programa amplio que busca asegurar que todas las partes integrantes de la organización funcionen de modo coordinado e integrado.
- Orientación sistémica: Se orienta hacia las interacciones de las diversas partes de la organización, las relaciones laborales entre las personas y la estructura y los procesos organizacionales. El objetivo básico del DO es lograr que todas esas partes trabajen en conjunto con eficacia.
- Agente de cambio: El DO utiliza uno o más agentes de cambio que son las personas que desempeñan el papel de estimular y coordinar el cambio dentro de un grupo o de la organización.
- Solución de problemas: El DO no solo analiza los problemas en teoría, sino que hace énfasis en las soluciones. Mediante la investigación acción el DO se dedica a resolver problemas reales.
- Aprendizaje experimental: Significa que los participantes reconocen por la experiencia en el ambiente de entrenamiento los diversos problemas que deben enfrentar en el trabajo.
- Procesos grupales y desarrollo de equipos: El DO se basa en procesos grupales como discusiones en grupo, confrontaciones, conflictos intergrupales y procedimientos de cooperación.
- Retroalimentación: El DO busca proporcionar información de retorno y retroalimentación a los participantes para que fundamenten sus decisiones en datos concretos. La retroalimentación suministra información de retorno sobre su comportamiento y estimula a las personas para que comprendan las situaciones en que se desenvuelven, y a emprender las acciones autocorrectivas más eficaces en esas situaciones.
- Orientación situacional: El procedimiento del DO no es rígido ni inmutable, sino situacional y orientado hacia las contingencias. Es flexible y pragmático y adapta las acciones para adecuarlas a las necesidades específicas y particulares diagnosticadas previamente.

TEORÍA DE SISTEMAS

Objetivos

- Posibilitar que el estudiante tenga una visión sistémica de las organizaciones o de algunos aspectos de ellas.
- Introducir los conceptos propios de sistemas y sus aplicaciones a la administración, en especial el de sistema abierto y el de intercambio con el ambiente.
- Proporcionar una idea del enfoque sistémico de Katz y Kahn.
- Dar una idea del enfoque sociotécnico de Tavistock.
- Evaluar de modo crítico la teoría de sistemas.

La teoría de sistemas (TS), rama específica de la Teoría General de Sistemas (TGS), representa la plenitud del enfoque sistémico en la TGA a partir de 1960.

Características de los sistemas

El aspecto más importante del concepto sistema es la idea de un conjunto de elementos interconectados para formar un todo que presenta propiedades y características propias que no se encuentran en ninguno de los elementos aislados. Es lo que denominamos emergente sistémico: una propiedad o característica que existe en el sistema como un todo y no en sus elementos particulares.

La delimitación de un sistema depende del interés de la persona que pretende analizarlo. El sistema total está representado por todos los componentes y relaciones necesarios para la consecución de un objetivo, dado cierto número de restricciones. El objetivo del sistema total define la finalidad para la cual fueron ordenados todos los componentes y relaciones del sistema, mientras que las restricciones son limitaciones que se introducen en su operación y permiten hacer explícitas las condiciones, bajo las cuales debe operar.

TEORÍA SITUACIONAL

Objetivos:

- Introducir una visión relativa y situacional de las organizaciones, de su entorno y de las personas que participan en ellas, para mostrar que no existe una única mejor manera de actuar, administrar y organizar.
- Permitir una caracterización de los ambientes organizacionales, de sus estratos, de sus variedades y tipologías, así como de las dificultades para realizar el análisis ambiental.
- Proporcionar una visión de la tecnología que utilizan las organizaciones y de los diversos enfoques que existen para caracterizarlas.

- Verificar los niveles de la organización y sus interfaces con el ambiente y la tecnología.
- Introducir el enfoque situacional en el diseño organizacional.
- Definir el concepto de hombre complejo y el modelo situacional de motivación, expectativa y liderazgo.
- Definir eficiencia y eficacia.
- Presentar una evaluación crítica de la teoría situacional.

La teoría situacional es la última novedad dentro de la teoría administrativa, y señala un paso adelante de la teoría de sistemas. Sus orígenes se remontan a las recientes investigaciones de Chandler, Burns y Stalken, Wood word, y Lawrence y Lursh sobre las organizaciones, sus ambientes y tecnologías. Todas esas investigaciones revelación que la teoría administrativa formulada hasta entonces no era suficiente para explicar los mecanismos de ajuste de las organizaciones a sus ambientes y tecnologías de manera proactiva y dinámica.

Se verificó que gran parte de lo que acontece en las organizaciones es consecuencia de lo que ocurre fuera de ellas, en el ambiente externo. Se empezaron a estudiar los ambientes y la interdependencia entre la organización y el ambiente. Aunque las organizaciones escogen sus ambientes, después son condicionadas por ellos; esto obliga adaptarse a ellos para sobrevivir y crecer.

Se comprobó que las organizaciones son sistemas abiertos enfrentados al mismo tiempo a la racionalidad técnica. Las organizaciones constan de tres niveles: Institucional, intermedio y operacional.

La teoría situacional introdujo una nueva concepción sobre el ser humano; el hombre complejo, formulado a partir de los conceptos sobre motivación y liderazgo planteados por esa teoría. Además, aportó nuevos elementos acerca de los incentivos a través de la teoría expectativa.

Esta teoría es inminentemente ecléctica e integradora, pero al mismo tiempo relativista y situacional, también es mucho más una manera relativa de ver las organizaciones, que una teoría administrativa propiamente dicha.

1.2 CONTEXTO GEOGRÁFICO EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA¹¹

1.2.1 Aspectos Históricos. Bucaramanga, conocida como la Ciudad de los Parques, fue fundada el 22 de Diciembre de 1622 en las estribaciones nororientales de la cordillera de los Andes por el español Andrés Páez de Sotomayor y Miguel de Trujillo que repelieron con sus lanceros a los indios

¹¹<http://www.bucaramanga.gov.co/Contenido.aspx?Param=9;>

Guanes, primeros habitantes que adoraban al sol y cultivaban la tierra revestidos de pobreza.

En el siglo XVIII dieron su grito adolorido los primeros patriotas que anhelaban resquebrajar la tiranía española porque los virreyes martirizaban a los hombres con sus tributos y se llevaban en sus goletas el oro y todos los tesoros de la tierra. Pero solo a principios del siglo XIX se comenzó a consolidar la libertad.

Bucaramanga ya había crecido con una arquitectura urbana con rasgos españoles. Aún no era una ciudad. Tenía formas y expresiones de aldea recatada en sus tradiciones cristianas. Por sus calles, donde se levantaba el polvo cuando pasaban los huracanes de la América India, habían desfilado en peregrinación científica hacia las minas de Baja y Vetas, el sabio gaditano José Celestino Mutis, director de la Expedición Botánica del Nuevo Reino de Granada y los inmigrantes ingleses que se integraron desde 1825 al desarrollo de la comarca. Luego pasó Simón Bolívar quien despertó la conciencia de sus hombres en el más formidable esfuerzo de justicia.

Cinco grupos dominaban la región, los Guanes, los Yariguies, los Chitareros, Lancharos y Saboyás. En un principio era una pequeña población formada por 7 viviendas pero gracias a la fertilidad de sus tierras y al espíritu emprendedor de sus gentes progresó día por día y fue nombrada, en 1857, capital del Departamento de Santander, por ese entonces Estado Soberano de Santander. Sólo adquirió el título de ciudad hasta 1869.

1.2.2 Límite. Bucaramanga, capital del departamento de Santander limita por el Norte con el municipio de Ríonegro; por el Oriente con los municipios de Matanza, Charta y Tona; por el Sur con el municipio de Floridablanca y; por el Occidente con el municipio de Girón.

1.2.3 Posición Geográfica. Bucaramanga se encuentra en una terraza inclinada de la Cordillera Oriental a los 7° 08' de latitud norte con respecto al Meridiano de Bogotá y 73° 08' de longitud al Oeste de Greenwich.

1.2.4 Características generales del territorio y suelos. El área metropolitana formada por Bucaramanga, Piedecuesta, Florida y Girón está ubicada sobre el Valle del Río de Oro. Se distingue en ella dos sectores de diferente conformación física: uno formado por la meseta y otro por el valle.

Sus suelos, desde el punto de vista agrológico, se pueden dividir en dos grupos: los primeros, al no tener peligro de erosión, son propicios para el cultivo de gran variedad de productos y el uso para la ganadería. La otra clase de suelos tiene una alta potencialidad erosiva; por esta razón, presenta baja fertilidad y una capa de fertilidad superficial, en algunas situaciones casi nulas.

1.2.5 Climatología y superficie. El área municipal es de 165 kilómetros cuadrados, su altura sobre el nivel del mar es de 959m y sus pisos térmicos se distribuyen en: cálido 55 kilómetros cuadrados: medio 100 kilómetros cuadrados y frío 10 kilómetros cuadrados. Su temperatura media es 23°C y su precipitación media anual es de 1.041 mm.

1.2.6 Orografía. La topografía de Bucaramanga es en promedio un 15% plana, 30% ondulada y el restante 55% es quebrada. Tres grandes cerros se destacan a lo largo del territorio: Morro Rico, Alto de San José y El Cacique.

1.2.7 Hidrografía. Los ríos principales son: El Río de Oro y el Suratá y las quebradas: La flora, Tona, La Iglesia, Quebrada Seca, Cacique, El Horno, San Isidro, Las Navas, La Rosita, Bucaramanga.

1.2.8 Economía de Bucaramanga. El municipio de Bucaramanga es la capital del departamento de Santander y es la ciudad núcleo del Área Metropolitana de Bucaramanga, también compuesta por Floridablanca, Girón y Piedecuesta.

De acuerdo al último censo, Bucaramanga posee una población de 509.918 habitantes, distribuidos principalmente en los estratos tres y cuatro, lo que evidencia un mediano poder adquisitivo en la ciudad. Las principales actividades económicas desarrolladas en el municipio están relacionadas con el comercio y la prestación de servicios. Dentro de este sector, se encuentra la comercialización de los productos provenientes de la agricultura, la ganadería y la avicultura, actividades que se desarrollan en zonas fronterizas a este municipio y en el departamento del Cesar, pero su mercadeo y administración se hace en Bucaramanga.

La actividad industrial que cuenta con un mayor reconocimiento a nivel nacional es el calzado así mismo tiene un importante mercado a nivel internacional en países como Argentina, Brasil, Canadá, Ecuador, Italia, algunas islas del Caribe, Estados Unidos, Perú, Venezuela y México.

La confección, así como la prestación de servicios de salud, finanzas y, en un alto grado la educación, al punto que cabe decir que la Ciudad se perfila para el siglo XXI como la Tecnópolis de Los Andes; prueba de ello es el creciente número de centros de investigación tecnológica en diversos tópicos como los de energía, gas, petróleo, corrosión, asfaltos, cuero y herramientas de desarrollo agroindustrial, entre otros. Un sector significativo de la economía bumanguesa es el agropecuario, cuyas principales actividades: agricultura, ganadería y avicultura se llevan a cabo en zonas aledañas de los departamentos de Santander y Cesar, pero su administración y comercialización se desarrollan en la Ciudad.

A través de la historia la población Bumanguesa, se ha caracterizado por estar conformada de hombres y mujeres trabajadores, valientes, pujantes, de

temperamento fuerte, acostumbrados a trabajar la tierra y montañas bajo el caluroso sol, con el fin ser productivos; esa misma cultura conductual de nuestros antepasados, también es la nuestra, diariamente los bumangueses están dedicados a realizar labores como padres, hijos, empleados, empresarios, estudiantes, miembros activos de una sociedad, dejando de la lado actividades que permiten el aprovechamiento del tiempo libre de forma sana, con la finalidad de recargar fuerzas que permitan seguir fortaleciendo las habilidades sin entorpecer los resultados eficientes.

De esta rutina de actividades proviene precisamente el resultado de las múltiples complicaciones a nivel de salud de los Bumangueses, ya que la misma cultura entorpece la relación asertiva con nosotros mismos y nuestro entorno, dificultando así los procesos de convivencia; un informe reciente de la primera fase del Proyecto de Convivencia y Cultura Ciudadana realizado por Fenalco Santander, deja en evidencia que los Bumangueses son indiferentes frente a comportamientos inadecuados, los resultados reflejan el panorama con respecto a los hábitos en general, las creencias y las actitudes de los ciudadanos en temas como Ley, moral y cultura; convivencia y seguridad; movilidad y seguridad vial, espacio público y medio ambiente.

1.3 ASPECTOS LEGALES (MARCO REFERENCIA LEGAL)

Normas que deben regular este estudio de Factibilidad con el fin de cumplir con los requerimientos y disposiciones legales.

EL CONGRESO DE COLOMBIA DECRETA

La Constitución política de Colombia de 1991, determina que son fines esenciales del estado, garantizar la efectividad de los derechos fundamentales como la vida y la seguridad social de todos los colombianos según el Título II Capítulo I artículos 11 y 13; capítulo 2 artículos 44, 47, 48, 49, 54 y 68 y título XII capítulo 5 artículo 366.

LEY 100 DE 1993

La Seguridad Social Integral es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que dispone la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad.

LEY 1164 DE 2007

El Congreso de Colombia

DECRETA:

CAPITULO I

Disposiciones generales

Artículo 1°. Del objeto. La presente ley tiene por objeto establecer las disposiciones relacionadas con los procesos de planeación, formación, vigilancia y control del ejercicio, desempeño y ética del Talento Humano del área de la salud mediante la articulación de los diferentes actores que intervienen en estos procesos.


Por Talento Humano en Salud se entiende todo el personal que interviene en la promoción, educación, información de la salud, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación de la enfermedad de todos los habitantes del territorio nacional dentro de la estructura organizacional de la prestación de los servicios de salud.

Artículo 19. Del ejercicio de las medicinas y las terapias alternativas y complementarias. Los profesionales autorizados para ejercer una profesión del área de la salud podrán utilizar la medicina alternativa y los procedimientos de las terapias alternativas y complementarias en el ámbito de su disciplina, para lo cual deberán acreditar la respectiva certificación académica de esa norma de competencia, expedida por una institución de educación superior legalmente reconocida por el Estado.

Las ocupaciones del área de la salud de acuerdo con la respectiva certificación académica podrán ejercer las diferentes actividades funcionales de apoyo y complementación a la atención en salud que en materia de medicina y terapias alternativas y complementarias sean definidas.

Parágrafo. Se entiende por medicina y terapias alternativas aquellas técnicas prácticas, procedimientos, enfoques o conocimientos que utilizan la estimulación del funcionamiento de las leyes naturales para la autorregulación del ser humano con el objeto de promover, prevenir, tratar y rehabilitar la salud de la población desde un pensamiento holístico.

Se consideran medicinas alternativas, entre otras, la medicina tradicional China, medicina Adyurveda, medicina Naturopática y la medicina Homeopática. Dentro de las terapias alternativas y complementarias se consideran entre otras la herbología, acupuntura moxibustión, terapias manuales y ejercicios terapéuticos.

 RESOLUCIÓN NUMERO 2927 DE 1998 (Julio 27)
Diario Oficial No. 43.358, del 10 de agosto de 1998

Por la cual se reglamenta la práctica de terapias alternativas en la prestación de servicios de salud, se establecen normas técnicas, científicas y administrativas y se dictan otras disposiciones.

LA MINISTRA DE SALUD,

En ejercicio de sus facultades legales y en especial las conferidas por el literal d) del artículo 9o. de la Ley 10 de 1990, los numerales 2 y 3 del artículo 173 y el artículo 185 de la Ley 100 de 1993, el artículo 4o. del Decreto 2753 de 1997, y el artículo 10 del Decreto 2174 de 1996,

RESUELVE:

ARTICULO 1o. CAMPO DE APLICACION Y DEFINICIONES.

Campo de aplicación: Todas las entidades aseguradoras, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, grupos de práctica profesional y profesionales independientes, que ofrezcan o presten los servicios de terapias alternativas deberán cumplir las normas y disposiciones establecidas en la presente resolución.

Definiciones: Para efectos de la presente resolución se aplicarán las siguientes definiciones:

Terapias alternativas: Conjunto de conocimientos y procedimientos terapéuticos derivados de algunas culturas médicas existentes en el mundo, que han alcanzado un desarrollo científico, empleados para la promoción de la salud, la prevención y diagnóstico de la enfermedad y el tratamiento y rehabilitación de los enfermos, en el marco de una salud integral y considerando al ser humano como una unidad esencial constituida por cuerpo, mente y energía.

Bioenergética: Es el conjunto de conocimientos y procedimientos médicos que interpretan y estudian a los seres humanos como una organización de energías biológicas (Bioenergías), que permiten diagnosticar y tratar las alteraciones y regulación de estas. Todos los modelos terapéuticos considerados dentro de la medicina Bioenergética propician un proceso de autocuración reorientando y reorganizando la red de circuitos energéticos del organismo. Se apoyan en el proceso bioenergético las siguientes:

Homeopatía y sus modalidades: Es un sistema que basado en leyes naturales y aplicando una metodología científica, propone un método terapéutico basado en la ley de la similitud, según la cual es posible tratar un enfermo administrándole información energética obtenida a partir de sustancias que producen síntomas semejantes a los del enfermo.

Acupuntura y procedimientos asociados: Consiste en la regulación de la corriente energética dentro de un sistema de circulación en el cuerpo, mediante la estimulación con agujas, calor, electricidad, sustancias químicas, naturales y

sintéticas de determinados puntos de la piel, con el fin de prevenir, curar, aliviar las enfermedades o síntomas y rehabilitar a la persona.

Terapia neural: Método terapéutico que fundamenta su acción terapéutica en la estabilización de las membranas celulares mediante la utilización de micro dosis de anestésicos locales aplicados en sitios específicos del organismo.

Terapia con filtros: Es una terapéutica basada en el manejo de la información electromagnética contenida en el campo energético que rodea al ser humano, el cual conecta con los procesos fisiológicos del organismo. Al incidir sobre ese campo electromagnético, por el fenómeno fotoeléctrico de los filtros se puede reorganizar los procesos físicos, emocionales y mentales del individuo hacia la normalidad.

Terapias manuales: Terapias aplicadas con las manos fundamentada en que el cuerpo es un organismo vital donde la estructura y la función están coordinadas; la terapia actúa corrigiendo anomalías, para producir efectos reordenadores y reguladores.

ARTICULO 2o. DE LA APLICACION. Las terapias alternativas definidas en esta resolución serán aceptadas como formas de prestación de servicios en salud, en el Sistema General de Seguridad Social, y para los efectos de contratación, se regirán por el Manual Tarifario contenido en el Decreto 2423 de 1996 en lo que les sea aplicable y las normas que lo modifiquen.

ARTICULO 3o. DE LA CALIDAD DEL SERVICIO. <Artículo derogado por el artículo 6 de la Resolución 1439 de 2002>.

ARTICULO 4o. DEL RECURSO HUMANO. Las terapias alternativas, sólo podrán ser ejercidas por médicos titulados en universidades reconocidas por el Estado de acuerdo con la Ley 14 de 1962, con formación específica en la o las terapias alternativas que practique, y que acrediten el registro profesional vigente. Los demás profesionales de la salud que sean responsables de la atención directa de las personas podrán utilizar procedimientos de las terapias alternativas en el ámbito exclusivo de su profesión, para lo cual deben contar con el registro profesional vigente y la formación específica.

ARTICULO 5o. DE LA VINCULACIÓN. Las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, las Empresas Promotoras de Salud y las que se asimilen, podrán vincular profesionales de la salud con formación en terapias alternativas para la atención de las personas, de acuerdo con la normatividad vigente.

ARTICULO 6o. DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO. Todo médico que aplique terapias alternativas, deberá antes de iniciar cualquier tratamiento explicar al usuario en términos claros y sencillos, el procedimiento, el tiempo aproximado de

duración del mismo y la advertencia del riesgo previsto, solicitando su autorización o la de sus familiares o personas responsables, para tal efecto.

PARAGRAFO. Las entidades aseguradoras, instituciones prestadoras de servicios de salud y demás prestadores que ofrezcan o presten servicios de terapias alternativas, deberán difundir entre sus usuarios la prestación de estos servicios y las condiciones para acceder a ellas.

ARTICULO 7o. DE LOS MEDICAMENTOS. <Artículo derogado por el artículo 6 de la Resolución 1439 de 2002>.

ARTICULO 8o. DE LA ASESORIA. La Dirección General para el Desarrollo de Servicios, o quien haga sus veces cuando así lo considere conveniente, invitará a profesionales médicos y de la salud de reconocida experiencia, a asociaciones científicas de los diferentes campos de la medicina, incluidas las terapias alternativas, y a instituciones académicas que tengan programas de formación en estas áreas, con el propósito de analizar y evaluar aspectos relacionados con su desarrollo, aplicación, calidad, tratamientos que se dispensen a las personas, entre otros.

ARTICULO 9o. DE LOS REQUISITOS ESENCIALES. <Artículo derogado por el artículo 6 de la Resolución 1439 de 2002>.

ARTICULO 10. DE LA VIGILANCIA Y EL CONTROL. <Artículo derogado por el artículo 6 de la Resolución 1439 de 2002>.

ARTICULO 11. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Para la creación del Centro de Bienestar Integral se deben tener en cuenta también aspectos relacionados con los lineamientos de las normas gubernamentales:

Matricula de Industria y Comercio

Se contempla en el artículo 42 de la Ley 1429 de 2010, correspondiente a la superintendencia de industria y comercio (SIC), relacionado con las personas naturales o jurídicas que ejerzan actividades (industriales, comerciales, de servicios o financieras) gravadas, deberán efectuar la matrícula de industria y comercio, quedando sujetas a tributar al Municipio, de acuerdo con la actividad económica y los ingresos brutos obtenidos de forma permanente u ocasional, con establecimientos o sin ellos.

El trámite de esta matrícula se efectuará en el momento en que la Cámara de Comercio informe a través del CAE a INDUSTRIA Y COMERCIO del municipio, la

existencia de un nuevo comerciante. Posterior a la obtención de la Matrícula de INDUSTRIA Y COMERCIO, el comerciante deberá anualmente declarar y pagar el impuesto de Industria y Comercio correspondiente, dentro del plazo comprendido entre el 1 de enero y el último día hábil del mes de marzo de cada año, ante la entidad bancaria acreditada para recibir esta obligación.

Es requisito para el empresario

Inscribir los libros de comercio. A partir de la entrada en vigencia del Decreto 0019 del 10 de enero de 2012 artículo 175 solo se inscribirán en las Cámaras de Comercio: los libros de registro de socios y accionistas y las actas de asamblea y Junta de Socios.

Consulta del uso del suelo

Inscripción libros de comercio

Todo nuevo y antiguo empresario debe cumplir con lo establecido en el PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL, a través del cual se indican, de acuerdo a las actividades económicas, las zonas geográficas donde está permitido ejercer y los horarios de funcionamiento. A través del CAE se efectúa dicha consulta y se reporta al Departamento de Planeación Municipal la apertura de los establecimiento de comercio dando cumplimiento a lo establecido por la ley 232/95.

Información Condiciones Sanitarias

Todo nuevo y antiguo empresario deberá cumplir con las condiciones sanitarias contempladas en la ley 9 de 1979 y normas concordantes. De igual manera debe informar a la Secretaría de Salud del municipio sobre el funcionamiento de su unidad comercial, productiva o de servicios, trámites que se surte en el caso de los nuevos comerciantes a través del CENTRO DE ATENCION EMPRESARIAL – CAE.

Condiciones de Seguridad

Todo comerciante deberá asegurarse del cumplimiento de las condiciones de seguridad, las cuales se validaran por el Grupo de Prevención de Desastres, que verificaran:

- Clase de construcción.
- Salidas de emergencia.
- Iluminación del establecimiento.
- Instalaciones eléctricas en buen estado.
- Equipo de Extinción de incendios debidamente cargado y con fecha de vencimiento.

- Equipo de primeros auxilios con elementos básicos.
- Servicio sanitario.

Visitas de Inspección Vigilancia y Control

El funcionario del Cuerpo de Bomberos valorará y tendrá en cuenta otras condiciones que dependen de la actividad económica y del lugar donde se encuentre ubicado el establecimiento de comercio.

Alcaldía de Bucaramanga, a través de la oficina asesora de planeación, la Secretaría de salud y medio ambiente, Gobierno, el cuerpo de bomberos, la Cámara de Comercio de Bucaramanga y con el apoyo de la Corporación Financiera IFC y el Banco Mundial, implementaron el sistema Unificado de Inspección Vigilancia y Control para los establecimientos de comercio, priorizando las visitas de las entidades competentes acorde con la clasificación de los establecimientos de comercio por riesgo, ALTO, MEDIO, BAJO. (Decreto Municipal No 0011 de 2010; Decreto Municipal 0237 de 2010) La secretaría de Gobierno municipal con el apoyo del equipo de inspectores, realizará la validación del cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley 232/95 y el decreto reglamentario 1879 del 29 de mayo de 2008, en los cuales se establece para la apertura del establecimiento de comercio: la matrícula mercantil vigente, comprobante de pago cuando se ejecute públicamente, obras musicales por derecho de autor y Registro Nacional de Turismo tratándose de prestadores de servicios de turismo.

Condiciones de Seguridad

Cuando el establecimiento de comercio esté operando, además de las anteriores, deberá cumplir con las condiciones sanitarias señaladas en la ley 9 de 1979 y demás normas concordantes y con las condiciones referentes a usos del suelo, intensidad auditiva, horario, ubicación y destinación.

En cuanto Ley 232 de 1995, el artículo 27 de la Ley 962 de 2005, que decreta lo siguiente:

Artículo 1°. *Requisitos documentales exigibles a los establecimientos de comercio para su apertura y operación.* Las autoridades distritales y municipales al momento de realizar visitas de control, solo podrán exigir a los propietarios de establecimientos de comercio, los siguientes documentos:

- a) Matrícula mercantil vigente expedida por la Cámara de Comercio respectiva;
- b) Comprobante de pago expedido por la autoridad legalmente competente, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 23 de 1982 y demás normas complementarias, solamente cuando en el establecimiento se ejecuten públicamente obras musicales causantes de pago por derechos de autor;

c) Registro Nacional de Turismo, tratándose de prestadores de servicios turísticos a que se refiere el artículo 13 de la Ley 1101 de 2006.

Parágrafo. El propietario de establecimiento podrá ser sancionado por la autoridad de control competente, si no exhibe en el momento de la visita los documentos a que hace referencia el presente artículo.

Artículo 2°. *Requisitos de cumplimiento exigibles a los establecimientos de comercio para su operación.* Una vez abierto al público y durante su operación, el propietario del establecimiento de comercio –además de los requisitos señalados en el artículo anterior deberá cumplir con:

- a) Las condiciones sanitarias descritas por la Ley 9ª de 1979 y demás normas vigentes sobre la materia;
- b) Las normas expedidas por la autoridad competente del respectivo municipio, referentes a uso del suelo, intensidad auditiva, horario, ubicación y destinación.

Parágrafo. De acuerdo con lo señalado en el artículo 27 de la Ley 962 de 2005, para acreditar el cumplimiento de las obligaciones señaladas en el presente artículo no podrá exigirse conceptos, certificados o constancias distintos a los expresamente enumerados en la Ley 232 de 1995.

Por lo anterior ningún propietario de establecimiento podrá ser requerido o sancionado por las autoridades de control y vigilancia de la actividad comercial, o por la Policía Nacional si, cumpliendo con las condiciones definidas por la ley, no exhibe documentos distintos a los previstos en el artículo 1° del presente decreto. En consecuencia, se prohíbe exigir la tenencia y/o renovación de licencias de funcionamiento, permisos, patentes, conceptos, certificaciones, como medio de prueba de cumplimiento de las obligaciones previstas por el Legislador.

Artículo 3°. *Medios informativos.* Las autoridades distritales y municipales deberán habilitar los canales institucionales y virtuales, para que emprendedores y comerciantes puedan acceder a las normas y realizar las consultas que consideren necesarias, sobre las regulaciones y los requerimientos a tener en cuenta al momento de iniciar la actividad comercial o durante su operación.

Las personas interesadas podrán solicitar, si lo desean, a las autoridades respectivas, la expedición de conceptos sobre la materia, los cuales no deberán tener ningún costo.

Artículo 4°. *Comunicación de apertura a la autoridad distrital o municipal.* Para cumplir con lo previsto en el literal e) del artículo 2° de la Ley 232 de 1995, los propietarios de establecimientos de comercio podrán realizar –de manera previa o posterior la notificación de apertura por los siguientes medios: vía virtual, comunicación escrita o acto declarativo personal ante la autoridad de planeación

respectiva, proceso informativo sobre el cual se presume la buena fe del comerciante y por ende, se dará por hecho cierto, sujeto a verificaciones *ex post*. Las alcaldías distritales y municipales podrán definir mecanismos de apoyo institucional para cursar estas notificaciones a través de las Cámaras de Comercio de la jurisdicción respectiva.

Artículo 5°. *Prohibición de creación y exigencia de licencias, permisos y certificaciones para registro y apertura de establecimiento.* En cumplimiento de lo establecido por las leyes que rigen la materia, ninguna autoridad del nivel nacional, departamental, municipal o distrital podrá crear o adicionar requisitos para apertura y funcionamiento de establecimientos comerciales o abiertos al público salvo lo que expresamente sea autorizado por el Legislador y reglamentado por el presente decreto.

Lo anterior no obsta para que las autoridades de vigilancia y control realicen –de oficio– visitas de inspección permanentes, para constatar el cumplimiento de las normas y regulaciones de la actividad comercial.

Artículo 6°. *Seguimiento por el Departamento Administrativo de la Función Pública.* El Departamento Administrativo de la Función Pública en cumplimiento de sus funciones en materia de trámites, podrá solicitar a las autoridades distritales y municipales información sobre las acciones adelantadas para la implementación de lo preceptuado en el presente decreto.


Artículo 7°. *Sanciones.* El incumplimiento a este decreto por parte de los servidores públicos, dará lugar a las sanciones establecidas en la ley.

Artículo 8°. *Vigencia.* El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación.

 Ley 1429 de 2010

Formalización y Generación de empleo.

La presente ley tiene como objeto la generación de empleo, con el fin de generar incentivos a la formalización en las etapas iniciales de la creación de empresas y la focalización de programas de desarrollo empresarial; de tal manera que aumenten los beneficios y disminuyan los costos de formalizarse.


 Ley 1450 de 2011

La presente ley tiene como objetivo el Plan Nacional de Desarrollo 2011-2014. Dicha norma busca consolidar el desarrollo y crecimiento sostenible, más empleo formal, menor pobreza en definitiva mayor prosperidad para toda la población.

CÓDIGO DE COMERCIO COLOMBIANO, Libro segundo artículo 98 y subsiguientes, en este se estipula el conjunto de normas y preceptos que regulan las relaciones mercantiles dentro del país.

 LEY 80 DE 1993 ARTÍCULO 7 PARÁGRAFO 3.

Tiene por objeto disponer las reglas y principios que rigen los contratos de las entidades estatales. En los casos en que se conformen sociedades bajo cualquiera de las modalidades previstas en la ley con el único objeto de presentar una propuesta, celebrar y ejecutar un contrato estatal, la responsabilidad y sus efectos se registrará por las disposiciones previstas en esta ley para los consorcios.

 LEY 1014 DEL 26 DE ENERO DE 2006.

FOMENTO A LA CULTURA DEL EMPRENDIMIENTO. La presente ley tiene por objetivo.

- Promover el espíritu emprendedor en todos los estamentos educativos del país, en el cual se propenda y trabaje conjuntamente sobre los principios y valores que establece la constitución y los establecidos en la presente ley.
- Disponer de un conjunto de principios normativos que sienten las bases para una política de estado y un marco jurídico e institucional, que promuevan el emprendimiento y la creación de empresas.
- Crear un marco interinstitucional que permita fomentar y desarrollar la cultura del emprendimiento y la creación de empresas.
- Establecer mecanismos para el desarrollo de la cultura empresarial y el emprendimiento a través del fortalecimiento de un sistema público y la creación de una red de instrumentos de fomento productivo.
- Crear un vínculo del sistema educativo y sistema productivo nacional mediante la formación en competencias básicas, competencias laborales, competencias ciudadanas y competencias empresariales a través de una cátedra transversal de emprendimiento; entendiéndose como tal, la acción formativa desarrollada en la totalidad de los programas de una institución educativa en los niveles de educación preescolar, educación básica, educación básica primaria, educación básica secundaria, y la educación media, a fin de desarrollar la cultura de emprendimiento.
- Inducir el establecimiento de mejores condiciones de entorno institucional para la creación y operación de nuevas empresas.
- Propender por el desarrollo productivo de las micro y pequeñas empresas innovadoras, generando para ellas condiciones de competencia en igualdad de oportunidades, expandiendo la base productiva y su capacidad emprendedora, para así liberar las potencialidades creativas de generar trabajo de mejor calidad, de aportar al sostenimiento de las fuentes productivas y aun desarrollo territorial más equilibrado y autónomo.

- Promover y direccionar el desarrollo económico del país impulsando la actividad productiva a través de procesos de creación de empresas competentes, articuladas con las cadenas reales relevantes para la región, y con un alto nivel de planeación y visión a largo plazo.
- Fortalecer los procesos empresariales que contribuyan al desarrollo local, regional y territorial.
- Buscar a través de las redes para el emprendimiento, el acompañamiento y sostenibilidad de las nuevas empresas en un ambiente seguro, controlado e innovador.

DECRETO 4463 DEL 15 DE DICIEMBRE DE 2006.

Por el cual se reglamenta el artículo 22 de la Ley 1014 de 2006: CONSTITUCIÓN NUEVAS EMPRESAS. Las nuevas sociedades que se constituyan a partir de la vigencia de esta ley, cualquiera que fuere su especie o tipo, que de conformidad a lo establecido en el artículo 2º de la Ley 905 de 2004, tengan una planta de personal no superior a diez (10) trabajadores o activos totales por valor inferior a quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes, se constituirán con observancia de las normas propias de la Empresa Unipersonal, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VIII de la Ley 222 de 1995. Las reformas estatutarias que se realicen en estas sociedades se sujetarán a las mismas formalidades previstas en la Ley 222 de 1995 para las empresas unipersonales.

ESTATUTO TRIBUTARIO

Normas correspondientes al contenido de los impuestos de renta y complementarios, ventas, timbre y retención en la fuente, como también los procedimientos respectivos.

El estatuto recoge y amplía los principios generales de la Constitución Nacional sobre esta materia, la cual es esencialmente compleja y extensa. Sus artículos definen términos, establece sujetos de los tributos y aclaran situaciones que normalmente surgen de su aplicación.

Se refiere al estatuto a qué es el impuesto sobre la renta y los denominados complementarios, cuáles son los sujetos pasivos, las sociedades y entidades sometida al impuesto, las entidades contribuyentes, los contribuyentes de régimen tributario especial, las sociedades extranjeras contribuyentes, quiénes no son contribuyentes.

Así mismo, diferencia los ingresos de fuente nacional y de fuente extranjera y establece con total claridad cuales ingresos no se consideran de fuente nacional. Esta normatividad hace referencia a todo lo que corresponde a la retención en la fuente, el impuesto sobre las ventas, el impuesto de timbre nacional, así como

también el procedimiento tributario, las sanciones y la estructura de la Dirección General de Impuestos Nacionales.

PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL DE BUCARAMANGA

El Plan de Ordenamiento Territorial –POT- es la carta de navegación del municipio, que contiene el conjunto de objetivos, directrices, políticas, estrategias, metas, programas, actuaciones y normas; adoptadas para orientar y administrar el desarrollo físico del territorio y la utilización del suelo.

Fue aprobado mediante el Acuerdo Municipal 034 de 2000, que se encuentra compilado en el Decreto 078 de 2008, junto con el Acuerdo 018 de 2002, el Acuerdo 046 de 2007 que conforman el Plan de Ordenamiento Territorial del Municipio de Bucaramanga.

El Plan de Ordenamiento Territorial define, a través de un conjunto de acciones, la forma en que el territorio puede ser organizado para proyectarlo en diversos campos, allí, se conjugan las herramientas que permiten analizar aspectos que van desde la planificación urbana, políticas sobre la protección y el manejo de áreas naturales, desarrollo y articulación regional, aspectos de proyección económica y social, entre otros, y este contiene:

Un Componente General: Establece objetivos, estrategias y contenidos estructurales de largo plazo.

Un Componente Urbano: Contiene las políticas, acciones, programas y normas para encauzar y administrar el desarrollo físico-urbano.

Un Componente Rural: Constituido por las políticas, acciones, programas y normas para orientar y garantizar la adecuada interacción entre los asentamientos rurales, y las cabecera municipal, así como la conveniente utilización del suelo.

CDIGO LABORAL. La finalidad primordial de este código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social.

ARTICULO 2º. APLICACIÓN TERRITORIAL. El presente código rige en todo el territorio de la República para todos sus habitantes, sin consideración a su nacionalidad.

ARTICULO 3º. RELACIONES QUE REGULA. El presente código regula las relaciones de derecho individual del Trabajo de carácter particular, y las de derecho colectivo del trabajo, oficiales y particulares.

ARTICULO 4º. SERVIDORES PÚBLICOS. Las relaciones de derecho individual del trabajo entre la Administración Pública y los trabajadores de ferrocarriles,

empresas, obras públicas y demás servidores del estado, no se rigen por este código, sino por los estatutos especiales que posteriormente se dicten.

ARTICULO 5º. DEFINICIÓN DEL TRABAJO. El trabajo que regula este código es toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo.

✚ LEY 1607 DE 2012 NUEVA REFORMA TRIBUTARIA, POR LA CUAL SE EXPIDEN NORMAS EN MATERIA TRIBUTARIA Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES.

A través de la ley 1607 del 26 de diciembre de 2012, el presidente Juan Manuel Santos firmó la nueva reforma tributaria que comenzó a regir a partir del primero de enero de 2013.

La ley 1607 consta de 198 artículos que desarrollan diferentes aspectos como el impuesto de renta para personas naturales que sufre un cambio sustancial, el impuesto de renta para personas jurídicas, se crea el impuesto llamado CREE que reemplaza los aportes parafiscales aunque no del todo por cuanto los aportes parafiscales seguirán vigentes para algunos casos.

Se modifican aspectos del IVA en cuanto a tarifas, bienes exentos y excluidos, el periodo gravable que incluso llega a ser anual para los responsables con menos movimientos.

Se modifica también el impuesto al consumo y a la gasolina y algunos aspectos relacionados con el procedimiento tributario llamando la atención la creación de la figura del abuso en materia tributaria y la fijación de una serie de principios a seguir en la aplicación de las sanciones tributarias por parte de la administración de impuestos.

2. ESTUDIO DE MERCADOS

2.1 OBJETIVOS

2.1.1 General. Elaborar un estudio de mercados que a través del análisis de demanda y nivel de satisfacción, oferta y capacidad en el mercado, medio de distribución, precios, publicidad y promoción permita evaluar las ventajas y oportunidades en la creación de un Centro de Bienestar Integral en la ciudad de Bucaramanga.

2.1.2 Específicos

- Determinar la demanda total de servicio en la ciudad de Bucaramanga a través del análisis de características, gustos, preferencias y entre otros aspectos que tienen en cuenta las personas al momento de visitar un sitio para realizar sus actividades de fortalecimiento físico, mental, espiritual y emocional.
- Realizar una investigación de la oferta de los servicios en las diferentes empresas dedicadas al crecimiento personal, fortalecimiento físico y bienestar integral en Bucaramanga, mediante el análisis de la calidad de sus servicios para así detectar las fortalezas y debilidades de la competencia.
- Conocer los precios de servicios relacionados, realizando un análisis comparativo de los mismos, para poder así diseñar la estrategia de fijación del precio, logrando de esta manera una mejor penetración en el mercado objetivo.
- Identificar los canales de comercialización con relación a la estructura del negocio, analizando las ventajas y desventajas de los mismos, con el fin de seleccionar los más adecuados para dar a conocer de forma efectiva y eficiente los servicios del Centro de Bienestar Integral.
- Diseñar las estrategias de publicidad y promoción que permitan canalizar la comunicación entre el Centro de Bienestar Integral y los clientes, utilizando técnicas de diseño que faciliten la creación de la imagen corporativa y reconocimiento de la nueva empresa.
- Realizar análisis de medios de comunicación disponibles en la ciudad, con el objetivo de impulsar los servicios, generar recordación en el mercado, reconocimiento, posicionamiento de la nueva empresa, aumento en las ventas y realización de presupuesto.
- Resaltar las características más importantes y el grado de complejidad de los servicios del centro de Bienestar Integral al mercado objetivo, a través de estrategias comerciales que dejen en claro los beneficios del fortalecimiento de las líneas de vivencias del ser humano.

2.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO


2.2.1 Definición, Usos y especificaciones del servicio: El Centro de Bienestar Integral, es un espacio pensado para la satisfacción de los deseos de las personas que se interesan por agregarle bienestar a la vida en todas sus dimensiones. Por lo cual los paquetes de servicios integrales y/o actividades que se desarrollarán están compuestos por contenidos terapéuticos orientados a dignificar la vida de las personas, con el fin de mejorar la habilidad para relacionarse con su entorno de una manera asertiva.

Cada una de las áreas está en la capacidad de realizar un trabajo conjunto para que así se estén apoyando de manera integral permitiéndoles enfocarse sobre las principales problemáticas identificadas.

Por lo anterior el servicio del centro de bienestar está diseñado para que las personas realicen diversos tipos de ejercicios, para que saquen tiempo y disfruten de la práctica de las actividades que contribuyan a su bienestar ya que son también fuente de salud. Estos espacios y actividades contribuyen al equilibrio físico y emocional, trayendo mayor fortaleza y alegría a la vida.

Las actividades en cada una de los procesos tienen diferentes tipos de movimientos que brindan vitalidad y energía, permitiendo que el cuerpo sea más flexible y libre para moverse y expresarse, generando conciencia del movimiento de los músculos, de la respiración, y del ser, porque es allí donde se tiene mayor claridad y se es más receptivo para escuchar los mensajes de la vida, ya que se crean esos instantes permitiendo que se abran un espacio en la mente de paz y tranquilidad que facilita que las respuestas que necesitamos lleguen a nosotros.

Cuadro 1. Descripción Técnica de los paquetes integrales de servicios

Procedimiento	Profesional	Descripción - Tecnología Requerida
ÁREA DE BIODANZA		
Danzas de la línea afectividad Danzas de la línea sexualidad Danzas de la línea vitalidad Danzas de Minotauro (convivencia) Danzas de la línea creatividad Roles de Contacto y caricia Danzas de la Línea Trascendencia	Profesor de Biodanza	Música, ejercicios, dinámicas. 
ÁREA TERAPEÚTICA		
Aromaterapia, Musicoterapia, Risoterapia	Psicólogo	Un conjunto de terapias corporales y de relajación que le brindan a las

		<p>personas herramientas que los invita a sentir, a amar y los lleva hacia el mundo de las posibilidades, de la creatividad.</p> <p>Trabajos en grupos, aceites y elementos naturales, fragancias corporales, música, sonidos.</p>
<p>Crioterapia</p> 	<p>Fisioterapeuta</p>	<p>Terapia a través de la utilización del frío, como medicina curativa, que rejuvenece y embellece.</p>
<p>Termobag -Termolipolisis:</p> 	<p>Fisioterapeuta</p>	<p>Aplicación de calor con fines terapéuticos, trabaja a obesidad y disminuye la celulitis.</p>
<p>Drenaje Linfático</p> 	<p>Fisioterapeuta</p>	<p>Adelgazamiento, relajación, trabajo de celulitis, post quirúrgicos a través de las diferentes técnicas de acariciamiento, deslizamiento superficial, deslizamiento profundo, fricción, amasamiento, presión superficial.</p>

<p>Biblioterapia</p> 	<p>Psicólogo</p>	<p>A través de la lectura de textos verbales y no verbales generalmente literatura imaginativa y/o didáctica, en la producción textual y utilización de diferentes formas de expresión lograr la relajación de la mente.</p>
<p>Yoga</p>  <p>Bolster redondo</p>  <p>Almohadilla cervical</p>  <p>Bolsas de arena</p>	<p>Profesor, instructor de yoga</p>	<p>Disciplina que busca mayor compenetración con el ser mediante la respiración y sanas posturas. Se utilizan los siguientes elementos: Bolster redondo (Cilindro compacto creado como soporte de las posturas y para brindar confort), bolster ovalado (Diseño original con suave curvatura, brinda máximo apoyo y estabilidad, ideal para principiantes, jóvenes y embarazadas), almohadilla cervical (Favorece la correcta posición de la columna, alivia cefaleas mejora la vista, el oído y los problemas derivados del stress, neurosis e insomnio, contribuye a la eliminación de dolores cervicales, permite la relajación de las tensiones diarias), cintos (En tela acrílica de algodón con hebillas metálicas soldadas eléctricamente que aumentan su durabilidad en trabajos muy intensos.), bolsas de arena (Confeccionadas en tela de jean con costuras reforzadas Se presentan con diferentes pesos y tamaños para aumentar la elongación en brazos,</p>

 <p>Alfombra antideslizante</p> 		<p>piernas y torso. Asimismo ayudan a mantener el cuerpo en las posturas), stickymat (Alfombra antideslizante importada lavable excelente adherencia al piso).</p>
<p>Técnicas de pintura, arcilla, poesía, canto. Técnica de arcilla Técnica de pintura</p>  <p>Tecnica de canto</p> 	<p>Pedagogo</p>	<p>Técnicas que buscan el aprovechamiento del tiempo y la canalización asertiva de las energías.</p>
<p>Atención terapéutica.</p> 	<p>Psicólogo</p>	<p>Atención y/o seguimiento terapéutico a través del enfoque humanista.</p>
<p>ÁREA DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO</p>		
<p>Bicicleta estática</p>	<p>Tecnólogo deportivo</p>	<p>A través de la práctica de estos ejercicios se busca el mejoramiento del</p>



Fuente: http://es.wikipedia.org/wiki/Bicicleta_estatica

Una bicicleta estática o bicicleta fija es un aparato de gimnasio que simula el ejercicio de una bicicleta, Se utiliza un freno que utiliza un rozamiento mecánico o magnético para hacer esfuerzo y no pedalear en vacío. También tiene un rueda de varios kg que hace que el pedaleo sea más suave.

Elíptica



Fuente: http://es.wikipedia.org/wiki/Bicicleta_eliptica

Una bicicleta elíptica es un aparato de gimnasio para hacer un tipo de ejercicio aeróbico de pie, que consta de dos pedales sobre los que se marcha y de dos barras verticales que se cogen con las manos para ayudar al movimiento. El ejercicio es similar al del esquí nórdico por el movimiento hacia adelante de los pies y el ayudarse con los brazos, el cual se combina con un movimiento circular como el pedaleo de la bicicleta. Está destinado a gente que no posee tiempo para hacer deportes o asistir a un gimnasio, aunque también se la encuentra en todo gimnasio bien equipado. Junto con las bicicleta estáticas están

funcionamiento del sistema neuromuscular, incremento de la tensión muscular, mejorar el tiempo de acción y respuesta, aumentar la potencia general del individuo , mejorar el riego sanguíneo y nervioso entre otros beneficios para el bienestar físico. Los elementos a utilizar corresponden a cada práctica o ejercicio.

entre los aparatos deportivos más populares para el ejercicio aeróbico. Se recomienda que tenga un volante de cierto peso (6 kg o más) lo que le da al aparato mayor inercia y menor desgaste.

Pilates



Fuente:<http://es.wikipedia.org/wiki/Pilates>

El método Pilates, o simplemente Pilates, es un sistema de entrenamiento físico y mental creado a principios del siglo XX por Joseph Hubertus Pilates, quien lo ideó basándose en su conocimiento de distintas especialidades como gimnasia, traumatología y yoga, uniendo el dinamismo y la fuerza muscular con el control mental, la respiración y la relajación.

Anti gimnasia



Fuente:

<http://www.sura.com/blogs/mujeres/antigimnasia-innovadora-actividad-fisica.aspx>

Utilizar el músculo adecuado para cada movimiento y acabar con las dolencias que durante años se acumulan en el cuerpo, son los objetivos de la antigimnasia, una técnica que enseña a escuchar el cuerpo.

Todos los músculos del cuerpo cumplen una función. Son setecientos y se formaron para ayudar a los seres humanos a sobrevivir, a cazar, a defenderse, a caminar, a correr, a sentarse, a levantarse, a hablar, entre otras tantas funciones. Sin embargo, con el paso de los años son menos los que se usan y muchos los que permanecen olvidados.

De ahí la importancia de generar hábitos saludables que enriquezcan nuestro diario vivir ya que los resultados se van a ver reflejados de manera positiva en la calidad de las cosas que realizamos en los entornos laborales, sociales, educativos y las relaciones que establecemos con las personas que nos rodean, además de la oportunidad en las decisiones que tomamos, frente a aspectos importantes de la vida.

El Centro de Bienestar Integral cuenta con un excelente equipo de trabajo, profesionales altamente capacitados y especializados en cada una de las áreas: Psicología, Fisioterapia, Especialista en Biodanza, Orientador en Deportes, garantizando así la efectividad de cada uno de los procedimientos a desarrollar. Además de lo anterior con el fin de apoyar y promover la calidad y el éxito de las actividades se disponen también de aparatos de última tecnología para la realización de los ejercicios de acondicionamiento físico, de material didáctico y pruebas para los procesos psicológicos, de productos originales aprobados por el Invima, y de un espacio amplio y confortable, en el cual se respira un ambiente cálido y natural para que los clientes encuentren el perfecto equilibrio entre la mente, cuerpo y el espíritu. Los horarios de atención serán de lunes a viernes de 9 am a 12:00 m y de 3:00 pm a 8:00 pm; y los días sábados de 7:00 am a 3:00 pm.

2.2.2 Atributos diferenciadores del servicio con respecto a la competencia:

El Centro de Bienestar Integral se centra de manera específica en las siguientes características diferenciadoras:

- Este Centro es el primer espacio en Bucaramanga que integra el bienestar físico y psicoafectivo de las personas como elemento fundamental que realmente garantiza la calidad de vida, ya que nace a partir de la necesidad de estar bien en las diferentes líneas de vivencia, con la finalidad de coadyuvar en el restablecimiento de los procesos de salud integral (salud física, salud emocional y salud espiritual) a través de la práctica corporal y de las vivencias integradoras con el entorno, con otras personas y con uno mismo.
- El Centro de Bienestar Integral se especializa en Biodanza, sistema de integración humana, de renovación orgánica, de reeducación afectiva y de reaprendizaje de las funciones originarias de la vida. Su metodología dentro del proceso consiste en inducir vivencias integradoras a través de la música, el canto, el movimiento, situaciones de encuentro en grupo facilitando la libre expresión, lo anterior con la finalidad de promover un equilibrio en la salud física, emocional y espiritual.
- El Centro de Bienestar, para la prestación de su servicio tendrá en cuenta horarios cómodos para que los clientes puedan incluir dentro de su itinerario las actividades complementarias y saludables que les permitirán modificar el ciclo rutinario que afecta su calidad de vida.
- Para el Centro de Bienestar cada una de las personas que hacen uso de sus servicios son de suma importancia, por lo tanto hay un nivel de compromiso a

través del cual se hace un seguimiento a los avances de las problemáticas existentes con el fin de evidenciar la evolución en los patrones de conducta que afectan la calidad de vida del cliente.

- Con el fin de crear hábitos saludables y aprovechamiento asertivo del tiempo libre, se ofrece ejercitación física, orientación a través de Terapias grupales e individuales que coadyuvan al fortalecimiento del bienestar físico y emocional.

2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO

2.3.1 Mercado potencial: Está conformado por hombres y mujeres en edades entre los 25 y los 44 años, en los estratos del 1 al 6 del municipio de Bucaramanga, según datos del DANE¹² corresponde a 71.995 hombres y 82,802 mujeres (154.797 personas), de acuerdo a distribución por sexo y edad.

Cuadro 2. Participación porcentual de la población.

	MERCADO POTENCIAL (ESTRATOS DEL 1 AL 6)				Total	%
	25 a 29 años	30 a 34 años	35 a 39 años	40 a 44 años		
HOMBRES	20968	17311	17266	16450	71.995	0,46
MUJERES	22684	19850	20235	20033	82.802	0,54
TOTAL	43652	37161	37501	36483	154.797	100%

2.3.2 Mercado objetivo: Está constituido por hombres y mujeres de los estratos 3, 4 y 5, de edades entre los 25 y 44 años del municipio de Bucaramanga.

Teniendo en cuenta que en Bucaramanga hay una población de 524.112 habitantes de los cuales según fuentes del DANE 52.496 corresponden a hombres entre los 25 y 44 años, y 60.323 son mujeres entre los 25 y 44 años de lo estratos 3, 4 y 5, por lo tanto con respecto al total de la población el servicio del Centro de Bienestar Integral está orientado al 21,52% (112.819 habitantes) del total de habitantes de la ciudad de Bucaramanga, tal como se muestra en el cuadro 3.

Cuadro 3. Clasificación poblacional por estratos, edad y sexo

ESTRATOS	PERSONAS	%
ESTRATO 3 HOMBRES	33699	0,64
ESTRATO 3 MUJERES	37465	0,62
ESTRATO 4 HOMBRES	9828	0,18
ESTRATO 4 MUJERES	12453	0,20
ESTRATO 5 HOMBRES	8969	0,17
ESTRATO 5 MUJERES	10405	0,17
TOTAL	112819	

¹² DANE. CENSO 2005. Información básica población por distribución sexo y grupos de edad. Citado 20 dic. 2013 <http://190.25.231.242/cgibin/RpWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=MAIN&BASE=CG2005BASICO&MAIN=WebServerMain.inl>

El servicio básicamente está dirigido a este mercado objetivo teniendo en cuenta que de acuerdo al estrato y la edad son personas con capacidad económica, estabilidad laboral, y demás ocupaciones, por tanto tienden a cumplir con el perfil de falta de hábitos saludables- sedentarismo- que es el que principalmente está afectando a las personas en la actualidad.

2.4 INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

2.4.1 La demanda. En Bucaramanga se ha venido presentando una problemática que afecta la calidad de vida de la población a causa del estrés, malos hábitos, rutinas, trabajo, tiempo y enfermedades por lo tanto se ve la necesidad de mejorar el estilo de vida de las personas a través de un lugar que busque mejorar el bienestar integral a través de actividades de relajación, de acondicionamiento, esparcimiento y embellecimiento.

La población generalmente visita Centros de Estética especializados- Spas- Gimnasios e instituciones de Bucaramanga que trabajan el bienestar integral y ofrecen servicios de -acondicionamiento físico, belleza corporal, técnicas para mejorar la calidad de vida- que procuran el bienestar y/o salud de las personas, pero no encuentran un servicio integral que satisfaga su necesidad en todas sus dimensiones física, emocional y mental.

El Centro de Bienestar Integral no tiene competencia directa, ya que en el mercado no se encuentran otras organizaciones con el mismo enfoque al cliente con un servicio integral, sin embargo con más claridad se habla de las empresas que actualmente ofrecen servicios similares en el punto 2.5.2 situación actual de la competencia.

2.4.1.1 Descripción del problema de investigación de mercados. No se cuenta con información precisa sobre el comportamiento de las personas de los estratos 3, 4 y 5 del municipio de Bucaramanga frente al deseo de querer hacer parte de un mejoramiento de la calidad de vida a través de diferentes actividades y/o procesos, ya que sus hábitos diarios no les permite en ocasiones identificar las dificultades que se están presentando y que afectan de manera significativa su bienestar.

El desconocimiento de información dificulta y entorpece de alguna manera el proceso de factibilidad del Centro de Bienestar Integral, ya que no se cuenta con información veraz lo que puede llevar a la toma de decisiones equivocadas con respecto al servicio, el precio, y por ende no lograr la satisfacción de la población. De acuerdo a lo anterior y con el fin de enfocar el proceso del Centro de Bienestar a través de la solución de las necesidades de información, se implementa la investigación de mercados que permite recopilar, procesar y analizar la información necesaria de los clientes con respecto al servicio a prestar, para poder

así identificar las oportunidades, amenazas que se puedan presentar en el mercado.

2.4.1.2 Necesidades de información: Para esta investigación es importante recopilar la siguiente información:

- Los servicios que más se demandan con respecto a la atención de necesidades integrales del ser humano.
- Los precios del servicio con base en los precios fijados por otras empresas que cumplan la misma función del Centro de Bienestar Integral.
- Cantidad de personas que tienden a presentar dificultades en sus entornos debido a las diferentes problemáticas en sus líneas de vivencia.
- El entorno, y los mecanismos utilizados por los proveedores de este servicio en cuanto a lo relacionado con las políticas de comercialización.
- Los criterios de calidad, cumplimiento, y variedad que brindan los proveedores.
- Las estrategias comerciales para dar a conocer el servicio a la población.
- Frecuencia de uso de los servicios y hábitos de consumo.

2.4.1.3 Ficha Técnica de la demanda

Cuadro 4. Ficha Técnica

Tipo de investigación	En este trabajo se aplicará la investigación Exploratoria, con el fin de reconocer e identificar antecedentes generales, y aspectos relacionados a partir de experiencias anteriores; así como también se aplicará la investigación descriptiva con el objetivo de conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las características del grupo y como percibirán el servicio a ofrecer. La información suministrada por la población permite tener en cuenta aspectos importantes sobre la necesidad de esta clase de servicio en la comunidad del municipio de Bucaramanga, para atender las necesidades de salud integral.
Método de investigación	Se utilizó el método deductivo porque considera los aspectos de lo general a lo particular. El método deductivo es aquél que parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez, con respecto a las principales causas que están afectando el bienestar de la población en cada una de sus dimensiones.
Fuentes de información	Primarias: Aplicación de encuesta a hombres y mujeres de los estratos 3, 4 y 5 en edades de 25 a 44 años de la población Bumanguesa. Secundarias: Consulta de textos relacionados con el bienestar psicosocial de las personas y su afectación en la salud integral.
Técnicas de investigación	Encuesta
Instrumento para recolectar la información	Cuestionarios estructurados.
Modo de aplicación	Directa
Definición de población	Hombres y mujeres de los estratos 3,4 y 5 entre los 25 y 44 años.
Determinación de la muestra	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Z =1.96 (Nivel de confiabilidad del 95%) ➤ N = Población objetivo = 112.819 Hombres y mujeres de los estratos 3, 4 y 5 ,en edades comprendidas entre los 25 y 44 años, del área metropolitana de Bucaramanga ➤ p = 50% = 0.5 ➤ q = 50% = 0.5 ➤ e= 0.05 $n = \frac{NpqZ^2}{(N-1)e^2 + pqZ^2}$ $n = \frac{(112.819)(0.5)(0.5)(1.96)^2}{(112.819 - 1) (0.05)^2 + (0.5)(0.5)(1.96)^2}$ <p>n= 383 encuestas</p>
Marco muestral o censal	Relación de las unidades muestrales que para el caso serán 383 encuestas, cuya población está en el rango de edad entre los 25 y 44 años y pertenece a los estratos 3; se realizan 191 encuestas, 4; se realizan 123 encuestas y 5; se realizan 69 encuestas.
Alcance	Municipio de Bucaramanga – sector cabecera-
Tiempo de aplicación	Entre el 18 y el 28 de Abril de 2013.

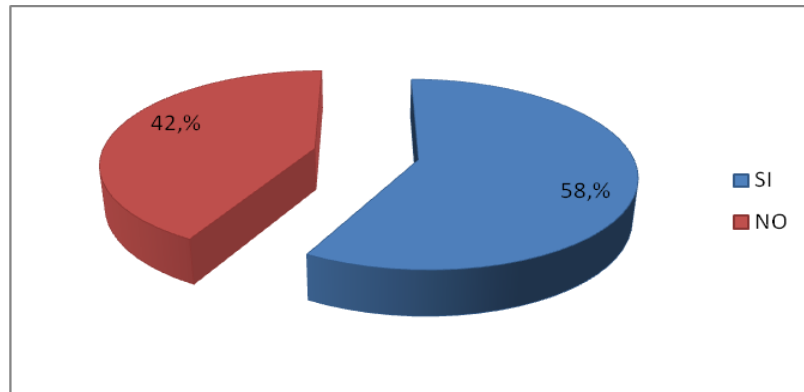
2.4.2 Tabulación, presentación y análisis de resultados

Pregunta 1. ¿Según su estilo de vida, realiza de forma habitual algún tipo de actividad física que le permita aprovechar su tiempo libre?

Cuadro 5. Realiza de forma habitual algún tipo de actividad física

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	222	58%
NO	161	42%
TOTAL	383	100%

Gráfica 1. Realiza de forma habitual algún tipo de actividad física



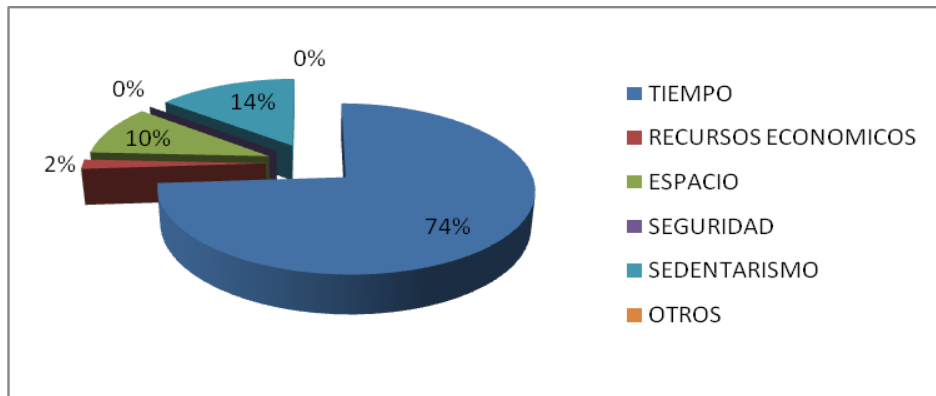
De acuerdo a la información anterior, se puede determinar que del 100% de la población encuestada el 58% tiene el hábito de realizar algún tipo de actividad física con el fin de mantener y fortalecer su salud y su imagen, frente a un 42% de la población que no tienen en el momento este hábito adquirido. Por lo anterior se puede resaltar que existe una población que propende por el mejoramiento de su calidad de vida a través de diferentes prácticas que les generan bienestar, y de igual forma se encuentra una población del 42% a la cual se hace necesario generar este hábito como mecanismo para el mejoramiento de la calidad de vida.

Pregunta 2. En caso de que su respuesta anterior sea no, por favor responda. ¿Cuál de los siguientes factores influyen en su decisión de no realizar algún tipo de actividad física?

Cuadro 6. Factores que influyen en su decisión de no realizar algún tipo de actividad física

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
TIEMPO	119	74%
RECURSOS ECONOMICOS	3	2%
ESPACIO	16	10%
SEGURIDAD	0	0%
SEDENTARISMO	23	14%
OTROS	0	0%
TOTAL	161	100%

Gráfica 2. Factores que influyen en su decisión de no realizar algún tipo de actividad física



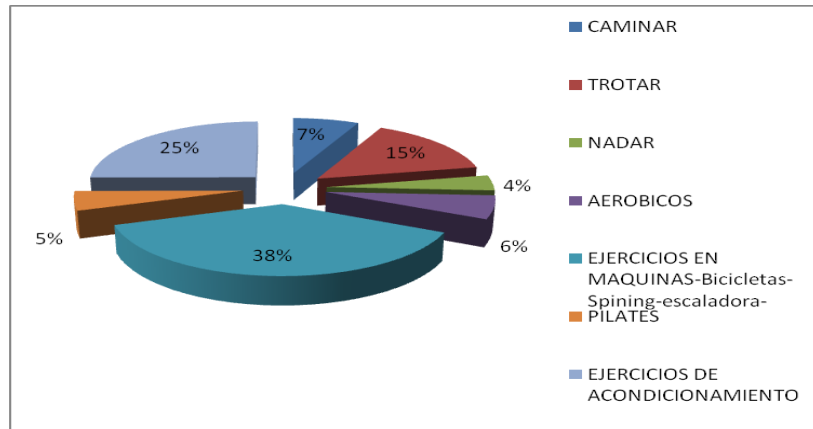
Como se observa en la gráfica, se puede identificar que los principales factores que inciden en la decisión de que las personas no realicen ningún tipo de actividad física son los siguientes: el 74% de la población destaca la falta de tiempo como la principal causa, el 14% de la población admite que es por sedentarismo y el 10% opinan que se debe a que no hay un lugar adecuado. De acuerdo con esta información se puede analizar que debido a las ocupaciones y/o por falta de hábitos las personas optan por no realizar algún tipo de actividad física, lo que confirma la necesidad de crear cultura para que las personas aprendan a crear espacios que les permita canalizar sus energías de forma asertiva.

Pregunta 3. ¿De las siguientes actividades físicas, cuál considera de su mayor interés?

Cuadro 7. Actividades físicas de mayor interés

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
CAMINAR	27	7%
TROTAR	57	15%
NADAR	15	4%
AEROBICOS	23	6%
EJERCICIOS EN MAQUINAS-Bicicletas-Spining-escaladora-	146	38%
PILATES	19	5%
EJERCICIOS DE ACONDICIONAMIENTO	96	25%
TOTAL	383	100%

Gráfica 3. Actividades físicas de mayor interés



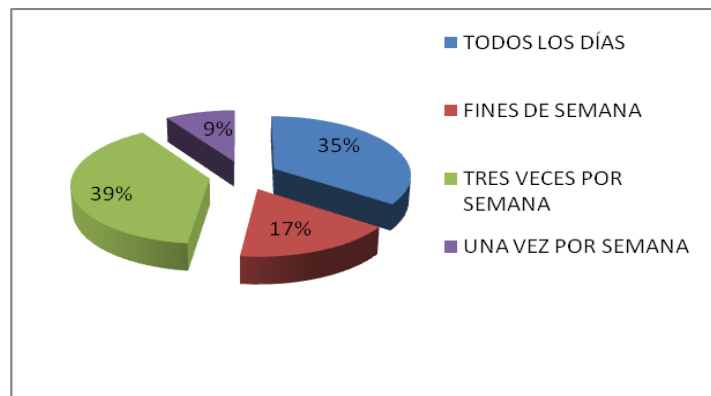
Se considera que las actividades que tienen mayor aceptación están distribuidas de la siguiente manera: el 38% de la población tienen preferencia por realizar ejercicios en máquinas, el 25% prefiere ejercicios de acondicionamiento, el 15% prefiere trotar, seguido del 7% se inclina por caminar, un 6% prefiere realizar aerobicos y el 5% prefiere hacer pilates y el 4% restante le gusta la natación. La información anterior nos indica que hay una alta preferencia por variedad de actividades, lo que permite identificar cuales podrían ser los ejercicios y/o actividades que hangan parte del bienestar integral de las personas, de acuerdo a esta información se identifican las preferencias de los clientes y ayuda a determinar las áreas en que el proyecto debe enfocarse para llegar al cliente y generar satisfacción.

Pregunta 4. ¿Indique con qué frecuencia realizaría la actividad física de su preferencia en el mes?

Cuadro 8. Frecuencia en que realizaría la actividad física de su preferencia

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN	NO. DÍAS X MES	PROMEDIO PONDERADO DÍAS X MES
TODOS LOS DÍAS	134	35%	30	10.5
FINES DE SEMANA	65	17%	8	1.36
TRES VECES POR SEMANA	149	39%	12	4.68
UNA VEZ POR SEMANA	35	9%	4	0.36
TOTAL	383	100%		16.9

Gráfica 4. Frecuencia en que realizaría la actividad física de su preferencia



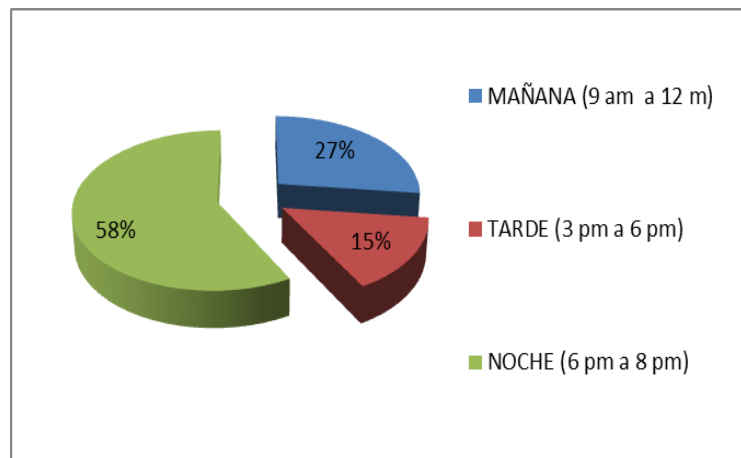
La información contenida en el cuadro y gráfica anterior nos muestra que del 100% de la población, el 39% tiene preferencia por realizar actividades físicas tres veces por semana, el 35% prefiere hacer todos los días, el 17% practica los ejercicios de preferencia los fines de semana, y el 9% sólo hacen una vez por semana. Teniendo en cuenta la frecuencia con la que la gente invierte parte de su tiempo en la realización de diferentes actividades lúdicas se puede calcular el promedio de asistencia de los clientes al centro si multiplicamos el porcentaje de participación por el número de días al mes que asisten y sumamos los promedios por mes así obtenemos que los clientes irían al centro (como se muestra en el cuadro 8, actividades físicas de su preferencia) 17 días de los 24 hábiles laborales en el mes, por lo se evidencia que hay una planificación y organización del tiempo con la finalidad de generar y mantener un hábito sano que les genere bienestar en su vida diaria.

Pregunta 5. ¿En qué jornada acostumaría realizar sus actividades físicas?

Cuadro 9. Jornada en que realizaría sus actividades físicas

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
MAÑANA (9 am A 12 m)	103	27%
TARDE (3 pm A 6 pm)	58	15%
NOCHE (6 pm A 8 pm)	222	58%
TOTAL	383	100%

Gráfica 5. Jornada en que realizaría sus actividades físicas



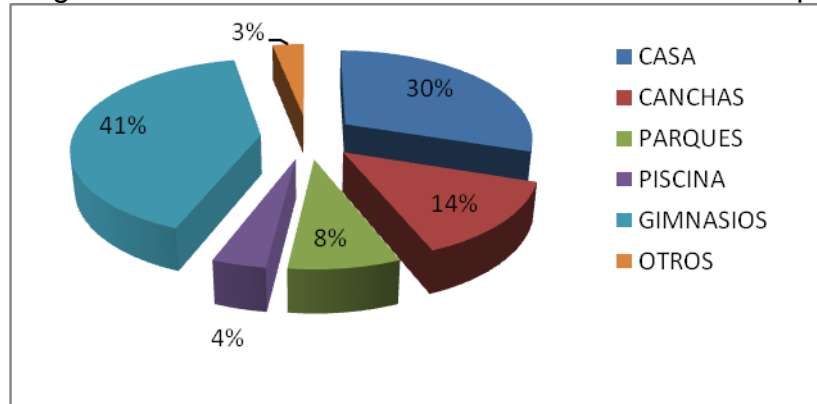
Analizando el gráfico, se puede deducir que el tiempo de mayor preferencia por las personas para realizar sus actividades físicas es en horas de la noche con un porcentaje de aceptación de 58%, frente a un 27% de la población que tiende a realizar estas prácticas en horas de la mañana; por lo anterior se podría concluir e incluso establecer el horario de servicio de atención del Centro de Bienestar, permitiendo la facilidad a los clientes para que realicen tranquilamente sus actividades de preferencia.

Pregunta 6. Indique el lugar donde realizaría con frecuencia las actividades lúdicas de su preferencia:

Cuadro 10. Lugar donde realizaría las actividades lúdicas de su preferencia

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
CASA	115	30%
CANCHAS	53	14%
PARQUES	31	8%
PISCINA	15	4%
GIMNASIOS	157	41%
OTROS	12	3%
TOTAL	383	100%

Gráfica 6. Lugar donde realizaría las actividades lúdicas de su preferencia.



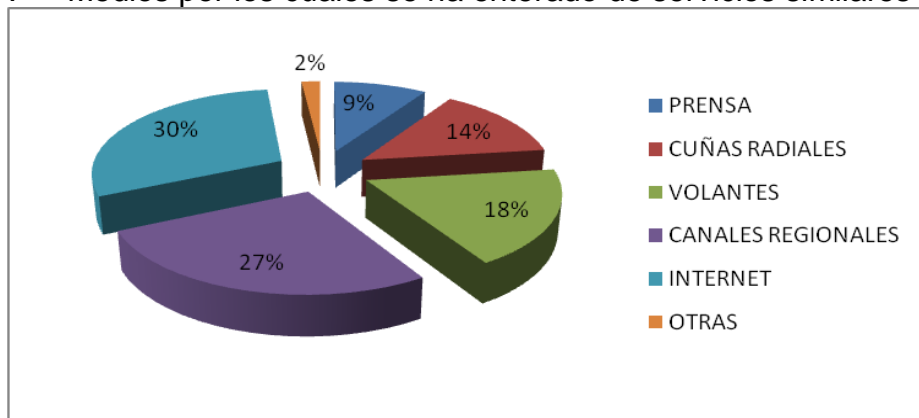
Con respecto a la preferencia que tiene las personas por los lugares en los cuales pueden hacer sus actividades deportivas, nos encontramos que el 41% de la población prefiere asistir a Gimnasios para realizar las actividades físicas de su interés, el 30% hace sus ejercicios en casa, el 14% en canchas, el 8% en parques, el 4% en piscinas, y el 3% restante busca otros espacios de su preferencia; por lo tanto se observa que las personas tienen un alto grado de preferencia por los lugares o espacios adecuados para la realización de las diferentes actividades, lo que permite que se muestran receptivos frente a las propuestas que brindan estos establecimientos, de acuerdo a la información obtenida se encuentra que los clientes prefieren un espacio cómodo de acuerdo a su actividad a realizar, esto no ayuda al momento de diseñar el espacio para prestar el servicio.

Pregunta 7 ¿Qué medio de publicidad desea para enterarse de la nueva empresa?

Cuadro 11. Medios de publicidad de preferencia para enterarse de servicios similares.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
PRENSA	35	9%
CUÑAS RADIALES	53	14%
VOLANTES	70	18%
CANALES REGIONALES	103	27%
INTERNET	115	30%
OTRAS	7	2%
TOTAL	383	100

Gráfica 7. Medios por los cuales se ha enterado de servicios similares



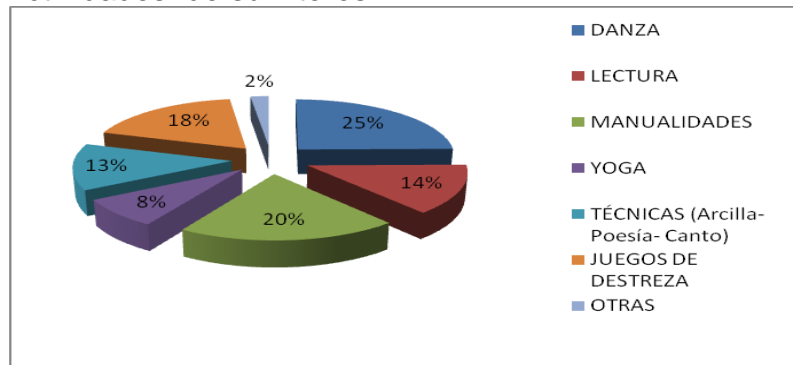
De acuerdo con la información anterior podemos concluir que los principales medios a través de los cuales las personas se han enterado de servicios similares son los siguientes: a través del internet el 30%, el 27% por medio de canales regionales, el 18% por volantes, el 14% por cuñas radiales; de ahí se puede hacer el respectivo análisis que permite identificar los medios a utilizar para el respectivo lanzamiento del centro de bienestar con el fin de crear recordación en la población.

Pregunta 8. ¿Además de los ejercicios físicos señale cuál de las siguientes actividades es de su interés?

Cuadro 12. Actividades de su interés

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
DANZA	95	25%
LECTURA	53	14%
MANUALIDADES	77	20%
YOGA	31	8%
TÉCNICAS (Arcilla-Poesía-Canto)	50	13%
JUEGOS DE DESTREZA	69	18%
OTRAS	8	2%
TOTAL	383	100%

Gráfica 8. Actividades de su interés.



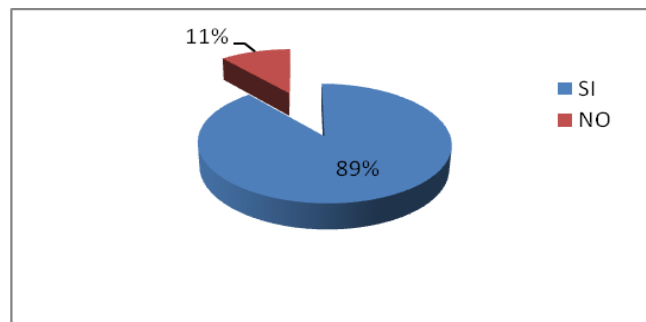
Se plantea una gama de posibles actividades que integren los servicios del Centro de Bienestar Integral, y observando detalladamente la información que se obtuvo de la población se puede determinar que del 100% de las personas, el 25% prefiere la danza, el 20% tiene preferencia por las manualidades, el 18% se inclina por los juegos de destreza, el 14% se interesa por la lectura, el 13% le agrada las técnicas artísticas, el 8% prefiere el yoga, y el 2% restante prefieren otro tipo de actividades, lo anterior permite identificar que las actividades que hacen parte la propuesta para que las personas mejoren su calidad de vida tienen gran aceptación, lo que facilita la implementación de las mismas.

Pregunta 9. Si conociera un lugar adecuado y seguro que le permita mejorar su calidad de vida en las dimensiones físicas, emocionales, espirituales, a través de la realización de diferentes tipos de actividades lo frecuentaría:

Cuadro 13. Frecuentaría un lugar adecuado y seguro que le permita mejorar su calidad de vida.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	341	89%
NO	42	11%
TOTAL	383	100%

Gráfica 9. Frecuentaría un lugar adecuado y seguro que le permita mejorar su calidad de vida.



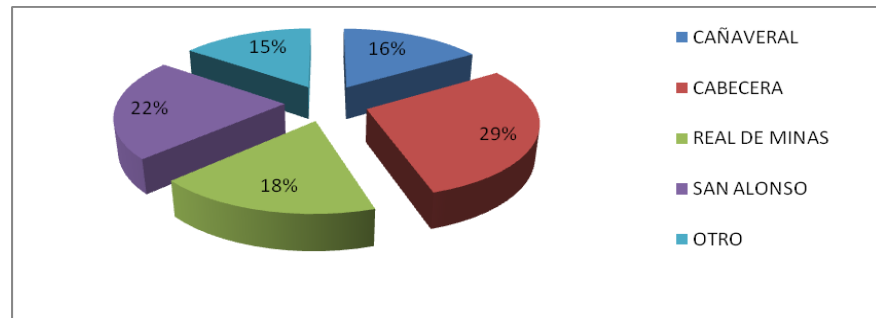
Con el fin de proyectar el mercado objetivo, se obtiene respuesta satisfactoria de la población encuestada, ya que del total de la población el 89% manifiesta que estaría dispuesta a frecuentar un nuevo espacio que le permita mejorar su calidad de vida, por ende se puede inferir que la apertura del Centro de Bienestar tendría gran aceptación por las personas, sumado a que estaría adecuado del tipo de actividades que son de preferencia de la población y en los horarios que son más convenientes para su práctica.

Pregunta 10. ¿En dónde me gustaría que estuviera ubicado?

Cuadro 14. Lugar de preferencia de ubicación

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
CAÑAVERAL	55	16%
CABECERA	99	29%
REAL DE MINAS	61	18%
SAN ALONSO	75	22%
OTRO	51	15%
TOTAL	341	100%

Gráfica 10. Lugar de preferencia de ubicación



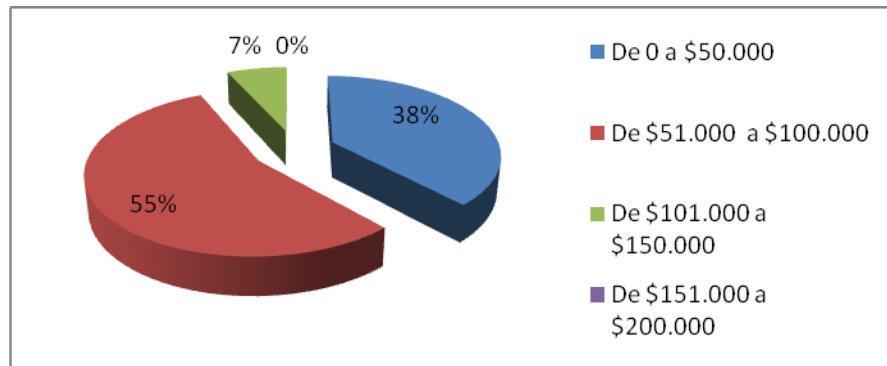
Con relación a la ubicación del Centro de Bienestar Integral, el 29% de la población prefiere que el lugar donde puedan realizar las actividades de su preferencia este ubicado en el sector de Cabecera, el 22% prefiere el sector de San Alonso, el 18% el sector de Real de Minas, el 16% prefiere que este ubicado en Cañaveral y el 15% restante lo prefiere ubicado en otros sectores. Por lo anterior se puede inferir que el sector de preferencia para la ubicación del Centro es en Cabecera, seguido de San Alonso.

Pregunta 11. ¿Indique cuánto estaría dispuesto a invertir mensualmente por un servicio integral que le permitirá mejorar su calidad de vida?

Cuadro 15. Valor dispuesto a invertir mensualmente

VALOR RANGO	CANTIDAD	PORCENTAJE	MEDIA	PROMEDIO PONDERADO
De 0 a \$50.000	130	38%	\$25.000	\$9.500
De \$51.000 a \$100.000	188	55%	\$75.000	\$41.250
De \$101.000 a \$150.000	23	7%	\$125.000	\$8.750
De \$151.000 a \$200.000	0	0%	\$175.000	0
TOTAL	341	100%		\$59.500

Gráfica 11. Valor dispuesto a invertir mensualmente



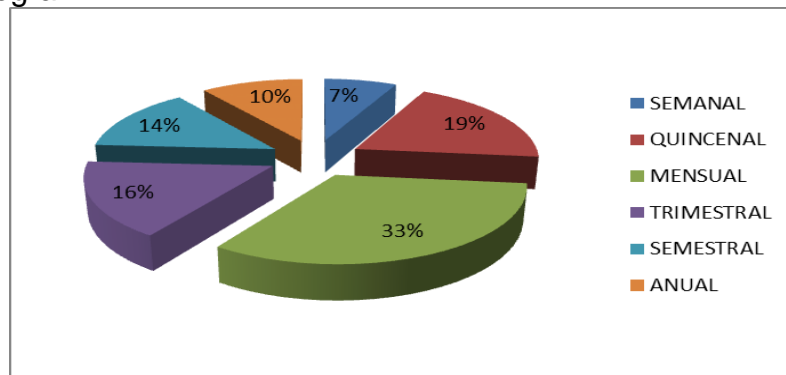
Con respecto a cuánto estaría dispuesto a invertir por este tipo de servicio, del total de la población el 55% prefiere cancelar entre \$51.000 a \$100.000, el 38% invertiría entre \$0 y \$50.000 y el 7% de la población invertiría entre \$101.000 a \$150.000; ya realizado los precios ponderados totales, se considera que la población objeto de estudio está dispuesta a pagar un valor de \$59.500; que permitirá cuantificar los ingresos mensuales y su proyección; además, contribuirá como referente para diseñar las estrategias de precios.

Pregunta 12 ¿Indique la forma de pago que prefiere utilizar para cancelar este tipo de servicios?

Cuadro 16. Forma de pago para cancelar los servicios del Centro de Bienestar Integral.

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
SEMANAL	25	7%
QUINCENAL	66	19%
MENSUAL	112	33%
TRIMESTRAL	56	16%
SEMESTRAL	47	14%
ANUAL	35	10%
TOTAL	341	100%

Gráfica 12. Forma de pago para cancelar los servicios del Centro de Bienestar Integral.



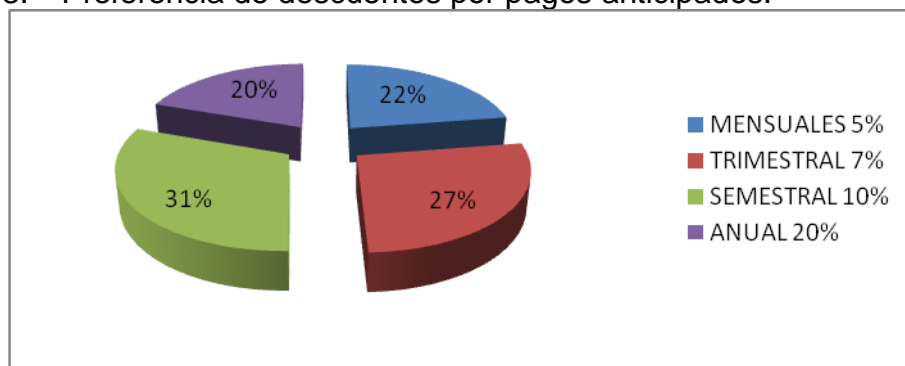
De acuerdo con el gráfico se puede inferir que la forma de pago de mayor aceptación por la población es la mensual con un 33%, seguida de la quincenal con un 19%, y posteriormente en su orden los pagos trimestrales también tienen gran acogida con un 16%. Teniendo en cuenta la información anterior se puede concluir que los ingresos por la prestación del servicio serían constantes, lo que facilita el flujo de efectivo.

Pregunta 13 ¿Si existiera un descuento especial por pagos anticipados de periodos mensuales, trimestrales, semestrales, anuales entre otros, cuál preferiría?

Cuadro 17. Preferencia de descuentos por pagos anticipados.

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
MENSUALES 5%	77	23%
TRIMESTRAL 7%	92	27%
SEMESTRAL 10%	105	31%
ANUAL 20%	67	20%
TOTAL	341	100%

Gráfica 13. Preferencia de descuentos por pagos anticipados.



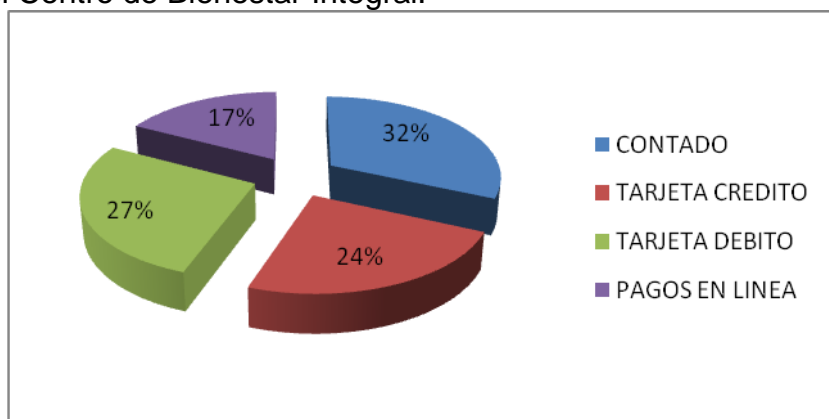
Los descuentos por pagos anticipados de mayor interés por los clientes son los relacionados con los pagos semestrales con un porcentaje de 31%, así como también los pagos trimestrales con un 27%, mensuales con un 22% y anuales un 20%, por lo anterior, se puede deducir que este tipo de descuentos independientemente de la forma de pago resultan atractivos para la población, lo que puede generar mayor aceptación comercial; de acuerdo a esta información se puede inferir la preferencia de los clientes por recibir descuentos por pagos anticipados y esto ayuda al diseño de los paquetes de servicios a ofrecer.

Pregunta 14 ¿ Indique el medio de pago que prefiere utilizar para cancelar este tipo de servicio?

Cuadro 18. Medio de pago de preferencia para cancelación de los servicios del Centro de Bienestar Integral.

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONTADO	108	32
TARJETA CREDITO	81	24
TARJETA DEBITO	93	27
PAGOS EN LINEA	59	17
TOTAL	341	100

Gráfica 14. Medio de pago de preferencia para cancelación de los servicios del Centro de Bienestar Integral.



Teniendo en cuenta el gráfico se puede determinar que el 32% de la población prefiere realizar los pagos de contado, el 27% utilizaría tarjetas débito, el 24% tarjetas crédito y el 17% restantes prefiere los pagos en línea, analizando la información anterior se puede concluir que los clientes prefieren tener opciones en el momento de cancelar los servicios, por lo tanto vale la pena tener en cuenta este tipo de variedad para mayor satisfacción de las necesidades y requerimientos.

2.4.3 Estimación De La Demanda

Para estimar la demanda se acude a la información obtenida en la investigación. Se toma el tamaño del mercado objetivo, el porcentaje de aceptación del servicio, la frecuencia mensual de uso del servicio, y el número de meses del año.

Población de Bucaramanga: 524.112 habitantes

Población Objetivo: Está compuesta por 112.819 personas que corresponden al 21,52% del total de la población. De los cuales 52.496 son hombres y 60.323 son

mujeres. Así mismo el porcentaje de participación por estratos corresponde a la información obtenida de la encuesta aplicada y posteriormente cuantificada de la población en el rango de edad requerido.

De acuerdo al cuadro No.11 el 89% de la población realiza algún tipo de actividad física y manifiesta su deseo de frecuentar un lugar cómodo y seguro que les permita mejorar su calidad de vida.

Frecuencia mensual de uso del servicio (cuadro 8): 16.9 veces/mes

Entonces,

DEMANDA ESTIMADA= 112.819 * 89% * 16.9 * 12 meses

DEMANDA ESTIMADA = 20.362.927 servicios anuales

Cuadro 19. Estimación de la demanda

Población objetivo	% participación en el centro	Demanda insatisfecha	Promedio ponderado de uso del servicio x mes	mese s/año	Total de servicios al mes	Total de servicios al año
112.819	89%	100.409	16,9	12	1.696.911	20.362.927

2.4.4 Proyección de la demanda

¹³Colombia no cuenta con mediciones periódicas de actividad física, por consiguiente no es posible determinar si está o algunos de sus dominios específicos han disminuido o aumentado en las últimas décadas. Sin embargo, se tiene información de la primera y segunda Encuesta Nacional de Factores de Riesgo para Enfermedades Crónicas, ENFREC I (1993) y ENFREC II (1999). Estas encuestas revelaron índices de sedentarismo elevados en adultos puesto que, según la primera encuesta, solo el 25% de los hombres y el 22% de las mujeres dedican algún tiempo a hacer ejercicio. Solo el 21,2% de los encuestados en la segunda encuesta participa, al menos dos o tres veces por semana, en actividades deportivas que mejoren la actividad cardiovascular o pulmonar.

Por su parte, a pesar de esta limitación en la comparabilidad de datos, la ENSIN 2005 reafirma el problema anterior al poner en evidencia que menos de la mitad de los adultos entre 18 y 64 años y solo uno de cada cuatro adolescentes desarrolla el mínimo de actividad física recomendada para obtener beneficios en

¹³[http://www.risaralda.gov.co/sitio/educacion/attachments/article/77/Cartilla%20Tecnica%20\(final\).pdf](http://www.risaralda.gov.co/sitio/educacion/attachments/article/77/Cartilla%20Tecnica%20(final).pdf)
<http://www.imebu.gov.co/documentos/observatorio/demografia/Demografia.pdf>

su salud. Esta situación es preocupante en términos de salud pública si se tiene en cuenta que existe una amplia evidencia científica que muestra que las personas físicamente activas son más saludables y presentan menor riesgo de padecer enfermedades crónicas o de sufrir incapacidades médicas que las personas sedentarias. Más precisamente, la ENSIN 2005 reportó que sólo el 42,6% y en la ENSIN 2012 solo el 46% (aumento de apenas 3,4% puntos porcentuales) de los adultos colombianos en edades entre los 18 y 64 años cumplían con el mínimo de actividad física recomendada, de 30 o más minutos de actividades de moderada intensidad por al menos cinco días a la semana o 20 minutos o más de actividades de intensidad vigorosa por al menos tres días a la semana.

Al desagregar por dominios específicos de actividad física, esta encuesta reportó que solo el 5,9% de los adultos colombianos realizaban regularmente actividad física recreativa, el 17,6% caminaban regularmente como medio de transporte o desplazamiento (para el año 2010 se reportó 33%) de personas que caminaban regularmente como medio de transporte. En cuanto a la actividad física laboral, los hombres tienen un porcentaje significativamente mayor (26,8%), que el promedio nacional (18,8%), mientras que la actividad física en el hogar tuvo prevalencia más alta en el grupo de mujeres (35,5%) comparado con el dato nacional de 21,4%. En conclusión, menos de la mitad de los adultos entre 18 y 64 años y solo uno de cada cuatro adolescentes practica el mínimo de actividad física recomendada para obtener beneficios en su salud, por consiguiente se puede proyectar la importancia de que las mejoren su bienestar a partir de diferente tipo de actividades físicas, emotivas y espirituales.

De acuerdo con lo anterior se realiza la Estimación de la demanda con respecto al crecimiento de la población a la cual van dirigidos los servicios del Centro de Bienestar Integral. Se presenta a continuación la proyección del crecimiento de la población objetivo según tasas del DANE, y la proyección de la demanda estimada del servicio, donde se aplican las mismas tasas.

Cuadro 20. Proyección de la población Demanda estimada

AÑO	POBLACIÓN BUMANGUESA ESTRATOS 3-4-5	% CRECIMIENTO
2013	100.409	
2014	100.740	0.33%
2015	101.043	0.30%
2016	101.305	0.26%
2017	101.407	0.10%
2018	101.505	0.097%

Fuente: <http://www.dane.gov.co/index.php/poblacion-y-demografia/proyecciones-de-poblacion>

Para la proyección de la demanda del servicio del Centro de Bienestar Integral se tiene en cuenta para una vida útil del proyecto a 5 años y cada año tiene un crecimiento en población de acuerdo a lo estipulado en el cuadro

Cuadro 21. Proyección de la demanda

AÑO	PROYECCIÓN DE POBLACION	PROMEDIO PONDERADO DE USO DEL SERVICIO X MES	TOTAL SERVICIOS MES	TOTAL SERVICIOS AÑO
2013	100.409	16,9	1.696.912	20.362.945
2014	100.740	16,9	1.702.506	20.430.072
2015	101.043	16,9	1.707.627	20.491.520
2016	101.305	16,9	1.712.055	20.544.654
2017	101.407	16,9	1.713.778	20.565.340
2018	101.505	16,9	1.715.435	20.585.214

2.5 LA OFERTA O COMPETENCIA

2.5.1 Necesidades de información. El estudio de la oferta se realiza en el municipio de Bucaramanga, con el fin de determinar y conocer las debilidades, fortalezas de la competencia y las oportunidades para nuestro proyecto.

Es importante conocer la competencia, los servicios que actualmente ofrecen, actividades que realizan, asesorías al cliente, si realmente llevan al cliente nuevas tendencias; también se debe conocer el servicio que prestan en cuanto a las diferentes áreas, de acondicionamiento físico, área terapéutica y área de biodanza y la manera como contactan los clientes al igual que los medios que utilizan para su publicidad.

También se debe buscar información en cuanto a posicionamiento, trayectoria, reconocimiento en el sector de servicios a nivel nacional, precios competitivos, sistemas de pago que manejan, excelente atención al cliente, seguimiento del cliente después de un servicio prestado.

Analizar las ventajas, y las debilidades en cuanto a los profesionales con los que cuenta cada empresa, seguimiento que realizan a los clientes, programas que manejan para motivar al cliente a las nuevas tendencias para el bienestar y mejorar la calidad de vida, asesorías a los clientes en la implementación de nuevas técnicas, utilización de equipos innovadores que contribuyan a los cuidados y la salud, si cuentan con sistemas de información y programas de calidad y bioseguridad para contribuir al cuidado del medio ambiente, se preocupa por contar con personal altamente capacitado para realizar seguimiento a sus clientes y velar por su satisfacción y las necesidades que presentan, entre otros factores importantes:

- Empresas que ofrecen los servicios para atender las necesidades frente al mejoramiento de la calidad de vida de las personas.
- Los diferentes servicios para atender la necesidad de bienestar integral de la población.
- Los aspectos importantes al seleccionar las personas que presten los diferentes servicios.
- El monto de inversión en los servicios que permitan el mejoramiento de la calidad de vida de las personas en sus dimensiones –emocional, espiritual y física.

2.5.2 Análisis de la situación actual de la competencia. Existen Centros de Estética especializados- Spás- Gimnasios e instituciones que trabajan con medicina alternativa que ofrecen servicios de -acondicionamiento físico, belleza corporal, técnicas para mejorar la calidad de vida- que procuran el bienestar y/o salud de las personas, pero no ofrecen información confiable para realizar este análisis porque no hay un lugar que integre todos los servicios.

Sin embargo analizando la participación de la población en el cuadro No.8 se puede inferir que se presenta un porcentaje de 41% de personas que prefieren realizar sus actividades físicas en los gimnasios que ofrece el mercado.

El Centro de Bienestar Integral no tiene competencia directa, ya que en el mercado no se encuentran otras organizaciones con el mismo enfoque, por lo anterior cabe resaltar otros establecimientos que tienen similitud por la prestación de algunos servicios que propenden por el bienestar de las personas.

De igual forma no se registran cifras sobre la oferta de Spas, Gimnasios, y demás instituciones que presten el servicio a la población perteneciente a los estratos 3, 4 y 5 de la ciudad de Bucaramanga.

Sin embargo según datos de algunas ¹⁴fuentes de información se puede mencionar que el sector de la salud y belleza a los cuales pertenecen los Centros estéticos –Spas- y los Gimnasios cobran cada día más importancia considerándose como un importante sector de la economía del bienestar.

La oferta actual corresponde a los siguientes establecimientos, principales spas:

- MARIAMAGRETH SPA
CALLE 46 No. 35^a 16
- KARIU SPA
CRA 36 No. 48 116

¹⁴<http://www.misionpyme.com/cms/content/view/48/72/>
<http://m.elespectador.com/impreso/negocios/articuloimpreso90734-negocio-de-curvas-perfectas>

- AQUA SPA CENTER
CALLE 36 No. 34 73

Principales Gimnasios:

- BODYTECH CENTRO COMERCIAL MEGAMALL
- CORPORAL EVOLUTION
CRA 45 No. 56 112
- CENTRO DE ACONDICIONAMIENTO FISICO FITFORM
CL 32 No 26 96
- SPINNING CLUB
CRA 35 CON CALLE 48
- PLANETA SPINNING
CRA 27 No. 48 21

Con respecto a las a las empresas de capacitación en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas cabe resaltar que se maneja a través de personas naturales, es decir conferencistas.

- CENTRO AMERICANO DE LIDERAZGO
CALLE 35 No 14-49 of 403
- FUNDACIÓN EL MEJOR DIA DE TU VIDA –CHRISTIAN ARGUELLO GOMEZ-
CRA 26 No 34-46
- FUNDACION TEJEDORES DE AFECTO
GERMAN EDUARDO GOMEZ CEPEDA

Principales áreas y servicios ofertados por las empresas y personas naturales mencionadas anteriormente:

- RELAJACIÓN
- EMBELLECIMIENTO CORPORAL Y FACIAL
- FISIOTERAPIA
- ASESORAMIENTO DE IMAGEN
- TERAPIAS (CAMILLA CERAGEM, DRENAJE LINFÁTICO, GIMNASIA PASIVA, TERMOBAG, PRESOTERAPIA, CRIOTERAPIA, AROMATERAPIA, VACUMTERAPIA).
- ORIENTACIÓN NUTRICIONAL

Cuadro 22. Comparativo de ventajas y desventajas de la competencia

EMPRESA	UBICACIÓN	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Mariamagreth Spa	Clle 46 #35 a 16	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento del sitio. • Personal con amplios conocimientos y experiencia en el campo • Seguimiento de los clientes • Especialistas en salud física y corporal. 	<ul style="list-style-type: none"> • No tienen paquetes integrales, solo se maneja la parte de belleza y estética. • Precios elevados de los servicios
Kariu Spa	Cra 36 # 48-116	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento del sitio • Centro especializado • Alta competitividad • Alta gama de productos 	<ul style="list-style-type: none"> • Enfocados en belleza y tratamientos de estética. • Altos precios
Aqua Spa Center	Clle 36 # 34-73	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento del sitio • Personal profesional y especializado • Ultima tecnología en aparatos 	<ul style="list-style-type: none"> • Precios elevados • Especialistas en estética • Valor agregado a los clientes
BODITECH	C.C Megamall	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento del sitio. • Seguimiento de los clientes. • Promociones • Clientes preferenciales • Equipos última tecnología • Paquetes empresariales • Rutinas integradas 	<ul style="list-style-type: none"> • Altos precios • Especialistas en acondicionamiento físico • Paquetes integrales
Corporal Evolution	Cra 45 # 56-112	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento del sitio • Dirigido por profesionales en la salud • Alta competitividad • Integra salud y belleza 	<ul style="list-style-type: none"> • Programas integrales • Precios elevados • Manejo de clientes • Publicidad
FITFORM	Clle32 # 26-96	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento del sitio • Centro especializado en salud física que trabaja de manera personalizada • Competividad en 	<ul style="list-style-type: none"> • Especialistas en acondicionamiento físico • Enfoque con otras áreas

		precios	
Spinning Club	Cra 35 con calle 48	<ul style="list-style-type: none"> • Horarios flexibles • Reconocimiento del sitio • Seguimiento personalizado • Acondicionamiento físico • Trabajo grupal dirigido • Seguimiento de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de paquetes integrales • Precios elevados • Horarios flexibles
Planeta Spinning	Cra 27 # 48-21	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento del sitio • Servicio acondicionamiento completo • Alta competitividad • Manejo de clientes • Promociones constantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Acondicionamiento físico • Horarios • Precios • Especialistas en cuidado corporal, sin enfoque integral
Centro Americano Liderazgo	Calle 35 # 14-49 Ofi. 403	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento del sitio • Reconocimiento en el sector empresarial. • Grandes capacitadores, alta competitividad. • Servicio post-venta • Precios competitivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque crecimiento personal • Horarios
Fundación El Mejor Día de tu Vida	Cra 26 # 34-46	<ul style="list-style-type: none"> • Personal capacitado • Precios competitivos • Reconocimiento del sitio • precios 	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento personal • Enfoque a otros mercados • Tecnología en equipos
Fundación Tejedores de Afecto	GERMAN EDUARDO GOMEZ CEPEDA	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento del sitio • Enfoque en crecimiento personal. • Competitividad 	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento personal • Enfoque a otros mercados • Tecnología en equipos • Precios

2.6 DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA

Debido a que es imposible conseguir información fiable acerca de la oferta de la competencia, no se puede cuantificar; pero es razonable concluir que si la demanda estimada es de 20.362.945 servicios anuales en el mercado objetivo, y existe una oferta, no hay cobertura completa del mismo. Por tanto, la nueva empresa no necesita competir sino que entra a satisfacer parte de esa demanda existente.

2.7 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN

Los diferentes canales de comercialización permitirán penetrar el mercado relacionado con la salud integral a través del bienestar en todas sus dimensiones, logrando así satisfacer de manera efectiva la demanda existente.

Los Canales de Comercialización son todos los medios de los cuales se vale la Mercadotecnia, para hacer llegar los productos hasta el consumidor, en las cantidades apropiadas, en el momento oportuno y a los precios más convenientes para ambos.

2.7.1 Estructura de los canales actuales: Los Canales de Distribución son el conjunto de empresas o individuos que adquieren la propiedad, o participan en su transferencia, de un bien o servicio a medida que éste se desplaza del productor al consumidor o usuario industrial. Las decisiones sobre el Canal de distribución o comercialización se encuentran entre las más importantes que debe tomar la administración, pues afectan de manera directa todas las demás decisiones de Mercadotecnia.

Los Canales de Distribución son todos los medios de los cuales se vale la Mercadotecnia, para hacer llegar los productos hasta el consumidor, en las cantidades apropiadas, en el momento oportuno y a los precios más convenientes para ambos.

La estructura actual de los canales de comercialización de estas empresas de servicios es directa.

Centro de estética y/o spa → Cliente

Es un canal corto, es decir el servicio se presta de manera directa, no se requiere intermediario, teniendo en cuenta la eficiencia y prestación de un servicio oportuno.

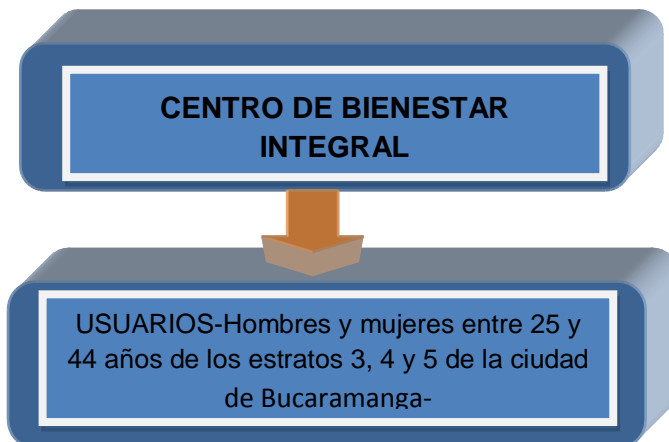
2.7.2 Ventajas y desventajas de los canales actuales:

Cuadro 23. Ventajas y Desventajas de los canales de comercialización

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Relación directa con el cliente, lo que facilita la planificación del proceso del servicio y de comercialización.	Insatisfacción del cliente por la atención y/o prestación del servicio de alguno de los miembros del equipo de trabajo.
Atención inmediata a las inquietudes y requerimientos de los usuarios del servicio, lo que permite el mejoramiento de los procesos.	Mayor conexión, mayores costos y valor agregado al cliente.
Respuesta al cliente de forma rápida, óptima y confiable.	Mayor inversión de activo fijo
Satisfacción del cliente por la atención oportuna	No presenta tantas desventajas debido a su relación directa entre la empresa y el cliente.
Mejor control del canal	
Máxima promoción y mayor rentabilidad (contribución marginal, mayor ganancia – menos comisión)	

2.7.3 Selección de los canales de comercialización: El canal de comercialización para la empresa será el directo, teniendo en cuenta la información de la encuesta los clientes prefieren atención personalizada y de acuerdo a la naturaleza del servicio que presta la empresa.

Figura 2. Canal de comercialización seleccionado



Es un canal corto el que se utiliza, debido a que los servicios se prestan directamente al cliente y no habrá intermediario, teniendo en cuenta la eficiencia y prestar un servicio oportuno, este canal de comercialización permite penetrar en el mercado relacionado con la salud integral a través del bienestar en todas sus dimensiones, logrando así satisfacer de manera efectiva la demanda existente.

2.8 PRECIO

2.8.1 Análisis de precios de la competencia. El Centro de Bienestar con respecto a la competencia en el sector no puede realizar una comparación objetiva de los precios, ya que no hay ninguna empresa con las mismas características en todos los aspectos. Sin embargo se puede hacer un análisis con respecto a los precios manejados por los diferentes centros de Estética –Spas- y Gimnasios, aunque estos varían considerablemente en función de las características y la variedad de servicios que ofrecen estos recintos; sin embargo los precios en los Spas de la ciudad de Bucaramanga tiene una tendencia estacionaria y/o baja a fin de controlar el impacto de los nuevos competidores en la ciudad. De igual forma se tendrá en cuenta el promedio, y promedio ponderado que arrojó la encuesta con respecto a lo que las personas están dispuestas a invertir por este tipo de servicio, de igual forma se obtuvieron algunos datos en las empresas de precios que manejan en el servicio que ofrecen, se hace referencia al precio de un Centro por área:

MARIAMAGRETH SPA

Tratamientos de relajación corporal y facial, tratamientos de reducción, sesión de masaje a la nuez de coco, Una valoración con hidratación y exfoliación facial, Una valoración corporal con sesión de equipos de reducción de medidas y anticelulitis, Una sesión de mascara facial inteligente reductora de manchas y rejuvenecedora, Una valoración de fisioterapia, Y una profilaxis gratis en NOVA; todo esto con valor de \$123.000

BODYTECH

Plan Anual: \$798.000 + Membresía Gratis + 2 MESES ADICIONALES* + Bono de Regalos

Plan semestre: \$513.000 + Membresía Gratis

Plan Trimestre: \$292.500 + Membresía Gratis

CENTRO AMERICANO DE LIDERAZGO

Ofrece servicios de capacitación por competencias, capacitación a entidades educativas, cursos de autoaprendizaje, gestión pública, crecimiento personal, desarrollo humano y orientación al logro; el centro cobra el servicio por unidades de capacitación y ofrece el paquete con material para empresa y empleados, el valor del paquete esta en \$400.000, incluye capacitación grupal y 5 tomos de libros La mente limitada que incluye las claves para mejorar el estilo de vida.

KARIU SPA

Los paquetes están conjugados en salud, belleza, cuidados para el cuerpo, imagen del cuerpo y cabello; los rangos de precios que manejan de acuerdo a lo que el cliente desea el valor está entre \$300.000 y \$400.000 plan para dos personas.

AQUA SPA CENTER

Especialista en cuidado, embellecimiento y bienestar del cuerpo; personal capacitado en estética, medicina y fisioterapia; los precios que ellos manejan son por paquetes el más económico es de \$400.000 y el precio varía de acuerdo a los requerimientos de los clientes.

2.8.2 Estrategias de fijación de precios. Estas estrategias están en función de la calidad y eficiencia de los servicios, la estructura de costos y los precios del mercado. Es conveniente asegurar que los precios establecidos de acuerdo al mercado permitirán que el negocio sea rentable, por lo tanto una buena estrategia es conocer el costo del servicio a ofrecer, es decir la cantidad de dinero que se requiere para producirlo. El precio es la recompensa económica que se recibe del servicio y el valor de lo que el cliente cree que el servicio vale para él. De igual forma, para maximizar los beneficios que obtienen los clientes al solicitar sus servicios, está condicionado al mejoramiento de la calidad de vida y asertividad en el comportamiento, siendo importante una encuesta de satisfacción a los clientes.

2.9 PUBLICIDAD Y PROMOCION

2.9.1 Objetivos

- Informar y motivar a la población sobre el tipo, características, y calidad de los servicios del Centro de Bienestar Integral.
- Persuadir a través de cada una de las estrategias publicitarias y de promoción que se implementarán en el lanzamiento y mantenimiento del centro de Bienestar con el fin de dar a conocer las bondades en el mercado local - hombres y mujeres- para introducir y posicionar la empresa.
- Persuadir al cliente de que Ingrese al Centro para cambiar su estilo de vida.
- Generar recordación a través de los medios publicitarios que permitirán causar un impacto significativo en la población.
- Presupuestar y asignar un margen de inversión que satisfaga los objetivos propuestos por la empresa respecto a los resultados obtenidos por la aplicación de estas pautas publicitarias.
- Recordar la importancia de mantener la calidad de vida y las ventajas para la salud del cliente, mediante la periodicidad publicitaria con la que se pautará en los medios seleccionados.
- Evaluar periódicamente los resultados obtenidos a través de los medios publicitarios y promocionales utilizados.

2.9.2 Logotipo.

Figura 3. Logotipo



El logo se connota con una marca de tipo mixto donde se encuentra el elemento figurativo y el elemento nominativo.

En el elemento figurativo se observan unas manos que simbolizan acción, porque nos acercan hacia aquello que deseamos tomar, lo que nos muestra que somos nosotros los encargados de atraer a nuestra vida las diferentes situaciones que se nos presentan, cada uno de los dedos de las manos también tienen su incidencia; los pulgares simbolizan la energía de voluntad, el índice indica seguridad, el dedo medio representa nuestra identidad, el anular simboliza la emoción y la creatividad, y el dedo meñique encierra las relaciones frente al mundo, con los otros. Las manos están sosteniendo el mundo, si nuestros actos son lo suficientemente asertivos pueden germinar un ambiente agradable que genera bienestar, irradiando amor propio y por el entorno, por lo que se observa un corazón naranja en la parte superior, que simboliza felicidad y alegría, también se despliegan otros colores que incentivan y estimulan a las personas como es el color amarillo que denota inteligencia, estimula la actividad mental y genera energía muscular; el color rojo es un color intenso a nivel emocional, mejora el metabolismo humano, aumenta el ritmo respiratorio, y eleva la presión sanguínea; el color azul produce un efecto relajante para el cuerpo y la mente y está ligado a la tranquilidad y la calma; y el color rosa refleja sabiduría, creatividad. Todo lo anterior está en un fondo de color piel que simboliza al ser humano.

En el elemento nominativo está el nombre de la empresa con el fin de generar recordación, las letras están escritas en un color marrón que genera sensación de calidez y tibieza, para despertar en las personas confianza.

2.9.3 Eslogan.

“Siente la tierra y déjate llevar”

El lema tiene la finalidad de motivar a las personas hacia el centro de sí mismas, el lugar de donde emana cada sentimiento que se refleja en los actos, invita a que se dejen llevar, sin agregar tanta objetividad a la expresión, con el fin de liberar tensiones y descargar del cuerpo todas aquellas cosas que lo afectan y que se somatiza a través de las diferentes enfermedades físicas y emocionales que se presentan diariamente.

2.9.4 Análisis de medios. Entre los medios publicitarios que se pueden implementar para la promoción de la empresa se tiene:

- Tarjetas de presentación: En ella se encuentra el logo de la empresa, el lema, nombre de la persona de contacto, servicios principales, dirección, teléfono, correo electrónico y dirección de la página web, este medio es favorable porque es un mecanismo de excelente presentación.
- Portafolio de servicios: Este medio requiere de un diseño- tipo de papel, colores, símbolos- además de la información institucional, breve resumen de los servicios prestados, equipo de trabajo y demás información que permita dar a conocer la empresa.
- Pendones: A través de este medio de pueden promocionar los servicios en diferentes eventos o actividades, en él los visitantes o espectadores deben encontrar información básica y pertinente de la empresa.
- Pautas radiales: Es un medio publicitario masivo a través del cual se pueden promover los servicios del Centro de Bienestar, para que sea conocido por la población del municipio de Bucaramanga.
- Espacios en periódicos: En este espacio se pueden promocionar los servicios y promociones que tenga la empresa, ya que es un medio asequible a todo el público.
- Internet: Banners, Pop up, Keyword banners, Correo electrónico comercial, web empresarial, Juegos publicitarios, videos publicitarios, entre otros, este un medio que está al alcance de todos, lo que permite que se difunda la información sobre la empresa.
- Evento de Lanzamiento: Es una reunión para la apertura de nuevas empresas, donde se invita a todas las personas entre ellas a quienes se considera serán el mercado objetivo. El objetivo de esta recepción es dar a conocer la empresa en todos sus aspectos.

2.9.5 Selección de medios. A continuación se seleccionan los medios de publicidad teniendo en cuenta las características de Centro de Bienestar y el mercado al cual está dirigido:

Cuadro 24. Selección de medios

MEDIOS	CARACTERISTICAS
Tarjetas de presentación	Escrito
Pendones	Escrito

Portafolio	Escrito
Pautas radiales	Audio, masivo
Internet	Visual
Espacios en periódicos	Escrito
Evento de Lanzamiento	Masivo

Figura 4. Tarjetas de Presentación

CENTRO DE BIENESTAR INTEGRAL

Diana Carolina Blanco J.
Gerente

Luz Mary Motta S.
Administradora

Cra 33 No. 55-14 Cabecera Tels: 6739122
Celular: 314 4521148 Email: cbibga@gmail.com



Figura 5. Pendones

CENTRO DE BIENESTAR INTEGRAL
“Siente la tierra y déjate llevar”



Mejora tu calidad de vida a través de:

- Talleres de Biodanza
- Biblioterapia
- Yoga
- Ejercicios de acondicionamiento
- Talleres de relajación
- Talleres de música

Cra 33 No. 55-14 Cabecera Tels: 6739122
Celular: 314 4521148 Email: cbibga@gmail.com



2.9.6 Presupuesto de publicidad y lanzamiento

2.9.6.1 Presupuesto de Lanzamiento

Cuadro 25. Presupuesto de Lanzamiento

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO	PERIODO
Cuñas radiales		400.000	Primer mes
Evento de Lanzamiento			Primer mes
Televisión	70 Emisiones	950.000	Primer mes
Coctel		2.000.000	Primer mes
Vallas	3	2.000.000	Primer mes
Volantes	1000	50.000	Primer mes
Artículos de recordatorio	200 artículos	1.000.000	Primer mes
Tarjetas de presentación	1000	80.000	Primer mes
Pendones	5	300.000	Primer mes
Portafolio de servicios	500	200.000	Primer mes
TOTAL		\$ 6.980.000	

2.9.6.2 Presupuesto de operación

Cuadro 26. Presupuesto de Operación

DECRIPCIÓN	CANTIDAD	MES	AÑO
Cuñas radiales	Trimestral	350.000	1.400.000
Artículos de obsequio	trimestre 100 productos	700.000 valor trimestral	2.800.000
Tarjetas de presentación	500	40.000 trimestral	160.000
Pendones	1 trimestral	60.000 trimestre	240.000
Portafolio de servicios	500 trimestral	200.000	800.000
Pautas en periódicos	1 vez mensual	240.000	2.880.000
Página Web	12 meses	66.000	792.000
TOTAL			\$9.072.000

2.10 RESULTADOS Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO

Se realizó un estudio de mercados, donde se consideran las variables predominantes como es la demanda, oferta, comercialización y precios que permiten conocer el movimiento y/o viabilidad del mercado en Bucaramanga, se ha encontrado que hay campo de acción para el servicio que presta el Centro de Bienestar Integral, ya que aunque hay presencia de establecimientos que propenden por la salud de la población, lo hacen de forma superficial en comparación con esta nueva propuesta que procura el bienestar integral para el mejoramiento de la calidad de vida. De acuerdo al estudio realizado también se concluye:

➤ La población objetivo son 112.819 personas (hombres y mujeres), en rango de edad entre los 25 y 44 años, pertenecientes a los estratos 3, 4 y 5 de la ciudad de Bucaramanga; donde el 89% realiza algún tipo de actividad para mejorar su calidad de vida.

- El 89% de la población manifestó por medio de la encuesta su interés por participar en las actividades del centro y manifestaron su capacidad de pago por el servicio un valor \$59.500.
- Existe una demanda actual del servicio de 100.409 personas para tomar el servicio, donde cada año de acuerdo a las proyecciones de población y demanda estimada y se proyecta para los 5 años de vida útil.
- Se establecieron actividades de apoyo a los servicios prestados por profesionales calificados para el trabajo social, para darle respuesta a una necesidad de servicio integral.
- Se identificaron los atributos diferenciadores que otorgan valor agregado a los servicios del Centro de Bienestar.
- De acuerdo a los estudios e información de algunas fuentes sobre la afectación negativa del contexto sobre la salud espiritual, física y emocional de la población, se hace necesario crear espacios a través de los cuales se liberen de forma asertiva las diferentes patologías, con el fin de contrarrestar conflictos mayores.
- Se ha diseñado un canal adecuado para atender al mercado objetivo.
- Los precios serán establecidos de acuerdo al mercado y los atributos diferenciadores identificados.
- Se diseña un logotipo que expresa de forma integral el objetivo del servicio, lo que hace que se genere sentido de pertenencia.
- Se ha diseñado estrategia de publicidad para incursionar en el mercado e informar de la existencia de un centro con las bondades y ventajas para la salud de los clientes, persuadir creando la necesidad de utilizar los servicios del centro y generar recordación.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, se puede concluir que existe un mercado y una viabilidad comercial para los servicios del Centro de Bienestar Integral, siendo esta una propuesta pertinente desde el punto de vista del área de mercados.

3. ESTUDIO TÉCNICO

3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO

3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto. El tamaño del proyecto debe estar relacionado con la dimensión del mercado y su capacidad de atenderlo de acuerdo con algunos factores determinantes.

El tamaño del Centro de Bienestar Integral se determina con los resultados de la investigación de mercado, en especial la demanda insatisfecha, que para el caso son 112.819 servicios demandados de manera especial por las personas interesadas en mejorar su calidad de vida a través de las diferentes actividades programadas en cada unidad de trabajo. A continuación se define el número de servicios que la empresa está en condiciones de ofrecer inicialmente.

Cuadro 27. Tamaño del proyecto en unidades de servicios

TIPO DE ACTIVIDAD	ORIENTADOR	CAN. MAX POR SESION	HORAS/JORNADA	TIEMPO X SESION	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE SERVICIO	CANTIDAD DE SERVICIOS QUE DEMANDAN
Taller de Biodanza	Docente de Biodanza	20 personas	8	1 hora	25%	25.102
Biblioterapia	Psicólogo	8 personas	8	1 hora	14%	14.057
Manualidades	Pedagogo	10 personas	8	1 hora	20%	20.082
Yoga	Instructor de Yoga	15 personas	8	1 hora	8%	8.032
Técnicas artísticas	Pedagogo	10 personas	8	1 hora	13%	13.053
Actividades de acondicionamiento y Juegos de Destreza	Técnico deportivo	20 personas	8	1 hora	18%	18.073
Otras actividades					2%	2.008
Total Demanda					100%	100.409

La información del cuadro anterior se basa en la demanda total de servicios, es decir se hace un comparativo si realmente se fuera a ofrecer el servicio al total de la demanda insatisfecha, los porcentajes de participación por tipos de servicios se toman del cuadro 12 de la encuesta que hace relación a actividades de su interés, el porcentaje del 2% es la población que manifestó que le gustaría otras actividades sin embargo no especificaron cuales, por eso este dato se tiene en

cuenta para el total de la demanda sin que estén dentro del programa de actividades.

3.1.2 Factores que determinan el tamaño de un proyecto. En la práctica, determinar el tamaño de una nueva unidad de producción es una tarea limitada por las relaciones recíprocas que existen entre el tamaño y la demanda, la disponibilidad de las materias primas, la tecnología, los equipos y el financiamiento. Todos estos factores contribuyen a simplificar el proceso de aproximaciones sucesivas.

Aquí se analizan factores como:

- El tamaño del proyecto y la demanda
- El tamaño del proyecto y los suministros e insumos,
- El tamaño del proyecto y la tecnología y equipos,
- El tamaño del proyecto y la localización,
- El tamaño y el financiamiento

El tamaño del proyecto y la demanda. El tamaño propuesto sólo puede aceptarse en caso de que la demanda sea claramente superior a dicho tamaño, éste debe ser tal que sólo se pretenda cubrir un bajo porcentaje de la demanda, normalmente no más del 10%, siempre y cuando haya mercado libre, por lo tanto y teniendo en cuenta la información del estudio de mercados arroja un mercado positivo para el proyecto y la existencia de una demanda potencial del servicio para este año y los años futuros; de acuerdo a la proyección de la demanda del servicio en el cuadro 20, por lo tanto no se considera un factor que limite el desarrollo del proyecto.

El tamaño del proyecto y los suministros e insumos. El abastecimiento en cantidad y calidad de materias primas es un aspecto vital en el desarrollo de un proyecto. Para demostrar que este aspecto no es limitante para el tamaño del proyecto, se deberán listar todos los proveedores de materias primas e insumos y se anotarán los alcances de cada uno para suministrar estos últimos, teniendo en cuenta que se realiza un análisis concienzudo de proveedores y se encuentran con facilidad no es un limitante para el proyecto.

El tamaño del proyecto, la tecnología y los equipos. Hay ciertos procesos o técnicas de producción que exigen una escala mínima para ser aplicables, ya que por debajo de ciertos niveles mínimos de producción los costos serían tan elevados, que no se justificaría la operación del proyecto en esas condiciones, teniendo en cuenta que la tecnología no es un limitante para el desarrollo del proyecto, se debe aclarar que se debe tener en cuenta cumplir con el punto de equilibrio.

El tamaño del proyecto y sus instalaciones. Se cuenta con la adecuación de las instalaciones del centro de acuerdo a los requerimientos del mercado, teniendo en cuenta el espacio pertinente, la seguridad y confianza para los clientes, ubicación acorde a las peticiones de la demanda, conociendo el tamaño del proyecto, cuenta con personal suficiente, capacitado y profesional en cada una de sus áreas, para poder asignar a cabalidad cada uno de los puestos de la empresa, ya se analizó cada uno de los factores de la planta para condicionar el tamaño.

El tamaño del proyecto y el financiamiento. Si los recursos financieros son insuficientes para atender las necesidades de inversión de la planta de tamaño mínimo es claro que la realización del proyecto es imposible. Si existe flexibilidad en la instalación de la planta, esto es, si los equipos y la tecnología lo permiten, se puede considerar la implantación por etapas del proyecto como una alternativa viable.

Teniendo en cuenta las variables anteriores que condicionan el tamaño del proyecto, el proyecto está financiado principalmente por los socios y apoyado por entidades bancarias con respaldo nacional, habida cuenta que el recurso financiero para efectos de inversión inicialmente se tomará como referente para la contratación de profesionales del área operativa, de acuerdo a esto un 34% de la inversión es financiada.

3.1.3 Capacidad del proyecto. Esta corresponde al máximo nivel posible de prestación de los servicios profesionales para la atención de las problemáticas que afectan la calidad de vida de las personas.

3.1.3.1 Capacidad total diseñada. Es la máxima capacidad que se puede producir de acuerdo a los requerimientos de la demanda real. El personal operativo está conformado por un docente de biodanza, un psicólogo, dos pedagogos, dos instructores de yoga, un técnico deportivo, en total son 8 profesionales.

De acuerdo al estudio de mercados se analizan las siguientes variables para calcular la Capacidad Diseñada:

- Promedio ponderado de días por mes de una hora diaria que frecuentarían= 16.9 días de 1 hora por día
- (Ver pregunta 4. Cuadro 6.)
- Número de personas promedio por horas atendidas por sesión a diferentes actividades= 13.83 personas
- (Ver cuadro 27, columna Personas atendidas por hora.)
- Número de horas trabajadas por mes = $24 * 8 = 192$ horas
- Número de horas por profesional atendidos servicios en un mes de una hora = $13.83 * 192 = 2.655$ horas
- Número de horas de los 8 profesionales= $2.655 * 8 = 21.240$ horas

- Número de servicios de 16.9 horas por mes de una 1 hora cada día = $21.640/16.9= 1.256.8$ servicios mensuales de 16.9 horas mes
- Número de servicios de 16.9 horas por año de una 1 hora cada día = $1.256.8*12= 15.082$ servicios anuales de 16.9 horas mes

De acuerdo al anterior análisis son 21.240 horas hombres disponibles al mes para la prestación del servicio y atender los paquetes requeridos. En las terapias grupales se trabajan con grupos máximo de 20 personas dependiendo de la actividad y según los diagnósticos terapéuticos se realizarían terapias individuales. Los horarios de atención serán de lunes a sábado de 9 am a 12:00 y de 3:00 pm a 8:00 pm, se realiza programación de citas para la atención personalizada, donde el tiempo de cada una de ellas es de una hora.

Cuadro 28. Capacidad Total Diseñada.

TIPO DE ACTIVIDAD	PERSO NAS ATENDI DAS POR HORA	PERSO NAS PROME DIO ATENDI DAS POR HORA	HORA S HÁBIL ES DÍA	DÍAS HÁBIL ES MES	NÚMER O DE PROFES IONALE S	No. HOR AS MES	DÍAS POR MES DE 1 HOR A DIA RIA	NO. DE SERVICI OS MENSUA LES DE 1 HORA	NO. DE SERVICI OS ANUAL ES DE 1 HORA
BIODANZA	20	13,83	8	24	1	2.655	16,9	157,12	1.885
BIBLIOTERAPIA	8	13,83	8	24	2	5.311	16,9	314,24	3.771
INSTRUCTOR YOGA	10	13,83	8	24	2	5.311	16,9	314,24	3.771
TÉCNICAS ARTÍSTICAS	10	13,83	8	24	1	2.655	16,9	157,12	1.885
MANUALIDADES	15	13,83	8	24	1	2.655	16,9	157,12	1.885
ACONDICIONAMI ENTO	20	13,83	8	24	1	2.655	16,9	157,12	1.885
	$83/6=13.83$		8	24	8	21.243	16,9	1256,98	15.084

En este cuadro se presentan los datos obtenidos en las variables calculadas, con esto se analiza la capacidad diseñada para 1.257 servicios mensuales de 1 hora y 15.084 servicios anuales de 1 hora, teniendo en cuenta que se calcula con 8 profesionales, por dos actividades que muestran más frecuencia en su actividad.

3.1.3.2 Capacidad instalada. Corresponde a la capacidad y/o cantidad mínima y real de prestación de los diferentes servicios, teniendo en cuenta el personal, es decir el equipo de trabajo operativo, la infraestructura, la tecnología requerida, días de trabajo, personas atendidas por profesional y la capacidad económica; se tiene en cuenta que el centro estaría con capacidad de salir al mercado ofreciendo una capacidad mínima con 6 profesionales.

Variables para calcular la Capacidad Instalada

- Promedio ponderado de días por mes de una hora diaria que frecuentarían= 16.9 días de 1 hora por día
- (Ver pregunta 4. Cuadro 6.)
- Número de personas promedio por horas atendidas por sesión a diferentes actividades= 13.83 personas
- (Ver cuadro 27 columna Personas atendidas por hora.)
- Número de horas trabajadas por mes = $24 \times 8 = 192$ horas
- Número de horas por profesional atendidos servicios en un mes de una hora = $13.83 \times 192 = 2.655$ horas
- Número de horas de los 6 profesionales= $2.655 \times 6 = 15.932$ horas
- Número de servicios de 16.9 horas por mes de una 1 hora cada día = $15.932 / 16.9 = 943$ servicios mensuales de 16.9 horas mes
- Número de servicios de 16.9 horas por año de una 1 hora cada día = $943 \times 12 = 11.313$ servicios anuales de 16.9 horas mes

Cuadro 29. Capacidad Total Instalada.

TIPO DE ACTIVIDAD	PERSONAS ATENDIDAS POR HORA	PERSONAS PROMEDIO ATENDIDAS POR HORA	HORAS HÁBILES DÍA	DÍAS HÁBILES MES	NÚMERO DE PROFESIONALES	HORAS POR PROFESIONAL EN UN MES	DÍAS POR MES DE 1 HORA DIARIA	NO. DE SERVICIOS MENSUALES DE 1 HORA	NO. DE SERVICIOS ANUALES DE 1 HORA
BIODANZA	20	13,83	8	24	1	2.655	16,9	157,12	1.885
BIBLIOTERAPIA	8	13,83	8	24	1	2.655	16,9	157,12	1.885
INSTRUCTOR YOGA	10	13,83	8	24	1	2.655	16,9	157,12	1.885
TÉCNICAS ARTÍSTICAS	10	13,83	8	24	1	2.655	16,9	157,12	1.885
MANUALIDADES	15	13,83	8	24	1	2.655	16,9	157,12	1.885
ACONDICIONAMIENTO	20	13,83	8	24	1	2.655	16,9	157,12	1.885
	$83/6=13.83$		8	24	6	15.932	16,9	942,73	11.313

En el cuadro 29 se analiza la capacidad instalada con los datos obtenidos y teniendo en cuenta que solo serán 6 profesionales y también se controla la capacidad diseñada por la actividad más débil del proceso, el Centro estaría con capacidad de ofrecer 157 servicios mensuales de 1 hora por profesional y 1.885 servicios anuales de 1 hora por profesional, se calcula la capacidad total del Centro de 943 servicios mensuales (este valor se obtiene de multiplicar personas promedio atendidas por hora * horas hábiles al día * días hábiles al mes * número de profesionales, este valor se divide en días por mes de 1 hora diaria) y 11.313 servicios anuales (este valor se obtiene de multiplicar la capacidad de servicios mensuales * 12 meses).

3.1.3.3 Capacidad utilizada y proyectada. Corresponde a la fracción de la capacidad instalada que se está empleando.

Cuadro 30. Capacidad Utilizada

AÑO	CAPACIDAD DISEÑADA	CAPACIDAD UTILIZADA	% PARTICIPACION CAPACIDAD UTILIZADA	FACTOR DE CRECIMIENTO	CAPACIDAD UTILIZADA	% DE PARTICIPACIÓN DEL MERCADO DE LA CAPACIDAD DISEÑADA (capacidad utilizada/Demanda insatisfecha)
1	15.084	11.313	57%	5%	6.451	6,42%
2	15.084	11.313	62%	5%	7.014	6,98%
3	15.084	11.313	67%	5%	7.580	7,54%
4	15.084	11.313	72%	5%	8.145	8,11%
5	15.084	11.313	77%	5%	8.711	8,67%

Si analizamos la capacidad instalada tomamos de referente el área con el mínimo de paquetes por año de la capacidad Total del proyecto y se proyecta de acuerdo al porcentaje anual, los valores tomados son la cantidad de servicios anuales del Centro, la capacidad diseñada de acuerdo al cuadro 28 es de 15.084 servicios anuales y en el cuadro 29 de capacidad instalada muestra 11.313 servicios anuales y se establece un margen de capacidad instalada del 57% (6.451/11.313) para cubrir los requerimientos técnicos del proyecto y se establecen mejor los costos.

El factor de crecimiento altamente sostenido permite el incremento de la capacidad utilizada para lograr cubrir totalmente la instalada, de acuerdo a las consideraciones de las autoras del proyecto un 5% es un valor con criterio técnico, que no es ni pesimista, ni optimista, sino conservador; no se considera tener incrementos mayores al 10%, de igual forma no es conveniente que en el año 5 de operaciones se supere el 100% de la capacidad instalada, el porcentaje de participación en el mercado se obtiene teniendo como base el dato del valor de la capacidad utilizada sobre la demanda total.

3.2 LOCALIZACIÓN

3.2.1 Macro localización. El Centro de Bienestar Integral, estará ubicado en el municipio de Bucaramanga, ciudad perteneciente al departamento de Santander.

3.2.2 Microlocalización. En el análisis detallado sobre la microlocalización de la empresa, se seguirán los criterios establecidos en el Plan de Ordenamiento Territorial y la obtención del permiso de uso de suelo otorgado por Planeación Municipal. Para estimar el sitio ideal se utilizará el método de puntos.

Método de puntos: Para utilizar este método, es necesario estimar los sitios más adecuados, seleccionando los factores de evaluación y hacer el análisis a cada

uno de ellos, a través de un puntaje para integrar en todo el valor de cada zona analizada, con el fin de seleccionar la más adecuada.

Cuadro 31. Ponderación y asignación de puntos a cada uno de los factores.

FACTOR	PONDERACIÓN CONCEPTUAL	ASIGNACIÓN DE PUNTOS
Canon de arrendamiento	20%	20
Ubicación del local	30%	30
Medios de transporte	10%	10
Vías de acceso	20%	20
Disponibilidad de servicios públicos.	20%	20
Total	100%	100

Ponderación de factores: La ponderación de cada factor se asigna teniendo en cuenta la importancia con que influye en el proceso de valoración. El puntaje total es de 100 y la asignación de puntos a cada factor se hizo teniendo en cuenta la ponderación dada.

Cuadro 32. División y descripción de grados a los factores.

GRADO	DESCRIPCIÓN
1	Comprende la alternativa menos beneficiosa para la empresa
2	Lo constituye la alternativa aceptable para la empresa
3	Es la opción que mayor beneficio ofrece para el desarrollo de la empresa

Repartición de los puntos de los grados a cada factor. Para realizar esta repartición se escogió la siguiente expresión aritmética:

$$R = \frac{P \cdot \text{MAX} - P \cdot \text{MIN}}{N - 1}$$

N-1

Dónde:

P. MAX= Puntuación máxima de cada factor

P. MIN= Puntuación mínima de cada factor

N= Número de grados de cada factor

Cuadro 33. Ponderación de los factores

FACTOR	PONDERACIÓN
Canon de arrendamiento	$R = \frac{20-0}{3-1} = 10$
Ubicación del local	$R = \frac{30-0}{3-1} = 15$
Medios de transporte	$R = \frac{10-0}{3-1} = 5$
Vías de acceso	$R = \frac{20-0}{3-1} = 10$
Disponibilidad de servicios públicos	$R = \frac{20-0}{3-1} = 10$

Cuadro 34. Asignación de puntos por grados de cada factor.

FACTOR	G-1	G-2	G-3
Canon de arrendamiento	4	10	20
Ubicación del local	2	15	30
Medios de transporte	2	5	10
Vías de acceso	3	10	20
Disponibilidad de servicios públicos	4	10	20

Para la microlocalización del Centro de bienestar Integral se seleccionaron los siguientes sectores, con el fin de aplicar este método.

- Real de Minas (Zona 1) - San Alonso (Zona 2)
- Cabecera (Zona 3) - Cañaveral (Zona 4)

Cuadro 35. Total puntos por zona


CRITERIO	ZONA 1		ZONA 2		ZONA 3		ZONA 4	
	Grados	Puntos	Grados	Puntos	Grados	Puntos	Grados	Puntos
Canon de arrendamiento	2	10	2	15	3	20	2	10
Ubicación del local	1	2	2	15	3	30	1	2
Medios de transporte	3	10	3	10	3	10	1	2
Disponibilidad de servicios públicos	2	10	2	10	3	30	2	10
Vías d acceso	3	20	3	20	3	20	2	10
TOTAL		52		70		100		34

De las cuatro zonas analizadas, el mayor puntaje lo obtuvo la zona 3, correspondiente al sector de cabecera ubicado en la cra 36 entre las calles 45 - 27, la cual reúne las especificaciones técnicas para la instalación del Centro de Bienestar Integral, con espacios adecuados, buenas vías de acceso, facilitando el transporte, salida y entrada de clientes, por lo expuesto anteriormente, se recomienda ese sitio.

3.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO.

3.3.1 Análisis del servicio. El centro de bienestar integral ofrecerá servicios especiales para la atención del bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de las personas a través de procesos definidos con el fin de garantizar la satisfacción de las necesidades y requerimientos de los clientes, de acuerdo con las características identificadas.

Cuadro 36. Ficha técnica del servicio

Servicio	<p>Centro de Bienestar Integral con actividades especiales enfocadas en fortalecimiento del bienestar integral a través de los siguientes servicios: paquete de actividades de biodanza, Acondicionamiento físico, actividades terapéuticas, los horarios de atención serán de lunes a viernes de 9 am a 12:00 m y de 3:00 pm a 8:00 pm; y los días sábados de 7:00 am a 3:00 pm.</p> <p>El centro contará con un grupo de profesionales (docente de biodanza, psicólogo, pedagogo, dos instructores de yoga, técnico deportivo) con experiencia y capacitados para las diferentes áreas con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los clientes.</p>
Diseño	 <p>Centro con 6 salones, condicionados para el desarrollo de las actividades propuestas (salon conarte, salon acondicionamiento físico, sala de masajes, salón de danza, salón para el área terapéutica, salón para realizar actividades al aire libre), ademas contara con las areas básicas (sala de espera, gerencia, tesoreria, recepción, servicio baños, contabilidad y amplias zonas verdes).</p>
Especificaciones técnicas (VER CON CLARIDAD ANEXO B)	<p>Centro de formación de competencias relacionales, psicosociales, manejo de terapias individuales, grupales, la danza como terapia de renovación orgánica, hábitos deportivos saludables, técnicas para el manejo de la personalidad, juegos, actividades terapéuticas, actividades de relajación.</p>
Equipos	<p>Equipos y materiales de trabajo para el campo terapéutico, apoyo psicológico, pedagógico.</p>
Unidad de medida	<p>Horas hombre HH.</p>
Responsable	<p>Docente de biodanza, psicólogo, pedagogo, instructor de yoga, técnico deportivo.</p>
VIDA ÚTIL	<p>El proyecto está proyectado a vida útil de 5 años con opción de mejora y para prologarse.</p>

3.3.2 Descripción técnica del proceso. En el proceso de prestación de los diferentes servicios se tendrá en cuenta las principales actividades a desarrollar en cada una de las áreas.

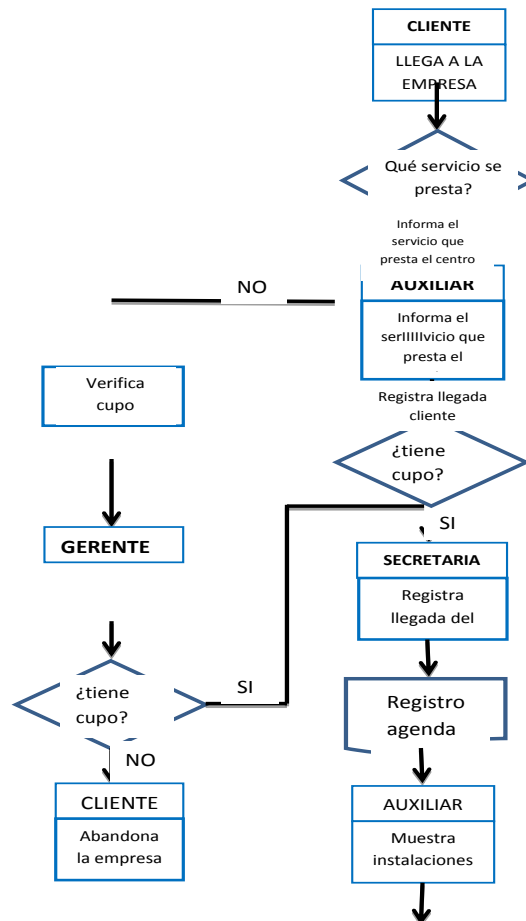
La prestación del servicio del centro está condicionada a las decisiones, gustos y preferencias de los clientes, cada uno de ellos recibirá un cronograma de actividades de las rutinas programadas para la semana en la que se estipula cada día las actividades en cada sección a realizar, por lo cual se incorpora a la actividad de su preferencia teniendo en cuenta que durante la semana participe en todas las actividades planteadas, durante la semana no podrá repetir actividad, la idea es que participe en todas para que sea un servicio integral en el que trabaje todas las áreas.

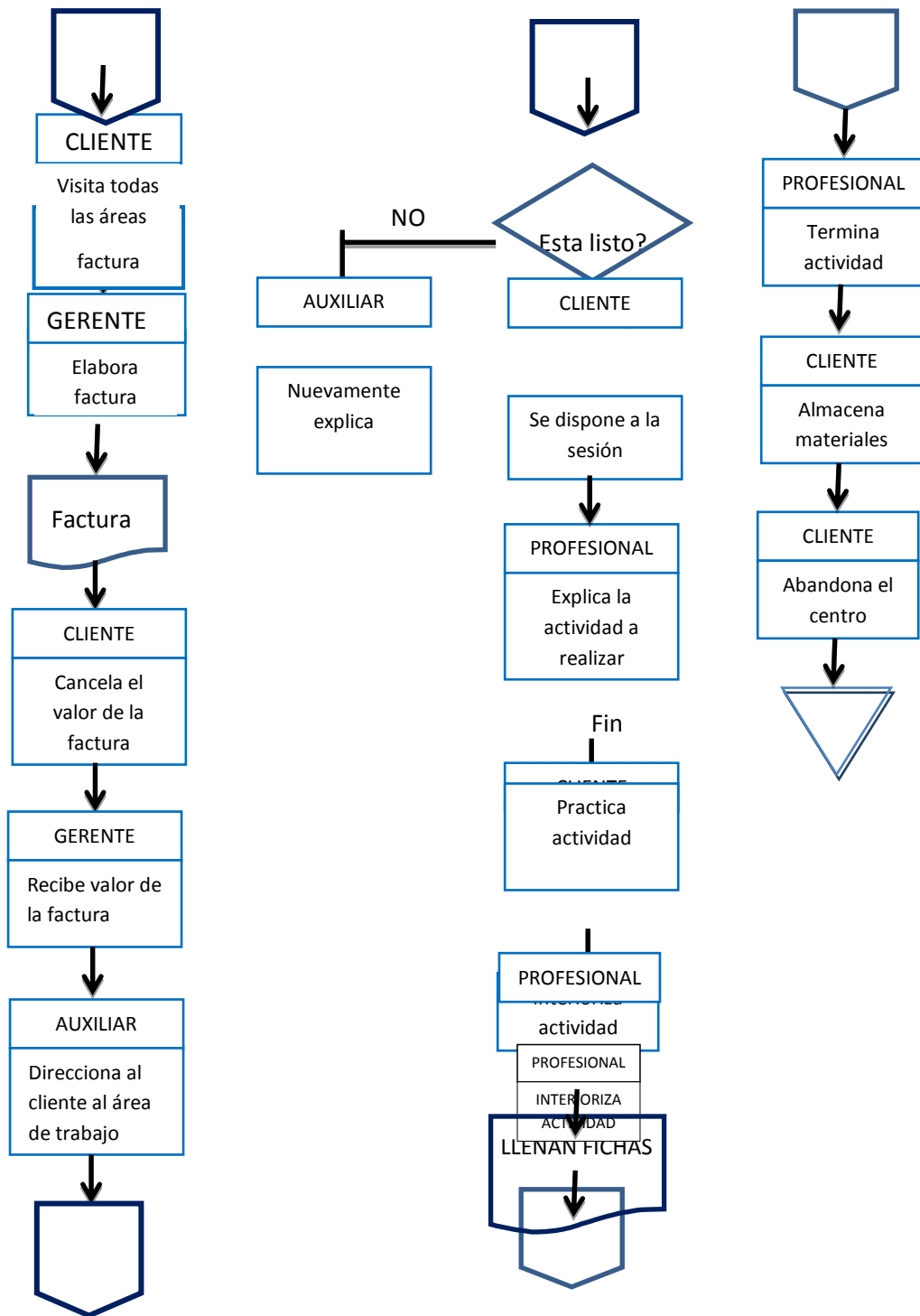
Para especificar con mayor claridad cada una de las actividades en las secciones se realiza un anexo de especificaciones del servicio por actividad.

- Diseño de los servicios: Planeación, ejecución y evaluación de las actividades de cada una de las áreas de trabajo tales como: biodanza, actividades grupales e individuales, Biblioterapia, actividades físicas y de relajación, yoga, actividades artísticas, etc.
- Atención integral a hombres y mujeres que hacen parte de la población del Centro de Bienestar.

3.3.3 Diagrama de operación, proceso y procedimiento. A continuación, se presenta el diagrama de procedimiento que empleará el Centro de Bienestar Integral en la prestación de su servicio.

Figura 6. Diagrama de Procedimiento para la prestación del servicio





Cuadro 37. Proceso para la prestación del servicio

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
Ingreso del cliente.	Auxiliar Servicio/Seguridad	
Información de servicios que presta el centro. Duración aproximada 10 minutos	Auxiliar Servicio/Seguridad	
Registro de la llegada. Duración aproximada 5 minutos	Recepción/ Secretaria	
Visita a todas las áreas del centro	Auxiliar Servicio/Seguridad	El cliente es llevado por centro, revisa cronograma de actividades de la semana y la auxiliar lo guía por áreas.
Pago del servicio. Duración aproximada 5 minutos	Cliente	Hace el pago de su paquete de servicio integral
Se direcciona al cliente a la unidad de trabajo correspondiente. Duración aproximada 3 minutos	Auxiliar Servicio/Seguridad	De acuerdo al cronograma de actividades del cliente
Se prepara y explica la sesión y/o actividad. Duración aproximada 5 minutos	Pedagogo, psicólogo, Docente biodanza, Fisioterapeuta, instructor de yoga y tecnólogo deportivo.	El encargado de la actividad recibirá al cliente
Ejecución de la actividad. Duración aproximada 40 minutos	Pedagogo, psicólogo, Docente biodanza, Fisioterapeuta, instructor de yoga y tecnólogo deportivo.	Se llevan a cabo las actividades correspondientes
Interiorización de la actividad. Duración aproximada 5 minutos	Pedagogo, psicólogo, Docente biodanza, Fisioterapeuta, instructor de yoga y tecnólogo deportivo.	Se llenan las fichas correspondientes
Finalización de la actividad. Duración aproximada 5 minutos	Cliente, Pedagogo, psicólogo, Docente biodanza, Fisioterapeuta, instructor de yoga y tecnólogo deportivo.	
Almacenamiento del material proporcionado para la actividad. Duración aproximada de 5 minutos	Cliente, Pedagogo, psicólogo, Docente biodanza, Fisioterapeuta, instructor de yoga y tecnólogo deportivo.	
Salida del cliente	Cliente	

3.3.4 Control de calidad. Los servicios a diferencia de los productos tienen dificultad al momento de verificar sus características antes que el cliente lo reciba, es por esto que el centro busca la prevención de errores en los procesos de atención a clientes o segmentos del mercado interesados en los servicios terapéuticos integrales, por medio de un control de calidad estricto en cada uno de los elementos indispensables de la prestación del servicio, que va desde el momento que se recibe al cliente interesado en conocer el programa; selección de materiales de trabajo; planeación, ejecución y evaluación de los procesos desde el punto de vista terapéutico, con el fin de que se conviertan en una solución integral.

Sin embargo para la aplicabilidad del control de calidad, se adopta la Norma ISO 9001:2000, mediante la cual el Centro de Bienestar, deberá contar con los requisitos documentales que le permitan ofrecer a los clientes confiabilidad y credibilidad.

La empresa deberá documentar, establecer, implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y así mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con lo establecido por esta norma.

Los elementos que no se deben controlar son los **clientes**, pero si nos da la idea general para satisfacerlo de acuerdo a sus requerimientos para mejorar la calidad del servicio.

La información este elemento proporciona seguridad y confiabilidad al cliente, el centro diseña un cronograma de actividades con una rutina diaria a cumplir con unos horarios estipulados, este elemento se mide teniendo en cuenta el cumplimiento y la veracidad de la información, ante cualquier cambio se debe modificar e informar con anticipación, para medir estándares de calidad se hacen auditorias cada semestre con el fin de mejorar y corregir las inconformidades.

Equipos y elementos para la prestación del servicio, se inspeccionan de manera periódica que estén en buen funcionamiento para su operación y prestación del servicio es así que se realizan controles preventivos para evitar anomalías e incluso accidentes.

Instalaciones del centro en este elemento se mide la limpieza y organización se debe estar continuamente evaluando las condiciones de las instalaciones para la prestación del servicio y en caso de encontrar fallas o errores proceder a corregirlas.

El prestador del servicio, se tienen en cuenta criterios para el personal para la valoración de la prestación del servicio, vestuario, presentación, hábitos de higiene, capacitación, motivación, creatividad, cordialidad y flexibilidad, el personal requiere de condiciones cómodas y que cuente con los medios necesario para prestar un servicio de calidad, de presentarse alguna anomalía se procede a tomar las acciones necesarias.

Teniendo en cuenta estos elementos para ofrecer un servicio de calidad se requiere del liderazgo del centro para tomar las acciones correspondientes en cualquiera de los casos para mejorar los procesos, la persona responsable es la encargada de asegurar el sistema de calidad. Para garantizar la calidad el gerente se propone:

- Identificar los procesos de los diferentes servicios para el sistema de gestión de la calidad, diseñando los formatos sobre la forma de atención y el avance del proceso en el mejoramiento de los clientes.
- Determinar la secuencia de las actividades y la interacción en los diferentes procesos, con el propósito de lograr una intervención integral con los diferentes profesionales.
- Identificar los criterios y métodos para asegurar los procesos de operación y el respectivo control de los mismos. La evaluación y seguimiento a los formatos que contienen los procesos de cada persona debe ser sujetos a los diagnósticos y valoraciones de los profesionales.
- Asegurar la disponibilidad de recursos mediante el inventario disponible de materiales que faciliten el desarrollo de las operaciones.
- Implementar acciones de mejoramiento continuo para alcanzar las metas propuestas. Con relación al manejo adecuado de la infraestructura para la atención de la población, elaborando una programación de atención, seguimiento y control, mediante herramientas ofimáticas –software– pertinentes.
- Con relación al talento humano dentro del proceso de la prestación del servicio el Centro de Bienestar Integral, deberá ser competente con base en la educación, experiencia, formación, habilidades, por lo cual se hace necesario:
- Determinar la competencia de los cargos de acuerdo con la interacción dentro del proceso productivo.
- Evaluar el servicio de capacidad de respuesta de la empresa para atender los requerimientos del mercado con el fin de lograr la eficacia de los mismos.
- Mantener actualizadas las hojas de vida del personal vinculado, realizando los registros de educación, formación, habilidades y experiencias.
- De igual forma, se deberá establecer y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos de servicio prestado, para lo cual es importante realizar el panorama de riesgos.
- Es primordial para el equipo de trabajo, que los procesos para la prestación de los servicios sean validados, donde se incluyan tiempo, responsabilidades, tareas, acciones preventivas o correctivas, entre otras situaciones, con el fin de establecer controles anticipados.

3.3.5 Recursos. Para el cumplimiento de la importante función de atención al cliente, se requieren los recursos humanos, insumos y físicos que a continuación se relacionan.

3.3.5.1 Recurso humano. El Centro de Bienestar Integral tendrá el siguiente personal:

- En la Unidad Administrativa: Gerente, secretaria, auxiliar contable.
- En la Unidad de Educación para el Desarrollo Humano: Se requiere un auxiliar de servicios generales y vigilancia, docente de biodanza, Psicólogo, Fisioterapeuta, Pedagogo, Tecnólogo deportivo, Instructor de Yoga.

Cuadro 38. Personal requerido, perfil del cargo, y cantidad.

PERSONAL REQUERIDO		
NOMBRE DEL CARGO	PERFIL DEL CARGO	CANTIDAD
Gerente (Administrador)	Gestor empresarial, administrador de empresas o economista, enfoque comercial.	1
Secretaria	Técnica en contabilidad, secretariado.	1
Auxiliar contable	Técnica en contabilidad/ Aux. Contable CAP del SENA.	1
Auxiliar de servicios generales y Vigilancia	Bachiller	1
Psicólogo	Profesional de la salud	1
Pedagogo	Profesional en Educación.	1
Docente de Biodanza	Docente de Biodanza	1
Fisioterapeuta	Profesional de la salud	1
Tecnólogo deportivo	Tecnólogo deportivo	1
Instructor de Yoga	Profesional en áreas humanas, esp. Instructor de yoga.	1

3.3.5.2 Recurso físico. Para establecer los equipos se debe tener en cuenta una serie de factores que afectan directamente la elección, de manera que se establezcan parámetros para tomar decisiones, estos van desde el proveedor, el precio, la capacidad, flexibilidad, infraestructura necesaria, costo de instalación, hasta la puesta en marcha.

Hay que tener en cuenta los resultados de la investigación de mercados, puesto que esto dictamina la cantidad de servicios y/o productos, influyendo en la selección de equipos y utensilios, teniendo en cuenta la flexibilización de estos, para evitar los tiempos muertos y la diversificación de los servicios.

A continuación se detallan los equipos requeridos:

Cuadro 39. Equipos y máquinas.

INVERSIÓN	CANTIDAD	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
Sistema de cómputo completo	6	-EMachines EL 1300-04m. -Procesador: AMD Athlon 2650e. -Memoria RAM: 2gb DDR2. -Tarjeta de sonido Realtek. -Gráficos: Nvidia GeForce 6150SE. -Disco Duro de 320GB.
Impresora	3	-Epson Stylus Photo PX730WD -Gran calidad de las funciones diferentes y las tecnologías mantenidas. -Alta calidad de la impresión fotográfica. -Velocidad de impresión accesible como para el dispositivo de chorro. -Diseño de estilo
Fotocopiadora	1	-Max 25 páginas por minuto. -Resolución 600x600 ppp (escáner-copia). -Tiempo de calentamiento aproximadamente 20 segundos o menos. -Procesador PowerPC 464/800 MHz -Memoria 1GB, max 2GB -Plataforma de desarrollo de Software HyPAS
Aire acondicionado multisplit	3	-Voltaje clasificado: 220V-240V/50Hz -Energía clasificada: 75W (Refrigerador) /1000/2000W (Calentador). - Capacidad del tanque de agua: 12L -Nivel de ruidos: debajo de 48dBa -Max. Ir el flujo –(CFM): 900M ³ /HR -Oscilación automático del viento: oscilación automático izquierda-derecha.
Teatro en casa	1	-Sistema de Audio: Dolby digital Plus, DTS, modos MP3-ID3-TAG-WMA-AAC -Conexiones: Entrada auxiliar, salida HDMI conversión 1080p, salida de video compuesto, Entrada audio digital óptica, antena externa FM/MW, Entrada de audio analógica L/R, iPod/iPhone Cradle.
Televisores	2	-Tipo de pantalla: LED -Pulgadas: 55” -Nitidez de la imagen: FULL HD 1920 x 1080, brillo: 650 Cd/m -Conexión USB -Las normas del LED son: Trinorma (PAL-N/ PAL-M / NTSC). -Potencia de los parlantes 2x10W
Reproductor de DVD	2	-Reproductor de DVD diseño súper delgado -Dv440 -Escaneo progresivo -Karaoke (1 entrada)
Nevera 12”	1	-Volumen nominal bruto 130 lts, capacidad 130 lts, volumen nominal total de almacenamiento 94 lts.altura

		830, profundidad 500, ancho 460, tipo y cantidad refrigerante R134a/60g, sistema de enfriamiento con escarcha, clase de clima T.
Minicomponente	3	-Pantalla 2C-FLT (CC) -Ecuador (11 modos) -Salida auxiliar disponible CD/DVDP, 3 CD (tipo CDP), MP3-CD, CD-RW disponibles, CD/DVDP (repetición, salto, búsqueda) disponible. -AMP 200 vatios x 2 (F)+ 250 vatios x 2 (S/W) + 100 vatios x 2 (POSTERIOR), 12000 vatios (PMPO). -Terminales -Sintonizador -Sintonizador FM disponible
Caja de juegos inteligentes	2	-Es un conjunto de juegos inteligentes para trabajar con los clientes: -Atención -Concentración -Solución de conflictos -Baja tolerancia a la frustración -Liderazgo Estos se pueden trabajar de manera individual y grupal.
Video Beam	1	-Potencia: 3000 Lumens -Resolución XGA 1024 x 768 -Peso 2.3 KG -USB -Dimensiones: 22.8 x 29.5 x 7.7 cm -Duración lámpara 4000Hr /5000 Hr Eco.
Pantalla Telón de proyección de Trípode	1	-1.80 x 1.80 -Lona blanca, incluye trípode para ponerlo en cualquier lugar. -Proyección de alta calidad -Resistente al fuego
Elípticas	5	Estructura hecha en PPS con pintura electrostática -No tiene niveles de resistencia ya que se ajusta con perilla, de manera manual. -Peso máximo: 85 kg -Medidas: ancho 50cm alto 155 cm profundo 158 cm.
Bicicletas estáticas	5	-Disco de inercia: 7 kg -Niveles de resistencia: 1-8 -Sistemas de freno: Magnético manual -Características adicionales: Sillín ancho, desplazamiento horizontal del sillín, transmisión por correo. -Consola: LCD -Información en pantalla: tiempo, calorías, distancia, velocidad, pulso.
Balones Gymball – especiales para hacer ejercicios-	12	-Composición: PVC -Diámetro: 65 cm
Escaladoras	5	-Accesorio de conexión a red opcional -Bandeja de accesorios integrada -Niveles de resistencia:20 -Pedales: antideslizantes extra grandes

		<ul style="list-style-type: none"> -Monitoreo de la frecuencia cardiaca -Soporte de lectura integrado -Dimensiones 50 in x 32 in x 64.5 in (127 cm x82 cm x164 cm) -Peso 155lb (71 kg)
Elíptica multifuncional	5	<ul style="list-style-type: none"> -Estructura hecha en PPS con pintura electrostática -No tiene niveles de resistencia ya que se ajusta con perilla, de manera manual. -Peso máximo: 85 kg -Medidas: ancho 50cm alto 155 cm profundo 158 cm. -Incluye: twister, pesas, escaladora sencillo-
Banda caminadora	5	<ul style="list-style-type: none"> -Conexión eléctrica: 120 voltios -Motor: 2.OHP en pico -Estructura: PTS de alta resistencia -Peso máximo de usuario 95 kg -Velocidad: 12KM/H -Consola de indicadores de tiempo-velocidad-distancia-calorías. -Estructura plegable.
Camillas para masajes	2	<ul style="list-style-type: none"> -Largo:187 cm -Ancho: 75 – 80 cm -Altura mínima: 59 cm -Altura máxima: 83 cm -Bandeja opcional en madera, orificio facial incorporado, cojín con un orificio facial incorporado.

Cuadro 40. Muebles y enseres

INVERSIÓN	CANTIDAD	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
Muebles para recepción	1	-Poltrona de cuatro puestos en cuero negro.
Sillas ergonómicas	18	<ul style="list-style-type: none"> -Mecanismo de reclinación y cabecero. -Sistema de elevación correcta y deseada -Espaldar con posición de bloqueos en varios puntos. -Con apoyabrazos ajustables en altura. -Cubierta interna y externa en polipropileno negro. -Base en aluminio polichado o brillado y ruedas en nylon.
Escritorios	8	<ul style="list-style-type: none"> -Nombre modulo: L -Medidas: alto 0.75 ancho 1.71 prof. 1.36 -Empaque peso: kg 53. -Medidas: alto 0.18 ancho 0.64 largo 1.495 -Volumen: 0.17 Metro cúbico.
Sillas oficina	5	<ul style="list-style-type: none"> -Sillas con espaldar medio alto para brindar apoyo lumbar y dorsal. -Asiento tapizado
Mesa de centro	1	-Mesa de centro en madera para la recepción.
Mesas para el trabajo	15	-Mesas plásticas rimax
Sillas para trabajo	15	-Sillas plásticas rimax, multiusos, con brazos, medidas 55x53x90.

Estantes	4	-Estante metálico, parantes de 2m de altura -Bandejas deben tener un ancho de 40cm x 90 cm de largo.
Archivadores	4	-Conformado por dos gavetas sencillas en la parte superior y en la parte inferior una gaveta con capacidad para colgar carpetas tamaño carta u oficio. -Con cerradura única -Frentes laminados fabricados en tablero aglomerado de partículas de madera espesor 15mm enchapados en laminado plástico de alta presión. -Correderas de cajón mediano en acero recubierto con pintura de aplicación electrostática, rodamiento de nylon. -Corredera cajón archivo: full extensión.
Biblioteca	3	-Estantes con los libros requeridos para las sesiones, acorde a las necesidades del cliente.
Bolster redondo	15	En algodón orgánico 72 de largo x 25 de diámetro, de forma ovalada, funda desmontable y lavable, de cuerina o tela.
Bolster ovalado	15	-Dimensiones 8 alto, 7 ancho, 18.5 profundidad, elaborado en algodón.
Almohadilla cervical	15	-Medida especial 50x 40cm aprox. -Funda de algodón quitable y lavable
Bolsas de arena	15	-Saquillo de arena para ejercicio.
Colchonetas	20	-Colchonetas en fibras sintéticas antialérgica mínimo de 60 x 40 cms.

Cuadro 41. Relación de elementos de oficina.

INVERSIÓN	CANTIDAD	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
Cafetera	1	-Potencia: 1400W -Voltaje:220-240V -Frecuencia: 50/60 HZ -Longitud del cable: 0.88 cm -Tiempo de preparación: menos de 10 min. -Capacidad: 1,2 L/10 a 15 tazas. -Recipiente, jarra de cristal. Dimensiones: Largo 196 ancho 382 altura 395 mm -Peso: 2.0 kg
Sumadoras	1	-12 dígitos -4.8 líneas por segundo -Impresión bicolor -Contador de ítem
Teléfono serie fantel	1	-Marcación por tonos -Identificación del número de abonado llamante con 35 registros. -Repetición del último número marcado. -10 memorias de timbre

		-8 melodías de timbre -Ajuste del nivel de timbre -Indicador de tiempo de conversación -Tecla de pausa
Teléfono fax	1	-Teléfono fijo fax .Tecla de navegación -Función copiadora -Función multicopiadora de 20 páginas -memoria de documentos de 28 páginas.
Perforadora, grapadora, ganchos	3	
Elementos varios	1	

3.3.5.3 Recurso de insumos. Con el objetivo de realizar las actividades administrativas se requiere de los siguientes insumos de oficinas, de igual forma para el proceso terapéutico.

Cuadro 42. Recursos de Insumos

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Incienso	2.304	500	1.152.000
Aceite (litros)	323	2.500	806.375
Pinturas (galón)	129	45.000	5.805.900
Papel (resma)	65	8.500	548.335
TOTAL			8.312.610

3.3.6 Análisis de Proveedores. La empresa requiere de recursos físicos, siendo importante realizar el estudio a proveedores.

Cuadro 43. Resultado del estudio a proveedores.

PROVEEDOR	MATERIAL SUMINISTRADO	EXPERIENCIA	GARANTÍA	CALIDAD	CAPACIDAD ECONÓMICA
Vórtice	Equipos de Computo	10 años	Total	Total	Suficiente
Papelería Alextremo	Insumos para oficina	15 años	Total	Total	Suficiente
Inteck Ltda	Tinta para impresora	7 años	La vida útil del producto	Total	Suficiente
Asecomputo	Muebles para oficina	5 años	La vida útil del producto	Total	Suficiente

El resultado obtenido del estudio de proveedores se basó en los siguientes criterios.

- **Experiencia:** Factor de evaluación donde se incluye la trayectoria, cumplimiento en la entrega de insumos y los precios que han mantenido en el entorno.

- Capacidad de respuesta de la empresa: El tiempo de atención cuando se solicitó la respectiva cotización, la cual garantiza un servicio eficiente y oportunidad en la entrega.
- Calidad: Se solicitó referencias a través de terceros sobre estas empresas, con el fin de medir el grado de calidad de los productos.

3.3.7 Distribución de planta. La distribución en planta implica la ordenación de espacios necesarios para el movimiento de material, almacenamiento, equipos o accesorios para las actividades lúdicas y terapéuticas.

La distribución en planta tendrá en cuenta un espacio comprendido en 300 m²:

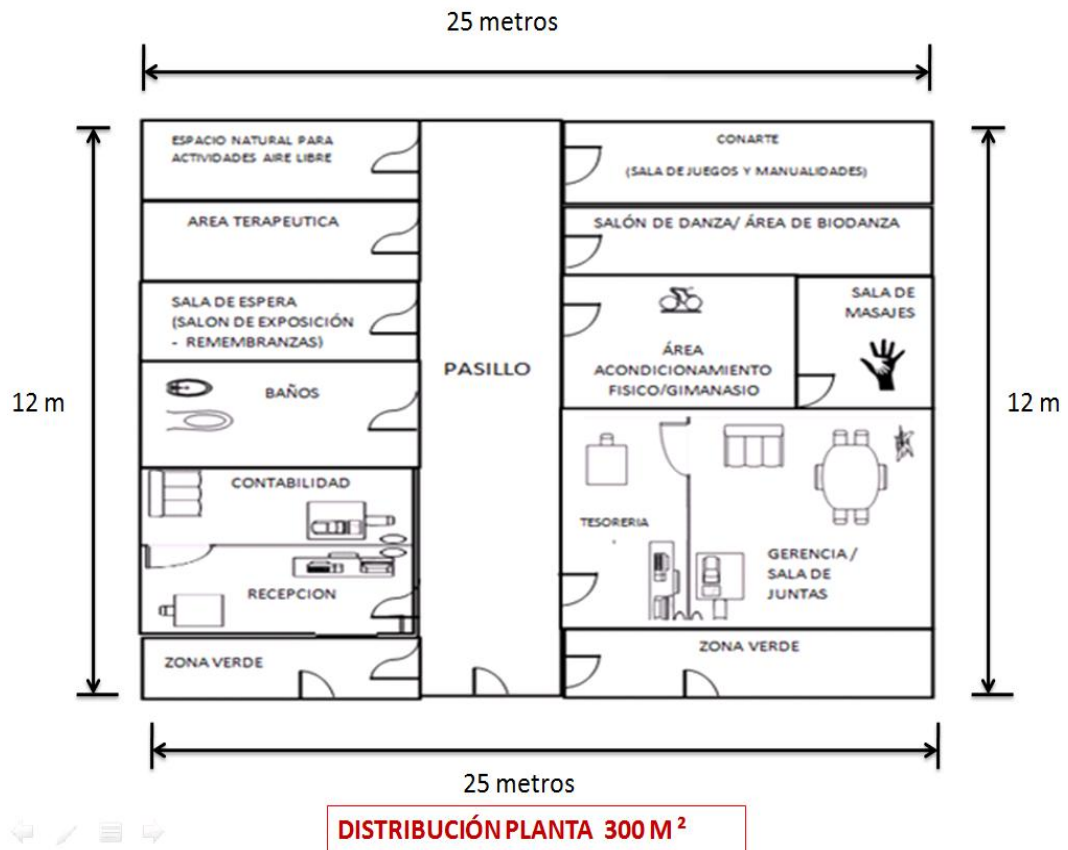
- Integrar todos los factores que afecten la distribución.
- Movimiento de material según distancias mínimas.
- Circulación del trabajo a través de la planta
- Utilización efectiva de todo el espacio.
- En la distribución de la planta se puede observar que es un espacio de 300 m² que comprende las diferentes áreas o espacios administrativos y operativos.

Los espacios se distribuyen de la siguiente manera:

Cuadro 44. Distribución planta por áreas

ESPACIO	ÁREA M ²
Espacio actividades aire libre	20
Área terapéutica	20
Sala de espera	20
Baños	22
Contabilidad y recepción	40
Zonas verdes	24,4
Pasillo	24
Conarte	21,6
Salón danza	12
Área acondicionamiento	20
Sala masajes	4
Oficinas	72
Total	300

Figura 7. Distribución de Planta.



3.4 RESULTADOS SOBRE LA VIABILIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO

El proyecto desde el punto de vista técnico es viable dado que:

- El tamaño de la planta es acorde con las necesidades y requerimientos del Centro de Bienestar Integral, se estima que atenderá una cantidad considerable de la población objetivo por la capacidad que tiene abordar este tipo de necesidades y responde a la demanda total de 100.409 de personas interesadas en participar en el Centro.
- De acuerdo a la demanda del mercado se realiza un estudio técnico con una capacidad diseñada de 15.084 servicios anuales, de la cual se instala para 11.313 (esto es el 75% de la capacidad diseñada) servicios anuales y se utiliza 6.451 (refleja el 57% de la capacidad instalada) servicios anuales.
- La localización del Centro de Bienestar Integral, se plantea en primer lugar en el sector de cabecera, en el municipio de Bucaramanga, por ser un espacio de gran acogida por la población, además es un sector comercial residencial, y punto estratégico de acogida de público.
- Los factores que condicionan el tamaño del proyecto no son limitantes para su desarrollo, de acuerdo a esto el personal requerido tanto en las áreas

administrativas y de prestación de servicios operativos, se encuentran con facilidad en el medio y se tendrá en cuenta la experiencia y formación profesional de acuerdo a lo establecido en cada uno de los perfiles y con salarios de acuerdo a la actividad, el factor salarial es muy importante para ofrecer servicios de calidad.

- Para establecer los estándares de calidad en la prestación del servicio del centro, se tiene en cuenta la aplicabilidad de normas y parámetros legales estableciendo un SIG a partir de los elementos determinantes para la prestación del servicio, el gerente será el encargado de planear, organizar, medir, controlar y evaluar los procesos del centro y tomar las acciones necesarias para mejorar y corregir cualquier falla. Todos los 10 trabajadores del centro cumplirán con ofrecer servicios controlados a través de fichas de seguimiento de los clientes, control de actividades y verificación del gerente del cumplimiento de metas y objetivos.
- De acuerdo al análisis de ingeniería y capacidad del proyecto será controlado por la actividad más débil del proceso y así le permite fortalecer el proyecto con el punto con más dificultad.
- En conclusión, teniendo en cuenta los parámetros técnicos, los cuales refieren al tamaño del proyecto, capacidad, localización, maquinaria, disponibilidad de insumos, etc. Por lo anterior se puede inferir que es VIABLE TÉCNICAMENTE.

4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO

4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA

EL CENTRO DE BIENESTAR INTEGRAL, será una sociedad de responsabilidad limitada. La cual estará constituida por dos socias (autoras del proyecto) quienes responderán con el límite de sus aportes. El capital estará dividido en cuotas iguales, este capital se pagara en su totalidad al momento de su constitución, se ha tomado este tipo de sociedad por la actividad de la empresa y teniendo en cuenta las tendencias administrativas.

Por lo tanto se contempla la idea de la creación de una Sociedad de Responsabilidad Limitada y será registrada ante la Cámara de Comercio de Bucaramanga con el nombre de Centro de Bienestar Integral Ltda.

La sociedad se constituirá por escritura pública, en el que se estipulará:

- **Identificación de las socias**

Nombres: DIANA CAROLINA BLANCO JAIMES. Nacionalidad Colombiana

LUZ MARY MOTTA SUÁREZ. Nacionalidad Colombiana

Domicilio: Bucaramanga

Tipo de sociedad: Sociedad de Responsabilidad Limitada

Objeto Social: Prestación de servicios para el fortalecer de manera integral la calidad de vida de las personas a través de actividades que estimulen las áreas corporal, emocional, espiritual y mental.

Capital social: \$111.386.604 (aporte de cada socia por \$55.693.302)

La representante legal del Centro se designa a Diana Carolina Blanco Jaimes

- La copia de la escritura de constitución debe ser inscrita en el registro mercantil de la Cámara de Comercio del lugar de domicilio de la sociedad.
- La existencia de la sociedad se prueba mediante el certificado de existencia y representación expedido por la Cámara de Comercio, que describe el capital, los socios, los representantes, las facultades y las limitaciones conferidas a cada una de ellas.
- Además se debe tramitar el RUT ante la DIAN, matricularse en el registro mercantil ante la Cámara de Comercio, adquirir licencia de funcionamiento, inscribir libros y demás documentos que por ley se deben registrar.
- Registros de libros de contabilidad en la Cámara de Comercio. Se requiere libros foliados, marcados y carta de solicitud.

- Llevar contabilidad conforme a las disposiciones legales, conservar los documentos relacionados con la actividad de la empresa y abstenerse de ejecutar actos de competencia desleal

El procedimiento para constituir el CBI es el siguiente:

- Para obtener el permiso de funcionamiento mediante la matrícula de Industria y Comercio, se debe solicitar el Formulario de Inscripción de Actividades en la Oficina de Industria y Comercio de la Secretaria de Hacienda del municipio de Bucaramanga.
- Permiso ante la secretaria de Planeación municipal y de obras públicas, de acuerdo a la actividad u objeto social.
- Obtener la patente de sanidad, expedida por la Secretaria de Salud Pública.
- Certificado del Cuerpo de Bomberos.
- Afiliaciones a la seguridad social (EPS, ARP, Pensiones y caja de compensación familiar) de todos los empleados.

Pasos y Normatividad para la creación y el manejo de una empresa.

Pasos para la creación de una empresa.

Ante Cámara de Comercio

- -Verificar la disponibilidad del nombre
- -Diligenciar el formulario de Registro y matrícula
- -Diligenciar el anexo de solicitud del NIT ante la DIAN.
- -Pagar el valor de Registro y Matrícula

Ante la Notaria

- -Escritura Pública (Deberá ser presentada ante Cámara de Comercio en el momento del registro. Es importante tener en cuenta que todo tipo de Sociedad Comercial, si tienen menos de 10 trabajadores o hasta 500 salarios mínimos de activos al momento de la constitución, no necesitan escritura pública para constituirse.)

Ante la DIAN

- -Inscribir el Registro Único Tributario -RUT-
- -Obtención del Número de Identificación Tributaria -NIT-

Ante la Secretaria de Hacienda de la Alcaldía

- -Registro de Industria y Comercio

- -Registro de uso del suelo, condiciones sanitarias y de seguridad.

4.2 CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA

A continuación se enuncia la política para la gestión de la calidad, dentro de un enfoque integral orientado a satisfacer las necesidades, requerimientos y expectativas de los clientes dentro de la prestación de servicios en el Centro de Bienestar Integral.

4.2.1 Visión. El Centro de Bienestar Integral será reconocido en el 2018 a nivel local y regional como la mejor organización en servicios integrales de calidad, alcanzando avances significativos que generen impacto social, por la eficiencia y eficacia de sus procesos, logrando interactuar en la vida de las personas en todas sus dimensiones, gracias a la observación, participación e implementación de mejoras determinadas por los clientes en un entorno enfocado en el servicio.

4.2.2 Misión. Formar competencias en hombres y mujeres en sus aspectos filosóficos, psicológicos, y sociales, formando seres humanos capaces de aprehender el conocimiento y transformarlo de manera creativa y propositiva, para elevar el nivel y la calidad de vida personal e influir asertivamente en el desarrollo familiar y social de las comunidades y regiones.

4.2.3 Objetivos. El Centro de Bienestar Integral identifica los siguientes.

- Aumentar la participación en el mercado local.
- Prestar servicios de calidad a sus clientes, con atención personalizada, seguimiento y control.
- Mantener un contacto con el cliente después de la atención prestada, para conocer sugerencias e inconformidades.
- Mejorar los niveles de competencia del personal.
- Aumentar el número de servicios prestados mensualmente.
- Implementar estrategias de servicio al cliente para fortalecer la imagen de la empresa.
- Aumentar la satisfacción del cliente
- Mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad.
- Posicionar el Centro de Bienestar ante el mercado objetivo y convertirse en un aliado para su bienestar.

4.2.4 Políticas. El Centro de Bienestar Integral garantiza la Prestación de servicios de manera profesional, eficiente, y responsable, contando con un personal competente para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, en un marco de mejoramiento continuo de sus procesos.

Políticas de personal

- El sistema de reclutamiento y selección de personal se toma como base las competencias de profesionales especializados con experiencia, de acuerdo a las especificaciones en el manual de funciones establecido para cada cargo.
- Participar en el proceso de selección para la incorporación a la empresa.
- Los pagos de salarios al personal se harán en periodos mensuales.
- No debe existir ningún tipo de relaciones y afinidades entre los empleados que puedan afectar la prestación del servicio del centro.
- Cualquier amonestación al empleado se hará por escrito, el incumplimiento de sus funciones es causal de salida del centro.
- El Centro de Bienestar Integral contará con un excelente equipo de trabajo, profesionales altamente capacitados y especializados en cada una de las áreas: Psicología, Fisioterapia, Especialista en Biodanza, Orientador en Deportes, garantizando así la efectividad de cada uno de los procedimientos a desarrollar y alta satisfacción al cliente.
- Con el fin de apoyar y promover la calidad y el éxito de las actividades se disponen también conocimiento de aparatos de última tecnología para la realización de los ejercicios de acondicionamiento físico, de material didáctico y pruebas para los procesos psicológicos, de productos originales aprobados por el Invima.
- La remuneración del personal tanto profesional como directo lo asume la empresa junto a los incentivos por su contribución al cumplimiento de los objetivos.
- La comunicación asertiva hace parte de de la motivación de las personas de la empresa, permitiendo que conozcan las metas y su participación en su cumplimiento y así conocer su contribución en la satisfacción de los clientes.

Políticas de Compras

- Determinar el tiempo en los inventarios para materiales que se requieren para los diferentes talleres que se realizan.
- Establecer comunicación asertiva entre la empresa y los proveedores para que los pedidos de los implementos que requieren los profesionales para sus terapias sean entregados oportunamente.
- Conocer variedad de proveedores para tener alternativa en el momento de una compra no programada y así cumplir con los requerimientos en caso de que el proveedor actual no pueda cumplir con el pedido.
- Contar con proveedores legalmente Constituidos

Políticas de ventas

- Para clientes que tengan un pago de un trimestre de contado se les obsequia un bono de descuento del 10% al trimestre.
- Teniendo en cuenta las necesidades de los clientes la forma de pago puede ser por servicio, semanal, quincenal, mensual o trimestral eso lo determina el gusto y preferencia del cliente.
- De acuerdo al paquete que el cliente decida tomar, solo se acepta el pago completo.
- Se obsequia al cliente un bono especial de cumpleaños.
- De acuerdo a las fechas especiales se otorgan bonos de descuento para los clientes actuales.

4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

4.3.1 Organigrama. El tipo de organización estará definida por una estructura flexible, en el cual se detalla una organización funcional distribuyendo la responsabilidad de manera equitativa.

Figura 8. Organigrama Centro bienestar Integral



FUNCIONES DE LAS ÁREAS

ÁREA ADMINISTRATIVA. Encargada del cumplimiento de los objetivos organizacionales, está integrada por la dirección, secretaria, y las labores contables, de tesorería y procesos administrativos, cada área tiene bajo su responsabilidad el cumplimiento de determinadas funciones respectivamente:

- Planear, coordinar, supervisar, evaluar y controlar la gestión del personal a su cargo y de las actividades en el área de prestación de servicios.
- Coordinar e integrar las diferentes funciones, actividades y procedimientos de trabajo del área administrativa para que se realicen de manera eficaz y eficiente.
- Supervisar y controlar el manejo adecuado de los recursos materiales y económicos de la organización.
- Realizar de manera periódica –mensual- reuniones de coordinación, con el fin de establecer mecanismos eficientes de ejecución de las funciones y actividades del área administrativa para atención de los clientes internos y externos.

ÁREA DE PROFESIONALES: Responsable de la coordinación de los diferentes servicios y procesos de cada una de las actividades. Determina la secuencia de todas las actividades terapéuticas. Tiene como funciones:

- Medición del trabajo para determinar costos de los diferentes servicios.
- Diseño de los servicios: actividades productivas y terapéuticas.
- Control de la calidad en los procesos.

4.3.2 Descripción y perfil de cargos. El Centro de Bienestar Integral contará con personal capacitado y competente para desarrollar sus funciones. Deberá cumplir con ciertas virtudes y perfiles que exige cada cargo dentro de la empresa.

El CBI adoptara procesos de reclutamiento y selección de personas, cada cargo tendrá una asignación salarial y prestaciones sociales, de igual forma el talento humano contará con procesos de incentivos y de capacitación cuando sea necesario.


Por consiguiente se tendrá un plan de higiene y salud ocupacional para los empleados, todo esto con el propósito de conseguir los mejores resultados y satisfacción de las necesidades, deseos y expectativas de los clientes.

A continuación se presenta la descripción de funciones, competencias y asignación salarial de cada una de las personas que conforman el grupo de trabajo:

- Gerente
- Secretaria

- Auxiliar Contable
- Auxiliar de servicios generales
- Docente de Biodanza
- Psicólogo
- Fisioterapeuta
- Pedagogo
- Tecnólogo deportivo
- Instructor de Yoga

Cuadro 45. Perfil cargo: Gerente

 <p>CENTRO DE BIENESTAR INTEGRAL</p>	<h2>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO Y COMPETENCIAS</h2>
<p>1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO NUMERO DE CARGOS: 1 NOMBRE O DENOMINACIÓN: GERENTE DEPENDENCIA JERÀRQUICA: JUNTA DE SOCIOS AREA: ADMINISTRATIVA</p>	
<p>OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO DE TRABAJO: Planear, organizar, dirigir y Controlar el rumbo de la organización para dar cumplimiento a los objetivos trazados por esta, al igual que ejecutar las decisiones tomadas por la Junta de Socios.</p>	
<p>2. PERFIL Profesional en Gestión Empresarial, Administración de Empresas o afines, Haber trabajado mínimo dos años en cargos con Centros de acondicionamiento, spa y otros similares donde hubiese tenido personal a cargo y experiencia en el campo, otras habilidades y destrezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aptitud de comunicación y liderazgo ✓ Habilidad y destreza para resolver problemas ✓ Poseer sentido de equidad ✓ Poseer tacto y prudencia en el momento de tratar al cliente 	
<p>3. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES FUNCIONES PRINCIPALES (Diaria, semanal, quincenal, mensual; esporádica)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hacer cumplir con los objetivos establecidos por los socios de la organización y de este modo mantener un excelente clima organizacional 2. Representar el Centro en las actividades empresariales en que tenga oportunidad 3. Crear ideas innovadoras para la mejora de la organización 4. Evaluación de desempeño del personal 5. Planear las actividades administrativas y operativas necesarias para el buen desempeño de las actividades. 6. Evaluación, selección, inducción, control y capacitación del nuevo personal. 7. Velar por la buena manipulación de los equipos, elementos y materiales a utilizar. 8. Mantener un espíritu colaborador, motivador y de confianza hacia sus empleados. 9. Manejo de clientes y cierre de ventas <p>FUNCIONES SECUNDARIAS (Diaria, semanal, quincenal, mensual; esporádica)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluación de proveedores 	

2. Realizar estudios para apertura de nuevos mercados, búsqueda de nuevos clientes
3. Mantener comunicación activa con los clientes actuales.
4. Estar a la vanguardia frente a los cambios que se generen en el sector de servicios e innovaciones en equipos.

4. COMPETENCIAS

El gerente de la empresa requiere de responsabilidad, eficiencia, profesionalismo, análisis, dinamismo, asertividad, autoridad, liderazgo, creatividad, integridad, entre otras con el fin de obtener rentabilidad y beneficios para todos.


5. NIVEL DE ESFUERZO

Físico: destrezas manuales, reacción inmediata, motricidad.

Mental: Es muy alto, debido a que debe estar siempre generando propuestas de mejora, análisis de información, soluciones rápidas para lograr cumplir con los objetivos de la organización.


REMUNERACIÓN: \$2.300.000 más prestaciones sociales

Cuadro 46. Perfil cargo: Secretaria

	<h2>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO Y COMPETENCIAS</h2>
<p>1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO NUMERO DE CARGOS: 1 NOMBRE O DENOMINACIÓN: SECRETARIA DEPENDENCIA JERÁRQUICA: GERENCIA AREA: ADMINISTRATIVA</p>	
<p>OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO DE TRABAJO: Ejecutar las decisiones tomadas por la gerencia, brindar apoyo a todas las dependencias de la empresa para agilizar el proceso de gestión, desarrollando actividades propias de recepción, relaciones con el cliente y proveedor, secretaria y archivo con honestidad y responsabilidad.</p>	
<p>2. PERFIL ✓ Requisitos de educación: Técnica en contabilidad y secretariado con manejo en Excel, Word, Power Point e Internet. ✓ Requisitos de experiencia: Específica. Haber trabajado mínimo un año como secretaria. Otras habilidades y destrezas: 1. Aptitud de comunicación 2. Discreción para el manejo de la información de la empresa. 3. Poseer tacto y prudencia en el momento de tratar al cliente tanto interno como externo. 4. Conocimientos básicos office.</p>	
<p>3. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES FUNCIONES PRINCIPALES (Diaria, semanal, quincenal, mensual; esporádica) 1. Atención al cliente 2. Manejo del archivo de clientes, proveedores y hojas de vida del personal 3. Acatar las disposiciones del Gerente 4. Elaborar informes 5. Recepcionar las llamadas de manera cordial, amable y respetuosamente.</p>	


<p>FUNCIONES PRINCIPALES (Diaria, semanal, quincenal, mensual; esporádica)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atención al cliente 2. Realizar y registrar todas las operaciones contables de las negociaciones de la empresa. 3. Manejo de la contabilidad básica de la empresa. 4. Manejo del archivo de clientes, proveedores y hojas de vida del personal 5. Acatar las disposiciones del Gerente 6. Elaborar informes contables 7. Manejar la caja menor de la empresa 8. Realizar los cheques de pago de nómina. 9. Realizar oportunamente los pedidos.
<p>FUNCIONES SECUNDARIAS (Diaria, semanal, quincenal, mensual; esporádica)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar las órdenes de compras. 2. Realizar las constancias de trabajo solicitadas por los empleados. 3. Mantener la oficina en óptimas condiciones de aseo
<p>4. COMPETENCIAS Se requiere persona proactiva, responsable, eficiente, profesional en su trabajo, analítica, dinámica, asertiva, autónoma, con liderazgo, creativa e integra.</p>
<p>5. NIVEL DE ESFUERZO Mental: Es moderado, producir información oral y escrita, ordenar información, atención, concentración y análisis de información, estar pendiente de toda la parte de archivo y contabilidad de la empresa. Físico: Es muy bajo.</p>
<p>6. REMUNERACIÓN: Sueldo básico \$800.000 y prestaciones Legales Vigentes.</p>

Cuadro 48. Perfil cargo: Auxiliar de Servicios Generales

	<p style="text-align: center;">DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO Y COMPETENCIAS</p>
<p>1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO NUMERO DE CARGOS: 1</p>	
<p>NOMBRE O DENOMINACIÓN: AUXILIAR SERVICIOS GENERALES Y VIGILANCIA</p>	
<p>DEPENDENCIA JERÀRQUICA: GERENCIA</p>	
<p>AREA: ADMINISTRATIVA</p>	
<p>OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO DE TRABAJO: Ejecutar las actividades de aseo de las instalaciones del centro y limpieza de las maquinas, realizar pequeñas labores de mensajería cerca al centro y vigilancia y supervisión.</p>	
<p>2. PERFIL</p>	
<p>✓ Requisitos de educación:</p>	
<p>1. Bachiller o como mínimo noveno grado</p>	
<p>✓ Requisitos de experiencia:</p>	
<p>Especifica. Haber trabajado mínimo dos años aseo y mantenimiento de instalaciones.</p>	
<p>✓ Otras habilidades y destrezas:</p>	
<p>1. Aptitud proactiva en la realización de labores diarias</p>	
<p>2. Discreción para el manejo de la información de la empresa.</p>	
<p>3. Poseer tacto y prudencia en el momento de tratar al cliente tanto interno como externo.</p>	
<p>4. Conocimientos básicos de acuerdo a labores asignadas por el jefe inmediato.</p>	


<p>3. Ser parte del equipo de profesionales que buscan mejorar la calidad de vida de las personas, pensando en la salud y el bienestar.</p> <p>4. Estar al pendiente de pedido de materiales, elementos y equipos que se requieran para el desarrollo de sus clases.</p>
<p>4. COMPETENCIAS Se requiere persona de conocimientos, aprendizaje, autocontrol, autoridad, proactiva, responsable, flexible, de iniciativa, eficiente, profesional en su trabajo, analítica, dinámica, asertiva, autónoma, con liderazgo, creativa e integra.</p>
<p>5. NIVEL DE ESFUERZO Mental: Es moderado, atención, concentración y análisis, debe estar pendiente de toda la parte de creatividad y habilidad para el desarrollo de talleres y dinámicas. Físico: Es alto, motricidad y destrezas corporales</p>
<p>6. REMUNERACIÓN: Sueldo básico \$1.800.000 + Prestaciones Legales Vigentes.</p>

Cuadro 50. Perfil cargo: Psicólogo


	<p align="center">DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO Y COMPETENCIAS</p>
<p>1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO NUMERO DE CARGOS: 1 NOMBRE O DENOMINACIÓN: PSICOLOGO DEPENDENCIA JERÀRQUICA: GERENCIA AREA: OPERATIVA</p>	
<p>OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO DE TRABAJO: Apoyar las actividades y talleres programados personalizadas o grupales con los clientes del centro.</p>	
<p>2. PERFIL ✓ Requisitos de educación: Profesional en psicología con especializaciones en Psicología Social. ✓ Requisitos de experiencia: Especifica. Haber trabajado mínimo dos años en el área.</p>	
<p>3. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar el área de psicología, buscando herramientas que proporcionen al cliente la relajación de la mente y hacer un seguimiento terapéutico por medio de talleres de risoterapia, biblioterapia, aromaterapia y musicoterapia. 2. Diligenciar la ficha de seguimiento a los clientes. 3. Ser parte del equipo de profesionales que buscan mejorar la calidad de vida de las personas, pensando en la salud y el bienestar. 4. Desarrollar e implementar talleres formativos para sensibilizar al cliente en el bienestar y la salud. 5. Estar al pendiente de pedido de materiales, elementos y equipos que se requieran para el desarrollo de sus clases. 6. Realizar terapias individuales y grupales 	
<p>4. COMPETENCIAS Se requiere persona de conocimientos, aprendizaje, autocontrol, autoridad, proactiva,</p>	

responsable, flexible, de iniciativa, eficiente, profesional en su trabajo, analítica, dinámica, asertiva, autónoma, con liderazgo, creativa e integra.
5. NIVEL DE ESFUERZO Mental: Es moderado, atención, concentración y análisis, debe estar pendiente de toda la parte de creatividad y habilidad para el desarrollo de talleres y dinámicas. Físico: Es alto, motricidad, destrezas corporales, percepción visual y auditiva.
6.REMUNERACIÓN: Sueldo básico por \$900.000 + Prestaciones Legales Vigentes.


Cuadro 51. Perfil cargo: Fisioterapeuta

	<h2>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO Y COMPETENCIAS</h2>
<p>1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO NUMERO DE CARGOS: 1 NOMBRE O DENOMINACIÓN: FISIOTERAPEUTA DEPENDENCIA JERÀRQUICA: GERENCIA AREA: OPERATIVA</p>	
<p>OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO DE TRABAJO: Establecer planes y programas de apoyo para integrar las actividades y talleres programados en las diferentes técnicas del centro.</p>	
<p>2. PERFIL ✓ Requisitos de educación: Profesional en el área de Fisioterapia. ✓ Requisitos de experiencia: Específica. Haber trabajado mínimo dos años en el área.</p>	
<p>3.DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asesorar a los clientes sobre las diferentes técnicas para embellecimiento, rejuvenecimiento, adelgazamiento, relajación, celulitis, entre otras con fines terapéuticos. 2. Desarrollar las diferentes técnicas de Crioterapia, Termobag –Termolipolisis y Drenaje Linfático para apoyar el área de fisioterapia según los requerimientos de los clientes. 3. Diligenciar la ficha de seguimiento a los clientes. 4. Ser parte del equipo de profesionales que buscan mejorar la calidad de vida de las personas, pensando en la salud y el bienestar. 4. Estar al pendiente de pedido de materiales, elementos y equipos que se requieran para el desarrollo de sus terapias. 	
<p>4. COMPETENCIAS Se requiere persona de conocimientos, aprendizaje, autocontrol, autoridad, proactiva, responsable, flexible, de iniciativa, eficiente, profesional en su trabajo, analítica, dinámica, asertiva, autónoma, con liderazgo, creativa e integra.</p>	
<p>5. NIVEL DE ESFUERZO Mental: Es moderado, atención, concentración y análisis, debe estar pendiente de toda la parte de creatividad y habilidad para el desarrollo de talleres y dinámicas. Físico: Es alto, motricidad y destrezas corporales</p>	
<p>6.REMUNERACIÓN: Sueldo básico por \$1.800.000 + Prestaciones Legales Vigentes.</p>	


Cuadro 52. Perfil cargo: Pedagogo

	<h2>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO Y COMPETENCIAS</h2>
<p>1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO NUMERO DE CARGOS: 1 NOMBRE O DENOMINACIÓN: PEDAGOGO DEPENDENCIA JERÀRQUICA: GERENCIA AREA: OPERATIVA</p>	
<p>OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO DE TRABAJO: Apoyar las actividades y talleres programados en las diferentes técnicas de pintura, arcilla, poesía y canto.</p>	
<p>2. PERFIL ✓ Requisitos de educación: Profesional en áreas Humanas con especializaciones en pedagogía. ✓ Requisitos de experiencia: Específica. Haber trabajado mínimo dos años en el área docente.</p>	
<p>3. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar el área de técnicas de arcilla, pintura, poesía y canto, buscando estimular al cliente en la importancia del aprovechamiento del tiempo libre en actividades creativas para la canalización asertiva de las energías. 2. Diligenciar la ficha de seguimiento a los clientes. 3. Ser parte del equipo de profesionales que buscan mejorar la calidad de vida de las personas, pensando en la salud y el bienestar. 4. Estar pendiente de pedido de materiales, elementos y equipos que se requieran para el desarrollo de sus clases. 	
<p>4. COMPETENCIAS Se requiere persona de conocimientos, aprendizaje, autocontrol, autoridad, proactiva, responsable, flexible, de iniciativa, eficiente, profesional en su trabajo, analítica, dinámica, asertiva, autónoma, con liderazgo, creativa e íntegra.</p>	
<p>5. NIVEL DE ESFUERZO Mental: Es moderado, atención, concentración y análisis, debe estar pendiente de toda la parte de creatividad y habilidad para el desarrollo de talleres, técnicas y dinámicas. Físico: Es alto, motricidad y destrezas manuales.</p>	
<p>6. REMUNERACIÓN: Sueldo básico por \$1.800.000 + Prestaciones Legales Vigentes.</p>	

Cuadro 53. Perfil cargo. Tecnólogo Deportivo

 <p>CENTRO DE BIENESTAR INTEGRAL</p>	<h2>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO Y COMPETENCIAS</h2>
<p>1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO NUMERO DE CARGOS: 1 NOMBRE O DENOMINACIÓN: TECNÓLOGO DEPORTIVO DEPENDENCIA JERÀRQUICA: GERENTE AREA: OPERATIVA</p>	
<p>OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO DE TRABAJO: Apoyar las actividades encaminadas a la práctica de ejercicios mediante la utilización de equipos que contribuyen al buen funcionamiento del sistema neuromuscular, circulatorio; buscando en el cliente el bienestar físico.</p>	
<p>2. PERFIL ✓ Requisitos de educación: Tecnólogo en área Deportiva. ✓ Requisitos de experiencia: Específica. Haber trabajado mínimo dos años en el área deportiva especialmente en acondicionamiento físico.</p>	
<p>3. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar el área deportiva, buscando estimular al cliente en la importancia de la salud física, aprovechando equipos que contribuyen al buen funcionamiento del cuerpo, mediante la programación de una rutina con seguimiento del profesional. 2. Asesorar al cliente de acuerdo a la necesidad, encaminándolo a tomar una buena opción para mejorar su salud física. 3. Diligenciar la ficha de seguimiento a los clientes. 4. Ser parte del equipo de profesionales que buscan mejorar la calidad de vida de las personas, pensando en la salud y el bienestar. 5. Estar al pendiente de pedido de materiales, elementos y equipos que se requieran para el desarrollo de sus clases. 	
<p>4. COMPETENCIAS Se requiere persona de conocimientos, comprometido, atlético, aprendizaje, autocontrol, autoridad, proactiva, responsable, flexible, de iniciativa, eficiente, profesional en su trabajo, analítica, dinámica, asertiva, autónoma, con liderazgo, creativa e integra.</p>	
<p>5. NIVEL DE ESFUERZO Mental: Es moderado, atención, concentración y análisis, debe estar pendiente de toda la parte de creatividad y habilidad para reforzar al cliente en el uso adecuado de elementos. Físico: Es alto, motricidad, destrezas corporales y ejercicio.</p>	
<p>6. REMUNERACIÓN: Sueldo básico por \$1.800.000 + Prestaciones Legales Vigentes.</p>	

Cuadro 54. Perfil cargo: Instructor Yoga

	<h2>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO Y COMPETENCIAS</h2>
<p>1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO NUMERO DE CARGOS: 1 NOMBRE O DENOMINACIÓN: INSTRUCTOR DE YOGA DEPENDENCIA JERÀRQUICA: GERENTE AREA: OPERATIVA</p>	
<p>OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO DE TRABAJO: Apoyar las actividades y talleres programados en las diferentes clases que buscan en el cliente una compenetración por medio de la respiración y sanas postura mediante la realización de ejercicios.</p>	
<p>2. PERFIL ✓ Requisitos de educación: Profesional en áreas Humanas con especializaciones en yoga. ✓ Requisitos de experiencia: Especifica. Haber trabajado mínimo dos años en el área de yoga.</p>	
<p>3. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar el área de yoga, buscando estimular al cliente en la importancia de conocer el cuerpo mediante la realización de ejercicios de meditación, relajación, posturas, mejorar el estrés y signos de alarma en el cuerpo como cansancio, dolor de cabeza e insomnio. 2. Asesorar al cliente de acuerdo a su necesidad 3. Diligenciar la ficha de seguimiento a los clientes. 4. Ser parte del equipo de profesionales que buscan mejorar la calidad de vida de las personas, pensando en la salud y el bienestar. 5. Estar al pendiente de pedido de materiales, elementos y equipos que se requieran para el desarrollo de sus clases. 	
<p>4. COMPETENCIAS Se requiere persona de conocimientos, aprendizaje, autocontrol, autoridad, proactiva, responsable, flexible, de iniciativa, eficiente, profesional en su trabajo, analítica, dinámica, asertiva, autónoma, con liderazgo, creativa e integra.</p>	
<p>5. NIVEL DE ESFUERZO Mental: Es moderado, atención, concentración y análisis, debe estar pendiente de toda la parte de creatividad y habilidad para el desarrollo de talleres y dinámicas. Físico: Es alto, motricidad y destrezas corporales</p>	
<p>6. REMUNERACIÓN: Sueldo básico por \$900.000 + Prestaciones Legales Vigentes.</p>	

4.3.3 Asignación salarial El Centro de Bienestar Integral tiene en cuenta para realizar la asignación salarial los siguientes criterios:

- Salario base de acuerdo a los requisitos de educación y a la experiencia, teniendo en cuenta el proceso de selección.

- Complementos personales: se establece un contrato de trabajo individual con sueldo básico más prestaciones legales vigentes; teniendo en cuenta experiencia, titulación, conocimientos en el área, entre otros.
- De acuerdo al puesto de trabajo, teniendo en cuenta horarios que maneja, utilización de equipos de alto riesgo, nocturnidad, entre otros.
- Por calidad o cantidad de trabajo, se tiene en cuenta incentivos por número de clientes, asistencia y puntualidad, horas extras, comisiones, entre otros.
- Otros beneficios y gratificaciones como primas, préstamos, entre otros.
- Un factor muy importante es que los profesionales de tiempo completo se encuentran bien remunerados al centro le interesa la calidad de los servicios que ofrecen los profesionales y así crear fidelización.

Cuadro 55. Factor prestacional Colombia 2013

CONCEPTO	VALOR
Cesantía	8.33%
Intereses de las cesantías	1% mensual
Vacaciones	4.17%
Prima	8.33%
Parafiscales	4%
Salud pensión	Empleado 8% (Salud 4% -Pensión 4%) Empresa 20.5% (Salud 8.5% - Pensión 12%)
Riesgos profesionales	0.522%

Cuadro 56. Asignación salarial

ASIGNACIÓN SALARIAL					
CARGO	SALARIO	SUBSIDIO TRANSPORTE	PRESTACIONES	TOTAL MENSUAL	TOTAL ANUAL
Gerente	2.300.000		952.890	3.252.890	39.034.680
Secretaria	800.000	70.500	440.250	1.310.750	15.729.000
Auxiliar contable	800.000	70.500	440.250	1.310.750	15.729.000
Auxiliar de servicios generales y vigilancia	800.000	70.500	440.250	1.310.750	15.729.000
Docente Biodanza	1.800.000		952.890	2.752.890	33.034.680
Psicólogo	900.000	70.500	493.188	1.463.688	17.564.256
Fisioterapeuta	1.800.000		952.890	2.752.890	33.034.680
Pedagogo	1.800.000		952.890	2.752.890	33.034.680
Tecnólogo	1.800.000		952.890	2.752.890	33.034.680

deportivo					
Instructor de yoga	900.000	70.500	493.188	1.463.688	17.564.256
Totales	13.200.000	352500	7.071.576	20.624.076	253.488.912

Se tiene en cuenta para la asignación salarial que los profesionales se sientan satisfechos con su salario y así ofrecer un excelente servicio a los clientes

4.4 RESULTADOS SOBRE LA VIABILIDAD ADMINISTRATIVA DEL PROYECTO

De acuerdo al estudio realizado en el proceso de constitución del Centro de Bienestar Integral Ltda; teniendo en cuenta los requisitos ya mencionados en el presente estudio se realiza la legalización en la Cámara de Comercio y en las entidades de control de la ciudad de Bucaramanga, como una empresa de Responsabilidad limitada con aportes iguales de sus socias de \$55.693.302, creando un capital social de \$111.386.604.

Se realizó la planeación estratégica del Centro, analizando cada uno de los lineamientos institucionales como la misión, la visión, objetivos, y políticas; con la implementación del plan estratégico se pretende llegar a los colaboradores y a los clientes con sentido de pertenencia y alto nivel de satisfacción de los servicios.

Se determina el organigrama de la empresa con cada una de las áreas y cargos representativos, teniendo en cuenta su debida implementación de perfiles, con niveles de estudio, asignación salarial; todo este estudio determina la importancia de contar con personal eficiente y capacitado ya que pasa por un proceso de selección de alto nivel de exigencia para así contar con calidad humana para los clientes. Dentro de las políticas de personal el factor salarial en nuestro proceso es el más importante, la calidad y eficiencia de cada uno de los trabajadores depende mucho de este factor, se contara con 10 empleados directos (4 administrativos y 6 operativos)

Teniendo en cuenta las herramientas administrativas implementadas a la empresa y contando con nuevos lineamientos de planeación estratégica y desde el punto de vista administrativo es VIABLE.

5. ESTUDIO FINANCIERO

5.1 INVERSIONES

5.1.1 Inversión Fija: para la prestación de servicios en el centro se requiere de equipo operativo y administrativo, muebles y enseres y Equipo de oficina.

5.1.1.1 Terreno: No es necesario ni se contempla la necesidad de invertir en terrenos.

5.1.1.2 Construcción: Como no hay terrenos tampoco se construye infraestructura.

5.1.1.3 Equipos. El proceso óptimo de prestación del servicio requiere de los siguientes equipos.

Cuadro 57. Equipos Operativos.

EQUIPOS OPERATIVOS			
DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	CANTIDADES	VALOR TOTAL
Teatro en casa	399.900	1	399.900
Televisores	500.000	2	1.000.000
Reproductor de DVD	139.900	2	279.800
Nevera 12"	900.000	1	900.000
Minicomponente	269.000	3	807.000
Video Beam	245.000	1	245.000
Pantalla de proyección de Trípode	290.000	1	290.000
Elípticas	489.000	5	2.445.000
Bicicletas estáticas	258.000	5	1.290.000
Escaladoras	110.000	5	550.000
Elíptica multifuncional	540.000	5	2.700.000
Banda caminadora	450.000	5	2.250.000
Extinguidores	100.000	3	300.000
TOTAL			13.456.700

5.1.1.4 Muebles y enseres. El área administrativa y de atención a los usuarios, deben estar dotados con el propósito de mantener una buena imagen corporativa y despertar el sentido de pertenencia entre los funcionarios.

Cuadro 58. Muebles y Enseres Operativos

DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	CANTIDAD	VALOR TOTAL
Mesa de centro	30.000	3	90.000
Mesas para el trabajo	90.000	15	1.350.000

Sillas para trabajo	30.000	20	600.000
Estantes de madera	299.900	4	1.199.600
Archivadores	490.000	3	1.470.000
Biblioteca	550.000	3	1.650.000
Bolster redondo	298.000	15	4.470.000
Bolster ovalado	298.000	15	4.470.000
Almohadilla cervical	340.000	15	5.100.000
Bolsas de arena	70.000	15	1.050.000
Colchonetas	50.000	20	1.000.000
Caja de juegos inteligentes	432.000	2	864.000
Balones Gymball	24.900	12	298.800
Camillas para masajes	350.000	2	700.000
Sillas ergonómicas	86.000	18	1.548.000
Botiquin	210.000	1	210.000
TOTAL			26.070.400

5.1.1.5 Equipo de oficina. En el siguiente cuadro se detallan los elementos necesarios para desarrollar las actividades administrativas.

Cuadro 59. Equipos de oficina (Administrativos)

EQUIPOS ADMINISTRATIVOS			
DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	CANTIDAD	VALOR TOTAL
Sistema de cómputo completo	1.500.000	6	9.000.000
Impresora	300.000	3	900.000
Fotocopiadora	2.200.000	1	2.200.000
Cafetera	160.000	1	160.000
Teléfono serie fantel	120.000	1	120.000
Aire acondicionado multisplit	2.500.000	3	7.500.000
TOTAL			19.880.000

Cuadro 60. Muebles y enseres Administrativos

MUEBLES Y ENSERES ADMINISTRATIVOS			
DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	CANTIDAD	VALOR TOTAL
Muebles para recepción	1.000.000	1	1.000.000
Archivadores	490.000	1	490.000
Escritorios	225.000	8	1.800.000
Sillas oficina ergonómica	160.000	5	800.000
TOTAL			4.090.000

5.1.1.6 Total Inversión fija. A continuación se relaciona la inversión fija que requiere la puesta en marcha de la empresa.

Cuadro 61. Total inversión fija.

CENTRO DE BIENESTAR INTEGRAL	
Equipo operativo	13.456.700
Equipo administrativo	19.880.000
Muebles y enseres operativos	26.070.400
Muebles y enseres administrativos	4.090.000
TOTAL INVERSIÓN FIJA	63.497.100

5.1.2 Inversión diferida. Consiste en los gastos preparativos incurridos para el montaje y constitución del Centro de Bienestar Integral, en especial todo lo relacionado con el gasto de lanzamiento y fortalecimiento de la imagen corporativa.

Las instalaciones requieren de adecuaciones entre lo que se destaca pintura, arreglo de puertas, ventanas, pisos, seguridad, decoración, con el fin de crear un espacio confortable y agradable para los clientes.

Esta inversión se hace antes de que el centro abra sus puertas al público y que se puedan amortizar en los primeros 5 años de funcionamiento.

Cuadro 61. Inversión diferida

DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL
Adecuaciones locativas	12.000.000
Gastos de constitución	400.000
Publicidad de lanzamiento	6.980.000
Estudio de factibilidad	1.500.000
Diseño de página web	500.000
TOTAL INVERSIÓN DIFERIDA	21.380.000

5.1.3 Inversión de capital de trabajo (partiendo de la definición de prever o mantener en caja el efectivo necesario para cubrir los costos o gastos de funcionamiento normal de la empresa en un periodo de tiempo dado, según la política de ventas, para el primer mes de operación. De ahí la importancia de precisar claramente el presupuesto que incurrirá, teniendo en cuenta su estructura y la capacidad inicial y proyectada

5.1.3.1 Costos del servicio. Los costos incurridos en la prestación de los servicios son los necesarios para el funcionamiento del Centro de Bienestar, y a continuación se relacionan:

5.1.3.1.1 Materiales e insumos. Está conformado por los materiales, depreciación de los equipos, muebles y enseres. Así como también los gastos indirectos por la prestación del servicio. A continuación se detallan cada uno de estos.

Cuadro 62. Valores materiales

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Incienso	2.304	500	1.152.000
Aceite (litros)	323	2.500	806.375
Pinturas (galón)	129	45.000	5.805.900
Papel (resma)	65	8.500	548.335
TOTAL			8.312.610

5.1.3.1.2 Mano obra directa. Corresponde a los operarios directos, responsables del proceso de la prestación del servicio.

Cuadro 63. Factor prestacional para cálculo de la nómina de personal.

CONCEPTO	VALOR
Cesantía	8.33%
Intereses de las cesantías	1% mensual
Vacaciones	4.17%
Prima	8.33%
Parafiscales	4%
Salud pensión	Empleado 8% (Salud 4% -Pensión 4%) Empresa 20.5% (Salud 8.5% - Pensión 12%)
Riesgos profesionales	0.522%

Cuadro 64. Valor nómina de personal Operativo primer año de operaciones.

CONCEPTO	% Prestaciones Legales	Salario profesionales (Docente biodanza, fisioterapeuta, Pedagogo y Tecnólogo deportivo)	Salario (Instructor de yoga y psicólogo)
SALARIO MENSUAL		1.800.000	900.000
Subsidio de transporte		-	70.500
TOTAL		1.800.000	970.500
NÚMERO DE CARGOS		4	2
TOTAL SALARIO MENSUAL		7.200.000	1.941.000
Cesantías	8,333%	599.976	161.744
Intereses a las cesantías	1,000%	6.000	1.617
Prima de servicios	8,333%	599.976	161.744
Dotación	7,000%	504.000	135.870
Vacaciones	4,167%	300.024	75.006
SENA	0,000%	-	-
ICBF	0,000%	-	-
Subsidio familiar	4,000%	288.000	72.000
Fondo de pensiones	12,000%	864.000	216.000
Salud	8,500%	612.000	153.000
ARL	0,522%	37.584	9.396
TOTAL CARGA LABORAL		3.811.560	986.376

SALARIO REAL MENSUAL		11.011.560	2.927.376
SALARIO REAL ANUAL		132.138.717	35.128.518
TOTAL			167.267.235

Cuadro 65. Nomina personal operativo

CARGOS	TOTAL CARGOS	SALARIO	SUBSIDIO TRANSPORTE	PRESTACIONES	TOTAL MES	TOTAL AÑO
DOCENTE BIODANZA	1	1.800.000	-	952.890	2.752.890	33.034.680
FISIOTERAPEUTA	1	1.800.000	-	952.890	2.752.890	33.034.680
PEDAGOGO	1	1.800.000	-	952.890	2.752.890	33.034.680
TECNOLOGO DEPORTIVO	1	1.800.000	-	952.890	2.752.890	33.034.680
PSICOLOGO	1	900.000	70.500	493.188	1.463.688	17.564.256
INSTRUCTOR YOGA	1	900.000	70.500	493.188	1.463.688	17.564.256
Total	6	9.000.000	141.000	4.797.936	13.938.936	167.267.232

En el cuadro se presenta los salarios de los 6 profesionales operativos, 4 trabajan tiempo completo (salario \$1.800.000) y 2 medio tiempo (sesiones de biblioterapia y yoga con salario de \$900.000), de acuerdo a la capacidad instalada se acordó los servicios de los profesionales por cantidad de paquetes que pueden atender en el tiempo establecido, se reitera la importancia de los salarios para la eficiencia y calidad del servicio; es por esto que se asignan salarios altos a los profesionales.

5.1.3.1.3 Costos indirectos de la prestación del servicio

Cuadro 66. Costos indirectos del servicio

CONCEPTO	VALOR MENSUAL	VALOR AÑO
Arriendo (50%)	1.250.000	15.000.000
Agua (80%)	448.000	5.376.000
Luz (50%)	225.000	2.700.000
Artículos de aseo (50%)	150.000	1.800.000
Seguros (50%)	45.923	551.076
Vigilancia monitoreada (50%)	75.000	900.000
Depreciación	441.532	5.298.380
Mantenimiento de equipos	80.000	960.000
TOTAL	2.715.455	32.585.456

Cuadro 67. Valor depreciaciones equipos

DEPRECIACIÓN	TOTAL	AÑOS DEPRECIACIÓN	DEPRECIACIÓN ANUAL	VALOR DE SALVAMENTO
MUEBLES Y ENSERES OPERATIVOS	26.070.400	10	2.607.040	13.035.200
MUEBLES Y ENSERES ADMINISTRATIVOS	4.090.000	10	409.000	2.045.000
EQUIPOS OPERATIVOS	13.456.700	5	2.691.340	-
EQUIPOS ADITIVOS	19.880.000	5	3.976.000	-
TOTAL			9.683.380	15.080.200

5.1.3.1.4 Total costos del servicio

Cuadro 68. Total costo del servicio

CONCEPTO	VALOR MENSUAL	VALOR AÑO
Insumos	692.718	8.312.610
MOD	13.938.936	167.267.235
CIF	2.715.455	32.585.456
TOTAL	17.347.127	208.165.301

5.1.3.2 Gastos de administración y ventas. Son aquellas erogaciones de dinero en que incurre el Centro de Bienestar, en actividades de administración y ventas.

Cuadro 69. Gastos Administrativos

NOMINA					
CONCEPTO	%	GERENTE	SECRETARIA	AUXILIAR CONTABLE	AUXILIAR DE SERVICIOS
SALARIO MENSUAL		2.300.000	800.000	800.000	800.000
Subsidio de transporte		-	70.500	70.500	70.500
TOTAL		2.300.000	870.500	870.500	870.500
NÚMERO DE CARGOS		1	1	1	1
TOTAL SALARIO MENSUAL		2.300.000	870.500	870.500	870.500
Cesantías	8,333%	191.659			
Intereses a las cesantías	1,000%	1.917			
Prima de servicios	8,333%	191.659			
Dotación	7,000%	161.000			
Vacaciones	4,167%	95.841			
SENA	0,000%	-			
ICBF	0,000%	-			
Subsidio familiar	4,000%	92.000			
Fondo de pensiones	12,000%	276.000			
Salud	8,500%	195.500			
ARL	0,522%	12.006			
TOTAL CARGA LABORAL		1.217.582	440.250	440.250	440.250
SALARIO REAL MENSUAL		3.517.582	1.310.750	1.310.750	1.310.750
SALARIO REAL ANUAL		42.210.979	15.728.999	15.728.999	15.728.999
TOTAL NÓMINA					89.397.976

Cuadro 70. Gastos Generales

GASTOS GENERALES		
CONCEPTO	VALOR MENSUAL	VALOR AÑO
Arriendo (50%)	1.250.000	15.000.000
Agua (20%)	112.000	1.344.000
Luz (50%)	225.000	2.700.000
Artículos de aseo (50%)	150.000	1.800.000
Depreciación	365.417	4.385.000
Artículos de cafetería	120.000	1.440.000
Artículos de papelería	100.000	1.200.000
Amortización diferida	356.333	4.276.000
Publicidad operativa	756.000	9.072.000
Honorarios contador	300.000	3.600.000
Seguros (50%)	45.923	551.076

Vigilancia monitoreada (50%)	75.000	900.000
Mantenimiento de equipos	40.000	480.000
TOTAL	3.895.673	46.748.076

En este cuadro se presentan algunos valores que son complemento del cuadro 67 donde se presentan los costos indirectos del servicio, dentro de estos gastos se destacan los honorarios del contador, entre otros gastos que hacen parte de administración y ventas y hacen parte del proceso.

Cuadro 71. Total Gastos Administración y Ventas

CONCEPTO	VALOR MENSUAL	VALOR AÑO
Nómina	7.449.831	89.397.976
Gastos generales	3.895.673	46.748.076
TOTAL	15.241.177	136.146.052

5.1.3.3 Gastos Financieros. Los gastos financieros son los desembolsos efectivos que requiere el centro de bienestar, se debe realizar por concepto de interés destinados a financiar el 4,29% de la inversión equivalente a \$ 5.000.000 diferido a 60 meses.

Recursos de terceros: Se solicitará a través de una entidad bancaria y las condiciones financieras serán las siguientes:

Se relacionan los intereses anuales generados por el préstamo de \$5.000.000 con una tasa real de 27,42% EA, con una tasa del periodo mensual de. 1,69% en un plazo de 60 meses, la cuota mensual de \$ 133.249,60

Cuadro 72. Condiciones del crédito.

MONTO	5.000.000	
PLAZO	5	AÑOS
PAGOS X AÑO	12	
TASA	27,42%	E.A
TASA DEL PERIODO	1,69%	
CUOTA	\$	
	133.249,60	

Cuadro 73. Amortización del crédito.

No. CUOTA	SALDO INICIAL	INTERESES	CUOTA	CAPITAL	SALDO
1	5.000.000	84.500	133.250	48.750	4.951.250
2	4.951.250	83.676	133.250	49.573	4.901.677
3	4.901.677	82.838	133.250	50.411	4.851.266
4	4.851.266	81.986	133.250	51.263	4.800.002
5	4.800.002	81.120	133.250	52.130	4.747.873
6	4.747.873	80.239	133.250	53.011	4.694.862
7	4.694.862	79.343	133.250	53.906	4.640.956
8	4.640.956	78.432	133.250	54.817	4.586.138
9	4.586.138	77.506	133.250	55.744	4.530.395
10	4.530.395	76.564	133.250	56.686	4.473.709
11	4.473.709	75.606	133.250	57.644	4.416.065
12	4.416.065	74.631	133.250	58.618	4.357.447
13	4.357.447	73.641	133.250	59.609	4.297.838
14	4.297.838	72.633	133.250	60.616	4.237.222
15	4.237.222	71.609	133.250	61.641	4.175.581
16	4.175.581	70.567	133.250	62.682	4.112.899
17	4.112.899	69.508	133.250	63.742	4.049.157
18	4.049.157	68.431	133.250	64.819	3.984.338
19	3.984.338	67.335	133.250	65.914	3.918.424
20	3.918.424	66.221	133.250	67.028	3.851.396
21	3.851.396	65.089	133.250	68.161	3.783.235
22	3.783.235	63.937	133.250	69.313	3.713.922
23	3.713.922	62.765	133.250	70.484	3.643.438
24	3.643.438	61.574	133.250	71.676	3.571.762
25	3.571.762	60.363	133.250	72.887	3.498.875
26	3.498.875	59.131	133.250	74.119	3.424.757
27	3.424.757	57.878	133.250	75.371	3.349.385
28	3.349.385	56.605	133.250	76.645	3.272.741
29	3.272.741	55.309	133.250	77.940	3.194.800
30	3.194.800	53.992	133.250	79.257	3.115.543
31	3.115.543	52.653	133.250	80.597	3.034.946
32	3.034.946	51.291	133.250	81.959	2.952.987
33	2.952.987	49.905	133.250	83.344	2.869.643
34	2.869.643	48.497	133.250	84.753	2.784.890
35	2.784.890	47.065	133.250	86.185	2.698.705
36	2.698.705	45.608	133.250	87.641	2.611.064
37	2.611.064	44.127	133.250	89.123	2.521.941
38	2.521.941	42.621	133.250	90.629	2.431.312
39	2.431.312	41.089	133.250	92.160	2.339.152
40	2.339.152	39.532	133.250	93.718	2.245.434
41	2.245.434	37.948	133.250	95.302	2.150.132
42	2.150.132	36.337	133.250	96.912	2.053.220
43	2.053.220	34.699	133.250	98.550	1.954.669
44	1.954.669	33.034	133.250	100.216	1.854.454
45	1.854.454	31.340	133.250	101.909	1.752.544
46	1.752.544	29.618	133.250	103.632	1.648.913

47	1.648.913	27.867	133.250	105.383	1.543.530
48	1.543.530	26.086	133.250	107.164	1.436.366
49	1.436.366	24.275	133.250	108.975	1.327.391
50	1.327.391	22.433	133.250	110.817	1.216.574
51	1.216.574	20.560	133.250	112.689	1.103.885
52	1.103.885	18.656	133.250	114.594	989.291
53	989.291	16.719	133.250	116.531	872.760
54	872.760	14.750	133.250	118.500	754.260
55	754.260	12.747	133.250	120.503	633.758
56	633.758	10.711	133.250	122.539	511.218
57	511.218	8.640	133.250	124.610	386.608
58	386.608	6.534	133.250	126.716	259.893
59	259.893	4.392	133.250	128.857	131.035
60	131.035	2.214	133.250	131.035	0

5.1.3.4 Total Capital de trabajo. Es la inversión inicial que debe hacerse en el Centro de Bienestar Integral, y poder ofrecer sus servicios al público. Este capital de trabajo es para el funcionamiento del primer mes de la puesta en marcha del proyecto.

Cuadro 74. Total capital de trabajo

CAPITAL DE TRABAJO	
DESCRIPCIÓN	VALOR MES
Costos totales del servicio	17.347.108
Gastos de administración y ventas	15.241.177
Gastos financieros	84.500
Menos depreciación	- 806.948
Menos amortización	- 356.333
TOTAL	31.509.504

Los gastos financieros se ven representados en el cuadro de amortización del crédito en los intereses de la primera cuota, la depreciación se ve reflejada en el cuadro de depreciación total anual y se divide en 12 y la amortización se relaciona a los diferidos, el total de diferidos se divide en los 5 años y este valor se divide en los 12 meses para que el valor sea mensual.

5.1.4 Inversión total. En el siguiente cuadro se puede observar el monto total de la inversión para este proyecto, conformado por la inversión fija, diferida, y capital de trabajo:

Cuadro 75. Inversión Total

INVERSIÓN TOTAL	
DESCRIPCIÓN	VALOR
Inversión fija	63.497.100
Inversión diferida	21.380.000
Capital de trabajo	31.509.504
TOTAL	116.386.604

5.1.5 Fuentes de financiación.. Recursos propios: El 95,7% de los recursos para el proyecto son propios y corresponden a la suma de \$110.621.931, este valor es el que aportan las dos socias en partes iguales, estos recursos provienen de ahorros personales y familiares de cada una de las integrantes.

Préstamo bancario por el valor del 4,29% de la inversión \$ 5.000.000

Cuadro 76. Origen de fondos

ORIGEN DE FONDOS	
Aportes socias	111.386.604
Préstamo bancario	5.000.000
TOTAL	116.386.604

FUENTES DE FINANCIACIÓN PÚBLICAS Y PRIVADAS

“Subvención: corresponde a aportes de recursos financieros de carácter no reembolsable por parte de entidades públicas o privadas. Dentro de esta categoría se incluyen modalidades como los concursos de planes de negocios y las convocatorias estatales, como Fondo Emprender, dirigidas a la financiación en modalidad de aporte de capital “semilla” de activos fijos, capital de trabajo y fortalecimiento de las competencias del equipo emprendedor.

Cofinanciación: corresponde a aportes parciales de recursos financieros subvencionados, los cuales suelen ubicarse entre el 50 y el 75% del valor total del proyecto. El porcentaje restante debe ser financiado por el emprendedor o empresario.

Los principales financiadores en esta categoría son entidades públicas. Dentro de esta categoría se incluyen modalidades como los programas de apoyo para la implementación de proyectos de investigación, desarrollo, innovación y transferencia tecnológica. Resultan adecuados para todas las fases de desarrollo de la empresa (creación, crecimiento).

Crédito: corresponde a aportes de recursos financieros de carácter reembolsable, los cuales deben ser retornados al prestamista considerando el pago del capital y una tasa de interés. Dentro de esta categoría se incluyen modalidades como los créditos corrientes para la financiación de activos fijos y capital de trabajo, así como las alternativas de factoring o leasing. El factoring corresponde a la financiación de necesidades de capital de trabajo a partir del cambio de facturas pendientes de cobro por recursos líquidos, mientras que el leasing corresponde a la financiación de activos fijos mediante el pago de cuotas de arrendamiento de los equipos con opción de compra.

En la situación de emprendedores y/o empresarios que no cumplen con la totalidad de recursos para acceder a créditos de inversión, tales como garantías y historial crediticio, entre otros, existen mecanismos que viabilizan o facilitan estas solicitudes de crédito, a través de los denominados fondos de garantías (Fondo Nacional de Garantías, Fondo Agropecuario de Garantías), que corresponden a instrumentos de origen público que avalan o complementan las necesidades de garantías requeridas por el emprendedor, o en su defecto existen líneas especiales de financiación también de origen público que permiten el acceso al crédito sin importar los antecedentes del historial crediticio (Banca de las oportunidades).

Otra de las posibilidades de acceso a crédito de origen público, corresponde a los recursos administrados por los denominados bancos de segundo piso (Finagro, Bancoldex, Findeter) quienes se especializan en la financiación de proyectos empresariales con condiciones especiales de crédito para sectores específicos de la economía (agricultura, exportación, salud, educación) con ventajas en aspectos como tasas de interés, plazos, periodos de gracia y montos. Los recursos dispuestos por estas entidades públicas se solicitan y tramitan directamente ante las entidades bancarias privadas.

Inversión privada: hace referencia a aportes de recursos financieros en calidad de participación dentro de la empresa, los cuales pueden ser retornados al prestamista mediante la venta a futuro de su participación o la repartición de dividendos. Dentro de esta categoría se incluyen modalidades como la financiación a través de inversionistas particulares (ángeles inversionistas) o los fondos de capital privado.

Los fondos de capital corresponden a entidades jurídicas interesadas en la financiación de planes de negocio y empresas con perspectivas de crecimiento elevadas y en etapa de consolidación. Tiene como ventajas, la prestación de servicios adicionales como asesoría y el apoyo activo al equipo directivo. Como desventaja, se destaca el hecho que son servicios de difícil acceso, existe pérdida de participación en la propiedad de la empresa, y riesgo de pérdida de control sobre la misma si no se cumplen los objetivos.

Finalmente los ángeles inversionistas corresponden a personas naturales o jurídicas interesadas en la financiación de planes de negocio y empresas con perspectivas de crecimiento elevadas, pero por lo general en etapas de desarrollo inicial. Tienen como ventajas, que el proceso de financiación es más sencillo e informal y en ocasiones con condiciones de financiación más favorables. Como desventaja, se destaca el hecho de que pueden disponer de menos tiempo y energía para ayudar al equipo directivo en momentos de dificultad y que existe pérdida de participación en la propiedad de la empresa¹⁵.

¹⁵ Fuente: <http://www.empresarial.unal.edu.co/descargas/Guiadeservicios4.pdf>

5.2 COSTOS Y GASTOS

5.2.1 Costos fijos. Son todos los costos que se generan con el funcionamiento del Centro de Bienestar, y que en el corto plazo o para ciertos niveles de producción no dependen del volumen de los servicios.

Cuadro 77. Costos Fijos

COSTOS FIJOS		
CONCEPTO	VALOR MENSUAL	VALOR AÑO
Arriendo	2.500.000	30.000.000
Seguros	91.846	1.102.152
Vigilancia monitoreada	150.000	1.800.000
Depreciación	806.948	9.683.380
Nómina	7.449.831	89.397.976
Agua (20%)	112.000	1.344.000
Luz (50%)	225.000	2.700.000
Artículos de aseo (50%)	150.000	1.800.000
Artículos de cafetería	120.000	1.440.000
Artículos de papelería	100.000	1.200.000
Amortización diferida	356.333	4.276.000
Publicidad operativa	756.000	9.072.000
Honorarios contador	300.000	3.600.000
Mantenimiento de equipos	40.000	480.000
TOTALES	13.157.959	157.895.508

5.2.2 Costos variables. Son aquellos costos que varían de acuerdo a como se desarrolle la actividad comercial del Centro de Bienestar Integral.

Cuadro 78. Costos Variables

COSTOS VARIABLES		
CONCEPTO	VALOR MENSUAL	VALOR AÑO
Agua (80%)	448.000	5.376.000
Luz (50%)	225.000	2.700.000
Artículos de aseo (50%)	150.000	1.800.000
Mantenimiento de equipos	80.000	960.000
Insumos	692.718	8.312.610
MOD	13.938.936	167.267.235
TOTALES	15.534.654	186.415.845

5.2.3 Costos totales unitarios. Es la sumatoria de los costos fijos más los costos variables, con el propósito de calcular los costos totales de la prestación del servicio.

Cuadro 79. Costos Totales Unitarios

COSTOS	VALOR ANUAL	CAPACIDAD AÑO 1	COSTOS UNITARIOS
Costos fijos anuales	157.895.508	6.451	24.476
Costos variables anuales	186.415.845	6.451	28.897
TOTAL COSTOS	344.311.353		53.373

De acuerdo al cuadro anterior se toma la capacidad utilizada para el año uno, la cual es del 57%, los costos unitarios se sacan de la operación de costos fijos anuales entre la capacidad utilizada.

5.3 PRECIO DE VENTA.

Es el valor que el cliente debe pagar al centro por recibir servicios en un paquete integral de actividades, se ha estimado en \$59.000 promedio el precio de venta para el servicio del Centro de Bienestar de acuerdo, lo anterior sustentado con el estudio de mercados (ver pregunta No. 11), los clientes manifiestan un pago en este rango (59.500)

De acuerdo a los costos unitarios del cuadro 80 \$ 53.373, se realiza la operación dividiendo este valor en el porcentaje de margen de rentabilidad (10%) que se ha estimado de manera que permita competir en el mercado y que sostenga la rentabilidad del centro, obteniendo como resultado un precio de venta de \$ 59.304 que se aproxima a los \$59.000.

$$\text{Precio de venta} = \text{Total de costos} / (1 - 10\%) = 59.304$$

Cuadro 80. Precio de venta

COSTO UNITARIO		53.373
PRECIO DE VENTA	59.304	59.000
Margen de utilidad	10%	

5.4 PROYECCIONES FINANCIERAS

5.4.1 Ingresos (De acuerdo a la capacidad utilizada y proyectada y los precios de venta, se presenta en un cuadro el cálculo de los ingresos por ventas)

Cuadro 81. Capacidad utilizada y proyectada

CAPACIDAD UTILIZADA PROYECTADA					
AÑO	2014	2.015	2016	2017	2018
CAPACIDAD UTILIZADA	6.451	7.014	7.580	8.145	8.711

Cuadro 82. Ingresos

CENTRO DE BIENESTAR INTEGRAL						
INGRESOS						
	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Capital social	111.386.604					
Préstamo bancario	5.000.000					
Precio de venta		59.000	59.000	59.000	59.000	59.000
Capacidad utilizada		6.451	7.014	7.580	8.145	8.711
Ingresos por ventas		380.609.000	413.826.000	447.220.000	480.555.000	513.949.000
TOTAL INGRESOS	116.386.604	380.609.000	413.826.000	447.220.000	480.555.000	513.949.000

En el presente cuadro se muestran los ingresos anuales de acuerdo a la proyección de la capacidad utilizada y al precio de venta establecido.

5.4.2 Egresos

Cuadro 83. Egresos

EGRESOS						
	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Inversión fija	63.497.100					
Inversión diferida	21.380.000					
Insumos		8.312.610	9.038.156	9.767.040	10.495.923	11.224.807
MOD		167.267.235	167.267.235	167.267.235	167.267.235	167.267.235
Arriendo		30.000.000	30.000.000	30.000.000	30.000.000	30.000.000
Agua		6.720.000	7.488.000	8.256.000	9.024.000	9.792.000
Luz		5.400.000	5.785.714	6.171.429	6.557.143	6.942.857
Artículos de aseo		3.600.000	3.857.143	4.114.286	4.371.429	4.628.571
Seguros		1.102.152	1.102.152	1.102.152	1.102.152	1.102.152
Vigilancia monitoreada		1.800.000	1.800.000	1.800.000	1.800.000	1.800.000
Mantenimiento de equipos		960.000	1.097.143	1.234.286	1.371.429	1.508.571
Nómina		80.221.676	80.221.676	80.221.676	80.221.676	80.221.676
Artículos de cafetería		1.440.000	1.645.714	1.851.429	2.057.143	2.262.857
Artículos de papelería		1.200.000	1.371.429	1.542.857	1.714.286	1.885.714
Publicidad operativa		9.072.000	9.072.000	9.072.000	9.072.000	9.072.000

Honorarios contador		3.600.000	3.600.000	3.600.000	3.600.000	3.600.000
Mantenimiento de equipos		480.000	480.000	480.000	480.000	480.000
Intereses		956.442	813.311	638.297	424.298	162.629
Abono a capital		642.553	785.684	960.699	1.174.698	1.436.366
Impuesto de renta		-	11.662.598	22.045.026	32.485.517	42.938.872
TOTAL EGRESOS	84.877.100	331.950.968	345.515.332	357.808.275	370.159.280	382.523.150

5.5 ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS A 5 AÑOS

Para realizar el Estado de resultado es importante proyectar el costo de servicio y los Gastos de Administración y Ventas.

Cuadro 84. Costo del servicio proyectado

COSTOS DEL SERVICIO PROYECTADOS					
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Insumos	8.312.610	9.038.156	9.767.040	10.495.923	11.224.807
MOD	167.267.235	167.267.235	167.267.235	167.267.235	167.267.235
Arriendo (50%)	15.000.000	15.000.000	15.000.000	15.000.000	15.000.000
Agua (80%)	5.376.000	6.144.000	6.912.000	7.680.000	8.448.000
Luz (50%)	2.700.000	3.085.714	3.471.429	3.857.143	4.242.857
Artículos de aseo (50%)	1.800.000	2.057.143	2.314.286	2.571.429	2.828.571
Seguros (50%)	551.076	551.076	551.076	551.076	551.076
Vigilancia monitoreada (50%)	900.000	900.000	900.000	900.000	900.000
Depreciación	5.298.380	5.298.380	5.298.380	5.298.380	5.298.380
Mantenimiento de equipos	960.000	1.097.143	1.234.286	1.371.429	1.508.571
TOTALES	208.165.301	209.836.641	211.515.670	213.194.698	214.873.726

Cuadro 85. Gastos de Administración y Ventas Proyectados

GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS PROYECTADOS					
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Nómina	89.397.976	89.397.976	89.397.976	89.397.976	89.397.976
Arriendo (50%)	15.000.000	15.000.000	15.000.000	15.000.000	15.000.000
Agua (20%)	1.344.000	1.344.000	1.344.000	1.344.000	1.344.000
Luz (50%)	2.700.000	2.700.000	2.700.000	2.700.000	2.700.000
Artículos de aseo (50%)	1.800.000	1.800.000	1.800.000	1.800.000	1.800.000
Depreciación	4.385.000	4.385.000	4.385.000	4.385.000	4.385.000
Artículos de	1.440.000	1.645.714	1.851.429	2.057.143	2.262.857

cafetería					
Artículos de papelería	1.200.000	1.371.429	1.542.857	1.714.286	1.885.714
Amortización diferida	4.276.000	4.276.000	4.276.000	4.276.000	4.276.000
Publicidad operativa	9.072.000	9.072.000	9.072.000	9.072.000	9.072.000
Honorarios contador	3.600.000	3.600.000	3.600.000	3.600.000	3.600.000
Seguros (50%)	551.076	551.076	551.076	551.076	551.076
Vigilancia monitoreada (50%)	900.000	900.000	900.000	900.000	900.000
Mantenimiento de equipos	480.000	480.000	480.000	480.000	480.000
TOTALES	136.146.052	136.376.478	136.607.964	136.839.450	137.070.936

5.5.1 Estado de Resultados Proyectados a 5 años

Cuadro 86. Estado de resultados

CENTRO DE BIENESTAR INTEGRAL					
ESTADO DE RESULTADOS					
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
CAPACIDAD UTILIZADA ANUAL	6.451	7.014	7.580	8.145	8.711
INGRESOS	380.609.000	413.829.540	447.202.890	480.576.240	513.949.590
Menos Costo del servicio.	208.165.301	209.836.641	211.515.670	213.194.698	214.873.726
UTILIDAD BRUTA	172.443.699	203.992.899	235.687.220	267.381.542	299.075.864
Gastos Administración y ventas	136.146.052	136.376.478	136.607.964	136.839.450	137.070.936
UTILIDAD OPERATIVA	36.297.647	67.616.420	99.079.256	130.542.092	162.004.928
Gastos Financieros	956.442	813.311	638.297	424.298	162.629
UTILIDAD ANTES DE IMPTO	35.341.205	66.803.110	98.440.960	130.117.794	161.842.298
Impuesto (33%)	11.662.598	22.045.026	32.485.517	42.938.872	53.407.958
UTILIDAD NETA	23.678.607	44.758.084	65.955.443	87.178.922	108.434.340
Reserva legal (10%)	2.367.861	4.475.808	6.595.544	8.717.892	10.843.434
UTILIDAD EJERCICIO	21.310.747	40.282.275	59.359.899	78.461.030	97.590.906
RESERVA LEGAL ACUMULADA	2.367.861	6.843.669	13.439.213	22.157.106	33.000.540

Se presenta el estado de resultados con los datos adquiridos en el presente estudio; El costo de servicio proyectado se presenta en el cuadro 85 este valor es el resultado de multiplicar el costo del servicio por (la capacidad utilizada del mismo año/ capacidad utilizada del año anterior), los gastos de Administración y

ventas proyectados se presentan en el cuadro 86 este valor de acuerdo al gasto si es variable se realiza con la fórmula: multiplicar el costo del gasto por (la capacidad utilizada del mismo año/ capacidad utilizada del año anterior), cuando es fijo permanece el mismo valor para todos los años.

Los gastos financieros se toman de sumar los intereses de cada año de acuerdo al cuadro 68 de amortización. El impuesto es el vigente del 33%, la reserva legal se toma del 10% y la acumulada se suma año a año.

El Estado de Resultados proyectado, muestra las utilidades producidas en el Centro de Bienestar, en el periodo de análisis (cinco años). Básicamente compara ingresos causados con costos y gastos causados en un periodo de operación. El Estado de Resultados para el Centro de Bienestar es positivo para cada uno de los años lo cual demuestra que es rentable.

Cuadro 87. Margen bruto y Neto de Ganancia

MARGEN BRUTO DE GANANCIAS (Utilidad Bruta / Ingresos)	45,31%	49,29%	52,70%	55,64%	58,19%
MARGEN NETO DE GANANCIAS (Utilidad Neta / Ingresos)	6,22%	10,82%	14,75%	18,14%	21,10%

5.5.2 Flujo de Caja Proyectado

Cuadro 88. Flujo de caja proyectado

CENTRO DE BIENESTAR INTEGRAL							
FLUJO DE CAJA							
	ANO 0	ANO 1	ANO 2	ANO 3	ANO 4	ANO 5	ANO 6
INGRESOS							
Capital social	111.386.604						
Préstamo bancario	5.000.000						
Ingresos por ventas		380.609.000	413.829.540	447.202.890	480.576.240	513.949.590	
TOTAL INGRESOS	116.386.604	380.609.000	413.829.540	447.202.890	480.576.240	513.949.590	
EGRESOS							
Inversión fija	63.497.100						
Inversión diferida	21.380.000						
Insumos		8.312.610	9.038.156	9.767.040	10.495.923	11.224.807	
MOD		167.267.235	167.267.235	167.267.235	167.267.235	167.267.235	
Arriendo		30.000.000	30.000.000	30.000.000	30.000.000	30.000.000	
Agua		6.720.000	7.189.231	7.660.621	8.132.010	8.603.400	
Luz		5.400.000	5.635.663	5.872.410	6.109.157	6.345.904	
Artículos de aseo		3.600.000	3.757.109	3.914.940	4.072.771	4.230.603	
Seguros		1.102.152	1.102.152	1.102.152	1.102.152	1.102.152	
Vigilancia monitoreada		1.800.000	1.800.000	1.800.000	1.800.000	1.800.000	
Mantenimiento de equipos		960.000	1.043.791	1.127.968	1.212.145	1.296.321	
Nómina		89.397.976	89.397.976	89.397.976	89.397.976	89.397.976	
Artículos de cafetería		1.440.000	1.565.687	1.691.952	1.818.217	1.944.482	
Artículos de papelería		1.200.000	1.304.739	1.409.960	1.515.181	1.620.402	
Publicidad operativa		9.072.000	9.072.000	9.072.000	9.072.000	9.072.000	
Honorarios contador		3.600.000	3.600.000	3.600.000	3.600.000	3.600.000	

Mantenimiento de equipos		480.000	480.000	480.000	480.000	480.000	
Intereses		956.442	813.311	638.297	424.298	162.629	
Abono a capital		642.553	785.684	960.699	1.174.698	1.436.366	
Impuesto de renta		-	11.662.598	22.045.026	32.485.517	42.938.872	
TOTAL EGRESOS	84.877.100	331.950.968	345.515.332	357.808.275	370.159.280	382.523.150	
Valor de salvamento							15.080.200
Recuperación capital de trabajo							31.509.504
SALDO NETO DE CAJA	31.509.504	48.658.032	68.314.208	89.394.615	110.416.960	131.426.440	46.589.704
Saldo de caja anterior		31.509.504	80.167.536	148.481.743	237.876.358	348.293.318	
SALDO FINAL DE CAJA	31.509.504	80.167.536	148.481.743	237.876.358	348.293.318	479.719.759	46.589.704

El flujo de caja es una herramienta que permite determinar las necesidades reales de capital en los distintos momentos del desarrollo de la empresa. Aquel compara los ingresos efectivamente recibidos y los egresos efectivamente pagados. Con base en el flujo de caja pueden determinarse los momentos en los cuales se requiere los recursos.

Se presentan los datos de ingresos, en año 0 se encuentra el aporte de las socias y el préstamo bancario, a partir del primer año se presenta el ingreso por ventas de acuerdo a los servicios proyectados y al precio de venta. Los egresos para el año 0 se encuentra la inversión fija que se trae del cuadro 61 y la inversión diferida del cuadro 62, los egresos de costos del servicio se toman del cuadro 85 de proyección del costo de servicio y los gastos de administración y ventas se traen del cuadro 86 de proyección de gastos de Administración y Ventas. El valor de impuesto sobre la renta es causado a partir del año 2 y en el año 6 se causa el valor de salvamento para las maquinas que se deprecian a 10 años y el capital de trabajo.

5.5.3 Balance General inicial y proyectado

Cuadro 89. Balance General Proyectado

CENTRO DE BIENESTAR INTEGRAL					
BALANCE PROYECTADO					
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVO CORRIENTE					
Bancos	80.167.536	148.481.743	237.876.358	348.293.318	479.719.759
ACTIVOS FIJOS					
MUEBLES Y ENSERES	30.160.400	30.160.400	30.160.400	30.160.400	30.160.400
EQUIPOS	33.336.700	33.336.700	33.336.700	33.336.700	33.336.700
DEPRECIACION ACUMULADA	(9.683.380)	(19.366.760)	(29.050.140)	(38.733.520)	(48.416.900)
TOTAL ACTIVOS FIJOS	53.813.720	44.130.340	34.446.960	24.763.580	15.080.200
ACTIVOS DIFERIDOS	21.380.000	21.380.000	21.380.000	21.380.000	21.380.000
Amortización Diferida Acumulada	(4.276.000)	(8.552.000)	(12.828.000)	(17.104.000)	(21.380.000)
TOTAL ACTIVO DIFERIDO	17.104.000	12.828.000	8.552.000	4.276.000	-
TOTAL ACTIVOS	151.085.256	205.440.083	280.875.318	377.332.898	494.799.959
PASIVOS					
PASIVO CORRIENTE					
IMPUESTO DE RENTA	11.662.598	22.045.026	32.485.517	42.938.872	53.407.958
OBLIGACIONES FINANCIERAS	785.684	960.699	1.174.698	1.436.366	-
TOTAL PASIVO CORRIENTE	12.448.282	23.005.725	33.660.214	44.375.238	53.407.958
PASIVO NO CORRIENTE					
OBLIGACIONES A LARGO PAZO	3.571.762	2.611.064	1.436.366	-	-
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	3.571.762	2.611.064	1.436.366	-	-
TOTAL PASIVO	16.020.044	25.616.788	35.096.580	44.375.238	53.407.958
PATRIMONIO					
APORTE SOCIAL	111.386.604	111.386.604	111.386.604	111.386.604	111.386.604
RESERVA LEGAL ACUMULADA	2.367.861	6.843.669	13.439.213	22.157.106	33.000.540
UTILIDAD DEL EJERCICIO	21.310.747	40.282.275	59.359.899	78.461.030	97.590.906
UTILIDADES EJERCICIOS ANTERIORES	-	21.310.747	61.593.022	120.952.920	199.413.950
TOTAL PATRIMONIO	135.065.211	179.823.295	245.778.738	332.957.660	441.392.000
PASIVO + PATRIMONIO	151.085.256	205.440.083	280.875.318	377.332.898	494.799.959

El Balance General es el resumen de todo lo que tiene la empresa, de lo que tiene en deuda, de las cuentas que tiene por cobrar y de lo que realmente tienen los socios.

Al elaborar este balance se tienen datos valiosos de información del estado del negocio, como se pudo evidenciar en el balance del Centro de Bienestar integral.

5.6 RESULTADOS SOBRE LA VIABILIDAD FINANCIERA DEL PROYECTO

Después de realizar los diferentes estudios, se obtuvo como resultado un análisis financiero que permite analizar cada uno de los cálculos teniendo en cuenta la economía y la demanda insatisfecha del mercado, análisis de ingresos y egresos, estimar la depreciación y así elaborar los estados financieros proyectados y teniendo en cuenta los lineamientos que exige la realización del proyecto.

La inversión necesaria para la puesta en marcha del proyecto es de \$116.386.604 donde se tendrá un aporte social del 95,71% un valor de \$111.386.604 y un 4,29% se financiara en el Banco Popular por valor de \$5.000.000

Los costos fijos unitarios del servicio suman \$24.476, los costos variables se totalizan en \$ 28.897, estos datos nos permiten establecer el costo unitario del servicio el cual es \$53.373 con un margen de utilidad del 10% y se establece el precio del servicio por \$59.000 y teniendo en cuenta la aceptación en el mercado objetivo. (de acuerdo a la pregunta 11).

En las proyecciones de los estados financieros se evidencia en los ingresos se justifican para cubrir los egresos del proyecto, es decir se puede analizar que las operaciones son positivas y hay utilidades favorables para iniciar el proyecto.

Teniendo en cuenta el análisis financiero el mayor porcentaje de inversión requerida para iniciar el proyecto es para equipos operativos y administrativos y muebles y enseres operativos y administrativos (54,91%) depreciados entre 5 y 10 años.

Desde el punto de vista financiero se puede deducir que es un proyecto atractivo y rentable que es viable financieramente.

6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO

Cuando se realiza un proyecto emprendedor se busca la optimización de recursos y así lograr la recuperación de la inversión en el menor tiempo posible; a su vez generar utilidades que llenen las expectativas de los inversionistas. También es importante resaltar que todo proyecto lleva su responsabilidad social e impacto en el entorno en el cual se va a desarrollar.

En la evaluación de este proyecto se encuentra el punto de equilibrio, el impacto social y responsabilidad Social y Empresarial, el impacto ambiental y financiero del proyecto.

Se definirán las utilidades, el aporte al desarrollo regional, la generación de empleo y la preservación del medio ambiente de acuerdo a las normas vigentes. Se determina el VPN y la TIR, el tiempo en recuperar la inversión y el análisis de algunas razones financieras.

6.1 EVALUACIÓN SOCIAL Y LOS ASPECTOS CLAVES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Impacto social: El individuo o persona es indispensable en el estudio de una empresa y para llevar a cabo un proyecto este factor es primordial; el capital humano es el que produce y es la sociedad la que consume, por lo tanto las expectativas de estos factores son los que constituyen la empresa.

Los valores las costumbres, los gastos, el desempleo, la calidad, la seguridad, el sexo, la edad, escolaridad estructura familiar; son las características concretas de una sociedad y que afectan entre si los planes y las decisiones que tengan que ver con las actividades de la empresa.

Por lo tanto la empresa debe adaptarse a estas condiciones y trabajar para ellas para construir un entorno satisfactorio.

Para evaluar un impacto social se debe tener en cuenta el ser humano como ente de una sociedad y creador de su empresa, toda decisión que tome puede afectar de manera positiva o negativa a la sociedad.

En el caso de la creación del Centro de Bienestar Integral es de carácter privado, el cual genera más de 10 empleos directos, a medida que crecen el número de servicios esta tasa aumenta, lo cual es un impacto social bastante alto, ya que contribuye a disminuir los índices de desempleo en la región.

El Centro de Bienestar Integral más que ser una empresa rentable y que genere utilidades busca satisfacer las necesidades de sus clientes de proporcionar bienestar y salud tanto física como mental y espiritual.

También se resalta el aporte al crecimiento del municipio, mejorando la calidad de vida de los clientes y de los empleados.

Responsabilidad Social y Empresarial: La confianza es muy importante en una comunidad, por lo tanto las empresas deben generar para trabajar en beneficio de las mismas.

Las empresas deben crear estrategias para permanecer en el mercado competitivo y además planear objetivos que las lleven a la realización de lo propuesto.

Una de las principales estrategias que deben crear es para prevenir cualquier riesgo o impacto que genere a la sociedad, recursos humanos y naturales para garantizar su protección, por lo tanto debe realizar un estudio preventivo en el lugar en que se va a ubicar para adoptar por políticas de promoción y prevención. Para reducir todos los impactos o riesgos a una sociedad que se producen con la creación de una empresa se debe realizar:

- Trabajo de planeación para evaluar y mejorar el impacto ambiental.
- Trabajo de prevención: políticas que trabajen para prevenir cualquier amenaza a la sociedad
- Tecnología limpias: el control de calidad para los productos es indispensable
- Derechos industriales: Se deben desarrollar sistemas que permitan la recolección de estos desechos para no generar contaminación.
- Uso eficiente de los recursos: todos los recursos naturales deben ser aprovechados para la producción y tratar de disminuir la contaminación amenazas ambientales.
- Educación y promoción: Capacitar el entorno de la organización para preservar el medio ambiente, control de calidad.

Para implementar un plan de responsabilidad Social y Empresarial en la organización se deben seguir unas pautas para evaluar los resultados, se debe crear, implementar, compartir, integrar y revisar la misión y visión de manera periódica, la empresa se debe basar en valores éticos, capacitar al personal en ética creando un ambiente abierto a sus colaboradores; para finalizar se debe evaluar resultados del plan.

Protección de la propiedad intelectual: Toda la empresa debe asegurarse del cumplimiento de las normas para que no afecte el desarrollo de su ejercicio en el

mercado. Se cuenta con derechos de autor, y que toda propiedad intelectual no sea adulterada.

El software, marcas patentes etc. Se debe reglamentar su uso para evitar cualquier infracción

En los contratos de trabajo se deben incluir cláusulas para el cuidado de propiedad intelectual para evitar cualquier problema

Se debe capacitar a los empleados y proveedores para que conozcan la importancia y su cuidado y las consecuencias legales por el mal manejo.

Entre los proveedores o contratistas se promueve la no adquisición de productos de contrabando, lo cual afecta la propiedad intelectual de la empresa.

La propiedad intelectual forma parte valiosa del Activo de una empresa.

Políticas anti soborno: Todas las organizaciones deben adoptar un mecanismo anti-corrupción y anti-soborno que deben contener los principios y valores éticos en general de todos los integrantes de una empresa.

No debe existir en una sociedad conductas irregulares que trastornen la armonía y transparencia debe haber dialogo y trabajo en equipo que promueva ante la sociedad ética ciudadana y responsabilidad social, pero sobre todo resolver los conflictos de manera pacífica.

Los comportamientos no éticos e irresponsables afectan a la comunidad clientes y usuarios, en el sitio donde desarrollan las actividades por lo tanto las sociedades deben mostrar compromiso, frente a su desarrollo e interés por mejorar cualquier falla que se cometa.

6.2 EVALUACIÓN AMBIENTAL

Impacto Ambiental

Es el estudio previo a la ejecución de algún proyecto o acción con incidencia ambiental ya sea positiva o negativamente, cuyo objeto es minimizar lo más posible, los perjuicios que se puedan ocasionar y que afecten la calidad de vida y resguardo del medio ambiente. Simultáneamente se debe maximizar los efectos positivos que el proyecto pueda generar para brindar un beneficio para el hombre y su entorno.

La evaluación de impacto ambiental es un procedimiento jurídico administrativo cuyo objeto es analizar, interpretar que impactos ambientales se pueden presentar en un proyecto o actividad al ser ejecutado.

Para realizar una evaluación de impacto del proyecto ambiental es importante tener en cuenta la manera cómo influye la empresa en el medio, contaminando o descontaminando, los mecanismos de prevención que diseña y los acuerdos que regulan las actividades que realizan.

Esto quiere decir que se debe hacer un buen uso de los recursos, por lo tanto al crear cualquier empresa se debe tener en cuenta que no afecte o cause daños al medio ambiente que se deben tener mediante campañas y capacitaciones de la conservación del ecosistema, el buen uso de las agua residuales, los químicos, buen uso del suelo, del agua, la energía, el aire,...etc. que puedan causar algún daño tanto al ecosistema como a la salud humana.

Nuestra empresa está diseñada para generar empleos, satisfacer al cliente, competir en el mercado, implementara sistemas de gestión de calidad, además y muy importante será creada para establecer un sistema de gestión ambiental orientada a garantizar el respeto y el buen manejo de los recursos para preservar la vida en el planeta.

6.2.1 Matriz de evaluación de impactos

Cuadro 90. Matriz Actividad - Impacto

EFECTOS DEL PROYECTO EN EL MEDIO AMBIENTE		MATRIZ ACTIVIDAD - IMPACTO															
		ADMINISTRACION								OPERACION				VENTAS			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
AGUA	Contaminación agua																
	Basuras mares																
	Estanques																
	Desperdicios																
AIRE	Ruido																
	Cigarrillos																
	Basuras mares																
	Transporte - humo																
	Desechos animales																
TIERRA	Basuras																
	Uso del espacio																
	Reciclaje																
	Siembras																
	Desechos animales																
BIOTICO	Calidad paisaje																
	Zonas verdes afectadas																
	Pasto seco																
	Daño animales																
	Tala y quema																

IMPACTOS	
BAJO	
MEDIO	
ALTO	

6.2.2 Plan de mitigación (antes, durante y después del proceso) dentro de un desarrollo sostenible.

Dentro del estudio ambiental se incluyen algunos factores muy importantes en la realización del proyecto y que generan impacto tanto positivo como negativo en su desarrollo y de igual manera se analiza cómo se pueden mitigar cuando son negativos:

El **agua** es un recurso primordial en la realización de cualquier proyecto, en nuestro caso es suministrado por el acueducto de Bucaramanga, este importante recurso se utilizara en la limpieza de las instalaciones, higiene sanitaria y cafetería de acuerdo a las actividades diarias; se tomara medidas de control como baños con tanques ahorradores y se utilizaran productos biodegradables que ayuden a la preservación del medio ambiente.

La **energía** suministrada por la Electrificadora de Santander, se contara con un sistema de polo a tierra para los aparatos y maquinas electrónicos y asi evitar posibles daños, se tendrán medidas de control como la utilización de bombillos ahorradores de energía, los equipos electrónicos se encenderán en las horas específicas de su uso, al terminar la jornada se desconectaran los equipos electrónicos.

El **ruido** es otro factor ambiental y en cual se contara con medios de audio para ambientar el sitio con notas musicales como ayuda a los profesionales a realizar su labor, como medida de control se tiene evitar la transmisión de música inadecuada y se maneja adecuadamente los niveles de volumen.

El **aire** es otro factor ambiental en el cual se contara con temperaturas acorde al de la ciudad, todo el centro estará aireado para comodidad de los clientes, se tendrán áreas climatizadas de acuerdo a la actividad a realizar; como medidas de control se mantendrán las ventanas abiertas para la aireación del sitio y se cumplirá con las normas sanitarias de la secretaria de salud.

El **suelo**, es un factor ambiental que incluye la ubicación del centro en la ciudad de Bucaramanga en el barrio cabecera, la adecuación del centro debe ser resistente a la corrosión, limpia y adecuada para brindar comodidad a los clientes; se trabajara en evitar erosiones, grietas en paredes, hundimientos, humedades y cualquier catástrofe natural que pueda causar daño; como medidas de control se acataran las normas vigentes de ubicación con el POT de la ciudad las medidas

de salud y sanitarias, Planeación Municipal y Secretaria de Salud y Medio Ambiente.

Factor ambiental **paisaje**, el centro contara con un ambiente agradable, fresco y decorado de forma sencilla, con colores uniformes y pinturas e imágenes adecuadas y llamativas, se contara con la creatividad de los profesionales del centro para crear un ambiente propicio a sus actividades; las medidas de control es crear un ambiente tranquilo y agradable que impulsen, motiven y estimulen el agrado por las actividades de los clientes.

Factor ambiental **residuos**, se tiene cartón, servilletas, plásticos y papeles. Residuos ordinarios e inertes (papel higiénico, toallas higiénicas, cartón, servilletas y plástico no reciclable); se realizara reciclaje en recipientes de color para facilitar la recolección.

- Azul para los papeles
- Rojo para los plásticos
- Verde para los vidrios
- Amarillo para los metales

Se tendrá especial cuidado en el manejo de los residuos y en su separación.

6.3 EVALUACIÓN FINANCIERA

Para la evaluación financiera calcular la tasa de oportunidad o la tasa mínima atractiva de retorno TMAR, tomando en cuenta los TES, la tasa del crédito y la tasa de riesgo

Cuadro 91. Tasas de evaluación

TASA DE EVALUACIÓN	
TIO	6,602%
TASA DE RIESGO	10%
TASA CON RIESGO	17,26%
INFLACIÓN	2,27%
TASA DEFLACTADA	14,66%

La TIO es calculada teniendo en cuenta TES (títulos de tesorería) 21/11/2018 del Banco de la República, a la tasa de riesgo se le da un porcentaje del 10%, la tasa con riesgo se toma de $TO = (1 + TES) (1 + TR) - 1 \times 100$, $TO = (1 + 6,602\%) (1 + 10\%) - 1 \times 100 = 17,26\%$, la inflación se toma la del mes de agosto 2013 del Banco de la República y la tasa deflactada se toma de $(1 + TR) / (1 + Inflación) - 1 = (1 + 17,26\%) / (1 + 2,27\%) - 1 = 14,66\%$

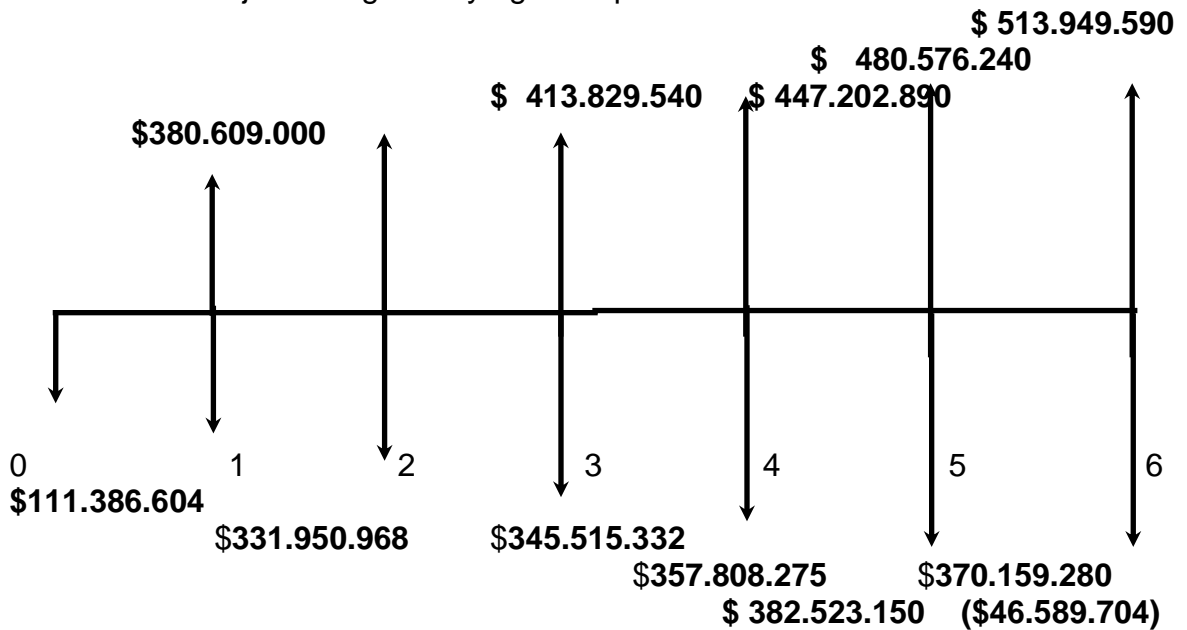
Debe existir una relación de:

$$\text{TMAR} = (\text{TO} \times \text{RP}) + (\text{RC} \times \text{TI} \times (1 - \% \text{IMP}))$$

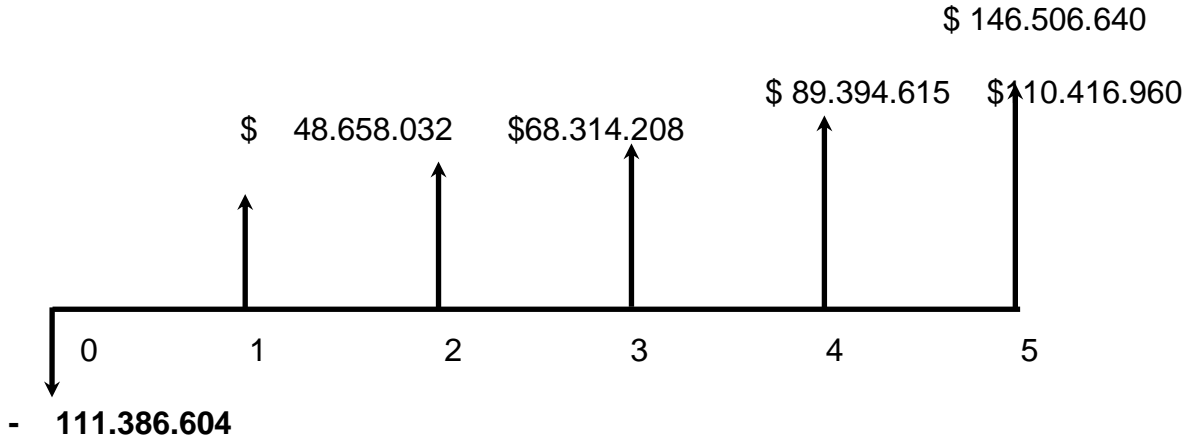
6.3.1 Valor presente neto

El Valor Presente Neto es el valor actual neto, este dato mide el rendimiento del proyecto frente a la inversión, teniendo en cuenta las variables económicas y financieras del mercado. La tasa que se obtuvo deflactada 14,66%, esta tasa se tiene en cuenta según datos del Banco de la República. Para la obtención del VPN es necesario conocer el flujo de caja por cada año y la utilidad que queda en cada uno.

Gráfica 15. Flujos de ingresos y egresos por año



Gráfica 16. Total flujo por año



Obtención del VPN

$$P_1 = 48.658.032 \frac{1}{(1.1466)^1} = \$ 42.436.797$$

$$P_2 = 68.314.208 \frac{1}{(1.1466)^2} = \$ 51.962.156$$

$$P_3 = 89.394.615 \frac{1}{(1.1466)^3} = \$ 59.302.847$$


$$P_4 = 110.416.960 \frac{1}{(1.1466)^4} = \$63.883.402$$

$$P_5 = 146.506.640 \frac{1}{(1.1466)^5} = \$73.926.070$$

$$P_6 = 46.589.704 \frac{1}{(1.1466)^5} = \$20.503.043$$

	TOTAL	\$312.014.315
- Aporte social	\$ 111.386.604	
	TOTAL	\$ 200.627.711

Al obtener este valor de VPN positivo quiere decir que después de traer al presente los ingresos y egresos, este valor es un saldo positivo, quiere decir que el proyecto es atractivo, este valor es verdaderamente la utilidad marginal del capital invertido.


RENTABILIDAD DEL VPN
\$ 200.627.711 = 1,80
\$ 111.386.604

El proyecto da una rentabilidad del 1,80, es decir, que se obtiene 1,8 pesos por cada peso invertido.

6.3.2 Tasa Interna Retorno TIR

La TIR se halla con la fórmula: $VPN = \sum (X) (1 + r) - t$

Donde:

VPN = 0

X = Flujo de caja para cada año (año 0 a año 5)

r = TIR = $\dot{\iota}$

t = Periodo de 0 a 5 años

Se aplican y se reemplazan los valores en la hoja de excel para aplicar la fórmula, la TIR del proyecto se obtiene con un valor de TIR = 58,02%

Se analiza el resultado que por cada peso que se invierte en la empresa retorna \$0,5802 centavos.

Esto quiere decir que este proyecto produce una rentabilidad del 58,02% aproximadamente, y comparado con la tasa de evaluación que se tiene del 14,66%, se puede concluir que si es rentable financieramente.

6.3.3 Período de recuperación.

Cuadro 92. Tiempo en recuperar la inversión

AÑO	INVERSIÓN	VPN	RECUPERADO
0	116.386.604		(116.386.604)
1		42.436.797	(73.949.807)
2		51.962.156	(21.987.651)
3		59.302.847	37.315.196
4		63.883.402	101.198.598
5		73.926.070	175.124.668
6		20.503.043	195.627.711

El valor a recuperar es la inversión (\$116.386.604), de acuerdo al cuadro en el año 3 se ha recuperado este valor, entonces se tiene en cuenta que en el año 2 falta recuperar \$21.987.651. Realizamos la operación $(\$21.987.651 * 12 / \$59.302.847 * -1) = 4,45$ meses; teniendo en cuenta que 1 mes es de 30 días 4,61 meses equivale a 4 meses y 13 días $(0.45 * 30)$, se recupera la inversión en 2 años, 4 meses y 13 días.

6.3.4 Análisis de las Razones Financieras

- NIVEL DE ENDEUDAMIENTO = TOTAL PASIVOS/ TOTAL ACTIVOS

Cuadro 93. Nivel de endeudamiento

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	16.020.044 /	25.616.788 /	35.096.580 /	44.375.238 /	53.407.958 /
	151.085.256	205.440.083	280.875.318	377.332.898	494.799.959
	10,6	12,4	12,5	11,7	10,7

Se puede analizar que por cada peso que el Centro tiene invertido en activos se han financiado el 10,6% en el año uno del cuadro, el nivel de endeudamiento mide la participación de acreedores en el valor total de la empresa.

- RAZÓN CORRIENTE = ACTIVO CORRIENTE / PASIVO CORRIENTE

Cuadro 94. Razón Corriente

RAZON CORRIENTE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
	80.167.536 /	148.481.743	237.876.358	348.293.31	479.719.759 /
	12.448.282	/ 23.005.725	/ 33.660.214	8/ 44.375.238	53.407.958
	6,44	6,45	7,07	7,85	8,98

Se analiza que el Centro de Bienestar Integral en su primer periodo contable, por cada \$ 1 que debe, tiene para responder en el año 1 \$ 6,44, en el año 2 tiene \$6,45, en el año 3 \$7,07, en el año 4 \$7,85, en el año 5 \$8,98, esto quiere decir que el centro tiene buena capacidad de pago y que entre más alta la razón, capacidad de pago y solvencia representa.

6.4 PUNTO DE EQUILIBRIO

El punto de equilibrio es un instrumento financiero que permite observar el nivel mínimo de ofrecimiento del servicio que permita cubrir los costos de tal manera que no se presenten pérdidas; todo servicio que se preste después de esta cifra genera utilidades, para determinar el punto de equilibrio se hará sobre las cantidades a vender con la siguiente fórmula:

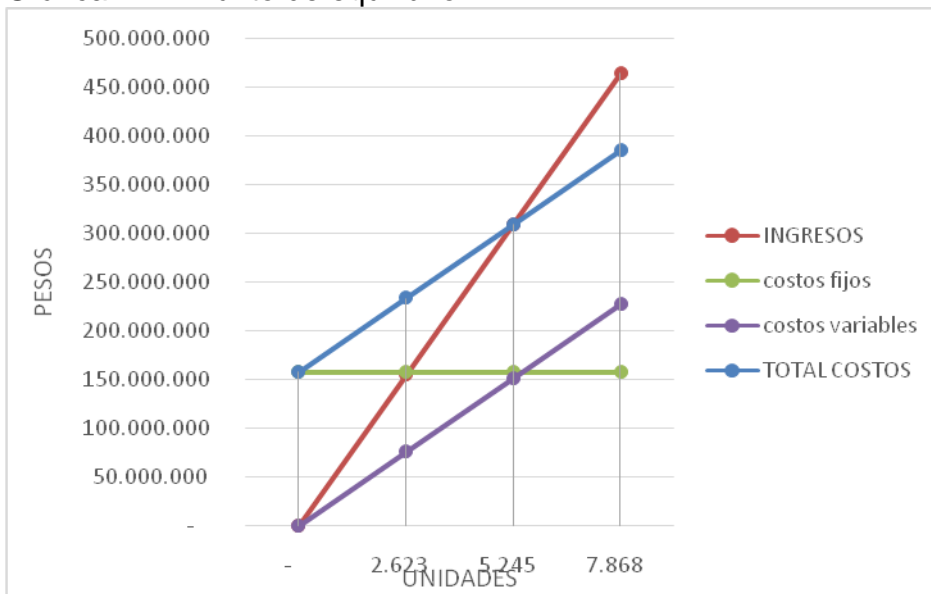
$$\text{Cantidad a vender en punto de equilibrio} = \frac{\text{Costos y gastos fijos}}{\text{Precio Venta por Unidad} - \text{Costos y Gastos Variables / Unidad}}$$

Cuadro 95. Punto de equilibrio

PUNTO DE EQUILIBRIO				
	5.245	unidades de servicios	81,31%	capacidad utilizada
unidades	-	2.623	5.245	7.868
INGRESOS	-	154.733.702	309.467.404	464.201.105
costos fijos	157.895.508	157.895.508	157.895.508	157.895.508
costos variables	-	75.785.948	151.571.895	227.357.843
TOTAL COSTOS	157.895.508	233.681.456	309.467.404	385.253.351
UTILIDAD	- 157.895.508	- 78.947.754	-	78.947.754

Realizando la operación de la fórmula se obtiene 5.245 unidades de servicios, para obtener la capacidad de 81,31% se dividen las unidades de servicios en los costos fijos anuales ($5.245 / 157.895.508$), el valor de 2.623 unidades de servicio se obtiene de $5.245 / 2$ y la capacidad de 7.868 se obtiene de $2.623 * 3$, un valor por debajo y por encima del punto para graficar.

Gráfica 17. Punto de equilibrio



6.5 RESULTADOS SOBRE LA EVALUACION FINANCIERA DEL PROYECTO.

La evaluación desde el punto de vista social es viable, el proyecto genera más de 10 empleos directos y otros por prestación de servicio, genera impuestos para el país, se evalúan algunos aspectos claves de responsabilidad social para tener en cuenta en el momento que se lleve a cabo el proyecto.

Dentro del impacto ambiental también se considera viable de acuerdo al análisis propuesto de cada uno del uso de los recursos el centro no genera impactos negativos en su actividad, el centro está enfocado en el bienestar de sus clientes y personal de la empresa, dentro de sus procesos garantiza el adecuado manejo y la colección de residuos y su destino final como es el reciclaje, contribuyendo a la cultura ecológica de la ciudad.

Dentro de la evaluación financiera se encuentra un VPN positivo de \$ 200.627.711 y su rentabilidad de 1,8 es decir, que se obtiene 1,8 centavos por cada peso invertido.

La TIR de 58,02% bastante alta en comparación a la tasa base del mercado financiero.

Se obtiene el punto de equilibrio en 5.245 unidades de servicios o paquetes integrales, cuando se logre el 81,31% de la capacidad utilizada, esto teniendo en cuenta la alta participación de los costos fijos en los egresos.

La inversión inicial de las socias se recupera en 2 años, 4 meses y 13 días, esto indica que se recupera antes de los 5 años y es un buen estimado a corto plazo. Se concluye que el proyecto desde el punto de vista financiero es rentable

7. CONCLUSIONES

Al concluir el estudio de factibilidad del proyecto se establece que iniciar su funcionamiento en la ciudad de Bucaramanga es rentable a corto y mediano plazo de acuerdo a los indicadores que se hallaron en los diferentes estudios.

Se obtuvo en el Estudio de mercados que en Bucaramanga se encuentran establecimientos que ofrecen servicios similares, pero de igual manera se encontraron datos que su servicio es independiente no es integral, en un solo establecimiento no encuentran un paquete de servicios integral.

En el análisis de la situación actual del mercado se pudo detectar la necesidad que presenta el mercado objetivo de encontrar en la ciudad un sitio que le ofrezca un servicio completo, desde ahí nace la idea del proyecto, el estudio de mercados arrojó datos que sirvieron como base para vislumbrar un mercado que quiere mejorar su calidad de vida de manera integral (psicológica, física, mental y espiritual).

Se considera viable llegar a la ejecución del proyecto de acuerdo a la demanda del servicio que presenta de 100.409 unidades de servicio a personas de estratos 3,4 y 5 en edades de los 25 a 44 años de la ciudad de Bucaramanga, el 89% manifiestan participar en el proyecto y el 55% está de acuerdo en pagar una mensualidad por paquete de servicio en un rango entre \$51.000 y \$100.000

Desde el punto de vista técnico el proyecto es viable, el tamaño de la planta es acorde con las necesidades y requerimientos del Centro de Bienestar Integral y su capacidad diseñada de 15.084 servicios anuales de una hora que corresponde al 15% de la demanda insatisfecha, la capacidad instalada de 11.313 servicios anuales de una hora corresponde al 11% de esta demanda y la capacidad utilizada 6.451 servicios anuales de una hora, esta se inicia con el 57% de la capacidad instalada y corresponde al 6,4% de la demanda insatisfecha, la localización se plantea en primer lugar en el sector de cabecera, en el municipio de Bucaramanga, por ser un espacio de gran acogida por la población, además es un sector comercial residencial, y punto estratégico de acogida de público al igual que la facilidad de adquisición de máquinas e insumos para su funcionamiento.

En el estudio administrativo se analizan cada uno de los cargos, perfiles, organigrama de la empresa, definición de salario. El personal requerido tanto en las áreas administrativas y de prestación de servicios operativos son 6 profesionales y 4 administrativos que se encuentran con facilidad en el medio y se tendrá en cuenta la experiencia y formación profesional, también se considera viable.

En el estudio financiero se toma como referente los datos e información de los diferentes estudios, se pudo detectar la viabilidad del proyecto, de acuerdo a los

indicadores obtenidos en los estados financieros; la inversión inicial de \$116.386.604 (aporte social de \$111.386.604 y un crédito por \$5.000.000), VPN \$ 200.627.711, valor positivo y favorable, TIR 58.02%, la rentabilidad es bastante alta y está por encima de la tasa del mercado, los costos fijos (157.895.508) y los costos variables (186.415.845) determinan los costos unitarios de los paquetes integrales de servicios (53.373) con un margen de rentabilidad del 10%, de acuerdo a esto se ha fijado el precio en \$59.000, se logra el punto de equilibrio en el 81,31% de la capacidad utilizada es decir en 5.245 unidades de servicios integrales, también es importante resaltar que se recupera la inversión antes de los 5 años, lo cual hace un proyecto atractivo para las inversionistas.

Con el apoyo de estos datos se concluye que es un proyecto factible y rentable para su puesta en marcha.

8. RECOMENDACIONES

Las autoras del proyecto recomiendan que:

La implementación de este proyecto del centro de Bienestar integral para las personas de 25 a 44 años pertenecientes a los estratos 3, 4 y 5 de la ciudad de Bucaramanga, será de gran importancia para beneficio de todas sus dimensiones cognitivas y espirituales y áreas corporales.

La prestación de un excelente paquete de servicios a los clientes, con personal profesional en cada una de las áreas es la mejor forma de vender la imagen corporativa de la empresa.

Es importante que el centro logre reconocimiento en el mercado con estrategias de mercadeo para informar, persuadir y recordar a los clientes la existencia de un CBI que ofrece paquetes de servicios integrales para su beneficio.

Realizar publicidad permanente para inculcar al mercado la cultura de realizar ejercicio y actividades que contribuyan al bienestar físico y espiritual como una tendencia a nivel mundial de mejorar las condiciones de calidad de vida del ser humano.

BIBLIOGRAFÍA

TORO, Rolando. Biodanza "La danza de la vida". En los talleres de ediciones La Flor de oro, Centro Eleusis, Santiago de Chile 2000.

CARDENAS MATEUS, Luis Alfonso. Uno de cada dos santandereanos adultos sufre de sobrepeso u obesidad. En: Vanguardia Liberal. Bucaramanga, 20 de septiembre de 2012, sec. Opinión. p.2.col. 2

MARTINEZ, Erika Juliana. Los malos hábitos alimenticios. En: Vanguardia Liberal. Bucaramanga, 25 de julio de 2013, sec. Vida y estilo. p.2.col.1

ANEXOS

Anexo A. Formato de Encuesta



UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER INSTITUTO DE PROYECCION REGIONAL Y EDUCACION A DISTANCIA IPRED

Encuesta dirigida a hombres y mujeres de los estratos 3,4 y 5 del municipio de Bucaramanga

Agradecemos su colaboración respondiendo a las preguntas del cuestionario, con el fin de recopilar información sobre los hábitos en las buenas prácticas de actividades físicas y/o lúdicas que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida, y a su vez que nos permita conocer el nivel de satisfacción en el uso, y el interés y disposición a la nueva propuesta.

NOMBRE: _____ EDAD: _____

ESTRATO: _____

1. ¿Según su estilo de vida, realiza de forma habitual algún tipo de actividad física que le permita aprovechar su tiempo libre?

Si _____ No _____

2. En caso de que su respuesta anterior sea no, por favor responda. ¿Cuál de los siguientes factores influyen en su decisión de no realizar algún tipo de actividad física?

Tiempo _____

Recursos Económicos _____

Espacio _____

Seguridad _____

Sedentarismo _____

Otros _____

3. ¿De las siguientes actividades físicas, cuál considera de su mayor interés?

Tiempo _____

Recursos Económicos _____

Espacio _____

Seguridad _____

Sedentarismo _____

Otros _____

4. ¿Indique con qué frecuencia realizaría la actividad física de su preferencia?

Todos los días _____
Fines de semana _____
Tres veces por semana _____
Una vez por semana _____

5. ¿En qué jornada acostumbraría realizar sus actividades físicas?

Mañana (9 a 12) _____
Tarde (3 a 6) _____
Noche (6 a 9) _____

6. Indique el lugar donde realizaría con frecuencia las actividades lúdicas de su preferencia:

Casa _____
Canchas _____
Parques _____
Piscina _____
Gimnasios _____
Otros _____

7. ¿Qué medio de publicidad desea para enterarse de la nueva empresa?

___ Prensa
___ Cuñas Radiales
___ Volantes
___ Canales regionales
___ Internet
___ Otras

8. ¿Además de los ejercicios físicos señale cuál de las siguientes actividades es de su interés?

Danza _____
Lectura _____
Manualidades _____
Yoga _____
Técnicas (arcilla, poesía, canto.) _____
Juegos de destreza _____
Otras _____

9. Si conociera un lugar adecuado y seguro que le permita mejorar su calidad de vida en las dimensiones físicas, emocionales, espirituales, a través de la realización de diferentes tipos de actividades lo frecuentaría:

Si _____
No _____

10. ¿En dónde me gustaría que estuviera ubicado?

Cañaveral _____ - Otro Lugar _____
Cabecera _____ -Cuál _____
Real de minas _____
San Alonso _____

11. ¿Indique cuánto estaría dispuesto a invertir mensualmente por un servicio integral que le permitirá mejorar su calidad de vida?

a. _____ De 0 a \$50.000 c. _____ De \$101.000 a \$150.000
b. _____ De \$51.000 a \$100.000 d. _____ De \$151.000 a \$200.000

12 ¿Indique la forma de pago que prefiere utilizar para cancelar este tipo de servicios?

___ Semanal ___ Trimestral
___ Quincenal ___ Semestral
___ Mensual ___ Anual



13 ¿Si existiera un descuento especial por pagos anticipados de periodos mensuales, trimestrales, semestrales, anuales entre otros, cuál preferiria?

___ Mensuales 5%
___ Trimestral 7%
___ Semestral 10%
___ Anual 20%

Pregunta 14 ¿ Indique el medio de pago que prefiere utilizar para cancelar este tipo de servicio?

___ Contado
___ Tarjeta débito
___ Tarjeta Crédito
___ Pagos en línea

Anexo B. Descripción técnica de los servicios

ACTIVIDADES	
<p>BIODANZA</p> 	<p>Se da inicio a la actividad orientada en cada momento por el docente de Biodanza, todas las personas se quitan los zapatos, quedando descalzos para entrar en contacto con el universo, luego se hacen en círculo como símbolo de unión, fuerza y reconocimiento del espacio propio y el de los otros.</p> <p>Se coloca música para ambientar, ya que se debe bailar al ritmo de ella por el salón, buscando siempre fortalecer competencias personales y relacionales, los ritmos van cambiando, la corporalidad se desinhibe logrando así expresar emociones y sentimientos a través de gritos, llanto, gemidos, risa, saltos, haciendo movimiento en el suelo, reconociendo a través del tacto la sensibilidad del ser, etc. dejando salir así del interior situaciones que afectan, canalizando de forma asertiva la energía que tiene el cuerpo. Todos los días se utiliza diferente música para trabajar las diferentes líneas de vivencias y la actividad se finaliza haciendo un círculo donde las personas tienen la oportunidad de hablar y compartir sus experiencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Duración de la actividad: 60 minutos - La actividad se realiza una vez por semana - Capacidad del grupo: 20 personas
<p>ACTIVIDADES TERAPEÚTICAS</p> 	<p>Biblioterapia (musicoterapia, aromaterapia)</p> <p>Con la orientación del profesional se inicia la sesión de biblioterapia, teniendo el perfil de cada uno de los asistentes se busca abordar en cada sesión temáticas que permita liberar los diferentes conflictos existentes. El lugar se adecua con música acorde o con olores que permitan por momentos recrear escenarios donde las personas puedan liberar sus emociones, se trabajara de manera individual o grupal redacción de escritos, lecturas, manejo de imágenes, lecturas de las mismas, todas las actividades que se realicen al final se concluirá con una retroalimentación que contribuya a crear sanación, conciencia y sabiduría.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Duración de la actividad: 60 minutos - La actividad se realiza una vez por semana - Capacidad del grupo: 8 personas <p>Yoga</p> <p>Con la orientación del instructor, se inicia realizando unos estiramientos suaves al cuerpo, el lugar debe estar ambientado con una música acorde que facilite la realización de la actividad, luego rápidamente cada persona expresa su expectativa en ese día, se da inicio con unos</p>



ejercicios de respiración o canto si se requiere, luego con el uso de los elementos se realizan movimientos suaves, ejercicios de articulaciones, y finaliza con ejercicios de relajación, antes de que concluya la actividad se toman unos minutos para hablar del ejercicio realizado y la influencia que tiene en su cuerpo, creando conciencia del mismo.

- Duración de la actividad: 60 minutos
- La actividad se realiza una vez por semana
- Capacidad del grupo: 10 personas

Técnicas artísticas (pintura-arcilla- poesía- canto)

Con la realización de esta actividad se busca que a través de diferentes técnicas se logre despertar en las personas la creatividad, pero sobre todo fortalecer su autoestima, en cada sesión se trabajará una técnica distinta, iniciando con la elaboración de un programa o cronograma de actividades, que les permita orientar el trabajo, identificar los recursos y tiempos a utilizar. La expresión de emociones es muy asertiva, ya que a través de esta forma se puede hacer catarsis de tantas situaciones que afectan el diario vivir de las personas.

Se inicia la actividad contando alguna anécdota personal que sirva como fuente de inspiración y se rompa el hielo en el grupo, se trabaja la técnica que corresponda, donde ellos podrán componer, exponer, elaborar, compartir con el grupo, se les darán pautas que coadyuven al mejoramiento del trabajo que realizan, y al finalizar también se trabajara retroalimentación de la actividad.

- Duración de la actividad: 60 minutos
- La actividad se realiza una vez por semana
- Capacidad del grupo: 10 personas

Manualidades

Con el acompañamiento del orientador en cada sesión de esta actividad se realizarán diferentes proyectos con propósitos, enfocados a trabajar o fortalecer aspectos de la vida, las temáticas las trabajará todo el grupo, con los elementos aquí elaborados el Centro de Bienestar tiene adecuado un salón de remembranzas, donde estarán expuestos, con lo anterior se busca dar espacio a la creatividad, confianza y seguridad de cada persona. Se da inicio al taller cada persona expone sus expectativas, se trabajará en algunas ocasiones de manera individual, o grupal cuando se requiera, el espacio estará adecuado según la temática de cada proyecto, al finalizar cada actividad se hace una retroalimentación.

- Duración de la actividad: 60 minutos
- La actividad se realiza una vez por semana
- Capacidad del grupo:15 personas

ACTIVIDADES DEPORTIVAS



Con el acompañamiento del docente en deportes, se inicia la actividad de acondicionamiento realizando el respectivo calentamiento al cuerpo para que no vaya sufrir lesiones en un tiempo de cinco minutos, luego se da inicio a la rutina en la bicicleta estática por tiempo de 25 minutos, luego sigue la rutina en la elíptica por otros 25 minutos, los ejercicios de pilates se van alternando, con actividades aeróbicas, y los realizados en las máquinas, y para finalizar se hace durante 5 minutos estiramientos para fortalecer y relajar el sistema muscular.

- Duración de la actividad: 60 minutos

- La actividad se realiza una vez por semana

- Capacidad del grupo: 20 personas

Anexo C. División demográfica de Bucaramanga por estratos

