



Plan de negocio para la constitución del Centro Integral de Acondicionamiento Físico  
“Equilibrio y Bienestar” en Bucaramanga, Santander

Rosa Angélica Morales Fuentes ID 975542

Adile Constanza Rojas Torres ID 451521

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Vicerrectoría Regional Santanderes

Sede Bucaramanga (Santander)

Programa Administración de Empresas

Noviembre de 2024

Plan de negocio para la constitución del Centro Integral de Acondicionamiento Físico  
“Equilibrio y Bienestar” en Bucaramanga, Santander

Rosa Angélica Morales Fuentes ID 975542

Adile Constanza Rojas Torres ID 451521

Trabajo de Grado Presentado como requisito para optar al título de Administrador de  
Empresas

Director

Nelson Javier Hernández Bueno

Magíster en Ingeniería en Energía

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Vicerrectoría Regional Santanderes

Sede Bucaramanga (Santander)

Programa Administración de Empresas

Noviembre de 2024

## **Dedicatoria**

El siguiente trabajo se lo dedicamos a Dios, por darnos salud y por permitirnos llegar a este punto de nuestra carrera profesional logrando nuestra meta trazada. A nuestros hijos, padres y familia en general por ser nuestros motores en la búsqueda del éxito.

*Rosa Angélica Morales Fuentes*

*Adile Constanza Rojas Torres*

## **Agradecimientos**

Expresamos nuestros más sinceros agradecimientos hacia las personas que nos asesoraron técnicamente, nos suministraron datos y contribuyeron significativamente al desarrollo de este proyecto.

A los docentes del programa de Administración de Empresas y directivos de la Corporación Universitaria Minuto de Dios por la vida y la salud que brinda día a día.

Al Ingeniero Nelson Javier Hernández Bueno director del proyecto, quien con sus orientaciones nos guio para concluir con éxito este proyecto de grado.

A nuestros compañeros de clase de administración de empresa quienes nos acompañaron durante los cuatrimestres del desarrollo de esta carrera Profesional.

## Contenido

Lista de tablas .....	9
Lista de figuras.....	11
Lista de anexos.....	13
Resumen.....	14
Abstract.....	15
Introducción.....	16
CAPÍTULO I. Generalidades.....	18
1 Identificación del modelo de negocio.....	18
1.1 Situación encontrada.....	18
1.2 Objetivos .....	20
1.2.1 Objetivo general .....	20
1.2.2 Objetivos específicos .....	20
1.3 Justificación.....	21
1.4 Marco Referencial.....	23
1.4.1 Marco teórico.....	23
1.4.2 Marco conceptual .....	27
1.4.3 Marco legal .....	30
1.5 Concepto de negocio.....	34
1.5.1 Descripción de la idea de negocios según modelo Canvas.....	34
1.5.2 Lienzo Canvas: resumen gráfico de la idea de negocios.....	48
1.5.3 Población.....	49
1.5.4 Muestra.....	49
1.5.5 Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	50
1.6 Alcances y limitaciones.....	51
CAPÍTULO II Modulo de Mercado .....	53
2 Módulo de mercado.....	53
2.1 Investigación de mercado.....	53
2.1.1 Análisis del mercado.....	62

2.1.2	Identificación del cliente .....	64
2.1.3	Buyer person (Basándose en la segmentación) .....	64
2.1.4	Necesidades que se esperan satisfacer del cliente y consumidor .....	65
2.2	Análisis de competencia.....	66
2.1	Marketing Mix .....	67
2.1	Tendencias del mercado.....	69
CAPÍTULO III Modulo Técnico u operación.....		69
3	Modulo Técnico u operación.....	69
3.1	Descripción del Proceso.....	69
3.1.1	Innovación en proceso y producto (Valor diferenciador).....	69
3.1.2	Ficha Técnica del Servicio.....	70
3.1.3	Diagrama de flujo de producción o del servicio.....	71
3.1.4	Recursos necesarios para operación óptima.....	72
3.2	Diseño de planta.....	76
3.3	Propuesta de Valor.....	77
3.4	Validación de la idea.....	78
3.5	Prueba piloto.....	78
3.5.1	Testeo y Feedback .....	78
4	Estructura Organizacional.....	79
4.1	Misión y Visión.....	79
4.2	Valores corporativos.....	79
4.3	Objetivos estratégicos .....	80
4.4	Organigrama y Perfiles .....	82
4.4.1	Estructura orgánica .....	83
4.4.2	Perfiles.....	83
4.5	Constitución Empresa y Aspectos Legales.....	84
4.5.1	Forma legal de la empresa.....	84
4.5.2	Registro y constitución.....	85
4.5.3	Capital social.....	86
4.5.4	Requisitos legales y regulatorios .....	86
4.5.5	Impuestos y obligaciones fiscales.....	87

4.5.6	Protección de propiedad intelectual.....	88
4.5.7	Cumplimiento normativo y ético.....	88
4.5.8	Asesoramiento legal.....	88
4.6	Gastos de Puesta en Marcha .....	89
4.7	Condiciones comerciales (Cuando sea pertinente).....	89
CAPÍTULO V Modulo Financiero.....		90
5	Modulo Financiero.....	90
5.1	Proyección de ventas .....	90
5.1.1	Tamaño del mercado.....	90
5.1.2	Tabla de proyección de ventas y Justificación .....	91
5.1.3	Participación del mercado.....	91
5.1.4	Política de cartera .....	92
5.1.5	Plan de inversión .....	94
5.1.6	Estrategias de financiamiento .....	94
5.1.7	Costos y gastos de operación .....	97
5.1.8	Costo variable unitario .....	97
5.1.9	Costos fijos .....	98
5.2	Proyección de ingresos, costos y gastos.....	101
5.3	Estados financieros.....	105
5.3.1	Balance General (proyectado a 5 años).....	105
5.3.2	Estado de Resultados (proyectado a 5 años).....	105
5.3.3	Flujo de caja (proyectado a 5 años) .....	106
5.4	Evaluación del proyecto.....	106
5.4.1	VAN.....	106
5.4.2	TIR.....	107
5.4.3	Punto de equilibrio.....	107
5.4.4	Razones Financieras.....	108
CAPÍTULO VI Impactos .....		109
6	Impactos.....	109
6.1	Impacto económico.....	109
6.2	Impacto social.....	110

6.3	Impacto ambiental.....	111
6.4	Riesgos (Técnico, comercial, TTHH, normativo, ambiental, otros).....	111
CAPÍTULO VII Conclusiones.....		115
7	Conclusiones.....	115
CAPÍTULO VIII Recomendaciones.....		117
8	Recomendaciones.....	117
Referencias .....		118

## Lista de tablas

<b>Tabla 1</b>	<i>Marketing Mix Centro de Acondicionamiento Físico e Integral Equilibrio y Bienestar</i>	68
<b>Tabla 2</b>	<i>Equipos de Oficina Requeridos</i>	72
<b>Tabla 3</b>	<i>Equipos de Seguridad y Aseo</i>	73
<b>Tabla 4</b>	<i>Maquinaria y equipo</i>	73
<b>Tabla 5</b>	<i>Muebles y Enseres</i>	74
<b>Tabla 6</b>	<i>Servicios</i>	74
<b>Tabla 7</b>	<i>Perfiles Requeridos Para el Centro de Acondicionamiento Físico</i>	83
<b>Tabla 8</b>	<i>Proyección de ventas</i>	91
<b>Tabla 9</b>	<i>Crédito Bancario</i>	95
<b>Tabla 10</b>	<i>Amortización de crédito</i>	96
<b>Tabla 11</b>	<i>Costos y Gastos</i>	97
<b>Tabla 12</b>	<i>Costo variable unitario</i>	97
<b>Tabla 13</b>	<i>Maquinaria y equipo</i>	98
<b>Tabla 14</b>	<i>Muebles y enseres</i>	99
<b>Tabla 15</b>	<i>Equipos de Oficina</i>	99
<b>Tabla 16</b>	<i>Implementos De Aseo y Seguridad</i>	100
<b>Tabla 17</b>	<i>Costos Diferidos</i>	100
<b>Tabla 18</b>	<i>Talento humano requerido</i>	101
<b>Tabla 19</b>	<i>Gastos de personal</i>	102
<b>Tabla 20</b>	<i>Gastos de Funcionamiento</i>	103

<b>Tabla 21</b> <i>Costos diferidos</i> -----	103
<b>Tabla 22</b> <i>Costos de producción, fijos y variables</i> -----	103
<b>Tabla 23</b> <i>Ingresos</i> -----	104
<b>Tabla 24</b> <i>Tabla Ingresos Proyectado a 5 Años</i> -----	104
<b>Tabla 25</b> <i>Estado de Resultados Proyectado a 5 años</i> -----	105
<b>Tabla 26</b> <i>Flujo de Efectivo</i> -----	105
<b>Tabla 27</b> <i>Flujo de Caja Proyectado a 5 años</i> -----	106
<b>Tabla 28</b> <i>Evaluación del Proyecto VAN - TIR</i> -----	106

## Lista de figuras

<b>Figura 1</b> <i>Buyer person Jóvenes Adultos (18 a 35 años)</i> .....	35
<b>Figura 2.</b> <i>Buyer person Profesionales (35-50 años )</i> .....	36
<b>Figura 3.</b> <i>Buyer Person Personas Mayores Activas (50 años en adelante)</i> .....	36
<b>Figura 4.</b> <i>Tiktok de Plan de Negocio Equilibrio Físico</i> .....	40
<b>Figura 5</b> <i>Facebook Equilibrio Fisico</i> .....	41
<b>Figura 6.</b> <i>Primera Publicación Pagina Facebook</i> .....	41
<b>Figura 7.</b> <i>Modelo Canvas Centro de Acondicionamiento Fisico Integral</i> .....	48
<b>Figura 8.</b> <i>Formula de la Muestra</i> .....	49
<b>Figura 9.</b> <i>Calculadora para el tamaño de la muestra</i> .....	50
<b>Figura 10.</b> <i>Encuesta de Investigación de Mercado: Centro de Acondicionamiento Fisico en Bucaramanga</i> .....	54
<b>Figura 11.</b> <i>Información Demografica</i> .....	55
<b>Figura 12.</b> <i>Genero</i> .....	56
<b>Figura 13.</b> <i>Nivel de Educación</i> .....	57
<b>Figura 14.</b> <i>Habitos de Ejercicio</i> .....	57
<b>Figura 15.</b> <i>¿ Con que frecuencia te ejercitas?</i> .....	58
<b>Figura 16.</b> <i>¿ Que tipo de ejercicio prefieres?</i> .....	58
<b>Figura 17.</b> <i>¿ Que te motivaría a unirse a un gimnasio ?</i> .....	59
<b>Figura 18.</b> <i>¿ cual consideras que es un precio razonable para una membresia mensual en un gimnasio?</i> .....	60

<b>Figura 19.</b> <i>¿Que servicios adicionales te gustaría que se ofrecieran?</i> .....	60
<b>Figura 20.</b> <i>FODA del Plan de Negocio Centro de Acondicionamiento Fisico Equilibrio y Bienestar</i> .....	63
<b>Figura 21.</b> <i>Buyer person centro de acondicionamiento físico equilibrio y bienestar</i> .....	65
<b>Figura 22.5</b> <i>fuerzas de Porter Centro de Acondicionamiento Fisico e Integral Equilibrio y Bienestar.</i> .....	67
<b>Figura 23.</b> <i>Ficha Técnica Centro de Acondicionamiento Físico e Integral Equilibrio y Bienestar</i> .....	70
<b>Figura 24.</b> <i>Diagrama de Flujo del Servicio del Centro de Acondicionamiento Fisico e Integral Equilibrio y Bienestar</i> .....	71
<b>Figura 25.</b> <i>Diseño plante Centro acondicionamiento fisico e integral Equilibrio y Bienestar</i> .....	76
<b>Figura 26.</b> <i>Logo del Centro de Acondicionamiento Fisico Equilibrio y Bienestar</i> .....	81
<b>Figura 27.</b> <i>Organigrama de la Empresa</i> .....	82
<b>Figura 28.</b> <i>PESTEL análisis del Macro entorno del Centro de Acondicionamiento Fisico Equilibrio y Biene star</i> .....	114

**Lista de anexos**

<b>Anexo A</b>	<i>Encuesta para Investigación de Mercado: Centro de Acondicionamiento</i>	---126
<b>Anexo B</b>	<i>Perfil Ocupacional Cargo Vigilante</i>	-----130
<b>Anexo C</b>	<i>Perfil Ocupacional Cargo Revisor Fiscal</i>	-----131
<b>Anexo D</b>	<i>Perfil Ocupacional Cargo Nutricionista</i>	-----132
<b>Anexo E</b>	<i>Perfil Ocupacional Cargo Servicios Generales</i>	-----133
<b>Anexo F</b>	<i>Perfil Ocupacional Cargo Contador</i>	-----134
<b>Anexo G</b>	<i>Perfil Ocupacional Cargo Instructor</i>	-----135
<b>Anexo H</b>	<i>Perfil Ocupacional Cargo Secretaria</i>	-----136
<b>Anexo I</b>	<i>Perfil Ocupacional Cargo Gerente</i>	-----137

## Resumen

Este plan de negocio propone la creación de un centro de acondicionamiento físico integral, enfocado en ofrecer un espacio que combine salud física y mental. Se destacan los beneficios del ejercicio en la salud mental, así como el valor del entrenamiento funcional para mejorar el rendimiento físico. El centro de acondicionamiento físico implementará estrategias de fidelización que fomenten la lealtad de los usuarios; tales como programas de recompensas y seguimiento personalizado. Además, se enfatiza el impacto positivo del acondicionamiento físico en la calidad de vida, promoviendo la motivación a través de programas de ejercicio físico adaptados a las necesidades individuales. Con un enfoque en la personalización. Se espera que el Centro “Equilibrio y Bienestar “sea un referente en la región, contribuyendo al bienestar integral de la comunidad.

### **Palabras clave:**

*Acondicionamiento físico integral, beneficios del ejercicio en la salud mental, entrenamiento funcional y rendimiento físico, estrategias de fidelización en centros deportivos, impacto del acondicionamiento físico en calidad de vida, motivación en programas de ejercicio físico, personalización en programas de acondicionamiento físico.*

## **Abstract**

This project aims to analyze the feasibility of creating a functional fitness center in the municipality of Bucaramanga in the department of Santander with a new form of personalized training that offers excellent results in the short term, with conditioning strategies, successful techniques where User to find a balance between body, mind and spirit that will help him improve his physical, mental and emotional state.

The project is aimed at people who seek to improve their quality of life through the practice of physical exercise, with products and training routines that allow them to regain their self-esteem and control or reduce the risk of diseases such as obesity.

For the business plan a marketing study, an administrative technical study and a financial study are carried out.

*Key words:* business, conditioning strategies, personalized training.

## Introducción

El envejecimiento y la obesidad son procesos biológicos que afectan a los seres humanos, frecuentemente asociados con la pérdida de capacidades funcionales y una nutrición inadecuada. A medida que se reduce la actividad física, también disminuye la fuerza muscular, lo que afecta la calidad de vida y la autonomía de las personas (Parra, 2012) Sin embargo, la implementación de programas de entrenamiento estructurados y personalizados puede ayudar a retardar estos procesos involutivos y mejorar tanto el estado físico como emocional.

Junto a la actividad física; mantener hábitos alimenticios saludables es crucial, dado que la nutrición constituye la base para un óptimo funcionamiento del organismo. No obstante, si el cuerpo no realiza actividad física funcional, los nutrientes no son aprovechados de manera eficiente para soportar las diversas funciones metabólicas (Gonzales, Gutierrez, Jose, Ruiz, & Castillo, 2001). La combinación de una dieta balanceada y ejercicio regular tiene una función preventiva, ayudando a conservar la fuerza muscular, la capacidad cardiovascular y respiratoria, y la movilidad; además de ser útil como parte del tratamiento en personas que ya presentan enfermedades (Johnston, 2023).

La actividad física tiene un componente integrador y relajante que ayuda a reducir el estrés, fomentar la conexión con la naturaleza y aprovechar el tiempo libre de forma saludable. Desde un enfoque emocional, el ejercicio también puede ser beneficioso para superar momentos difíciles, como el duelo, la pérdida de empleo o una ruptura sentimental; ya que contribuye a mejorar el estado de ánimo y permite afrontar estos desafíos con mayor resiliencia (Clinic, 2022)

Este proyecto tiene como objetivo desarrollar un plan de negocio para evaluar la viabilidad de crear un Centro de Acondicionamiento Físico Integral en Bucaramanga. La propuesta se orienta a ofrecer una alternativa a la rutina de los gimnasios tradicionales, mediante la aplicación de un entrenamiento personalizado que busca resultados específicos en un corto plazo. La empresa combinará salud, esparcimiento, acondicionamiento físico y mental en un mismo espacio, proporcionando un lugar cómodo, higiénico, estético y exclusivo, atendido por profesionales altamente capacitados.

Con esta propuesta, se espera satisfacer las necesidades de los usuarios de gimnasios y centros de entrenamiento especializado, ofreciendo un valor agregado a través de innovación en los servicios, la infraestructura y una adecuada identificación de las preferencias del cliente objetivo. Finalmente, este plan de negocio implementará un modelo de entrenamiento funcional adaptado a las necesidades de la comunidad de Bucaramanga.

## **CAPÍTULO I. Generalidades**

### **1 Identificación del modelo de negocio**

#### **1.1 Situación encontrada**

En la sociedad actual, existe una creciente demanda por servicios que ayuden a mejorar la calidad de vida mediante la práctica del ejercicio físico y el acceso a programas de acondicionamiento personalizado. Esta necesidad responde en gran medida al aumento de enfermedades crónicas no transmisibles, como la obesidad, hipertensión, diabetes, y problemas de salud mental, que están directamente relacionadas con el sedentarismo y la falta de actividad física. (Gonzales & Vega, 2024) Las personas no solo desean verse bien físicamente, sino que también buscan mejorar su bienestar emocional y mental, elevar su autoestima y reducir el riesgo de enfermedades asociadas a un estilo de vida inactivo (Conde, López, & Pedro, 2022).

En Bucaramanga, esta situación se refleja en una demanda significativa de centros de acondicionamiento físico que ofrezcan resultados efectivos y visibles en poco tiempo. Sin embargo, muchos usuarios abandonan estos centros cuando no obtienen los resultados deseados en un periodo corto o cuando encuentran que las rutinas son monótonas y desmotivantes (Pulgarin, Puentes, Ortiz, & Almeyda, 2024) Esta situación genera un reto en el sector: cómo satisfacer las expectativas de resultados rápidos y, al mismo tiempo, incentivar un cambio en el estilo de vida que promueva la continuidad en la práctica del ejercicio físico.

Este problema es relevante no solo para los usuarios, sino también para el mercado de acondicionamiento físico en Bucaramanga. Aunque existe un número considerable de gimnasios y centros de entrenamiento, muchos de ellos se enfocan en rutinas generales, sin ofrecer un

enfoque integral y personalizado que combine salud física, bienestar mental y motivación continua (Pulgarin, Puentes, Ortiz, & Almeyda, 2024). Esto limita la eficacia de los programas para retener a los clientes y reducir las tasas de abandono, lo cual representa una oportunidad de innovación en el diseño de un centro de acondicionamiento funcional que incluya estrategias de motivación y personalización.

Para abordar esta problemática, el presente proyecto propone la creación de un centro de acondicionamiento físico funcional en el Barrio La Concordia de Bucaramanga. Este centro estará orientado a ofrecer una nueva metodología de entrenamiento que combine técnicas de acondicionamiento físico, asesoría en bienestar emocional, y estrategias de motivación, garantizando resultados a corto plazo y fomentando la adherencia a largo plazo. Además, se ofrecerá un paquete integral que incluya servicios personalizados a un precio justo, permitiendo que los clientes alcancen sus objetivos de manera sostenible y encuentren en el centro un espacio que los motive a continuar su proceso de transformación física y emocional.

La formulación del problema es la siguiente: ¿Cuál es la viabilidad económica, técnica y operativa de crear un centro de acondicionamiento físico funcional en Bucaramanga que ofrezca un enfoque integral en salud y bienestar físico, mental y emocional para satisfacer las demandas de la población interesada en mejorar su calidad de vida a través del ejercicio personalizado?

## **1.2 Objetivos**

### ***1.2.1 Objetivo general***

Diseñar un plan de negocio para la creación del centro de acondicionamiento físico "Equilibrio y Bienestar," especializado en proporcionar un enfoque integral de entrenamiento funcional en Bucaramanga, Santander.

### ***1.2.2 Objetivos específicos***

1. Realizar un estudio de mercado en Bucaramanga para identificar las necesidades y preferencias del público objetivo en servicios de acondicionamiento físico integral.
2. Diseñar una estructura operativa y técnica que asegure la calidad y personalización en la prestación de servicios de entrenamiento físico y bienestar integral.
3. Establecer un estudio administrativo y legal que permita garantizar la eficiencia en la gestión y coordinación de servicios en el centro de acondicionamiento físico.
4. Realizar un análisis financiero para evaluar la viabilidad económica de "Equilibrio y Bienestar" en el sector de acondicionamiento físico y bienestar en Bucaramanga.

### 1.3 Justificación

En Bucaramanga, la práctica del entrenamiento físico funcional personalizado ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años. En Colombia, específicamente, se conoce que el mercado de los gimnasios acoge cerca del 1 % de suscriptores en todo el mundo, concentrando 979.000 personas, aproximadamente, generando una facturación cercana a los 376 millones de dólares, en el último informe conocido para el país (HRSA, 2017). Si bien desde entonces la economía de los centros de acondicionamiento físico ha tenido transformaciones, en especial, a causa de la pandemia del COVID-19, se estima que, en la actualidad, estos negocios mueven unos 70,3 billones de dólares, a nivel global (HRSA, 2017) alcanzando un nivel profesional que demanda tanto deportistas competitivos como entrenadores cualificados (Carrillo, 2022). Este contexto revela la necesidad de crear un centro de acondicionamiento físico funcional que ofrezca un entorno especializado para entrenamientos de alta calidad. Este tipo de centro permitirá a los usuarios mejorar su salud física y mental, así como fortalecer su autoestima y bienestar general. El entrenamiento funcional; frecuentemente asociado con prácticas como el crossfit, se compone de ejercicios variados, ejecutados a alta intensidad y centrados en movimientos funcionales. Esta metodología de entrenamiento no solo fomenta el desarrollo de fuerza, sino que también permite quemar hasta 600 calorías en sesiones de 45 minutos, lo que atrae a personas interesadas en lograr un acondicionamiento físico completo y eficiente (Alarco, 2023).

La gestión de proyectos es un proceso que implica planificar, ejecutar, monitorear y controlar un conjunto de actividades interrelacionadas con el objetivo de cumplir con los objetivos del proyecto. La gestión de proyectos es una disciplina clave en cualquier empresa u organización y su importancia radica en su capacidad para

mejorar su eficiencia y efectividad. (Dugarte, y otros, Gestión de riesgos en proyectos predictivos con variables dicotómicas: Caso proyecto de consultoría, 2023)

El objetivo del proyecto es establecer un centro que eduque a los usuarios sobre la correcta ejecución de movimientos y técnicas en el entrenamiento funcional. El programa funcional propuesto está diseñado para mejorar diferentes elementos de la aptitud física, tales como potencia, fuerza, velocidad, coordinación, agilidad y capacidad cardiovascular. Estas habilidades son fundamentales no solo para la práctica de múltiples deportes, sino también para mejorar la salud general y funcionalidad física en la vida diaria (Trendingfit Sports Performance, 2016).

El enfoque del entrenamiento funcional se centra en el uso de cargas moderadas (entre el 50% y el 60% del peso máximo) y en un número elevado de repeticiones, lo cual contribuye a desarrollar la resistencia de fuerza bajo un enfoque anaeróbico láctico (Rosa, 2013) Este tipo de entrenamiento está diseñado tanto para la enseñanza como para el perfeccionamiento de habilidades motoras, lo que beneficia tanto a deportistas como a personas que buscan mejorar su condición física de manera integral.

En conclusión, el establecimiento de un centro de acondicionamiento físico funcional en Bucaramanga no solo responderá a la creciente demanda de servicios de entrenamiento personalizado, sino que también contribuirá a educar y formar a los usuarios en la correcta ejecución de ejercicios, promoviendo un estilo de vida saludable y sostenible. Este enfoque

integral permitirá crear una comunidad de personas más felices, saludables y capacitadas para enfrentar los desafíos físicos y mentales de la vida diaria.

## **1.4 Marco Referencial**

### ***1.4.1 Marco teórico***

**1.4.1.1 Teoría de la Personalización en Servicios** (Autores: Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (1999), Obra: *The Experiencia Ecónomo: Work Is Theater & Every Business a Stage*)

Relevancia: Pine y Gil more exploran cómo la personalización es clave para crear experiencias memorables. En el contexto del centro de acondicionamiento físico, la personalización permite a los clientes obtener un servicio adaptado a sus objetivos y preferencias de entrenamiento.

**1.4.1.2. Teoría de la Motivación para la Actividad Física** (Autores: Deci, E., & Ryan, R. (1985).Obra: *Self-Determination Theory (SDT)*. Relevancia: La teoría de la autodeterminación plantea que la motivación intrínseca y la autonomía son esenciales para mantener un compromiso a largo plazo con la actividad física. Aplicar esta teoría ayuda a comprender cómo mantener a los clientes motivados en sus programas de acondicionamiento.

**1.4.1.3 Teoría de la Gestión de la Experiencia del Cliente** (Autor: Schmitt, B. H. (1999).Obra: *Experiential Marketing: How to Get Customers to Sense, Feel, Think, Act, Relate*.

Relevancia: La gestión de la experiencia del cliente es esencial para fidelizar a los usuarios de servicios de acondicionamiento físico. Ofrecer una experiencia satisfactoria, tanto en

el aspecto físico como emocional, es clave para que los clientes mantengan una relación duradera con el centro.

**1.4.1.4 Teoría de la Sostenibilidad en la Industria de Servicios** (Autor: Elkington, J. (1994).Obra: Triple Bottom Line Concept.)Relevancia: La sostenibilidad en servicios es cada vez más importante. El modelo del triple resultado de Ellington (económico, social y ambiental) proporciona una base para integrar prácticas sostenibles en el centro de acondicionamiento físico, como el uso de materiales reciclables y una gestión responsable de los recursos.

**1.4.1.5 Modelo de Calidad del Servicio – SERVQUAL** Autores: Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988).Obra: SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Relevancia: Esta teoría evalúa la calidad del servicio en función de cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Es especialmente útil para analizar la calidad percibida en un centro de acondicionamiento físico.

**1.4.1.6 Motivación para la Actividad Física:** La motivación deportiva es la fuerza que impulsa a los atletas a entrenar, competir y alcanzar metas específicas (Instituto Internacional de Fuerzas Deportivas , 2022). Sus objetivos incluyen mejorar la autoestima y confianza al sentirse bien practicando actividad física, destacar en el ámbito deportivo, o usar el deporte como escape emocional frente a situaciones personales (SPORLAST, 2016)

**1.4.1.7 Gestión de la Experiencia del Cliente** La experiencia del servicio es la respuesta subjetiva de un actor o la interpretación de los elementos del servicio, que emerge durante el proceso de compra y/o uso, a través de la imaginación o la memoria” como se citó en Jainet al. 2017, p. 647). Becker & Jaakkola (2020) definen también la experiencia del cliente como las reacciones y respuestas de un cliente a estímulos particulares Relacionados con la oferta ofrecida, lo cual lo convierte en un proceso espontáneo, no deliberado, haciendo que en este proceso también se involucre al factor tiempo, como relevante, para su medición (p. 634, 638). Para entender cuál es el contenido completo de la experiencia del cliente, primero es necesario conocer entre los conceptos el del servicio al cliente y la experiencia de este. Blackstock (2018) define la experiencia del cliente como la impresión que deja a su cliente; es decir, el cómo y el qué piensan de su marca en cada etapa del viaje del cliente, pues el cliente recorre múltiples puntos de contacto que influyen en la experiencia del mismo. Mientras que el servicio al cliente se entiende como la parte humana o de contacto del viaje total del cliente, esta forma parte de la experiencia del cliente pues esta incluye todas las interacciones.

Vargo & Lusch (2004) hacen referencia a cómo el cliente ocupa una posición muy importante dentro de la cadena de valor del servicio, cuando se trata de que este mismo sea el coproductor en muchas de las etapas del producto o servicio que se le está ofreciendo; por ejemplo: cuando se le debe hacer llegar el servicio, el cliente deberá aprender a usarlo, a mantenerlo en el tiempo, adaptarlo a su necesidad para usarlo dependiendo de la situación y los comportamientos que espera obtener del mismo; es decir, al emplear el servicio, el cliente continúa con los procesos de Mercadeo, consumo y creación de valor y entrega (Jaice, 2023).

**1.4.1.8 Sostenibilidad en la Industria del Fitness** En un mundo donde la sostenibilidad se ha convertido en una preocupación central, los gimnasios no están exentos de la responsabilidad de reducir su impacto ambiental. La industria del fitness puede ser especialmente intensiva en el uso de recursos, desde energía hasta agua y materiales. Sin embargo, hay numerosas medidas sostenibles que puedes implementar en tu gimnasio para reducir su huella ecológica. La primera medida sostenible que puedes tomar en tu gimnasio es hacer un uso más eficiente de la energía. Cambia a LED y sensores de movimiento para minimizar el consumo eléctrico. Además, considera la posibilidad de utilizar energía renovable, como solar o eólica, para abastecer tu gimnasio. Por último, implementa políticas para apagar los equipos electrónicos cuando no estén en uso y establece horarios para optimizar el uso del aire acondicionado y la calefacción. (Floriano, 2024).

## ***1.4.2 Marco conceptual***

**1.4.2.1 Acondicionamiento Físico Integral** el acondicionamiento físico se refiere a la capacidad del cuerpo para realizar actividades físicas de manera eficiente. Según la Organización Mundial de la Salud (2018), el ejercicio regular puede mejorar la salud física y mental, reduciendo el riesgo de enfermedades crónicas además El acondicionamiento físico integral se basa en la realización de tareas orientadas a desarrollar aptitudes, actitudes, modificación de hábitos y costumbres, profilaxis, mantenimiento y corrección del estado de salud corporal, se busca sensibilizar al alumno sobre la importancia de la salud corporal a través de la promoción y la praxis progresiva del ejercicio (Martinez J. , 2023)

**1.4.2.2 Cultura:** La cultura se define como el conjunto de bienes materiales y espirituales compartidos por un grupo social, transmitidos entre generaciones para orientar las prácticas individuales y colectivas. Incluye aspectos como el idioma, costumbres, tradiciones, valores, conocimientos y herramientas, además de elementos vinculados a la religión, moral, artes, leyes, historia y economía. En esencia, refleja las diversas expresiones humanas y abarca todo lo creado por las personas (Andrea, 2024).

**1.4.2.3 Entrenamiento funcional:** se refiere a un enfoque de ejercicio que se centra en el desarrollo de movimientos que imitan las actividades de la vida diaria. Este tipo de entrenamiento busca mejorar la fuerza, la estabilidad, la flexibilidad y la resistencia, con un énfasis especial en la funcionalidad y la prevención de lesiones (Kraft, 2018). El entrenamiento funcional es un medio de entrenamiento basado en la realización de movimientos libres o con

resistencias, en muchos casos en superficies inestables, que guardan relación con gestos comunes a la actividad deportiva que realicemos. Se trata de movimientos que implican varias articulaciones y cadenas musculares, en lugar del tradicional ejercicio analítico en el que sólo se implica una articulación y un músculo.

Su riqueza y variedad de ejercicios hacen del Entrenamiento Funcional una excelente herramienta para preparar el aspecto físico específicamente para nuestra actividad deportiva favorita.

Una adecuada rutina de entrenamiento funcional incluirá al principio series de ejercicios sencillos. Estos se irán trabajando para ir con el tiempo evolucionando hacia ejercicios de entrenamiento funcional más avanzados que permitan sacar todo el potencial. (Sanitas, 2023)

**1.4.2.4 Estrategia:** en el ámbito organizacional hace referencia a la actividad o al conjunto de éstas que son planificadas y llevadas a cabo con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos. Como explica (Belloso, 2006) Este autor, destaca como los estrategas deben asegurarse de explotar todas las situaciones en su provecho. La manera de actuar deberá estar atada a cada circunstancia. ¡Las estrategias no siempre estarán vinculadas a situaciones ya vividas sino en la mayoría de los casos es necesario ser creativo e improvisar para el logro de los objetivos.

**1.4.2.5 Metabolismo:** El metabolismo es el conjunto de reacciones bioquímicas que permiten a un organismo obtener y utilizar energía y compuestos esenciales para su desarrollo. Los organismos intercambian materia y energía con el medio para construir su estructura y

mantener sus funciones vitales. Estas reacciones no ocurren espontáneamente; requieren la acción de enzimas, proteínas específicas que facilitan los procesos químicos dentro del organismo. (Universidad nacional de Litoral, 2015)

**1.4.2.5 Nutrición:** La alimentación es el proceso mediante el cual obtenemos del entorno las sustancias esenciales para nuestra nutrición. Estos nutrientes se encuentran en los alimentos que forman parte de nuestra dieta diaria. Para garantizar una correcta alimentación, es fundamental conocer la composición de los alimentos, lo que permite seleccionar aquellos más adecuados para promover la salud, un crecimiento adecuado y un desarrollo óptimo en la infancia. Sin embargo, la educación formal sobre una alimentación saludable es limitada. Además, en la era de la información, proliferan mitos y creencias que generan confusión entre las personas. En las consultas médicas, es común notar una falta de conocimientos básicos que faciliten a los padres, y a los niños que ya tienen edad suficiente, adoptar una dieta equilibrada. Por esta razón, se ha creado este manual para detallar las características de los diferentes alimentos y explicar las bases de las recomendaciones dietéticas. (Martinez & Pedron, 2020)

**1.4.2.6 Bienestar Mental:** La salud mental es un estado de bienestar mental que permite a las personas hacer frente a los momentos de estrés de la vida, desarrollar todas sus habilidades, aprender y trabajar adecuadamente e integrarse en su entorno. La salud mental tiene un valor intrínseco y fundamental, y forma parte de nuestro bienestar general.

Muchas afecciones de salud mental se pueden tratar eficazmente a un costo relativamente bajo, pero los sistemas de salud siguen careciendo de recursos y en todo el mundo continúa

habiendo deficiencias importantes en el acceso a los tratamientos. También ocurre a menudo que la atención a la salud mental no es de calidad suficiente. Las personas que tienen problemas de salud mental sufren estigmatización, discriminación y violaciones de los derechos humanos. (Organización Mundial de la Salud , 2021)

**1.4.2.7 La gestión de riesgos:** La gestión de riesgos en proyectos es fundamental para el éxito del proyecto y la implementación de una metodología adecuada puede minimizar los riesgos asociados al proyecto. La gestión de riesgos permite identificar y evaluar los riesgos potenciales, y tomar medidas preventivas y correctivas para evitar o reducir el impacto de los riesgos en el proyecto. Se demuestra que el uso de variables dicotómicas puede generar un impacto positivo en la gestión de riesgos, ya que permiten la toma de decisiones más precisas y basadas en datos. Las variables dicotómicas solo pueden tomar dos valores posibles, como “sí” o “no”, y se utilizan para evaluar si una condición se cumple o no. Esto permite a los gerentes de proyecto tomar decisiones precisas en función de los datos reales del proyecto (Dugarte, y otros, Revista Redipe, 2023)

### ***1.4.3 Marco legal***

Para la creación de un Centro de Acondicionamiento Físico Funcional es necesario cumplir y tener en cuenta la normatividad Nacional y Municipal. Dentro del marco legal se tiene en cuenta toda la regulación relacionada con el deporte y recreación, la reglamentación para la creación de empresas en Colombia, para la apertura de un establecimiento comercial y finalmente la reglamentación acerca del tipo de sociedad S.A.S que se quiere crear.

**LEY 729 DE 2001:** Por medio de la cual se crean los Centros de Acondicionamiento y Preparación Física en Colombia. El congreso de Colombia decreta:

Según el **Artículo 1** “**Créase** los Centros de Acondicionamiento y Preparación Físico, CAPF, Municipales o Distritales”

Así mismo la Función Pública en el ARTÍCULO 2. (Función Publica, 2001) Afirma que “ Los Centros de Acondicionamiento y Preparación Físico, CAPF, son establecimientos que prestarán un servicio médico de protección, prevención, recuperación, rehabilitación, control, y demás actividades relacionadas con las condiciones físicas, corporales y de salud de todo ser humano, a través de la recreación, el deporte, la terapia y otros servicios fijados por autoridades competentes.” (Pág. 2)

**ARTÍCULO 3.** Los Centros de Acondicionamiento y Preparación Físico, CAPF, serán autorizados y controlados por los entes deportivos municipales y distritales conforme al reglamento que se dicte al respecto. (Función Publica, 2001)

Por esta razón en el **ARTÍCULO 4.** Indica que “Los Centros de Acondicionamiento y Preparación Físico, CAPF, deberán contar con las instalaciones adecuadas para la realización de los diferentes programas. Cada una de sus áreas poseerá la implementación necesaria para el desarrollo de los mismos, previstos de servicio médico, fisioterapéutico, nutricional y demás servicios que las autoridades soliciten para su funcionamiento”. (Función Publica, 2001)

**ARTÍCULO 5.** Corresponde al ente deportivo municipal o distrital velar porque los servicios prestados en estas organizaciones se adecuen a las condiciones de salud, higiene y aptitud deportiva, atendidas por personal altamente capacitado, médico, nutricionista, fisioterapeutas, educadores, físicos, licenciados o tecnólogos en deporte y educación física entre otras. (Función Publica, 2001)

**ARTÍCULO 6.** Las actividades desarrolladas por los Centros de Acondicionamiento y Preparación Físicos, CAPF, se entenderán como servicio médico siempre y cuando estén relacionados con la rehabilitación, prevención, atención, recuperación y control de las personas debidamente remitidas por profesionales de la salud. (Función Publica, 2001)

**ARTÍCULO 7.** Podrán los Centros de Acondicionamiento y Preparación Físicos, CAPF, celebrar convenios y contratos con hospitales, EPS, IPS, ARS y entes territoriales en programas encaminados a la prevención, rehabilitación y control de salud. (Función Publica, 2001)

**ARTÍCULO 8.** Los Centros de Acondicionamiento y Preparación Físicos, CAPF, podrán asociarse para buscar representación nacional y participar en temas de salud y deporte. (Función Publica, 2001)

**ARTÍCULO 9.** Los Centros de Acondicionamiento y Preparación Físicos, CAPF, podrán recibir los beneficios que en materia deportiva se establezcan en Colombia.

(Función Publica, 2001)

**ARTÍCULO 10.** Los Centros de Acondicionamiento y Preparación Físicos, CAPF, están autorizados para atender programas sociales a bajo costo para pensionados o grupos de tercera edad debidamente asociados y autorizados por los entes deportivos municipales para llevar control o prevención en salud. (Función Publica, 2001)

**Ley 2069 de 2020:** Por medio de la cual se impulsa el emprendimiento en Colombia

La presente Ley tiene por objeto “establecer un marco regulatorio que propicie el emprendimiento y el crecimiento, consolidación y sostenibilidad de las empresas, con el fin de aumentar el bienestar social y generar equidad. Dicho marco delinearé un enfoque regionalizado de acuerdo a las realidades socioeconómicas de cada región”. (Función Publica, 2001)

**LEY 23 DE 1982 (enero 28)** Ley sobre derechos de autor. Sobre la propiedad intelectual.

**LEY 181 DE 1995** Reglamentación y normatividad del Deporte y Recreación en Colombia: Constitución Política De Colombia.

## 1.5 Concepto de negocio

**Modelo Canvas:** La Ley 1014 de 2006 promueve el espíritu emprendedor en todos los niveles educativos de Colombia, alineándose con los principios constitucionales. Su propósito es establecer un marco normativo e institucional que fomente la creación de empresas, el desarrollo de la cultura empresarial y redes de apoyo para garantizar la sostenibilidad de nuevos negocios en un entorno seguro e innovador (Lineamientos Uniminuto - CR Cucuta , 2014) El modelo Canvas es una herramienta estratégica que te ayudará a conceptualizar tu modelo de negocio y representarlo de forma visual en un solo lienzo de forma que cualquier persona del equipo pueda entenderlo fácilmente. (Alonso M. , asana, 2024). Todo esto en una plantilla o matriz con 9 casillas en las que integrar las actividades clave y componentes básicos de un plan de negocios para una empresa. (Alonso M. , asana, 2024)

### 1.5.1 Descripción de la idea de negocios según modelo Canvas

"Equilibrio y Bienestar" es un centro de acondicionamiento físico funcional en Bucaramanga que se enfoca en ofrecer entrenamiento personalizado con un enfoque integral de salud, bienestar físico y mental. Su propuesta es diferente a la de un gimnasio convencional, ya que integra la personalización del entrenamiento, la educación en técnicas funcionales y el desarrollo de hábitos saludables, además de ser accesible y personalizada.

### 1.5.1.1 Segmento de clientes

A continuación, se realiza el análisis del segmento de Clientes a los cuales va dirigido la propuesta del centro de acondicionamiento físico Integral.

**Adultos Jóvenes (18-35 años):** Personas que buscan mejorar su rendimiento físico y su apariencia mediante entrenamiento funcional y asesoría en nutrición.

#### Figura 1

*Buyer person Jóvenes Adultos (18 a 35 años)*

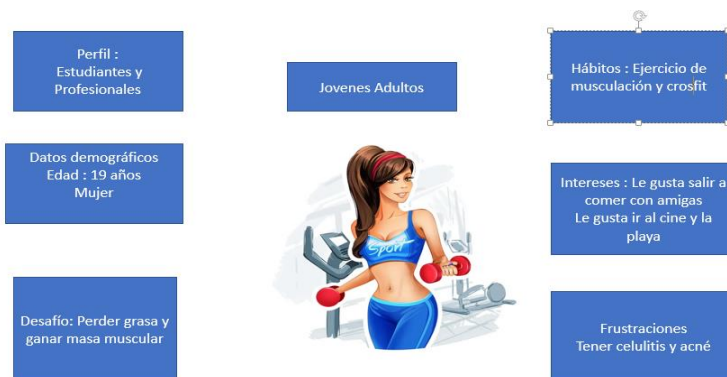


Figura 1. Fuente Propia

**Profesionales (35-50 años):** Interesados en mantener una buena salud física y mental, disminuir el estrés y aumentar su calidad de vida a través de programas personalizados.

## Figura 2

*Buyer person Profesionales (35-50 años)*



Figura 2. Fuente Propia

**Personas Mayores Activas (50 años en adelante):** Que deseen mejorar o mantener su funcionalidad física, prevenir enfermedades y promover un envejecimiento activo.

## Figura 3.

*Buyer Person Personas Mayores Activas (50 años en adelante)*



Figura 3. Fuente Propia Personas Mayores las cuales están interesadas en mantener la salud y bienestar.

### **1.5.1.2 Propuesta de valor**

"Equilibrio y Bienestar" ofrece un servicio integral de acondicionamiento físico funcional, con un enfoque en salud física y emocional, a través de entrenamientos personalizados que proporcionan resultados en corto tiempo. Este enfoque incluye educación en técnicas adecuadas de entrenamiento funcional y asesoría en nutrición, logrando un equilibrio entre cuerpo y mente.

#### ***1.5.1.2.1 Valor agregado de la idea de negocios.***

Entrenamiento Funcional Personalizado: Los programas se ajustan a las necesidades y objetivos individuales de cada cliente, lo que garantiza mejores resultados en menos tiempo.

Atención Integral en Bienestar: Además del acondicionamiento físico, se ofrece asesoría en nutrición y gestión de bienestar mental, proporcionando una experiencia holística.

Innovación y Confort en Instalaciones: Espacios modernos, higiénicos y estéticamente agradables, diseñados para el confort del cliente y equipados con tecnología de última generación.

Enfoque Educativo: Los clientes reciben educación continua sobre la correcta ejecución de ejercicios, ayudándolos a adquirir habilidades que pueden aplicar en su vida diaria.

#### ***1.5.1.2.2 Descripción general de atributos físicos, funcionales y psicológicos del producto (bien o servicio).***

**1.5.1.2.3 Atributos Físicos:** Instalaciones equipadas con áreas de entrenamiento funcional, máquinas de ejercicio de última tecnología, áreas de relajación y zonas de asesoría nutricional. Físicos: El centro de acondicionamiento físico y funcional va a estar ubicado en el Barrio la Concordia del Municipio de Bucaramanga en la carrera 20 # 51 - 16 Edificio Terracota. Es un punto clave de la ciudad debido a que en los últimos años se ha incrementado el número de personas que realizan ejercicio en el sector no hay un lugar en donde encuentren un asesoramiento personalizado y guía durante este proceso, Tendrá un espacio amplio y equipado con todas las herramientas necesarias para la realización de los ejercicios, área de nutrición, área administrativa y recepción y contará con un espacio para realizar clase de yoga y relajamiento.

**Atributos Funcionales:** Programas de entrenamiento personalizados y adaptados a las necesidades individuales de los clientes; asesoría continua y acompañamiento en la ejecución de ejercicios. (Toro, 2013)

1. Banda de Correr: Utilizada para ejercicios de calentamiento y entrenamiento cardiovascular, permitiendo ajustar la velocidad y la inclinación.
2. Elíptica: Máquina de bajo impacto que simula el movimiento de correr o caminar, ideal para el entrenamiento cardiovascular.
3. Bicicleta Estática: Ideal para el ejercicio cardiovascular y para trabajar la fuerza en las piernas sin impacto.
4. Máquinas de Pesas: Incluyen bancos de press, máquinas de leg press y poleas, que permiten realizar ejercicios de fuerza de manera controlada.

5. Kettlebells: Pesas en forma de esfera con un asa, que son versátiles para realizar ejercicios funcionales y de fuerza.
6. Bolsas de Arena: Equipos que permiten realizar movimientos de levantamiento y carga, simulan el uso de objetos de la vida diaria.
7. TRX (Suspensión Training): Sistema de entrenamiento en suspensión que utiliza el peso corporal para mejorar la fuerza, equilibrio y flexibilidad.
8. Pelotas Suizas: Utilizadas para ejercicios de equilibrio, estabilidad y fortalecimiento del core.
9. Ruedas para Abdominales: Herramienta para trabajar la musculatura del abdomen y mejorar la estabilidad del core.
10. Rower (Remadora): Máquina que simula el remo y proporciona un excelente entrenamiento cardiovascular y de fuerza para todo el cuerpo.
11. Bancos Ajustables: Usados para realizar ejercicios de pesas y entrenamiento de fuerza, permiten variar la inclinación y posición.
12. Cuerdas de Batalla: Cuerdas gruesas que se utilizan para ejercicios de alta intensidad, trabajando la fuerza y la resistencia.

Estas máquinas y equipos ayudan a los usuarios a realizar un entrenamiento funcional que mejora su desempeño en actividades diarias y deportivas.

**Atributos Psicológicos:** Un enfoque en la mejora del bienestar mental y emocional, que permite a los clientes reducir el estrés, mejorar su autoestima y adoptar un estilo de vida saludable. Habrá un acompañamiento de un profesional encargado para asesorar a los clientes en sus procesos capacitando la importancia de la salud mental y física tengan el balance perfecto para esto se requiere de un nutricionista y un psicólogo encargado, además es importante

brindarles espacios de tranquilidad a los usuarios para evitar es un estado de tensión o preocupación mental provocado por situaciones difíciles. Es una respuesta natural del cuerpo ante amenazas o estímulos, y su impacto en nuestro bienestar depende de cómo lo gestionemos (Organización Mundial de la Salud , 2023) Es por esto la importancia de mantener un equilibrio entre la mente y el cuerpo.

### 1.5.1.3 Canales de comunicación, distribución y venta

**Redes Sociales (Instagram, Facebook, YouTube,** Para promover servicios, compartir contenido educativo y testimonios de clientes.

- **Tik tok:** Se realiza creación de la red social de tik tok como medio de publicidad evidenciado en la Figura 1.

#### Figura 4.

*Tiktok de Plan de Negocio Equilibrio Físico*



Figura 4. Fuente Propia, Pagina de Tik tok

[https://www.tiktok.com/@equilibrio.fisico?\\_t=8qmfZERZkc1&\\_r=1](https://www.tiktok.com/@equilibrio.fisico?_t=8qmfZERZkc1&_r=1)

## Figura 5

### *Facebook Equilibrio Físico*



Figura 5. Fuente Propia Página de Facebook Equilibrio Físico

Facebook: <https://www.facebook.com/share/p/KreQhDgkdhqpdK8b/>

## Figura 5.

### *Primera Publicación Pagina Facebook*



Figura 6. Fuente Propia Página de Facebook Equilibrio Físico

**Página Web Oficial:** Con información detallada de los servicios, opciones de suscripción y reservas en línea.

**Alianzas con Empresas Locales:** Distribución de membresías o descuentos para empleados de empresas asociadas, promoviendo bienestar corporativo.

**Línea telefónica y WhatsApp Business:** WhatsApp Business es una App gratuita diseñada para que pequeños y medianos negocios hablen con sus clientes a través de WhatsApp.

Te permite, entre otras cosas, automatizar mensajes, dar respuestas rápidas o mostrar tus productos. (Semrush Blog, 2023)

**Eventos y Ferias de Salud:** Participación en eventos locales para dar a conocer el centro y sus beneficios ejemplo Media Maratón de Bucaramanga FCV y, en el marco de este reconocido evento deportivo, presenta Expo Vida: una de las ferias de bienestar y salud más importantes para deportistas y familias. (Fundación Cardiovascular de Colombia, 2024)

**Publicidad P.O.P:** El material POP (point of purchase, por sus siglas en inglés) es una categoría del Marketing que recurre a la publicidad puesta en los Puntos de Venta, que busca generar la permanencia de la marca y la motivación de la compra del consumidor. Para lograrlo, recurre a una gran variedad de objetos donde se puede estampar información de la empresa o del producto. (Marketing Services, 2021)

#### **1.5.1.4 Relacionamento con el cliente**

**Asesoría Personalizada:** Cada cliente recibe una evaluación inicial y un plan de entrenamiento personalizado con seguimiento continuo.

**Comunicación Activa:** Contacto regular con los clientes a través de mensajes personalizados y encuestas para medir la satisfacción.

**Programas de Fidelización:** Ofrecimiento de beneficios a clientes frecuentes, como descuentos en servicios adicionales y acceso a talleres exclusivos.

**Aplicación Móvil y Plataforma en Línea:** Para hacer seguimiento del progreso, ofrecer rutinas personalizadas y permitir reservas de sesiones.

#### **1.5.1.5 Recursos claves requeridos**

**Equipo de Entrenamiento Funcional:** Aparatos y materiales específicos para entrenamiento funcional y acondicionamiento físico.

**Recursos Humanos Especializados:** Entrenadores certificados, asesores de nutrición y personal de servicio al cliente.

**Instalaciones y Espacios Adecuados:** Un espacio amplio, moderno y con áreas dedicadas para el entrenamiento, la nutrición y la relajación de los clientes.

**Plataforma Tecnológica:** Aplicación y sitio web para gestión de clientes, seguimiento de progreso y reservas en línea.

**Marketing y Promoción:** Recursos destinados a campañas publicitarias, redes sociales y relaciones públicas para atraer nuevos clientes.

### 1.5.1.6 Actividades claves requeridas

- **Evaluación Inicial y Seguimiento Personalizado:** Evaluaciones físicas y de salud para cada nuevo cliente, con seguimiento continuo de su progreso.
- **Planificación de Programas de Entrenamiento:** Diseño de rutinas de ejercicio personalizadas basadas en los objetivos y capacidades de cada cliente.
- **Gestión de Relaciones con Clientes:** Comunicación activa con los clientes para medir la satisfacción, recibir retroalimentación y ajustar los programas según sea necesario. Investiga otros centros de acondicionamiento físico en la zona. Entender el Perfil de los Potenciales Clientes.
- **Campañas de Marketing Digital y Redes Sociales:** Creación de contenido relevante y educativo para atraer clientes, mejorar la retención y fidelización.
- **Formación y Capacitación Continua del Personal:** Actualización constante de los entrenadores en técnicas de entrenamiento funcional y atención al cliente.
- **Gerencia:** Búsqueda de Proveedores Y aliados, Contratación del personal que estará a cargo (Instructores, Nutricionista, administrativo etc.), Estimación de costos para abrir el negocio, Cuotas mensuales, tarifas por clases y entrenamientos personales, Cumplir con toda la Normatividad vigente.

### **1.5.1.7 Socios claves requeridos para generar redes con otros de iguales condiciones**

#### **o alianzas con otros para fortalecer el negocio**

Para fortalecer el plan de negocio es fundamental realizar alianzas estratégicas que permitan darse a conocer con empresas y personas que puedan colaborar en que la idea surja y sea todo un éxito.

#### **1. Entrenadores y Profesionales de la Salud**

- Entrenadores Personales: Profesionales que puedan ofrecer servicios personalizados y talleres.
- Nutricionistas: Para brindar asesoramiento sobre alimentación y bienestar.
- Fisioterapeutas: Para ofrecer servicios de rehabilitación y prevención de lesiones.

#### **2. Empresas de Equipamiento Deportivo**

- Proveedores de máquinas y accesorios de entrenamiento, que podrían ofrecer descuentos o equipamiento a cambio de publicidad en el gimnasio.

#### **3. Centros de Salud y Bienestar**

- Alianzas con clínicas, hospitales o centros de salud que puedan referir a sus pacientes interesados en mejorar su condición física.

- Alianzas con Nutricionistas y Psicólogos: Profesionales que puedan complementar los servicios de bienestar integral ofrecidos en el centro.

#### **4. Influencer y Embajadores de Marca**

- Personas influyentes en el ámbito del fitness y la salud que puedan promocionar el gimnasio en redes sociales.

#### **5. Comercios Locales**

- Alianzas con tiendas de productos saludables, cafés o restaurantes que ofrezcan opciones nutritivas, promoviendo el bienestar general.

#### **6. Escuelas y Universidades**

- Colaboraciones para ofrecer programas de entrenamiento a estudiantes o actividades extracurriculares relacionadas con el fitness.

#### **7. Organizaciones Deportivas**

- Asociaciones deportivas locales que puedan beneficiarse de servicios de entrenamiento y que a su vez puedan promover el gimnasio entre sus miembros.

#### **8. Grupos de Salud y Fitness**

- Clubes de corredores, grupos de yoga o comunidades de fitness que puedan utilizar las instalaciones o participar en eventos conjuntos.

#### **9. Eventos y Ferias Locales**

- Participar en eventos deportivos o de bienestar para crear visibilidad y establecer conexiones con otros negocios.

#### **10. Agencias de Marketing y Publicidad**

Colaboraciones con agencias que puedan ayudar a promover el gimnasio a través de estrategias de marketing digital y redes sociales.

#### **1.5.1.8 Identificación de ingresos claves de la idea de negocios**

- Cuotas de membresía: Ingresos mensuales y anuales por suscripciones.
- Clases Grupales: Tarifas por clases como yoga, Pilates, y spinning.
- Entrenamiento Personal: Honorarios por sesiones individuales con entrenadores.
- Venta de Productos: Ingresos por la venta de suplementos, ropa deportiva y accesorios.
- Eventos y Talleres: Tarifas por competiciones y talleres de fitness.
- Alianzas y Patrocinios: Ingresos provenientes de colaboraciones con marcas locales.

#### **1.5.1.9 Identificación de costos claves de la idea de negocios**

- Alquiler de Instalaciones: Gastos mensuales por el espacio físico.
- Equipamiento: Costos iniciales y de mantenimiento de máquinas y accesorios.
- Salarios: Remuneraciones para entrenadores y personal administrativo.

- Marketing y Publicidad: Gastos en promoción y campañas publicitarias.
- Servicios Públicos: Costos de electricidad, agua e internet.
- Seguros: Primas de seguros de responsabilidad civil y de salud.

### 1.5.2 Lienzo Canvas: resumen gráfico de la idea de negocios

**Figura 6**

*Modelo Canvas Centro de Acondicionamiento Físico Integral*



Figura 7. Fuente Propia Modelo Canvas aplicado al Centro de Acondicionamiento

Físico Integral en Bucaramanga.

[https://www.canva.com/design/DAGTIPvJGYM/nU8DhqUDxPwLJrIwQZCteg/edit?utm\\_content=DAGTIPvJGYM&utm\\_campaign=designshare&utm\\_medium=link2&utm\\_source=sharebutton](https://www.canva.com/design/DAGTIPvJGYM/nU8DhqUDxPwLJrIwQZCteg/edit?utm_content=DAGTIPvJGYM&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton)

### 1.5.3 Población

Características Generales de la Población de Estudio: Habitantes El área metropolitana de Bucaramanga según última encuesta del Dane se encuentra habitada por 528.855 personas de las cuales 277.880 son mujeres y 250.975 Hombres (DANE, 2024) específicamente en el sector la concordia en donde se realizara la investigación se encuentra habitada por 31.956 habitantes. (DANE, 2024)

### 1.5.4 Muestra

El cálculo del tamaño muestral se realizó utilizando la fórmula para poblaciones grandes, que se expresa de la siguiente manera:

#### Figura 7

*Formula de la Muestra*

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{(E^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p))}$$

Figura 8. Fuente (Survey Monkey, 2024)

Tamaño de la población: 31.956

Nivel de confianza (%): entre 85% y 95%

Margen de error (%): menor al 5%

Tamaño Muestra: 380 personas Encuestadas

Se realiza calculo a través de herramienta online (Survey Monkey, 2024)

## Figura 8

### *Calculadora para el tamaño de la muestra*

The image shows a sample size calculator interface with the following inputs and output:

Tamaño de la población	Nivel de confianza (%)	Margen de error (%)	Tamaño de la muestra
31.956	95	5	380

**Figura 9.** Fuente (Survey Monkey, 2024)

**Resultado:** El tamaño muestral de 380 personas es adecuado para obtener resultados con un nivel de confianza entre el 85% y el 95% y un margen de error menor al 5%, garantizando la representatividad de la muestra respecto a la población total de 31.956 habitantes del área estudiada.

### *1.5.5 Técnicas e instrumentos de recolección de información*

**Encuesta:** La encuesta presencial es un método de recolección de datos en el que un entrevistador aplica un cuestionario estructurado o semiestructurado a un entrevistado en un tiempo definido, generalmente en su hogar (Vidal, 2018) Este método utiliza entrevistas personales o telefónicas y cuestionarios con preguntas uniformes y respuestas limitadas (Trejo, 2007) También se pueden realizar encuestas online o presenciales, empleando estímulos visuales y permitiendo una mayor duración, garantizando igualdad de participación entre los integrantes del público objetivo (GRUPO RADAR, 2024)

**Observación Directa:** La observación directa es un método de recolección de datos sobre un individuo, fenómeno o situación particular. Se caracteriza porque el investigador se encuentra en el lugar en el que se desarrolla el hecho sin intervenir ni alterar el ambiente, ya que de lo contrario los datos obtenidos no serían válidos. (LIFEDER, 2020)

Según Zapata (2006, p. 145), redacta que las técnicas de observación son procedimientos que utiliza el investigador para presenciar directamente el fenómeno que estudia, sin actuar sobre él esto es, sin modificarlo o realizar

Cualquier tipo de operación que permita manipular.

**Revisión de la literatura:** La revisión de literatura es esencial en toda investigación, ya que sustenta teórica y conceptualmente el estudio al analizar contribuciones relevantes previas sobre el tema. Permite definir conceptos, teorías y ubicar el problema en un marco general, además de ofrecer guías metodológicas al identificar cómo otros autores han tratado las variables, desarrollado hipótesis y enfrentado limitaciones (Arnau & Sala, 2020)

## **1.6 Alcances y limitaciones**

### **1.61 Limitaciones**

Al emprender un proyecto de plan de negocio de un Centro de Acondicionamiento Físico e Integral en Bucaramanga es importante estar consciente de las diversas limitaciones que podrían surgir. La escasez de datos confiables debido al escepticismo de los habitantes para responder encuestas puede dificultar la obtención de información precisa sobre las preferencias del mercado y la competencia. El escepticismo del consumidor hacia nuevas marcas o productos

desconocidos también puede representar un desafío para ganarse la confianza y fidelidad de los clientes. Además, los altos costos de producción y logística, junto con las regulaciones y requisitos legales para la industria alimentaria, pueden añadir una carga adicional al proyecto. Además, factores como la estacionalidad y las tendencias del mercado pueden influir en la demanda de los postres a lo largo del año. Abordar estas limitaciones requerirá un enfoque estratégico, creativo y adaptable, así como una cuidadosa planificación y ejecución del proyecto para superar los desafíos que puedan surgir.

### **1.62 Alcance**

Estructurar el plan de negocio a implementar “Centro de Acondicionamiento Físico e Integral”, con el fin de conocer la viabilidad del mismo, y de esta manera, definir si los resultados contemplan un resultado favorecedor para la implementación de dicho plan de negocio.

## CAPÍTULO II Modulo de Mercado

### 2 Módulo de mercado

#### 2.1 Investigación de mercado

**Encuesta:** La encuesta presencial es el modo de recogida de datos mediante el cual un entrevistador administra un cuestionario estructurado (o parcialmente estructurado) frente a un entrevistado dentro de un período de tiempo limitado, generalmente en su hogar (Vidal, 2018) es un método de investigación en el cual se emplean varias técnicas e instrumentos de recolección de datos, como son la entrevista y el cuestionario. La encuesta puede realizarse por medio de entrevistas personales (o telefónicas) breves y estructuradas, donde el entrevistador formula las mismas preguntas a todos los entrevistados y las respuestas se limitan a unas pocas categorías o por medio de un cuestionario con las mismas características. (Trejo, 2007)

Se realizan a través de Cuestionarios Online y Presenciales los cuales ayudan a se pueden diseñar muestras en las que cualquier persona u hogar del público objetivo tenga la misma probabilidad de participar; pueden usarse estímulos visuales (fotos, material impreso, etc.), y la duración de la encuesta puede ser mayor. (GRUPO RADAR, 2024)

Como herramienta de investigación y recolección de datos se realiza una encuesta para conocer las opiniones de los habitantes de Bucaramanga y su área metropolitana.

## Encuesta de Investigación de Mercado

### Figura 9

*Encuesta de Investigación de Mercado: Centro de Acondicionamiento Físico en Bucaramanga*



Figura 10. Fuente Propia <https://forms.gle/AXvVxUChJc1prXj6>

Según los datos proporcionados en el **Anexo 1**, los resultados muestran una tendencia creciente en los habitantes del municipio de Bucaramanga por la realización de ejercicio Físico.

## Resultados de las Encuestas (Alcances y limitaciones)

### 1. Demografía de los Participantes

**Edad:** La mayor parte de los encuestados se encuentra en el rango de 25 a 44 años (69.7%), lo que indica que el centro debería ofrecer programas que se alineen con las necesidades y preferencias de este grupo de edad.

### Figura 10

#### *Información Demográfica*

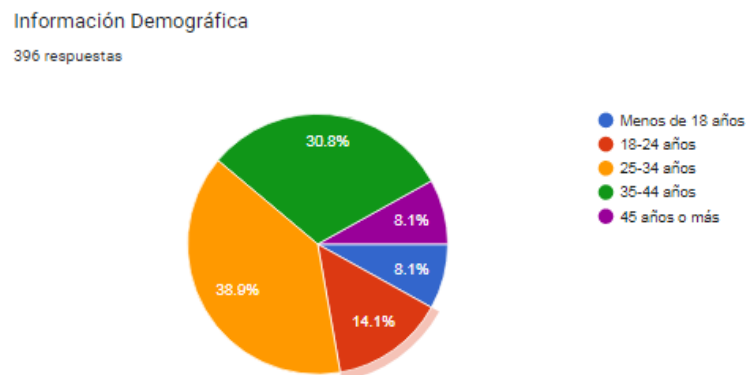


Figura 11. Fuente Propia Información demográfica Habitantes de Bucaramanga

**Género:** Hay una fuerte mayoría femenina (61.3%), lo que sugiere que las estrategias de marketing y programación deben considerar las preferencias de las mujeres.

**Figura 11**

*Genero*

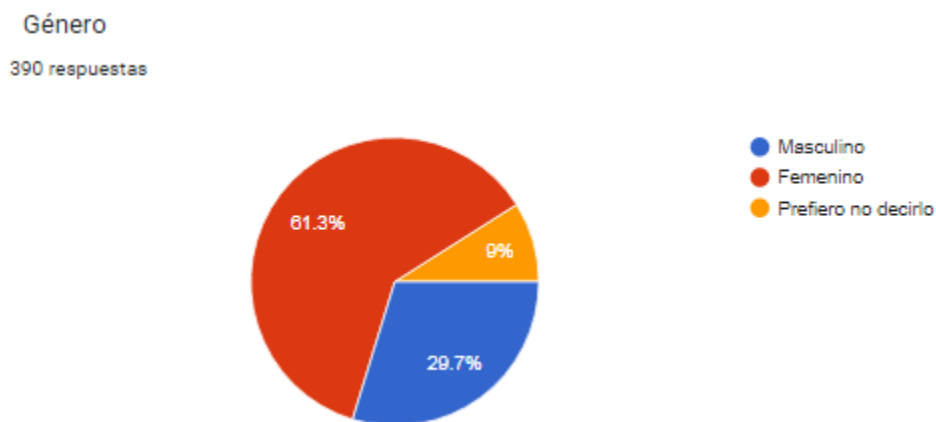


Figura 12. Fuente Propia Genero de las personas encuestadas

**Educación:** La mayoría tiene educación técnica o universitaria (63.3%), lo que implica una expectativa de servicios de alta calidad y profesionalismo.

**Figura 12***Nivel de Educación*

Nivel de Educación

390 respuestas

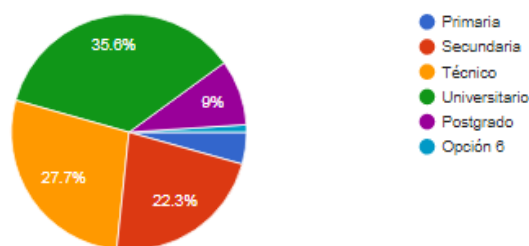


Figura 13. Nivel de educación de los encuestados.

**2. Hábitos de Ejercicio**

**Frecuencia:** Un 19.3% de los encuestados se ejercita ocasionalmente, lo que representa una oportunidad para atraer a nuevos miembros a través de programas de iniciación y motivación.

**Figura 13***Hábitos de Ejercicio*

Hábitos de Ejercicio

¿Realizas ejercicio regularmente?

389 respuestas

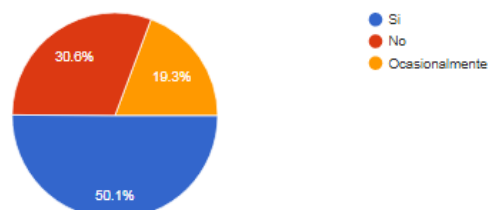


Figura 14. Hábitos de Ejercicio de las personas encuestadas

**Figura 14**

¿Con que frecuencia te ejercitas?

¿Con qué frecuencia te ejercitas?

392 respuestas

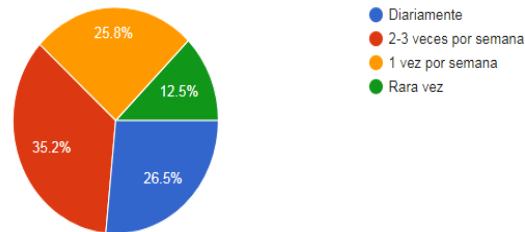


Figura 15. Fuente Propia. Frecuencia de Hábitos en la realización de ejercicios de las personas encuestadas

**Tipo de Ejercicio:** Las preferencias están divididas entre cardio (30.5%), entrenamiento de fuerza (41.5%) y clases grupales (34.9%), lo que sugiere que el gimnasio debería ofrecer una variedad de opciones para atraer a diferentes tipos de clientes.

**Figura 15**

¿Qué tipo de ejercicio prefieres?

¿Qué tipo de ejercicio prefieres? (Selecciona todos los que apliquen)

393 respuestas

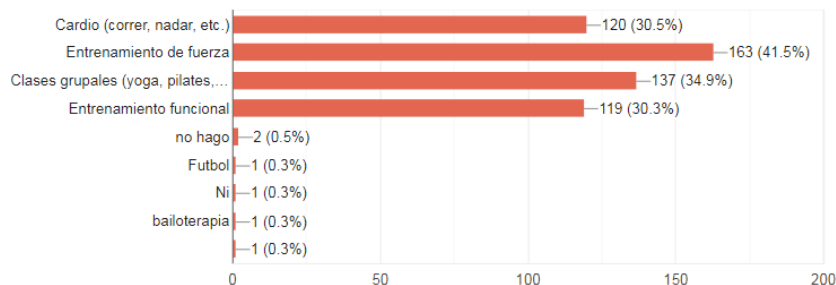


Figura 16. Fuente Propia Preferencias de ejercicio de la Población Encuestada.

### 3. Preferencias para un Gimnasio

**Motivaciones para unirse:** Los factores más importantes son el precio accesible (55.2%) y la calidad de los entrenadores (55.2%). Esto resalta la necesidad de un enfoque en la formación de personal y la competitividad de precios.

#### Figura 16

*¿Qué te motivaría a unirse a un gimnasio?*

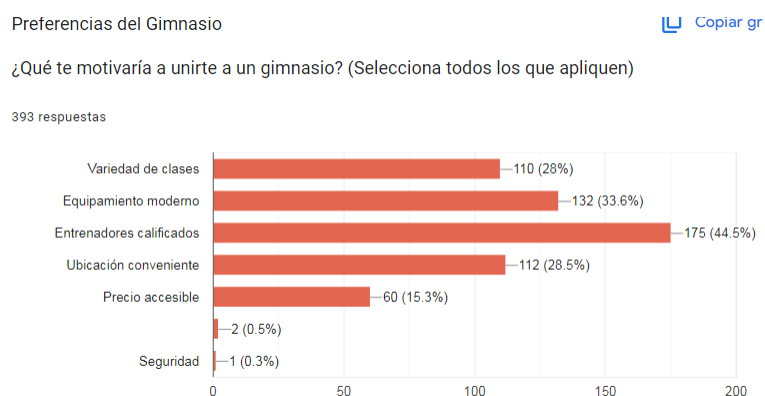


Figura 17. Fuente Propia. Conocer acerca de las motivaciones de la población encuestada

### 4. Expectativas de Precio

La mayoría (69.8%) considera razonable un precio de membresía mensual entre \$100.000 y \$200.000. Esto indica que el centro debe posicionarse en este rango de precios para maximizar la captación de clientes.

**Figura 17**

*¿Cuál consideras que es un precio razonable para una membresía mensual en un gimnasio?*



Figura 18. Fuente Propia. Conocer acerca de los precios razonables para la población encuestada.

**Servicios Adicionales:** La nutrición y asesoría dietética son altamente valoradas (32.5%), lo que indica que ofrecer un enfoque integral podría atraer más clientes.

**Figura 18**

*¿Qué servicios adicionales te gustaría que se ofrecieran?*



Figura 19. Fuente Propia Es importante conocer que otros servicios adicionales se podrían realizar.

## **5. Comentarios y Sugerencias**

Hay una clara demanda por más entrenadores que guíen a los clientes y por planes de alimentación personalizados. Esto sugiere que ofrecer asesoramiento individualizado podría ser un diferenciador clave.

## **Conclusión**

La encuesta muestra que existe un mercado potencial considerable para un centro de acondicionamiento físico en Bucaramanga, especialmente entre adultos jóvenes. La diversidad en preferencias de ejercicio y la alta demanda de servicios complementarios como nutrición y asesoría personal indican que hay oportunidades para ofrecer un gimnasio atractivo y competitivo. La atención a la calidad del servicio y una estructura de precios accesible serán cruciales para captar y retener clientes.

### ***2.1.1 Análisis del mercado***

El análisis de mercado es el proceso de evaluar e identificar los factores y condiciones internas y externas de una industria, y dentro de un nicho específico. (Castro, 2023) La información clave que se obtiene con un análisis de mercado es:

- Evaluación del tamaño del mercado.
- Identificación de las tendencias de crecimiento.
- Definición y aprendizaje del público objetivo.
- Detalles del panorama competitivo.
- Identificación de los objetivos comerciales.

**Demografía:** Bucaramanga es una ciudad con una población diversa, en su mayoría joven y activa. La población que tiende a buscar servicios de acondicionamiento físico abarca desde jóvenes hasta adultos mayores, con un creciente interés en salud y bienestar.

**Situación económica:** La economía de Bucaramanga es estable y cuenta con un segmento de población que puede invertir en servicios de acondicionamiento físico. Sin embargo, también existen limitaciones de presupuesto en ciertos sectores, lo cual hace fundamental ofrecer opciones accesibles y promociones

## Análisis FODA

**Figura 19**

*FODA del Plan de Negocio Centro de Acondicionamiento Físico Equilibrio y Bienestar*



Figura 20. Fuente Propia Se realiza un análisis del entorno.

### **2.1.2 Identificación del cliente**

En el Marketing Relacional, es crucial identificar a los clientes para fortalecer las relaciones y lograr su fidelización. Por ello, las políticas de fidelización deben contar con sistemas sencillos y seguros para garantizar la identificación precisa de cada cliente, siendo un elemento esencial en estas estrategias (Alonso J. , 2023)

Además, se pueden investigar a los competidores con técnicas como:

**El cliente oculto:** evaluar su atención al cliente y procesos de venta (Zendesk, 2024).

**Estudio de palabras clave:** estudiar cómo se posicionan en buscadores (Zendesk, 2024).

**Encuestas y entrevistas:** recopilar datos directamente de clientes o leads (Zendesk, 2024).

**Reseñas y comentarios online:** identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora (Zendesk, 2024).

### **2.1.3 Buyer person (Basándose en la segmentación)**

Buyer persona es la representación de tu cliente ideal. Es un ejemplo semi ficticio de un comprador real que influye en las decisiones sobre los productos, servicios y soluciones que comercializas. Es lo que te ayuda a brindar un servicio centrado en el cliente, relevante y coherente.

#### **Cliente Ideal**

El cliente ideal para El centro de Acondicionamiento Físico Equilibrio y Bienestar es una persona que busca tener un enfoque en lo físico y mental y desea encontrar en el ejercicio una forma de descargar todas sus energías.

**Figura 20.**

*Buyer person centro de acondicionamiento físico equilibrio y bienestar*

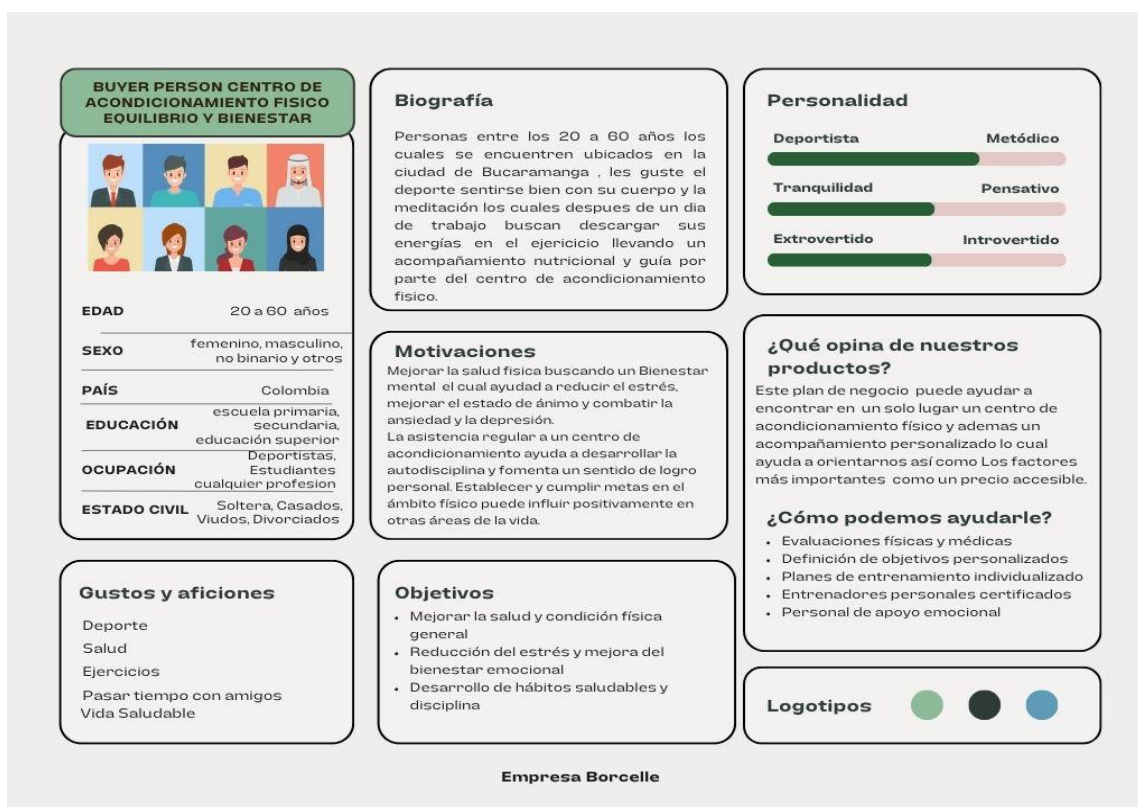


Figura 21. Fuente Propia. Análisis Buyer Person para el Centro de acondicionamiento Físico e Integral Equilibrio y bienestar.

#### **2.1.4 Necesidades que se esperan satisfacer del cliente y consumidor**

En el centro de acondicionamiento físico Equilibrio y Bienestar se buscan satisfacer diversas necesidades en los clientes como lo son:

**Mejorar la salud y la condición física:** Los clientes buscan reducir riesgos de enfermedades y mejorar su estado general mediante la actividad física esto se reflejara a través de la prestación de un servicio con un equipo adecuado para la realización de cada ejercicio.

**Reducción del estrés y la ansiedad:** El ejercicio ayuda a liberar tensiones, y los centros integrales que incluyen actividades como yoga o meditación permiten que los clientes liberen estrés y mejoren su bienestar mental.

**Aumento de la autoestima y confianza:** Al alcanzar sus objetivos de acondicionamiento Físico, los clientes sienten un mayor sentido de logro, lo que impacta su autoconfianza.

**Bienestar emocional y equilibrio mental:** La actividad física promueve la liberación de endorfinas y otros neurotransmisores que mejoran el estado de ánimo, algo buscado por quienes desean una mayor estabilidad emocional. (Train Fit, 2024)

## **2.2 Análisis de competencia**

**Las 5 Fuerzas de Porter** El modelo de las 5 Fuerzas de Porter, llamado así por su creador, Michael E. Porter, nos obliga a poner el foco del análisis en: los clientes, los proveedores, los productos sustitutos, los nuevos competidores potenciales y la competencia. Gracias al análisis de las amenazas de estas fuerzas competitivas, podemos determinar nuestra posición en el mercado y entender por qué tenemos la cuota de mercado actual. (Alonso M. , asana, 2023)

**Figura 21**

*Fuerzas de Porter Centro de Acondicionamiento Físico e Integral Equilibrio y Bienestar.*



Figura 22. Fuente Propia

## 2.1 Marketing Mix

Es un análisis de la estrategia interna desarrollada comúnmente por las empresas. Se analizan cuatro variables básicas de su actividad: producto, precio, distribución y promoción.

(Sumup, s.f.)

**Tabla 1**  
*Marketing Mix Centro de Acondicionamiento Físico e Integral Equilibrio y Bienestar*

<b>Marketing Mix Centro de Acondicionamiento Físico e Integral Equilibrio y Bienestar</b>	
<b>Producto</b>	Equilibrio y Bienestar se enfoca en ofrecer un Centro de Acondicionamiento Físico e Integral en donde encontraras elementos especializados para realizar ejercicios además de un acompañamiento profesional en todo el proceso con calidad humana y Bienestar mental.
<b>Precio</b>	La empresa adopta una estrategia de precios competitivos que reflejen el valor agregado de la calidad y la personalización del servicio. Se realizará el respectivo análisis de costos para establecer precios justos que equilibren la rentabilidad con la accesibilidad para los clientes locales.
<b>Promoción</b>	Se implementará estrategias de comunicación y Promoción que destaquen los valores de la empresa a través de redes sociales, publicidad y participación de eventos deportivos en la ciudad.
<b>Distribución</b>	Establecer alianzas con empresas locales distribuidoras de elementos para gimnasios y productos saludables para fomentar en nuestros clientes el estilo de vida Fit

**Nota:** Fuente Elaborada por los autores del Proyecto

## 2.1 Tendencias del mercado

**Tendencias sociales:** Hay una tendencia creciente hacia un estilo de vida saludable. Las redes sociales y las campañas de salud pública han promovido la importancia del ejercicio regular, lo cual aumenta el interés en centros de acondicionamiento físico. Además, pos pandemia, muchas personas buscan espacios seguros para ejercitarse.

## CAPÍTULO III Modulo Técnico u operación

### 3 Modulo Técnico u operación

#### 3.1 Descripción del Proceso

##### 3.1.1 *Innovación en proceso y producto (Valor diferenciador)*

El centro de acondicionamiento físico e integral Equilibrio y Bienestar ofrece una experiencia integral que aborda la salud física, emocional y social, proporcionando herramientas y apoyo para alcanzar un estilo de vida saludable y equilibrado.

- Reduce el estrés, la ansiedad y la depresión.
- Aumenta la autoestima y la confianza.
- Mejora la Salud Cardiovascular
- Se proporciona un servicio personalizado adaptándose a las necesidades de cada cliente y su respectivo seguimiento.

### 3.1.2 Ficha Técnica del Servicio

Figura 22

#### Ficha Técnica Centro de Acondicionamiento Físico e Integral Equilibrio y Bienestar

## FICHA TÉCNICA CENTRO DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO E INTEGRAL EQUILIBRIO Y BIENESTAR



**Redes sociales**

Facebook : Equilibrio Físico  
Tiktok : Equilibrio Físico

**Misión**  
El centro de acondicionamiento físico funcional está comprometido en proveer servicios que ayuden a mejorar el estado físico, mental y emocional de sus clientes.

**Visión**  
El centro de Acondicionamiento Físico Equilibrio Y Bienestar en 2030 será una empresa reconocida como líder en la prestación de servicios físicos funcionales y terapéuticos de calidad en la ciudad de Bucaramanga y sus alrededores.

El centro de Acondicionamiento físico e integral equilibrio y bienestar está diseñado para ofrecer un servicio enfocado en equilibrar la mente, el cuerpo y el espíritu, brindando una experiencia de transformación única para nuestros usuarios. Con un ambiente inspirador y equipo profesional especializado, buscamos impactar positivamente la vida de nuestros clientes, ayudándoles a alcanzar sus objetivos de salud y bienestar de manera sostenible. En Bucaramanga, somos el único centro de acondicionamiento físico que combina una visión completa del bienestar con un enfoque personalizado en equilibrio y calidad de vida.

Servicios	Valor Mensual
Plan de Entrenamiento Personalizado	\$ 150.000
Asesoría Nutricional	\$ 100.000
Boot Camps de Fin de Semana	\$ 40.000
Yoga y Pilates	\$ 150.000
Boxeo o Kickboxing Fitness	\$ 100.000
Retos de Acondicionamiento Físico	\$ 30.000
Meditación y Mindfulness	\$ 70.000

equilibrioybienestar@gmail.com  
(55) 1234-5678 | 234-5678  
www.equilibrioybienestar.com.

Figura 23 Fuente Propia

### 3.1.3 Diagrama de flujo de producción o del servicio

**Figura 23.**

*Diagrama de Flujo del Servicio del Centro de Acondicionamiento Físico e Integral Equilibrio y Bienestar*

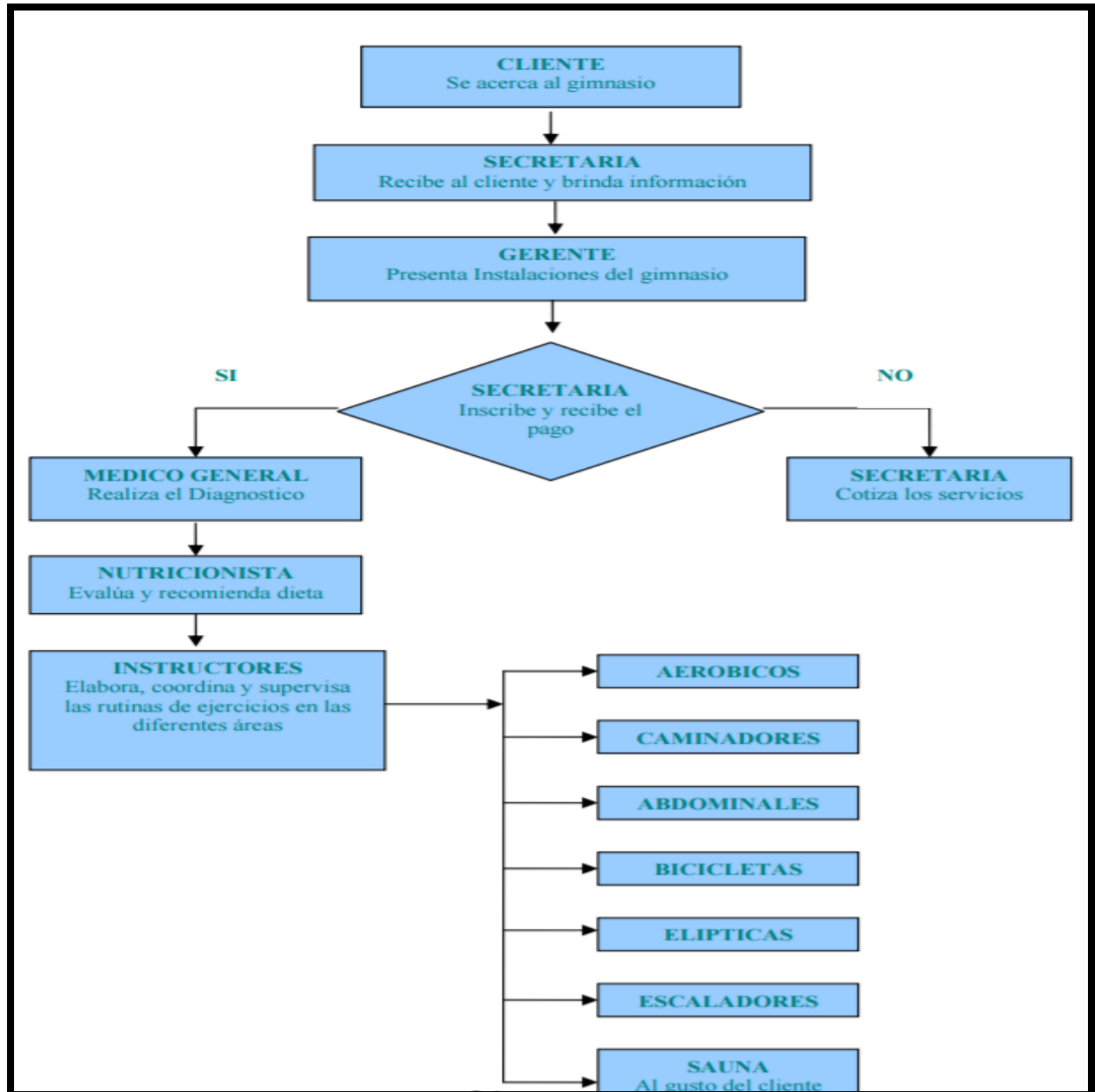


Figura 24. Fuente Propia Explicación del Diagrama de Flujo del Centro de Acondicionamiento Físico.

### 3.1.4 Recursos necesarios para operación óptima

En cuanto a requerimiento nos vamos a referir a los elementos tanto tangibles como Intangibles de los que va a necesitar la empresa Equilibrio y Bienestar para su óptimo funcionamiento y Desarrollo, de esta manera es como se procederá a describir en cada uno de los insumos y equipos Necesarios para cada ámbito de la empresa.

**Requerimiento físico:** En cuanto a requerimiento físico hablamos de todos los bienes inmuebles que se van a ser necesarios.

En el caso del equipo de oficina se Necesitarán elementos tangibles e intangibles para el adecuado funcionamiento de las actividades de la empresa, es así como se hará imprescindible los siguientes:

**Tabla 2**  
*Equipos de Oficina Requeridos*

Equipos de Oficina			
Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor total
Computador	3	\$ 1.839.900	\$ 5.519.700
Impresora	1	\$ 1.649.900	\$ 1.649.900
Utiles de Oficina	1	\$ 50.000	\$ 50.000
Calculadora	3	\$ 40.000	\$ 120.000
Equipos de Sonido Planta amplificadora	2	\$ 1.299.000	\$ 2.598.000
<b>TOTAL</b>			\$ 9.937.600

**Nota.** Fuente Propia, Equipos para la Oficina Requeridos

Requerimiento físico para amoblar. En el caso los elementos para amoblar la planta, serán los siguientes:

**Tabla 3**  
*Equipos de Seguridad y Aseo*

Equipos de Aseo y Seguridad			
Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor total
Bascula	4	\$ 160.000	\$ 640.000
Botiquin Dotado	3	\$ 387.900	\$ 1.163.700
Extintores	3	\$ 99.900	\$ 299.700
Dispensador de Jabon Liquido	6	\$ 40.000	\$ 240.000
Recipientes de Aseo	10	\$ 20.000	\$ 200.000
<b>TOTAL</b>			\$ 2.543.400

**Nota.** Fuente Elaborada por los autores del Proyecto

**Maquinaria y equipo:** En el caso de la maquinaria y equipo, nos referimos a los Implementos netamente necesarios para los procesos.

**Tabla 4**  
*Maquinaria y equipo*

Maquinaria y Equipos			
Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor total
Planta electrica 5 Kilovatios	1	\$ 3.300.000	\$ 3.300.000
Bicicleta Trabajo Pesado Horizontal X-PRO MOVIMIENTO	10	\$ 3.500.000	\$ 35.000.000
Eliptica Magnetica E-7000 Magnetic Elliptical Trainer	10	\$ 2.798.900	\$ 27.989.000
Escalador MST -8000 Magnetic Stepper	10	\$ 3.179.900	\$ 31.799.000
Caminador Electrico MT-8000 SPORTOP	10	\$ 5.785.900	\$ 57.859.000
Aparatos abdominales PHISIKU	15	\$ 106.500	\$ 1.597.500
<b>TOTAL</b>			\$ 157.544.500

**Nota.** Fuente Elaborada por los autores del Proyecto

**Tabla 5**  
*Muebles y Enseres*

<b>Muebles y Enseres</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor total</b>
Escritorio Tipo Secretaria	2	\$ 285.000	\$ 570.000
Modulo Recepcion Curvo	1	\$ 540.000	\$ 540.000
Silla giratoria	5	\$ 140.000	\$ 700.000
Archivador de 4 Gabetas Rodantes	1	\$ 235.000	\$ 235.000
Camillas Diban	3	\$ 190.000	\$ 570.000
Sillas Auxiliares	3	\$ 80.000	\$ 240.000
Locker 20 Locker 12 puestos	2	\$ 1.040.000	\$ 2.080.000
Mueble Sala de Espera	1	\$ 285.000	\$ 285.000
Percheros	5	\$ 850.000	\$ 4.250.000
Colchonetas	30	\$ 30.000	\$ 900.000
<b>TOTAL</b>			\$ 10.370.000

**Nota.** Fuente Elaborada por los autores del Proyecto

**Servicios:** Estos servicios son necesarios para que la empresa pueda operar de manera eficiente y cumplir con sus necesidades básicas

**Tabla 6**  
*Servicios*

<b>Concepto</b>	<b>Costo Estimado Mensual (COP)</b>
<b>Alquiler del Local</b>	7000000
<b>Internet</b>	120000
<b>Servicios Públicos</b>	300000
<b>Mantenimiento de Equipos</b>	1000000
<b>Material de Consumo y Productos</b>	2000000
<b>Publicidad y Marketing</b>	2000000
<b>Seguros</b>	500000
<b>TOTAL ESTIMADO</b>	\$ 12.920.000

**Nota.** Fuente Elaborada por los autores del Proyecto

En cuanto al recurso humano es decir el Personal que será necesario en la empresa, se contempla el siguiente:

- Gerente
- Revisor fiscal
- Contador
- Secretaria
- Entrenadores
- Nutricionista
- Personal de Limpieza
- Vigilancia

### 3.2 Diseño de planta

Estará distribuida de acuerdo a este plano arquitectónico, pensando en la comodidad de los clientes y en el buen uso de los espacios adecuados para su correcto funcionamiento.

**Figura 24.**

*Diseño planta Centro acondicionamiento físico e integral Equilibrio y Bienestar*



Figura 25. Fuente Adaptada Elaboración del Diseño Planta del Centro de acondicionamiento Físico e Integral Equilibrio y Bienestar

**Distribución:**

Al ingreso del Centro de Acondicionamiento Físico e integral Equilibrio y Bienestar encontraran a la Auxiliar administrativa quien realizar la parte del ingreso y además el área en donde se encuentra la nutricionista.

- **Zona de Cardio:** Cerca de la entrada, equipada con cintas de correr, bicicletas estáticas y máquinas elípticas.
- **Zona de Pesas Libres:** A la izquierda, con mancuernas, bancos de pesas y barras olímpicas.
- **Zona de Máquinas de Fuerza:** A la derecha, con equipos de entrenamiento asistido como poleas y máquinas de prensa.
- **Zona de Estiramientos y Yoga:** En la parte trasera, con alfombras, espejos y accesorios para ejercicios de flexibilidad.
- **Zona de Entrenamiento Funcional:** En el centro, con pesas rusas, balones medicinales, bandas de resistencia y una jaula de ejercicios.

**3.3 Propuesta de Valor**

El centro de Acondicionamiento físico e integral equilibrio y bienestar está diseñado para ofrecer un servicio enfocado en equilibrar la mente, el cuerpo y el espíritu, brindando una experiencia de transformación única para nuestros usuarios. Con un ambiente inspirador y equipo profesional especializado, buscamos impactar positivamente la vida de nuestros clientes, ayudándoles a alcanzar sus objetivos de salud y bienestar de manera sostenible. En Bucaramanga, somos el único centro de acondicionamiento físico que combina una visión completa del bienestar con un enfoque personalizado en equilibrio y calidad de vida.

### **3.4 Validación de la idea**

Validar una idea de negocio no es más que conocer todos los pros y contras de tu producto y/o servicio para que tenga éxito en el mercado. Hablamos de comprobar que nuestra hipótesis sobre la que basamos nuestra estrategia de negocio es cierta y viable. (*The power MBA, 2023*) De acuerdo a la realización **figura 26** FODA del Plan de Negocio Centro de Acondicionamiento Físico Equilibrio y Bienestar, En donde se analiza sus Fortalezas , debilidades y amenazas y oportunidades que refleja el plan de negocio.

### **3.5 Prueba piloto**

Un proyecto piloto es una prueba preliminar realizada a pequeña escala para evaluar la viabilidad de un proyecto o idea antes de su implementación completa dentro de su proceso de gestión de proyectos. Esta fase inicial permite a las empresas validar conceptos, identificar riesgos y optimizar recursos, proporcionando una base sólida para la implementación a gran escala. (Capability Boosters, 2024)

#### ***3.5.1 Testeo y Feedback***

Testeo y Feedback en un plan de negocios se refiere a una fase dedicada a probar los elementos clave del centro de acondicionamiento físico y recoger opiniones de clientes y colaboradores para realizar ajustes antes del lanzamiento completo. Este apartado es esencial para validar la viabilidad del centro, mejorar su propuesta de valor y asegurar que se cumplen las expectativas del mercado objetivo. (Higuerey, 2018)

## **CAPÍTULO IV Modulo Organizacional**

### **4 Estructura Organizacional**

#### **4.1 Misión y Visión**

##### **Misión**

El centro de acondicionamiento físico funcional está comprometido en proveer servicios que ayuden a mejorar el estado físico, mental y emocional de sus clientes.

##### **Visión**

El centro de Acondicionamiento Físico Equilibrio Y Bienestar en 2030 será una empresa reconocida como líder en la prestación de servicios físicos funcionales y terapéuticos de calidad en la ciudad de Bucaramanga y sus alrededores.

#### **4.2 Valores corporativos**

- **Salud y Bienestar:** Promover un estilo de vida saludable y el bienestar integral de los clientes.
- **Inclusividad:** Fomentar un ambiente acogedor para personas de todas las edades, habilidades y antecedentes.
- **Compromiso:** Dedicarse a la mejora continua y al cumplimiento de las metas de los clientes.
- **Educación:** Proporcionar información y formación sobre fitness y salud, empoderando a los clientes a tomar decisiones informadas.
- **Innovación:** Estar a la vanguardia en tendencias de acondicionamiento físico y tecnología para ofrecer experiencias únicas.

- **Sostenibilidad:** Adoptar prácticas respetuosas con el medio ambiente en todas las operaciones.
- **Comunidad:** Construir una comunidad sólida que apoye a sus miembros en su viaje de acondicionamiento físico.
- **Integridad:** Actuar con transparencia y ética en todas las interacciones.
- **Diversión:** Hacer del ejercicio una experiencia placentera y motivadora.
- **Resultados:** Enfocarse en el logro de resultados tangibles y la satisfacción del cliente.

#### 4.3 Objetivos estratégicos

- Mejorar los servicios orientados al cliente.
- Ser eficiente al momento de prestar nuestros servicios.
- Gestionar la innovación en el servicio que prestamos.
- Capacitar a nuestro personal.
- Mantener la funcionalidad de la empresa.

**Logo****Figura 25**

*Logo del Centro de Acondicionamiento Físico Equilibrio y Bienestar*

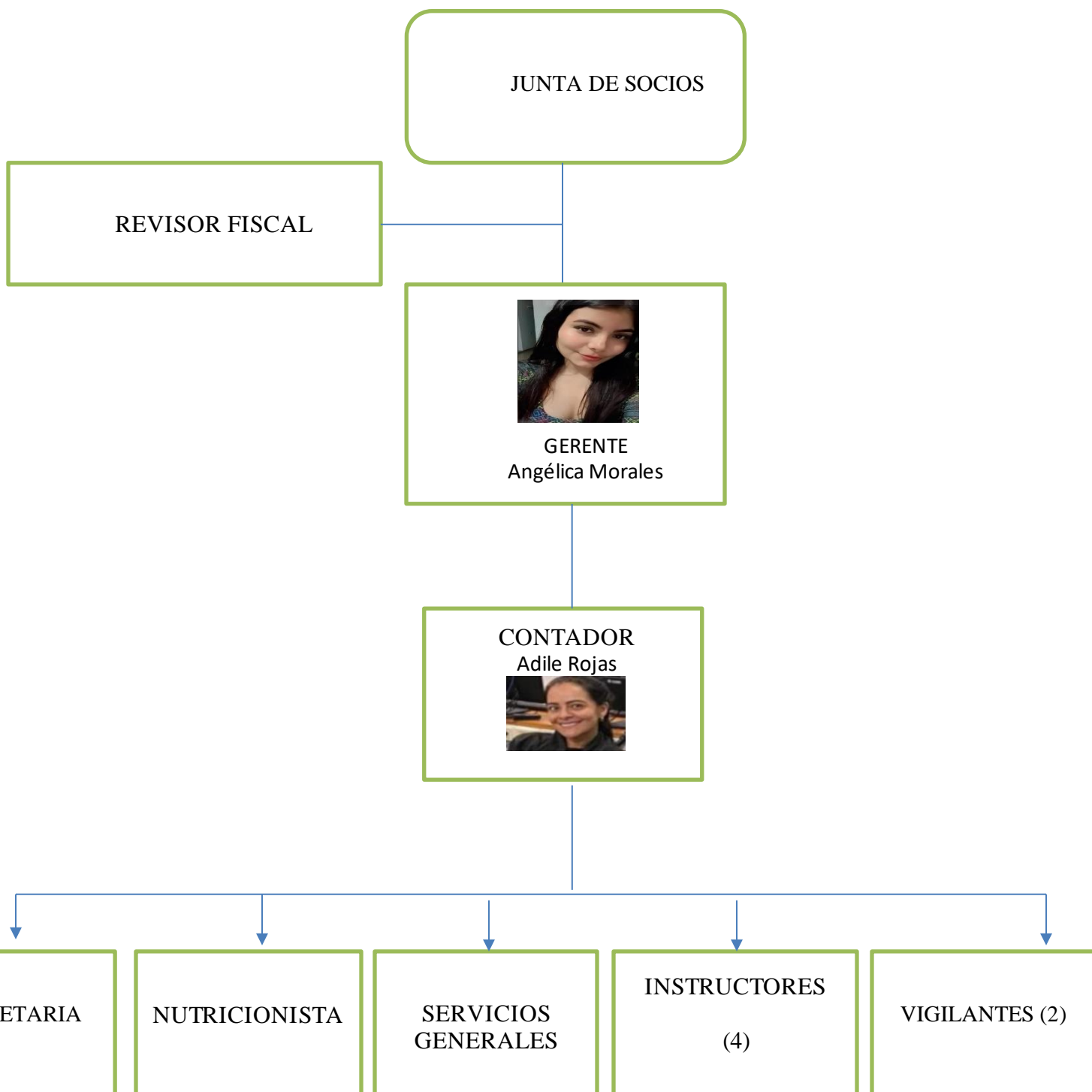


Figura 26. Fuente Propia

#### 4.4 Organigrama y Perfiles

Figura 26

*Organigrama de la Empresa*



#### 4.4.1 Estructura orgánica

De acuerdo al organigrama se presenta el perfil de cada cargo, el nivel de educación, su experiencia, el área de trabajo, su conducto regular en cuanto a jefes y subordinados, sus funciones y requerimientos y se especifican en las siguientes tablas.

#### 4.4.2 Perfiles

**Tabla 7**

*Perfiles Requeridos Para el Centro de Acondicionamiento Físico Equilibrio y Bienestar*

<b>Perfil</b>	<b>Función Principal</b>
<b>Cargo :</b> Vigilante <b>Nivel :</b> Operativo <b>Educación:</b> Técnico en seguridad <b>Experiencia:</b> 2 años	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velar por la seguridad de las instalaciones del centro de acondicionamiento físico así como las personas que en él se encuentren.</li> </ul>
<b>Cargo :</b> Gerente <b>Nivel :</b> Profesional <b>Educación:</b> Profesional en Gestión Empresarial o Administrador de Empresas <b>Experiencia:</b> 1 año	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigir y ejecutar la administración del Centro de Acondicionamiento físico Equilibrio y Bienestar</li> </ul>
<b>Cargo :</b> Revisor Fiscal <b>Nivel :</b> Profesional <b>Educación:</b> Profesional en Contaduría, con actualización contable y tributaria. <b>Experiencia:</b> 1 año	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la auditoria al centro de acondicionamiento físico Equilibrio y Bienestar , ejercer control de vigilancia de los estados</li> </ul>
<b>Cargo :</b> Secretaria <b>Nivel :</b> Auxiliar <b>Educación:</b> Estudiante de Gestión Empresarial 3er semestre. <b>Experiencia:</b> 1 año	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención a la recepción, responsable citas.</li> </ul>
<b>Cargo :</b> Nutricionista <b>Nivel :</b> Profesional <b>Educación:</b> Licenciada en Nutrición y Dietética <b>Experiencia:</b> 1 año	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar plan nutricional usuarios del Centro Acondicionamiento Físico.</li> </ul>
<b>Cargo :</b> Servicios generales <b>Nivel :</b> Operativo <b>Educación:</b> Bachiller	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener, velar por el completo orden y aseo del Centro de Acondicionamiento Físico.</li> </ul>

<b>Experiencia:</b> 1 año	
<b>Cargo :</b> Contador <b>Nivel :</b> Profesional <b>Educación:</b> Profesional en Contaduría <b>Experiencia:</b> 1 año	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar los estados financieros de la empresa.</li> </ul>
<b>Cargo :</b> Instructor <b>Nivel :</b> Profesional <b>Educación:</b> Licenciado en educación física <b>Experiencia:</b> 1 año	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigir el Centro de Acondicionamiento Físico.</li> </ul>

Fuente Propia Elaboración de perfiles completos según Anexo 2

## 4.5 Constitución Empresa y Aspectos Legales

### 4.5.1 Forma legal de la empresa

La constitución y establecimiento de un centro de acondicionamiento físico e integral en Bucaramanga implica cumplir con diversas normativas legales, regulatorias y fiscales que aseguren el cumplimiento de la ley y el funcionamiento adecuado de la empresa. A continuación, se desglosan los aspectos clave en la constitución de la empresa y los aspectos legales involucrados.

**Razón Social.** La empresa se constituirá bajo el nombre de Equilibrio y Bienestar SAS.

Normatividad Empresarial:

**Objeto Social:** El objeto social de Equilibrio y Bienestar SAS será la realización de actividades de entrenamiento funcional y preparación deportiva, así como todas aquellas relacionadas con el deporte

**Domicilio:** El domicilio principal de la empresa será en el municipio de Bucaramanga específicamente en el barrio la Concordia.

**Duración:** La duración de la empresa será indefinida, salvo que se disponga lo contrario por decisiones legales o estatutarias.

**Órganos de Administración:** La administración y representación legal de la empresa estará a cargo de un Gerente General, quien será designado por la Junta de Socios. La Junta de Socios será el órgano máximo de decisión de la empresa y estará integrada por socios fundadores.

**Registros y Licencias.** Equilibrio y Bienestar SAS. Se registrará ante la Cámara de Comercio correspondiente y cumplirá con todas las obligaciones legales y fiscales exigidas para su operación. Se obtendrán las licencias y permisos necesarios para el funcionamiento del establecimiento comercial, el cumplimiento de normativas Sanitarias.

**Disposiciones Legales:** La empresa se regirá por las disposiciones legales Establecidas en la legislación colombiana para las sociedades comerciales y las normativas específicas aplicables al sector de Actividades deportivas, recreativas y de entretenimiento.

#### ***4.5.2 Registro y constitución***

El centro de acondicionamiento físico e integral Equilibrio y bienestar debe cumplir con los reglamentos de seguridad industrial establecidos por el Ministerio de Trabajo y la Unidad Administrativa Especial del Sistema de Riesgos Laborales (UARL).

- **Reglamento de higiene y seguridad:** Es fundamental seguir los reglamentos relacionados con la higiene y seguridad en los centros de salud y actividad física.

#### ***4.5.3 Capital social***

El capital social de una empresa es el monto de dinero o bienes con los cuales se constituye la sociedad. En Colombia, las sociedades deben cumplir con un capital mínimo según el tipo de sociedad:

Sociedad por Acciones Simplificada (SAS): No existe un capital mínimo obligatorio, aunque debe ser suficiente para iniciar la operación del negocio. (Superintendencia de Sociedades, 2024)

#### ***4.5.4 Requisitos legales y regulatorios***

##### **Normatividad Laboral:**

**Contratación de personal:** Si el centro emplea personal, debe cumplir con las normativas laborales colombianas, incluyendo el Código Sustantivo del Trabajo.

**Seguridad Social:** Todo el personal debe estar registrado en el sistema de seguridad social, incluyendo salud, pensiones, y riesgos laborales (ARL).

**Reglamento interno de trabajo:** Es obligatorio establecer un reglamento interno que detalle las normas de convivencia y de trabajo dentro del centro.

**Horario Laboral:** El horario laboral de la empresa Equilibrio Y Bienestar es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., con una hora de almuerzo. Todo el personal debe cumplir con el horario establecido, llegando puntualmente y respetando los tiempos de descanso.

**Relaciones Laborales:** Se espera que todo el personal mantenga un ambiente de trabajo respetuoso y colaborativo, evitando cualquier forma de discriminación, acoso o violencia. Cualquier conflicto o problema laboral debe ser reportado de inmediato al departamento de Recursos Humanos para su pronta resolución.

#### **Normatividad Ambiental:**

El centro de Acondicionamiento Físico debe cumplir con la **Ley 99 de 1993** sobre el manejo ambiental y con la normatividad que regula la gestión de residuos sólidos y aguas residuales. (Función Pública , 2022)

Si se realizan actividades al aire libre, como ejercicios o clases en parques, se debe tener en cuenta **la Ley 617 de 2000**, que regula el uso del espacio público. (Función Pública, 2022)

#### **4.5.5 Impuestos y obligaciones fiscales**

**Régimen tributario:** Se define que la empresa Equilibrio y Bienestar estará en el régimen simplificado, Lo cual para este tipo de régimen las obligaciones son menores.

**Impuesto sobre la Renta:** La empresa deberá presentar la declaración de renta de acuerdo con el régimen tributario al que pertenezca.

**IVA:** Es aplicable en algunos servicios de acondicionamiento físico, pero no en todos. En general, los servicios de salud están exentos, aunque el tipo de actividad que se realice debe ser revisado con un contador.

**Impuesto de Industria y Comercio (ICA):** Este impuesto se paga a nivel municipal y se calcula con base en los ingresos brutos obtenidos por la empresa en la ciudad.

#### ***4.5.6 Protección de propiedad intelectual***

Todas las marcas, logotipos, o nombres comerciales exclusivos para el centro de acondicionamiento físico e Integral Equilibrio y Bienestar, serán registrados ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). Además, si se utilizan programas de software para la gestión del centro, también se verificará que se cumpla con las licencias de uso y protección de derechos de autor.

#### ***4.5.7 Cumplimiento normativo y ético***

El centro de acondicionamiento físico e Integral Equilibrio y Bienestar deberá asegurarse de cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables, y debe implementar una política de cumplimiento que garantice la ética en todas sus operaciones. Además, se debe:

- Promover un ambiente laboral y comercial ético, sin discriminación ni abuso.
- Cumplir con las normativas de protección de datos personales bajo la Ley 1581 de 2012, en caso de que se manejen bases de datos de clientes. (Función Pública, 2022)

#### ***4.5.8 Asesoramiento legal***

Es fundamental contar con el apoyo de un abogado especializado en derecho corporativo y laboral, para ayudar en los trámites de constitución de la empresa, contratos con empleados y

proveedores, y cumplimiento de las normativas legales. Un asesor legal también puede ayudar a la protección de los derechos de propiedad intelectual, así como a resolver cualquier conflicto o problema legal que pueda surgir.

#### **4.6 Gastos de Puesta en Marcha**

Los gastos de puesta en marcha incluyen una variedad de costos iniciales necesarios para operar el centro de acondicionamiento físico e integral.

- Alquiler de local: Costo mensual o inicial del arrendamiento de las instalaciones.

Renovaciones y adecuaciones del espacio: Reformas en el lugar para adecuarlo a las necesidades del centro (gimnasio, salas de masajes, vestuarios, etc.).

- Compra de equipos: Equipos de ejercicio, material para fisioterapia, y tecnología de gestión.
- Licencias y permisos: Pago por la obtención de licencias de funcionamiento, uso de suelo, y permisos de salud.
- Contratación de personal: Costos asociados con la contratación y formación del personal.
- Publicidad y marketing: Gastos para la promoción del centro de servicios

#### **4.7 Condiciones comerciales (Cuando sea pertinente)**

Si el centro ofrece servicios a empresas o realiza alianzas comerciales, debe tener en cuenta las condiciones comerciales tales como:

- Precios de los servicios: Tarifas claras y estructuradas para los diferentes servicios (gimnasio, fisioterapia, clases personalizadas).
- Descuentos o promociones: Ofertas especiales para atraer clientes o incentivar la lealtad.
- Términos de pago: Políticas de pago por suscripción, clases individuales o paquetes.

## **CAPÍTULO V Modulo Financiero**

### **5 Modulo Financiero**

#### **5.1 Proyección de ventas**

##### **5.1.1 *Tamaño del mercado***

La demanda corresponde a aquellas personas que adquirirán el servicio de Equilibrio Y bienestar y están dispuestos a pagar por dichos productos. Para este caso, se realizaron 384 encuestas a los habitantes del municipio de la Bucaramanga en el barrio la Concordia, este fue el valor que se calculó en la muestra. De las cuales 336 dijeron que SI realizan ejercicio con diferente frecuencia y 48 de ellas Negaron realizar ningún tipo de ejercicio. Teniendo en cuenta estos datos y los habitantes de Bucaramanga (31.956), se puede determinar lo siguiente:

- Personas que respondieron afirmativamente:  $(336/384) * 100 = 87.5\%$
- Personas que respondieron negativamente:  $(48/384) * 100 = 12.5\%$
- Demanda estimada con base a la población objeto de estudio:  $31.956 * 87.5\% = 27.961.5 \Rightarrow 27.962$  habitantes

### 5.1.2 *Tabla de proyección de ventas y Justificación*

Para la proyección de las ventas, se toma como base la demanda de 27.962 Servicios que Está en condiciones de ofrecer anualmente, que, a su vez, corresponde a 2.330 Servicios mensuales, teniendo en cuenta que el servicio se prestará los 30 días del mes. Se estimará una demanda inicial del 30% del total esperado, la cual irá aumentando en un 20% progresivamente Los primeros 4 años y el último año el 10%, hasta lograr, el 100% de la misma.

**Tabla 8**  
*Proyección de ventas*

<b>Año</b>	<b>Demanda de Personas Estimada Anual</b>	<b>Porcentaje de Demanda Captada (%)</b>	<b>Servicios Estimados (Ventas Unitarias Anuales)</b>	<b>Servicios Estimados (Ventas Unitarias Mensuales)</b>
1	27.962	30 %	8389 Unidades	699 Unidades
2	27.962	50 %	13981 Unidades	1165 Unidades
3	27.962	70 %	19573 Unidades	1631 Unidades
4	27.962	90 %	25166 Unidades	2097 Unidades
5	27.962	100 %	27962 Unidades	2330 Unidades

**Nota.** Fuente Elaborada por los autores de Proyecto.

### 5.1.3 *Participación del mercado*

Teniendo en cuenta lo anterior, y la capacidad de planta, la demanda esperada para la venta de servicios entre paquetes y consultas personalizadas es de 27.962 habitantes.

#### **5.1.4 Política de cartera**

Políticas de crédito, se realizara un análisis de crédito para identificar antecedentes financieros y el comportamiento de pago del cliente, el límite de crédito es de un millón de pesos, los documentos solicitados, firmar pagare, fotocopia de cedula. La política de cobranza según el plazo establecido de 0 a 30 días factura emitida.

**Efectivo:** Aceptamos pagos en efectivo para la cancelación del servicio y pago de los diferentes paquetes ofertados.

**Chequera virtual:** Para aquellos que prefieren opciones de pago electrónicas, ofrecemos la opción de una chequera virtual. Los clientes pueden realizar pagos utilizando esta plataforma digital, lo que le brinda una alternativa conveniente y segura al efectivo.

**Frecuencia de pagos:** Los pagos se deben realizar de manera mensual, trimestral, semestral o anual según el plan de membresía elegido por el cliente.

**Fecha de vencimiento:** Los pagos deben ser efectuados antes del inicio de cada periodo de facturación. El retraso en el pago generará cargos adicionales o suspensión temporal de los servicios.

**Descuentos y promociones:** Los descuentos por pago anticipado o promociones estarán sujetos a condiciones específicas y tendrán una fecha de vencimiento

#### **Política de Cobranza**

**Recargos por demora:** Los pagos retrasados más de 5 días naturales a partir de la fecha de vencimiento incurrirán en un recargo del 5% sobre el total adeudado.

Proceso de cobranza: Si un miembro no paga dentro de los 15 días posteriores a la fecha de vencimiento, se enviará un recordatorio vía correo electrónico o mensaje de texto. Después de 30

días sin pago, se suspenderá temporalmente la membresía y se procederá con un proceso de cobranza formal.

**Reactivación de membresía:** Para reactivar una membresía suspendida por falta de pago, el miembro debe saldar el total de su deuda pendiente.

### **Política de Cancelación y Reembolsos**

**Cancelación de membresía:** Los miembros pueden cancelar su membresía en cualquier momento con un aviso de 15 días previos a la fecha de renovación. Las cancelaciones dentro de un periodo activo no generarán reembolso, salvo que se acuerde lo contrario por circunstancias excepcionales (ej. problemas de salud graves).

**Reembolsos:** No se ofrecerán reembolsos por servicios no utilizados, a menos que la cancelación se realice dentro de las primeras 48 horas tras la contratación del servicio o por causa de fuerza mayor debidamente justificada.

### **Política de Modificaciones y Actualizaciones**

**Cambios en políticas:** El centro se reserva el derecho de modificar estas políticas en cualquier momento. Cualquier cambio será comunicado a los miembros con al menos 15 días de anticipación.

**Adaptaciones a nuevas normativas:** En caso de cambios regulatorios o nuevas normativas locales, las políticas podrán ajustarse sin previo aviso para cumplir con los nuevos requisitos.

Nuestro objetivo es proporcionar opciones de pago flexibles que se adapten a las preferencias individuales de nuestros clientes.

### ***5.1.5 Plan de inversión***

- Infraestructura: Arriendo del local
- Equipamiento del área de trabajo y administrativa
- Capital de trabajo. 300 millones de pesos
- Salarios de los colaboradores
- Publicidad y marketing
- Licencias y permisos necesarios para poner en marcha

### ***5.1.6 Estrategias de financiamiento***

#### **5.1.6.1 Fuentes de financiamiento**

- **Créditos Bancarios y Líneas de Crédito**

Las líneas de crédito y los préstamos son productos que permiten a personas y empresas conseguir financiación, pero hay algunas diferencias que deben ser tenidas en cuenta cuando llega el momento de elegir entre uno y otro. Una de las más importantes es la recepción del dinero, que en el caso del préstamo se produce tras la firma del contrato y en la línea de crédito se solicita a medida que el cliente lo va necesitando. (BBVA, 2024)

Las diferencias básicas entre los préstamos y las líneas de crédito son:

- En el préstamo se entrega el importe total pactado en el momento inicial. En cambio, en la línea de crédito, sólo se se dispone de la cantidad necesaria en cada momento.

- En los préstamos hay que pagar intereses desde el momento en que se entrega el capital, mientras que en las líneas de créditos se abonarán intereses cuando se disponga del capital necesario.
- Mientras que la línea de crédito se puede renovar varias veces a su vencimiento, el préstamo ha de amortizarse en el plazo convenido.
- El plazo de la línea de crédito es inferior al del préstamo.

#### 5.1.6.2 Plan de financiamiento

Los recursos necesarios para la creación de Equilibrio y Bienestar, se obtendrán a través de un crédito bancario los cuales serán distribuidos de forma equitativa en el proyecto.

**Tabla 9**  
*Crédito Bancario*

<b>CREDITO BANCARIO</b>	
Monto del crédito:	\$300.000.000
Tasa de interés (anual):	15,00%
Número de pagos (meses):	150
Pago (mensual):	\$4.438.645,43
Pago Anual	\$ 53.263.745

**Nota.** Fuente Elaborada por los autores de Proyecto.

### 5.1.6.3 Tabla de amortización de crédito (opcional)

**Tabla 10**  
*Amortización de crédito*

CUOTA	PAGO INTERÉS	PAGO CAPITAL	SALDO
1	\$3.750.000,00	\$688.645,43	\$299.311.354,57
2	\$3.741.391,93	\$697.253,50	\$298.614.101,07
3	\$3.732.676,26	\$705.969,17	\$297.908.131,90
4	\$3.723.851,65	\$714.793,78	\$297.193.338,12
5	\$3.714.916,73	\$723.728,71	\$296.469.609,41
6	\$3.705.870,12	\$732.775,31	\$295.736.834,10
7	\$3.696.710,43	\$741.935,01	\$294.994.899,09
8	\$3.687.436,24	\$751.209,19	\$294.243.689,90
9	\$3.678.046,12	\$760.599,31	\$293.483.090,59
10	\$3.668.538,63	\$770.106,80	\$292.712.983,79
11	\$3.658.912,30	\$779.733,13	\$291.933.250,65
12	\$3.649.165,63	\$789.479,80	\$291.143.770,85
13	\$3.639.297,14	\$799.348,30	\$290.344.422,56
14	\$3.629.305,28	\$809.340,15	\$289.535.082,41
15	\$3.619.188,53	\$819.456,90	\$288.715.625,51
16	\$3.608.945,32	\$829.700,11	\$287.885.925,39
17	\$3.598.574,07	\$840.071,36	\$287.045.854,03
18	\$3.588.073,18	\$850.572,26	\$286.195.281,77
19	\$3.577.441,02	\$861.204,41	\$285.334.077,36
20	\$3.566.675,97	\$871.969,47	\$284.462.107,90
21	\$3.555.776,35	\$882.869,08	\$283.579.238,81
22	\$3.544.740,49	\$893.904,95	\$282.685.333,87
23	\$3.533.566,67	\$905.078,76	\$281.780.255,11
24	\$3.522.253,19	\$916.392,24	\$280.863.862,86

**Nota.** Fuente Elaborada por los autores de Proyecto.

- Valor de los intereses pagados mes a mes
- Pago a capital mes a mes
- Saldo a capital

### 5.1.7 Costos y gastos de operación

**Tabla 11**

#### Costos y Gastos de Operación

Servicio				Administración				Ventas			
Cargo	Cantidad	Sueldo Mensual	sueldo Anual	Cargo	1	Sueldo Mensual	Sueldo Anual	Cargo	Sueldo Mensual	sueldo Anual	
Nutricionista	1	\$ 1.300.000	\$ 15.600.000	Gerente	1	\$ 2.000.000	\$ 24.000.000	Secretaria Comercial	\$ 1.300.000	\$ 15.600.000	
Instructores	4	\$ 5.200.000	\$ 62.400.000	Revisor Fiscal	1	\$ 1.400.000	\$ 16.800.000				
				Contador	1	\$ 1.300.000	\$ 15.600.000				
				Vigilante	2	\$ 2.600.000	\$ 31.200.000				
				Servicios Generales	1	\$ 1.300.000	\$ 15.600.000				
Subtotal		\$ 6.500.000	\$ 78.000.000			\$ 8.600.000	\$ 103.200.000		\$ 1.300.000	\$ 15.600.000	
Pensión , Salud y Axl		\$ 1.365.000	\$ 16.380.000	Pensión , Salud y Axl		\$ 1.806.000	\$ 1.806.012	Pensión , Salud y Axl	\$ 273.000	\$ 3.276.000	
Parafiscales		\$ 585.000	\$ 7.020.000	Parafiscales		\$ 774.000	\$ 9.288.000	Parafiscales	\$ 117.000	\$ 1.404.000	
Prestaciones		\$ 1.105.000	\$ 13.260.000	Prestaciones		\$ 1.462.000	\$ 17.544.000	Prestaciones	\$ 221.000	\$ 2.652.000	
Total Salarios		\$ 9.555.000	\$ 114.660.000			\$ 12.642.000	\$ 131.838.012		\$ 1.911.000	\$ 22.932.000	
Total Nomina Mensual		\$ 24.108.000									

**Nota.** Fuente Elaborada por los autores de Proyecto.

### 5.1.8 Costo variable unitario

Los costos variables son aquellos costos que pueden variar dependiendo de la cantidad de bienes o servicios que una empresa produce. Esto significa que, cuanto mayor sea el volumen de producción, mayor será el valor de los costos variables

**Tabla 12**

#### Costo variable unitario

Concepto	Precio	Unidad Mensual	Total Mensual	Total Anual
Plan de Entrenamiento Personalizado	\$ 150.000	\$ 80	\$ 12.000.000	\$ 144.000.000
Asesoría Nutricional	\$ 100.000	\$ 80	\$ 8.000.000	\$ 96.000.000
Boot Camps de Fin de Semana	\$ 40.000	\$ 80	\$ 3.200.000	\$ 38.400.000
Yoga y Pilates	\$ 150.000	\$ 80	\$ 12.000.000	\$ 144.000.000
Boxeo o Kickboxing Fitness	\$ 100.000	\$ 80	\$ 8.000.000	\$ 96.000.000
Retos de Acondicionamiento Físico	\$ 30.000	\$ 80	\$ 2.400.000	\$ 28.800.000
Meditación y Mindfulness	\$ 70.000	\$ 80	\$ 5.600.000	\$ 67.200.000
<b>Total</b>	<b>\$ 640.000</b>	<b>\$ 560</b>	<b>\$ 51.200.000</b>	<b>\$ 614.400.000</b>

**Nota.** Fuente Elaborada por los autores de Proyecto.

### 5.1.9 Costos fijos

Corresponden a todos los costos generados por la inversión en maquinaria, equipo, muebles, enseres y equipos de comunicación que son fundamentales para la prestación del servicio en Equilibrio y Bienestar.

**Maquinaria y equipo.** Hace referencia a toda la maquinaria necesaria para la realización de los ejercicios.

**Tabla 13**  
*Maquinaria y equipo*

Maquinaria y Equipos			
Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor total
Planta electrica 5 Kilovatios	1	\$ 3.300.000	\$ 3.300.000
Bicicleta Trabajo Pesado Horizontal X- PRO MOVIMIENT	12	\$ 3.500.000	\$ 42.000.000
Eliptica Magnetica E-7000 Magnetic Elliptical Trainer	12	\$ 2.798.900	\$ 33.586.800
Escalador MST -8000 Magnetic Stepper	12	\$ 3.179.900	\$ 38.158.800
Caminador Electrico MT-8000 SPORTOP	12	\$ 5.785.900	\$ 69.430.800
Aparatos abdominales PHISIKU	20	\$ 106.500	\$ 2.130.000
<b>TOTAL</b>			\$ 188.606.400

**Nota.** Fuente Elaborada por los autores de Proyecto.

**Muebles y enseres.** Hacen referencia al mobiliario necesario para el buen funcionamiento de las instalaciones de la empresa.

**Tabla 14**  
*Muebles y enseres*

<b>Muebles y Enseres</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor total</b>
Escritorio Tipo Secretaria	2	\$ 285.000	\$ 570.000
Modulo Recepcion Curvo	1	\$ 540.000	\$ 540.000
Silla giratoria	3	\$ 140.000	\$ 420.000
Archivador de 4 Gabetas Rodantes	1	\$ 235.000	\$ 235.000
Camillas Diban	1	\$ 190.000	\$ 190.000
Sillas Auxiliares	3	\$ 80.000	\$ 240.000
Locker 20 Locker 12 puestos	8	\$ 480.000	\$ 3.840.000
Mueble Sala de Espera	1	\$ 285.000	\$ 285.000
Percheros	5	\$ 850.000	\$ 4.250.000
Colchonetas	50	\$ 30.000	\$ 1.500.000
<b>TOTAL</b>			\$ 12.070.000

**Nota.** Fuente Elaborada por los autores de Proyecto.

**Equipos de computación y comunicación.** Se refiere a los dispositivos informáticos utilizados para llevar a cabo las operaciones diarias y procesar la información necesaria para el negocio. Estos equipos se describen a continuación.

**Tabla 15**  
*Equipos de Oficina*

<b>Equipos de Oficina</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor total</b>
Computador	3	\$ 1.839.900	\$ 5.519.700
Impresora	1	\$ 1.649.900	\$ 1.649.900
Utiles de Oficina	1	\$ 50.000	\$ 50.000
Calculadora	3	\$ 40.000	\$ 120.000
Equipos de Sonido Planta amplificadora	2	\$ 1.299.000	\$ 2.598.000
<b>TOTAL</b>			\$ 9.937.600

**Nota.** Fuente Elaborada por los autores de Proyecto.

**Tabla 16**  
*Implementos De Aseo y Seguridad*

Equipos de Aseo y Seguridad			
Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor total
Bascula	4	\$ 160.000	\$ 640.000
Botiquin Dotado	3	\$ 387.900	\$ 1.163.700
Extintores	3	\$ 99.900	\$ 299.700
Dispensador de Jabon Liquido	6	\$ 906.000	\$ 5.436.000
Recipientes de Aseo	10	\$ 20.000	\$ 200.000
<b>TOTAL</b>			\$ 7.739.400

**Nota.** Fuente Elaborada por los autores de Proyecto

**Inversión diferida.** Los costos legales son una forma de inversión diferida porque representan un gasto en el presente que proporciona beneficios a la empresa en el futuro, y, por lo tanto, se amortizan a lo largo del tiempo en lugar de ser reconocidos como gastos inmediatos.

**Tabla 17**  
*Costos Diferidos*

Concepto	Costo Total Mensual
Costos Legales	\$ 1.300.000
Total	\$ 1.300.000

**Nota.** Fuente Elaborada por los autores de Proyecto

## 5.2 Proyección de ingresos, costos y gastos

**Talento humano requerido.** Los gastos de personal requeridos se refieren a los costos asociados con el empleo de personas en una empresa específica, en este caso, la empresa Equilibrio y bienestar. Estos gastos incluyen los salarios, beneficios, impuestos y otros costos relacionados con el empleo de trabajadores

**Tabla 18**  
*Talento humano requerido*

Concepto	Cantidad	Valor Unitario	Valor total Mensual	Valor Anual
Gerente	1	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	\$ 24.000.000
Vigilante	2	\$ 1.300.000	\$ 2.600.000	\$ 31.200.000
Revisor Fiscal	1	\$ 1.400.000	\$ 1.400.000	\$ 16.800.000
Nutricionista	1	\$ 1.300.000	\$ 1.300.000	\$ 15.600.000
Contador	1	\$ 1.300.000	\$ 1.300.000	\$ 15.600.000
Secretaria Comercial	1	\$ 1.300.000	\$ 1.300.000	\$ 15.600.000
Servicios generales	1	\$ 1.300.000	\$ 1.300.000	\$ 15.600.000
Instructor	4	\$ 1.300.000	\$ 5.200.000	\$ 62.400.000
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>\$ 9.200.000</b>	<b>\$ 14.400.000</b>	<b>\$ 172.800.000</b>

**Nota.** Fuente Elaborada por los autores de Proyecto

**Gastos de personal.** Los gastos de personal tendrán un aumento porcentual del 3% a excepción de las prestaciones que ya tienen sus porcentajes; el auxilio de transporte el valor de \$162.000 pesos y la dotación con un valor de \$100.000

**Tabla 19**  
*Gastos de personal*

Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Sueldo</b>	\$ 172.800.000	\$ 177.984.000	\$ 183.323.520	\$ 188.823.226	\$ 194.487.922
<b>Auxilio de transporte</b>	\$ 25.272.000	\$ 26.030.160	\$ 26.811.065	\$ 27.615.397	\$ 28.443.859
<b>Dotación</b>	\$ 15.600.000	\$ 16.068.000	\$ 16.550.040	\$ 17.046.541	\$ 17.557.937
<b>Prima 8,33%</b>	\$ 14.394.240	\$ 14.826.067	\$ 15.270.849	\$ 15.728.975	\$ 16.200.844
<b>Cesantías 8,33%</b>	\$ 14.394.240	\$ 14.826.067	\$ 15.270.849	\$ 15.728.975	\$ 16.200.844
<b>Interés/cesantías 1%</b>	\$ 1.728.000	\$ 1.779.840	\$ 1.833.235	\$ 1.888.232	\$ 1.944.879
<b>Vacaciones 4,17%</b>	\$ 7.205.760	\$ 7.421.933	\$ 7.644.591	\$ 7.873.929	\$ 8.110.146
<b>Parafiscales 9%</b>	\$ 15.552.000	\$ 16.018.560	\$ 16.499.117	\$ 16.994.090	\$ 17.503.913
<b>Pensión 12%</b>	\$ 20.736.000	\$ 21.358.080	\$ 21.998.822	\$ 22.658.787	\$ 23.338.551
<b>Salud 8,5%</b>	\$ 14.688.000	\$ 15.128.640	\$ 15.582.499	\$ 16.049.974	\$ 16.531.473
<b>ARL 0,5%</b>	\$ 8.640.000	\$ 8.899.200	\$ 9.166.176	\$ 9.441.161	\$ 9.724.396
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 311.010.240</b>	<b>\$ 320.340.547</b>	<b>\$ 329.950.764</b>	<b>\$ 339.849.287</b>	<b>\$ 350.044.765</b>

**Nota.** Fuente Elaborada por los autores de Proyecto

El total de parafiscales que como empleador debo pagar es del 47,85% esto equivale:

- Pensión: 12%
- Salud: 8.5%
- ARL: 1%
- ICBF: 3%
- Caja de Compensación familiar: 4%
- Sena: 2%
- Vacaciones: 4.17%

**Gastos de Funcionamiento.** Los gastos de funcionamiento requeridos de una empresa, en este caso, son los costos necesarios para mantener las operaciones comerciales en funcionamiento. Esto incluye una variedad de gastos, los servicios públicos, los suministros, arrendamiento y cualquier otro gasto necesario para mantener las actividades diarias. De la empresa.

**Tabla 20**  
*Gastos de Funcionamiento*

Concepto	Costo Estimado Mensual (COP)
Alquiler del Local	7000000
Internet	120000
Servicios Públicos	300000
Mantenimiento de Equipos	1000000
Material de Consumo y Productos	2000000
Publicidad y Marketing	2000000
Seguros	500000
<b>TOTAL ESTIMADO</b>	<b>\$ 12.920.000</b>

**Nota.** Fuente Elaborada por los autores de Proyecto

Costo total de producción. Corresponde a todos los costos que se incurren anualmente, principalmente se toman en cuenta los primeros 5 años de funcionamiento de la empresa.

**Tabla 21**  
*Costos diferidos*

Concepto	Valor Mensual	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Papejería y útiles de oficina	\$ 35.000	\$ 420.000	\$ 840.000	\$ 1.680.000	\$ 3.360.000	\$ 6.720.000
<b>Total</b>	<b>\$ 35.000</b>	<b>\$ 420.000</b>	<b>\$ 840.000</b>	<b>\$ 1.680.000</b>	<b>\$ 3.360.000</b>	<b>\$ 6.720.000</b>

**Nota.** Fuente Elaborada por los autores de Proyecto

**Tabla 22**  
*Costos de producción, fijos y variables*

Costo de Producción	Valor Mensual	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Sueldo	\$ 24.108.000	\$ 289.296.000	\$ 297.974.880	\$ 306.914.126	\$ 316.121.550	\$ 325.605.197
<b>Total costos de producción</b>	<b>\$ 34.208.000</b>	<b>\$ 435.336.000</b>	<b>\$ 478.869.600</b>	<b>\$ 526.756.560</b>	<b>\$ 579.432.216</b>	<b>\$ 637.375.438</b>
Costo fijo	Valor Mensual	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Arrendamiento	\$ 7.000.000	\$ 84.000.000	\$ 100.800.000	\$ 120.960.000	\$ 145.152.000	\$ 174.182.400
Servicio de Internet	\$ 120.000	\$ 1.440.000	\$ 1.728.000	\$ 2.073.600	\$ 2.488.320	\$ 2.985.984
<b>Total costos fijo</b>	<b>\$ 7.120.000</b>	<b>\$ 85.440.000</b>	<b>\$ 102.528.000</b>	<b>\$ 123.033.600</b>	<b>\$ 147.640.320</b>	<b>\$ 177.168.384</b>
Costo Variable	Valor Mensual	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Servicio de luz y agua	\$ 3.000.000	\$ 36.000.000	\$ 43.200.000	51840000	62208000	74649600
Papejería y útiles de oficina	\$ 50.000	\$ 600.000	\$ 720.000	864000	1036800	1244160
Marketing	\$ 2.000.000	\$ 24.000.000	\$ 28.800.000	34560000	41472000	49766400
<b>Total costos Variable</b>	<b>\$ 5.050.000</b>	<b>\$ 60.600.000</b>	<b>\$ 72.720.000</b>	<b>\$ 87.264.000</b>	<b>\$ 104.716.800</b>	<b>\$ 125.660.160</b>

**Nota.** Fuente Elaborada por los autores de Proyecto

Para efectos del ejercicio, en cada año se aumenta un valor porcentual del 10%, establecido a través del análisis de la inflación desde el año 2020 hasta el año 2023, lo que permite que los valores de la tabla fluctúen según el aumento de los bienes en los años venideros.

**Ingresos.** Según el análisis de la oferta del año 1, con una proyección de 8389 Servicios Anuales, que corresponden a 560 servicios mensuales, que aumentarán con respecto a la Proyección de ventas señalada en la tabla en los años siguientes. Por tanto, se estima a Continuación el ingreso mensual y anual de Equilibrio y Bienestar

**Tabla 23**  
*Ingresos*

Concepto	Precio	Unidad Mensual	Total Mensual	Total Anual
Plan de Entrenamiento Personalizado	\$ 150.000	\$ 80	\$ 12.000.000	\$ 144.000.000
Asesoría Nutricional	\$ 100.000	\$ 80	\$ 8.000.000	\$ 96.000.000
Boot Camps de Fin de Semana	\$ 40.000	\$ 80	\$ 3.200.000	\$ 38.400.000
Yoga y Pilates	\$ 150.000	\$ 80	\$ 12.000.000	\$ 144.000.000
Boxeo o Kickboxing Fitness	\$ 100.000	\$ 80	\$ 8.000.000	\$ 96.000.000
Retos de Acondicionamiento Físico	\$ 30.000	\$ 80	\$ 2.400.000	\$ 28.800.000
Meditación y Mindfulness	\$ 70.000	\$ 80	\$ 5.600.000	\$ 67.200.000
<b>Total</b>	<b>\$ 640.000</b>	<b>\$ 560</b>	<b>\$ 51.200.000</b>	<b>\$ 614.400.000</b>

**Nota.** Fuente Elaborada por los autores de Proyecto

**Tabla 24**  
*Tabla Ingresos Proyectado a 5 Años*

Servicios	Valor Mensual	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Plan de Entrenamiento Personalizado	\$ 12.000.000	\$ 144.000.000	\$ 187.200.000	\$ 262.080.000	\$ 393.120.000	\$ 628.992.000
Asesoría Nutricional	\$ 8.000.000	\$ 96.000.000	\$ 124.800.000	\$ 174.720.000	\$ 262.080.000	\$ 419.328.000
Boot Camps de Fin de Semana	\$ 3.200.000	\$ 38.400.000	\$ 49.920.000	\$ 69.888.000	\$ 104.832.000	\$ 167.731.200
Yoga y Pilates	\$ 12.000.000	\$ 144.000.000	\$ 187.200.000	\$ 262.080.000	\$ 393.120.000	\$ 628.992.000
Boxeo o Kickboxing Fitness	\$ 8.000.000	\$ 96.000.000	\$ 124.800.000	\$ 174.720.000	\$ 262.080.000	\$ 419.328.000
Retos de Acondicionamiento Físico	\$ 2.400.000	\$ 28.800.000	\$ 37.440.000	\$ 52.416.000	\$ 78.624.000	\$ 125.798.400
Meditación y Mindfulness	\$ 5.600.000	\$ 67.200.000	\$ 87.360.000	\$ 122.304.000	\$ 183.456.000	\$ 293.529.600
<b>Total</b>	<b>\$ 51.200.000</b>	<b>\$ 614.400.000</b>	<b>\$ 798.720.000</b>	<b>\$ 1.118.208.000</b>	<b>\$ 1.677.312.000</b>	<b>\$ 2.683.699.200</b>

**Nota.** Fuente Elaborada por los autores de Proyecto

### 5.3 Estados financieros

#### 5.3.1 Balance General (proyectado a 5 años)

#### 5.3.2 Estado de Resultados (proyectado a 5 años)

**Tabla 25**  
*Estado de Resultados Proyectado a 5 años*

Estado de Resultados Proyectado (5 Años)					
Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Ingresos Operativos</b>	\$ 614.400.000	\$ 798.720.000	\$ 1.118.208.000	\$ 1.677.312.000	\$ 2.683.699.200
Costos de Operación	\$ 374.736.000	\$ 412.209.600	\$ 453.430.560	\$ 498.773.616	\$ 548.650.978
<b>Utilidad Bruta</b>	\$ 239.664.000	\$ 263.630.400	\$ 289.993.440	\$ 318.992.784	\$ 350.892.062
Gastos Administrativos	\$ 60.600.000	\$ 66.660.000	\$ 73.326.000	\$ 80.658.600	\$ 88.724.460
Gastos Financieros	\$ -				
<b>Utilidad Operativa</b>	\$ 179.064.000	\$ 196.970.400	\$ 216.667.440	\$ 238.334.184	\$ 262.167.602
Impuestos (50%)	\$ 89.532.000	\$ 98.485.200	\$ 108.333.720	\$ 119.167.092	\$ 131.083.801
<b>Utilidad Neta</b>	\$ 89.532.000	\$ 98.485.200	\$ 108.333.720	\$ 119.167.092	\$ 131.083.801

**Nota.** Fuente Elaborada por los autores de Proyecto

**Tabla 26**  
*Flujo de Efectivo*

Años	Ingresos	Costos	Flujo de Efectivo
Año 0			
Año 1	\$ 614.400.000	\$ 435.366.000	\$ 179.034.000
Año 2	\$ 798.720.000	\$ 478.869.600	\$ 319.850.400
Año 3	\$ 1.118.208.000	\$ 526.756.560	\$ 591.451.440
Año 4	\$ 1.677.312.000	\$ 579.432.216	\$ 1.097.879.784
Año 5	\$ 2.683.699.200	\$ 579.432.216	\$ 2.104.266.984
Total	\$ 6.892.339.200	\$ 2.599.856.592	\$ 4.292.482.608

**Nota.** Fuente Elaborada por los autores de Proyecto

### 5.3.3 Flujo de caja (proyectado a 5 años)

**Tabla 27**  
*Flujo de Caja Proyectado a 5 años*

Servicios	Valor Mensual	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Plan de Entrenamiento Personalizado	\$ 12.000.000	\$ 144.000.000	\$ 187.200.000	\$ 262.080.000	\$ 393.120.000	\$ 628.992.000
Asesoría Nutricional	\$ 8.000.000	\$ 96.000.000	\$ 124.800.000	\$ 174.720.000	\$ 262.080.000	\$ 419.328.000
Boot Camps de Fin de Semana	\$ 3.200.000	\$ 38.400.000	\$ 49.920.000	\$ 69.888.000	\$ 104.832.000	\$ 167.731.200
Yoga y Pilates	\$ 12.000.000	\$ 144.000.000	\$ 187.200.000	\$ 262.080.000	\$ 393.120.000	\$ 628.992.000
Boxeo o Kickboxing Fitness	\$ 8.000.000	\$ 96.000.000	\$ 124.800.000	\$ 174.720.000	\$ 262.080.000	\$ 419.328.000
Retos de Acondicionamiento Físico	\$ 2.400.000	\$ 28.800.000	\$ 37.440.000	\$ 52.416.000	\$ 78.624.000	\$ 125.798.400
Meditación y Mindfulness	\$ 5.600.000	\$ 67.200.000	\$ 87.360.000	\$ 122.304.000	\$ 183.456.000	\$ 293.529.600
<b>Total</b>	<b>\$ 51.200.000</b>	<b>\$ 614.400.000</b>	<b>\$ 798.720.000</b>	<b>\$ 1.118.208.000</b>	<b>\$ 1.677.312.000</b>	<b>\$ 2.683.699.200</b>

**Nota.** Fuente Elaborada por los autores de Proyecto

El flujo de caja proyectado a cinco años equivale al total de Servicios vendidos cada año en las diferentes unidades de negocio.

## 5.4 Evaluación del proyecto

### 5.4.1 VAN

**Tabla 28**  
*Evaluación del Proyecto VAN - TIR*

AÑOS	FLUJO DE CAJA
0	\$ (183.377.900)
1	\$ 179.034.000
2	\$ 319.850.400
3	\$ 591.451.440
4	\$ 1.097.879.784
5	\$ 2.104.266.984
<b>Tasa de Descuento</b>	0,12
<b>TIR</b>	165%
<b>VAN</b>	\$ 2.544.180.168

**Nota.** Fuente Elaborada por los autores de Proyecto

Valor actual neto del proyecto es de \$2.544.181, nos indica que el proyecto es viable, y que se debe implementar, este valor refiere después de descontar los flujos de caja futuros a su valor presente.

#### **5.4.2 TIR**

Tasa interna de retorno, el porcentaje indica la tasa de retorno es positiva y es viable el negocio, el porcentaje representado es del 165% es mayor que la tasa de descuento requerida, este porcentaje representa el valor que se espera obtener el rendimiento del proyecto anual.

#### **5.4.3 Punto de equilibrio**

El punto de equilibrio es el nivel de producción en el que los ingresos totales son iguales

A los costos totales, es decir, donde no hay ni ganancias ni pérdidas. Se calcula con la siguiente Fórmula:

$$\text{Punto de Equilibrio} = (\text{Costos Fijos Totales}) / (\text{Precio de Venta por Unidad} - \text{Costo Variable Por Unidad})$$

Para efectos del ejercicio, se tomará en cuenta para el precio de venta el promedio de todos los servicios en oferta, en este caso, se tendrá en cuenta un precio de venta unitario de \$100.000 para las unidades basadas en demanda esperada del primer año que corresponde a 250 unidades mensuales. Los demás aspectos se derivan de dichos datos

$$\text{Punto de Equilibrio} = \left[ \frac{7120000}{100000 - \left( \frac{7120000}{250} \right)} \right] = 99.55 \Rightarrow 100 \text{ Servicios}$$

Por tanto, para mantener el punto de equilibrio en el primer año, se deben producir mensualmente 100 Servicios variados.

#### **5.4.4 Razones Financieras**

**5.4.4.1 Liquidez** El indicador de liquidez mide la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo utilizando sus activos corrientes. Esto se lleva a cabo, dividiendo los activos corrientes que incluyen el efectivo, cuentas por cobrar, inventario, y otros activos que se esperan convertir en efectivo en el corto plazo; entre los pasivos corrientes que incluirían las deudas y obligaciones pagaderas en un año o menos, como cuentas por pagar y préstamos a corto plazo. Por tanto, para el presente ejercicio, dado que la fuente de financiación se realizará a través de los recursos propios proveniente del capital de los socios y de las ganancias de las mismas ventas, no se puede aplicar el indicador de liquidez, debido a que no existen pasivos que financien actualmente el proyecto.

**5.4.4.2 Rentabilidad** La rentabilidad es la capacidad de una empresa para generar ganancias en relación con sus ingresos, activos o inversión inicial. Para efectos del ejercicio, se tendrá en cuenta el indicador del margen bruto de utilidad, que es una medida de la rentabilidad que indica cuánto porcentaje de los ingresos totales queda después de cubrir los costos. Se calcula dividiendo la utilidad bruta entre los ingresos totales y multiplicándolos por 100 para obtener el porcentaje. Un alto margen bruto de utilidad indica que la empresa está obteniendo un buen retorno de su inversión en la producción de bienes o servicios. El indicador se aplicará principalmente a los resultados del año 1 y del año 5, con el fin de realizar una comparación que permita definir si el proyecto, aunque a corto plazo no genere retorno esperado, a largo plazo puede tener un cambio positivo

## **CAPÍTULO VI Impactos**

### **6 Impactos**

#### **6.1 Impacto económico**

El impacto económico de un Centro de Acondicionamiento Físico e Integral "Equilibrio y Bienestar" en Bucaramanga se puede analizar desde varias perspectivas:

- **Generación de empleo:** El centro generaría una serie de empleos directos, como entrenadores personales, fisioterapeutas, nutricionistas, personal administrativo, de limpieza y mantenimiento, entre otros. Esto contribuye a la reducción del desempleo local.
- **Promoción de un estilo de vida saludable y ahorro en salud pública:**

Un centro de bienestar físico e integral podría contribuir a la prevención de enfermedades crónicas, reduciendo potencialmente los costos del sistema de salud pública a largo plazo, al promover un estilo de vida activo y saludable.

## 6.2 Impacto social

Los impactos sociales de un centro de acondicionamiento físico y bienestar se centran en la mejora de la calidad de vida de los miembros de la comunidad y en la integración social.

- **Desarrollo personal:** Los programas personalizados de acondicionamiento físico, nutrición y bienestar integral pueden generar un gran impacto en el desarrollo personal de los individuos, mejorando su autoestima, confianza y capacidad para enfrentar los retos cotidianos.
- **Mejora de la salud pública:** El centro tiene un impacto positivo en la salud física y mental de los miembros de la comunidad. La promoción de la actividad física reduce la incidencia de enfermedades crónicas como la obesidad, diabetes, hipertensión, entre otras.

### 6.3 Impacto ambiental

El impacto ambiental de un centro de acondicionamiento físico y bienestar debe ser gestionado con responsabilidad para reducir su huella ecológica y contribuir a la sostenibilidad de la ciudad.

**Consumo de energía:** Los gimnasios y centros de bienestar utilizan una considerable cantidad de energía, especialmente en el funcionamiento de equipos de ejercicio, aire acondicionado y sistemas de iluminación. Es importante que el centro implemente medidas de eficiencia energética, como el uso de luces LED, equipos de bajo consumo, y sistemas de ventilación natural.

**Uso responsable del agua:** Los centros de acondicionamiento físico requieren un consumo significativo de agua para el funcionamiento de duchas, piscinas (si las hubiera) y mantenimiento de equipos. Implementar tecnologías de ahorro de agua, como duchas de bajo flujo o sistemas de recolección de aguas grises, puede ayudar a mitigar el impacto ambiental.

### 6.4 Riesgos (Técnico, comercial, TTHH, normativo, ambiental, otros)

Los riesgos asociados a la operación de un centro de acondicionamiento físico e integral son variados y pueden clasificarse en varias categorías:

**Riesgo Técnico:**

- **Fallos en equipos:** Los equipos de acondicionamiento físico y bienestar, si no se mantienen adecuadamente, pueden fallar y generar interrupciones en el servicio. Esto también podría implicar costos adicionales para reparaciones o reemplazos.
- **Tecnología:** El uso de sistemas tecnológicos (por ejemplo, plataformas de gestión de clientes, pagos en línea, control de accesos) puede verse afectado por fallos técnicos, lo que podría generar inconvenientes para los usuarios.

**Riesgo Comercial:**

- **Competencia:** La competencia en el sector de los centros de acondicionamiento físico es alta, lo que puede generar dificultades para atraer y retener clientes si no se ofrece un servicio diferenciado o si la calidad no se mantiene.
- **Fluctuaciones en la demanda:** Los cambios estacionales o económicos pueden afectar la cantidad de clientes que utilizan el centro, reduciendo los ingresos durante ciertos períodos del año.

**Riesgo de Recursos Humanos (TTHH):**

- **Retención de personal:** La rotación de empleados en el sector deportivo puede ser un reto, especialmente si no se ofrecen oportunidades de crecimiento profesional o condiciones laborales atractivas.

- **Salud y seguridad del personal:** Los entrenadores y fisioterapeutas deben ser capacitados para prevenir lesiones, ya que están expuestos a riesgos derivados de su trabajo (levantar pesas, realizar ejercicios de alto impacto, etc.).

#### **Riesgo Normativo:**

- **Cumplimiento de normativas de salud y seguridad:** Es fundamental cumplir con las normativas locales y nacionales relacionadas con la operación de centros deportivos, que incluyen regulaciones de seguridad, higiene y accesibilidad.
- **Licencias y permisos:** El centro debe asegurarse de contar con todas las licencias y permisos requeridos por las autoridades locales, lo que incluye la autorización de funcionamiento, las condiciones sanitarias, entre otras.

#### **Riesgo Ambiental:**

- **Impacto negativo en el medio ambiente:** Si no se gestionan adecuadamente los aspectos ambientales, como el consumo de energía, la gestión de residuos o el uso del agua, el centro podría enfrentar sanciones o perder la confianza de la comunidad.
- **Percepción pública:** La falta de compromiso con la sostenibilidad ambiental puede generar una mala imagen ante los clientes y la comunidad.

**Figura 27**

*PESTEL análisis del Macro entorno del Centro de Acondicionamiento Físico Equilibrio y Bienestar*



Figura 27. Fuente Propia

## **CAPÍTULO VII Conclusiones**

### **7 Conclusiones**

Con el presente estudio se dio a conocer las condiciones y los factores que influyen en la creación del proyecto, se recopiló, analizó y cuantificó información con la que se proyecta el servicio en el mercado, dando a conocer una demanda potencial que incrementará e incursionará una temática nueva para la población:

Al finalizar el estudio de mercado se identificaron oportunidades clave en el sector del acondicionamiento físico, especialmente en la preferencia por entrenamientos funcionales y enfoques personalizados de bienestar. La creciente demanda de servicios de salud y bienestar, junto con una población consciente de la importancia del ejercicio y la prevención de enfermedades, establece un mercado potencialmente rentable y con un alto nivel de interés.

La estructura operativa diseñada para "Equilibrio y Bienestar" debe enfocarse en la personalización del servicio, permitiendo que los clientes reciban planes de entrenamiento adaptados a sus objetivos y condiciones físicas. La implementación de un enfoque integral no solo en el entrenamiento físico, sino también en la salud mental y nutricional, será un factor diferenciador clave.

Un estudio administrativo detallado permite identificar las áreas clave para asegurar la eficiencia operativa y la correcta gestión del centro. Es necesario contar con un sistema administrativo eficiente que facilite la gestión de clientes, pagos, horarios y recursos humanos.

Desde el punto de vista legal, se deben cumplir todas las normativas locales, como licencias comerciales, seguros, normativas laborales y regulaciones sobre el uso de instalaciones deportivas.

El análisis financiero revela que el proyecto "Equilibrio y Bienestar" tiene una viabilidad económica positiva, siempre y cuando se realice una gestión adecuada de los recursos. Se debe establecer un plan de inversión inicial para la compra de equipos, adecuación de instalaciones y marketing inicial, seguido de una estrategia de ingresos diversificados, como suscripciones mensuales, programas personalizados, y talleres adicionales.

## **CAPÍTULO VIII Recomendaciones**

### **8 Recomendaciones**

Realizar una investigación exhaustiva sobre el comportamiento de la demanda en Bucaramanga. Identificar no solo las preferencias del público en términos de tipos de entrenamiento, sino también sus hábitos de consumo, poder adquisitivo, y expectativas en cuanto a la relación calidad-precio. Además, es recomendable analizar la competencia en la ciudad, sus fortalezas y debilidades, para encontrar nichos de mercado sin explotar y crear una propuesta de valor diferenciada.

Dado el crecimiento del enfoque integral en la salud, se recomienda investigar las tendencias actuales en bienestar físico y emocional, como la integración de la nutrición, el manejo del estrés, la salud mental y la prevención de enfermedades. Este enfoque puede diferenciar al centro de acondicionamiento físico y atraer a clientes interesados no solo en ejercicio, sino en un bienestar completo.

Desarrollar un modelo de negocio basado en la sostenibilidad económica, pero también en la sostenibilidad social y ambiental. Incluir prácticas ecológicas como el uso eficiente de la energía, reciclaje y el uso de productos sostenibles en las instalaciones. Además, se debe considerar un enfoque inclusivo que permita ofrecer servicios a diversas poblaciones, como adultos mayores, personas con discapacidades o aquellas con necesidades especiales de salud.

Crear una experiencia de cliente excepcional que no solo se enfoque en la calidad de los servicios, sino también en la comodidad y el ambiente del centro. Considerar la implementación

de herramientas tecnológicas que faciliten la reserva de clases, pagos en línea, y seguimiento del progreso del cliente. Además, invertir en la creación de un ambiente agradable y motivador que promueva el bienestar físico y mental.

### Referencias

- Alarco, D. (7 de Abril de 2023). *Beneficios del 'crossfit'*. Obtenido de Locatel:  
<https://www.locatelcolombia.com/blog/post/beneficios-del-crossfit>
- Alonso, J. (2023). *BUSSINES SCHOOL*. Obtenido de <https://www.iedge.eu/javier-alonso-la-identificacion-de-los-clientes>
- Alonso, M. (18 de Noviembre de 2023). *asana*. Obtenido de Qué son las 5 fuerzas de Porter y cómo analizarlas: <https://asana.com/es/resources/porters-five-forces>
- Alonso, M. (18 de Noviembre de 2023). *Qué son las 5 fuerzas de Porter y cómo analizarlas*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/porters-five-forces>
- Alonso, M. (8 de Febrero de 2024). *asana*. Obtenido de Modelo Canvas: ¿Qué es, para qué sirve y cómo hacerlo con ejemplos?: <https://asana.com/es/resources/business-model-canvas>
- Andrea, I. (4 de Noviembre de 2024). *Qué es la Cultura*. Obtenido de Enciclopedia Significados: <https://www.significados.com/cultura/>
- Arnau, L., & Sala, J. (2020). *La revisión de la literatura científica: Pautas, Procedimientos y criterios de Calidad*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Asana. (20 de Febrero de 2024). *Asana*. Obtenido de Qué es el marketing mix y cómo aplicar las 4Ps con éxito: <https://asana.com/es/resources/4-ps-of-marketing>

BBVA. (2024). *BBVA EN COLOMBIA*. Obtenido de Diferencias entre un préstamo y una línea de crédito: <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/diferencias-entre-un-prestamo-y-un-credito/>

Belloso, R. (Enero de 2006). *Inferencia del proceso de pensamiento estratégico basado en modelos y tendencias*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99318655003.pdf>

BUSINESS SCHOOL. (s.f.). *La identificación de los clientes*. Obtenido de <https://www.iedge.eu/javier-alonso-la-identificacion-de-los-clientes>

Capability Boosters. (15 de Agosto de 2024). *Capability Boosters*. Obtenido de Proyecto Piloto: Qué es y cómo puede beneficiar a tu empresa: <https://cpboosters.com/agile/proyecto-piloto/>

Carrillo, N. (5 de Mayo de 2022). *Alcaldía de Bucaramanga*. Obtenido de <https://www.bucaramanga.gov.co/noticias/mas-de-15-mil-millones-es-la-inversion-de-2022-para-el-deporte-en-bucaramanga/>

Castro, M. (Noviembre de 2023). Análisis de Mercado: 6 Pasos para Crear una Estrategia de Marketing Infalible. *Semrush Blog*, 1.

Clinic, M. (3 de Agosto de 2022). *El ejercicio y el estrés: ponte en movimiento para controlar el estrés*. Obtenido de <https://www.mayoclinic.org/es/healthy-lifestyle/stress-management/in-depth/exercise-and-stress/art-20044469>

Conde, E., López, C., & Pedro, V. (2022). Relación entre la Actividad Física e Indicadores de Salud Mental. *Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Psicología*, 1.

DANE. (2024). *InfoDane-Bucaramanga-Santander*. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/planes-departamentos-ciudades/220603-InfoDane-Bucaramanga-Santander.pdf>

Dugarte, J., Silva, C., Suarez, D., Ramirez, E., Pinzon, C., Hernandez, N., . . . Diana, R. (2023).

Gestión de riesgos en proyectos predictivos con variables dicotómicas: Caso proyecto de consultoría. *Boletín Redipe*, 2.

Dugarte, J., Silva, C., Suarez, D., Ramírez, E., Pinzon, C., Hernandez, N., . . . Rodriguez, D. (30

de 04 de 2023). *Revista Redipe*. Obtenido de Gestión de Riesgos en Procesos Predictivos con Variables Dicotómicas Caso Proyecto de Consultoría :

<https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/2016/2005>

Floriano, J. (8 de Marzo de 2024). *EFAD*. Obtenido de ¿Qué medidas sostenibles puedo tomar en

mi gimnasio?: [https://www.efadeporte.com/blog/instalaciones-deportivas/que-medidas-sostenibles-puedo-tomar-en-mi-](https://www.efadeporte.com/blog/instalaciones-deportivas/que-medidas-sostenibles-puedo-tomar-en-mi-gimnasio#:~:text=La%20primera%20medida%20sostenible%20que,e%3%B3lica%2C%20para%20abastecer%20tu%20gimnasio.)

[gimnasio#:~:text=La%20primera%20medida%20sostenible%20que,e%3%B3lica%2C%20para%20abastecer%20tu%20gimnasio.](https://www.efadeporte.com/blog/instalaciones-deportivas/que-medidas-sostenibles-puedo-tomar-en-mi-gimnasio#:~:text=La%20primera%20medida%20sostenible%20que,e%3%B3lica%2C%20para%20abastecer%20tu%20gimnasio.)

Función Pública . (Diciembre de 2022). *Función Pública* . Obtenido de Ley 99 de 1993:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=297>

Función Pública. (2001 de Diciembre de 2001). *Departamento Administrativo de la Función Pública*. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=52060>

Función Pública. (6 de Octubre de 2022). *Función Pública*. Obtenido de Ley 617 de 2000:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=3771>

Función Pública. (17 de Octubre de 2022). *Función Pública*. Obtenido de LEY ESTATUTARIA 1581 DE 2012:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>

Fundación Cardiovascular de Colombia. (Septiembre de 2024). *Expo Vida: la feria de bienestar y salud para deportistas y familias*. Obtenido de

<https://www.fcv.org/co/prensa/noticias/expo-vida-la-feria-de-bienestar-y-salud-para-deportistas-y-familias>

Gagneten, A., Imhof, A., Marini, M., Zabala, J., Tomas, P., & Amavet, P. (s.f.).

Gonzales, M., Gutierrez, A., Jose, M., Ruiz, J., & Castillo, J. (2001). La nutrición en la práctica deportiva: Adaptación de la pirámide nutricional a las características de la dieta del deportista. *Archivos Latinoamericanos de Nutrición*, 1.

Gonzales, Y., & Vega, D. (1 de Enero de 2024). *Efectividad de la actividad física en la prevención y tratamiento de la obesidad: una revisión de la literatura*. Obtenido de

<https://revistas.udca.edu.co/index.php/rdafd/article/view/2516/2769>

GRUPO RADAR. (2024). *INTELIGENCIA DE MERCADO*. Obtenido de

<https://www.gruporadar.com.uy/tecnicas/encuestas-presenciales-cara-a-cara/>

Higuerey, E. (22 de Julio de 2018). *rockcontent blog*. Obtenido de

<https://rockcontent.com/es/blog/que-es-feedback/>

HRSA. (2017). *INTERNATIONAL HEALTH, RACQUET & SPORTSCLUBASSOCIATION*.

Obtenido de <https://es.healthandfitness.org/publications/ihrsa-latin-american-report-second-edition/>

Instituto Internacional de Fuerzas Deportivas . (Febrero de 2022). *Instituto Internacional de*

*Fuerzas Deportivas* . Obtenido de Motivación deportiva: ¿Qué es y cómo conseguirla?:

[https://cienciasdeportivas.com/motivacion-](https://cienciasdeportivas.com/motivacion-deportiva/#:~:text=La%20motivaci%C3%B3n%20en%20el%20deporte,competir%20en%20su%20disciplina%20deportiva.)

[deportiva/#:~:text=La%20motivaci%C3%B3n%20en%20el%20deporte,competir%20en%20su%20disciplina%20deportiva.](https://cienciasdeportivas.com/motivacion-deportiva/#:~:text=La%20motivaci%C3%B3n%20en%20el%20deporte,competir%20en%20su%20disciplina%20deportiva.)

Jaice, C. (2023). *DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE*. Medellín: Universidad EAFIT.

Johnston, B. D. (Diciembre de 2023). *Manual MSD*. Obtenido de <https://www.msdmanuals.com/es/hogar/fundamentos/ejercicio-y-forma-f%C3%ADsica/empezar-un-programa-de-ejercicio-f%C3%ADsico>

LIFEDER. (11 de Mayo de 2020). *LIFEDER*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/observacion-directa/>

Lineamientos Uniminuto - CR Cucuta . (2014). *Metodología Modelo Canvas LEY 1014 DE 2006 Art 16*. Obtenido de <https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/6b921674-a83a-4e8f-8ee4-cab879babfdc/content>

Marketing Services. (1 de Octubre de 2021). *POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE EL MATERIAL POP EN EL PUNTO DE VENTA?* Obtenido de <https://www.mkscolumbia.com/in-the-eye-of-the-marketer/conoces-todos-los-tipos-de-material-pop-que-puedes-incluir-en-tu-estrategia-de-trade-marketing/>

Martinez, A., & Pedron, C. (2020). *CONCEPTOS BÁSICOS DE ALIMENTACIÓN*. España: Ana Belén Martínez Zazo, Consuelo Pedrón Giner.

Martinez, J. (2023). *Actividad Integral para el Acondicionamiento Físico*. Obtenido de <https://www.uqroo.mx/deporte-y-cultura/actividades-deportivas/acondicionamiento-fisico/#:~:text=El%20acondicionamiento%20f%C3%ADsico%20integral%20se,corporal%20a%20trav%C3%A9s%20de%20la>

Organización Mundial de la Salud . (2021). *Salud mental*. Obtenido de [https://www.who.int/es/health-topics/mental-health#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/mental-health#tab=tab_1)

Organización Mundial de la Salud . (21 de Febrero de 2023). *Estrés*. Obtenido de

[https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress?gad\\_source=1&gclid=Cj0KCQiA\\_qG5BhDTARIsAA0UHSLQXGTw3\\_ELzY7AfAPmkOstOf5uiqAZzM3OnfNqINO7J-7KyFYKy0aAhipEALw\\_wcB](https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress?gad_source=1&gclid=Cj0KCQiA_qG5BhDTARIsAA0UHSLQXGTw3_ELzY7AfAPmkOstOf5uiqAZzM3OnfNqINO7J-7KyFYKy0aAhipEALw_wcB)

Parra, N. (2012). Proceso de envejecimiento, ejercicio y fisioterapia. *Revista Cubana de Salud Pública*, 1.

Pulgarin, C., Puentes, D., Ortiz, N., & Almeyda, J. (2024). Caracterización de gimnasios y centros de acondicionamiento y preparación física privados de la ciudad de Bucaramanga - Santander, Colombia. *Revista Digital : Actividad Fisica y Deporte* , 2.

Rosa, A. (Noviembre de 2013). *Metodología de entrenamiento de la fuerza*. Obtenido de <https://www.efdeportes.com/efd186/metodologia-de-entrenamiento-de-la-fuerza.htm>

Sanitas. (Noviembre de 2023). *Entrenamiento Funcional: ¿qué Objetivos y Beneficios tiene?* Obtenido de Centro de Rehabilitación Avanzada Castellana: <https://rehabilitacion-fisioterapia.sanitas.es/centros-rehabilitacion/castellana/actualidad/entrenamiento-funcional/index.html#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20entrenamiento%20funcional,la%20actividad%20deportiva%20que%20realicemos>.

Semrush Blog. (Mayo de 2023). *¿Qué es WhatsApp Business?* Obtenido de <https://es.semrush.com/blog/whatsapp-business/>

SPORLAST. (18 de Enero de 2016). *La importancia de la motivación en el deporte*. Obtenido de <https://www.sportlast.es/la-importancia-de-la-motivacion-en-el-deporte/>

Sumup. (s.f.). *Sumup*. Obtenido de Marketing mix - ¿Qué es el marketing mix?: <https://www.sumup.com/es-es/facturas/glosario/marketing-mix/>

- Superintendencia de Sociedades. (2024). *Sociedad por Acciones Simplificada*. Obtenido de <https://www.supersociedades.gov.co/documents/20122/460496/Cartilla-Sociedad-Acciones-Simplificada.pdf/b9c50f29-d3f3-3c2a-81cf-297631e22ec6?t=1654291617522>
- Survey Monkey. (2024). *Calculadora del tamaño de muestra*. Obtenido de <https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>
- The power MBA. (2023). *The power MBA*. Obtenido de Cómo validar ideas de negocio paso a paso: <https://www.thepowermba.com/es/blog/como-validar-ideas-de-negocio>
- The power MBA. (s.f.). *The power MBA*. Obtenido de Cómo validar ideas de negocio paso a paso: <https://www.thepowermba.com/es/blog/como-validar-ideas-de-negocio>
- Toro, L. (2013). *CARACTERIZACIÓN DE LOS CENTROS DE ACONDICIONAMIENTO Y*. Obtenido de <https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/df1e83a1-6851-499a-8be6-f4da8f693775/content>
- Train Fit. (2024). *TRAIN FIT CUSTOMIZED FITNESS*. Obtenido de Los beneficios de asistir a clases de fitness: motivación, responsabilidad y diversión: <https://trainfitai.com/the-benefits-of-joining-fitness-classes-motivation-accountability-and-fun/>
- Trejo, N. (2007). *Introducción a la Investigación : Guía Interactiva* . Obtenido de <https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/unidad3/encuesta.html>
- Trendingfit Sports Performance. (28 de Abril de 2016). *Entrenamiento funcional: qué es, materiales, objetivos y beneficios*. Obtenido de [https://www.trendingfit.com/noticias/5\\_que-es-entrenamiento-funcional](https://www.trendingfit.com/noticias/5_que-es-entrenamiento-funcional)
- Universidad Nacional de Litoral. (2015). *Biología Conceptos Básicos*. Obtenido de Universidad Nacional de Litoral: [https://www.unl.edu.ar/ingreso/cursos/biologia/wp-content/uploads/sites/9/2016/11/BIO\\_03.pdf.pdf](https://www.unl.edu.ar/ingreso/cursos/biologia/wp-content/uploads/sites/9/2016/11/BIO_03.pdf.pdf)

Vidal, R. (2018). Encuestas presenciales con cuestionario de papel y ordenador una comparativa de preguntas y actitudes. *Papers*, 200.

Zendesk. (5 de Febrero de 2024). *Blog de Zendesk*. Obtenido de 4 pasos para saber cómo identificar clientes potenciales: <https://www.zendesk.com.mx/blog/como-identificar-clientes-potenciales/>

## Anexos

### **Anexo A Encuesta para Investigación de Mercado: Centro de Acondicionamiento Físico en Bucaramanga**

**Link:** <https://forms.gle/k1zK266YAD1h7sK66>

*Estimado/a participante:*

*Estamos llevando a cabo una encuesta con el objetivo de comprender mejor las necesidades y preferencias de la comunidad en relación con un nuevo centro de acondicionamiento físico en Bucaramanga. Sus respuestas son de suma importancia y serán tratadas de manera confidencial. Agradecemos de antemano su colaboración*

#### **Información Demográfica**

- Menos de 18 años
- 18-24 años
- 25-34 años
- 35-44 años
- 45 años o más

#### **Género**

- Masculino
- Femenino
- Prefiero no decirlo

#### **Nivel de Educación**

- Primaria
- Secundaria
- Técnico
- Universitario
- Postgrado
- 

### **Hábitos de Ejercicio**

#### **¿Realizas ejercicio regularmente?**

- Si
- No
- Ocasionalmente

#### **¿Con qué frecuencia te ejercitas?**

- Diariamente
- 2-3 veces por semana
- 1 vez por semana
- Rara vez

#### **¿Qué tipo de ejercicio prefieres? (Selecciona todos los que apliquen)**

- Cardio (correr, nadar, etc.)
- Entrenamiento de fuerza
- Clases grupales (yoga, pilates, etc.)
- Entrenamiento funcional

- Otra...
- Preferencias del Gimnasio

**¿Qué te motivaría a unirse a un gimnasio? (Selecciona todos los que apliquen)**

- Variedad de clases**
- Equipamiento moderno**
- Entrenadores calificados**
- Ubicación conveniente**
- Precio accesible**
- Otra...**

**¿Qué servicios adicionales te gustaría que se ofrecieran? (Selecciona todos los que apliquen)**

- Nutrición y asesoría dietética**
- Fisioterapia**
- Talleres y eventos**
- Personal training**
- Otra...**

### **Opiniones Generales**

**¿Cuál consideras que es un precio razonable para una membresía mensual en un gimnasio?**

- Menos de \$100.000

- \$100.000 - \$200.000
- \$200.000 - \$300.000
- Más de \$300.000

**¿Tienes algún comentario o sugerencia adicional?**

**Gracias por tu participación. Tu opinión es invaluable para ayudarnos a crear un espacio de acondicionamiento físico que se ajuste a tus necesidades y expectativas.**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

### Anexo B Perfil Ocupacional Cargo Vigilante

<b>CARGO:</b> Vigilante	<b>NIVEL:</b> Operativo
<b>AREA:</b> Operativa	<b>JEFE INMEDIATO:</b> Gerente
<b>EDUCACION:</b> Técnico en seguridad.	<b>EXPERIENCIA:</b> 2 años
<b>PERSONAL A SU CARGO:</b> Ninguno	
<b>FUNCION PRINCIPAL:</b> Velar por la seguridad de las instalaciones del gimnasio así como de las personas que en él se encuentren.	
<b>FUNCIONES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilar las instalaciones constantemente</li> <li>• Ejercer control de orden y disciplina del gimnasio</li> <li>• Mantener vigilado el lugar y controlado.</li> <li>• Pasar un informe de las situaciones fuera de lo normal que ocurran</li> <li>• Revisión constante de las áreas y control de ingreso y salida de personas al gimnasio</li> <li>• Revisión de los bolsos de los empleados al ingreso y salida de la instalaciones</li> </ul> <p>Hacer cumplir las normas de seguridad.</p>	
<b>REQUERIMIENTOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidades: Buenas relaciones humanas</li> <li>- Educación, respeto y prudencia</li> <li>- Experiencia en el campo de seguridad y celaduría</li> <li>- Manejo de extintores</li> <li>- Experiencia como brigadista</li> <li>- Autoridad y control del personal que ingresa y sale.</li> </ul> <p>Responsabilidad: Velar por la seguridad de las instalaciones y las personas.</p>	

### Anexo C Perfil Ocupacional Cargo Revisor Fiscal

<b>CARGO:</b> Revisor Fiscal	<b>NIVEL:</b> Profesional
<b>AREA:</b> Administrativa	<b>JEFE INMEDIATO:</b> Junta de socios
<b>EDUCACION:</b> Profesional en Contaduría, con actualización contable y tributaria	<b>EXPERIENCIA:</b> 1 año
<b>PERSONAL A SU CARGO:</b> Ninguno	
<b>FUNCION PRINCIPAL:</b> Realizar la auditoría al gimnasio, ejercer control y vigilancia de los estados financieros, presentando informe a la junta de socios.	
<b>FUNCIONES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditar la contabilidad de la empresa</li> <li>• Auditoría caja</li> <li>• Presentar informe con sugerencias de mejoramiento</li> <li>• Revisar las declaraciones de IVA, retención en la fuente, declaración de renta y demás información solicitada por la DIAN, DANE, y otros organismos de control.</li> <li>• Revisión y control de los estados financieros</li> </ul>	
<b>REQUERIMIENTOS</b> <b>Habilidades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agilidad, ética profesional, capacidad y conocimiento en la actualización tributaria y financiera.</li> <li>- Alta experiencia en manejo de revisoría en gimnasios y otras entidades</li> </ul> <b>Responsabilidad:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantener informada ala junta de socios en forma clara sobre el manejo de la empresa.</li> </ul>	

### Anexo D Perfil Ocupacional Cargo Nutricionista

<b>CARGO:</b> Nutricionista	<b>NIVEL:</b> Profesional
<b>AREA:</b> Operativa	<b>JEFE INMEDIATO:</b> Gerente
<b>EDUCACION:</b> Licenciada en Nutrición y Dietética	<b>EXPERIENCIA:</b> 1 año
<b>PERSONAL A SU CARGO:</b> Ninguno	
<b>FUNCION PRINCIPAL:</b> Elaborar las dietas de los clientes del Gimnasio según necesidad individual	
<b>FUNCIONES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar dietas adecuadas para cada cliente</li> <li>• Llevar un registro de los clientes ( Historia)</li> <li>• Hacer control y evaluación periódica</li> <li>• Presentar un informe mensual de su actividad al Gerente</li> <li>• Dar sugerencias para la optimización del servicio</li> <li>• Las demás funciones inherentes al cargo que le sean asignadas por el Gerente y la Junta de Socios.</li> </ul>	
<b>REQUERIMIENTOS</b> Habilidades: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buenas relaciones humanas</li> <li>- Honestidad, amabilidad, cordial y discreta</li> <li>- Facilidad de convencer al cliente y su mejoramiento</li> </ul> Responsabilidad: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo confiable de la historias clínicas de los pacientes</li> <li>- Mejoramiento efectivo y eficaz de los clientes</li> </ul>	

### Anexo E Perfil Ocupacional Cargo Servicios Generales

<b>CARGO:</b> Servicios Generales	<b>NIVEL:</b> Operativo
<b>AREA:</b> Operativa	<b>JEFE INMEDIATO:</b> Gerente
<b>EDUCACION:</b> Bachiller	<b>EXPERIENCIA:</b> 1 año
<b>PERSONAL A SU CARGO:</b> Ninguno	
<b>FUNCION PRINCIPAL:</b> Mantener, velar por el completo orden y aseo del gimnasio	
<b>FUNCIONES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectuar el aseo general del gimnasio</li> <li>• Limpiar y desinfectar los equipos</li> <li>• Mantener limpio lo baños y desinfectados</li> <li>• Mantener limpia las papeleras</li> <li>• Mantener organizado los locker y los vestieres</li> <li>• Atender el área administrativa</li> <li>• Mantener relaciones estrictamente de trabajo con los clientes y compañeros de trabajo</li> <li>• Las demás funciones inherentes al cargo que le sean asignadas por la Gerencia.</li> </ul>	
<b>REQUERIMIENTOS</b>	
Habilidades: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buenas relaciones humanas</li> <li>- Educación, respeto y prudencia</li> </ul>	
Responsabilidad: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Brindarle una buena impresión a los clientes mediante el buen orden, aseo e higiene de las instalaciones del gimnasio.</li> </ul>	

### Anexo F Perfil Ocupacional Cargo Contador

<b>CARGO:</b> Contador	<b>NIVEL:</b> Profesional
<b>AREA:</b> Administrativa	<b>JEFE INMEDIATO:</b> Gerente
<b>EDUCACION:</b> Profesional en Contaduría	<b>EXPERIENCIA:</b> 1 año
<b>PERSONAL A SU CARGO:</b> Ninguno	
<b>FUNCION PRINCIPAL:</b> Presentar los estados financieros de la empresa	
<b>FUNCIONES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar toda la información contable y financiera</li> <li>• Conciliar las prestaciones y el efectivo mensualmente</li> <li>• Controlar y verificar el archivo contable</li> <li>• Coordinar, controlar y asignar las actividades específicas del personal a su cargo</li> <li>• Presentar los estados financieros a su jefe inmediato</li> <li>• Elaborar los informes respectivos a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y a las supersociedades</li> <li>• Las demás funciones inherentes al cargo que le sean asignadas por la Gerencia y la Junta Directiva</li> </ul>	
<b>REQUERIMIENTOS</b>	
<b>Habilidades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buenas relaciones humanas</li> <li>- Educación, respeto y prudencia</li> <li>- Experiencia en el campo contable y tributaria</li> <li>- Alto conocimiento en el manejo de otras empresas</li> </ul>	
<b>Responsabilidad:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Brindarle una buena impresión a los clientes mediante el buen orden, aseo y higiene de las instalaciones del gimnasio.</li> </ul>	

### Anexo G Perfil Ocupacional Cargo Instructor

<b>CARGO:</b> Instructor	<b>NIVEL:</b> Profesional
<b>AREA:</b> Operativa	<b>JEFE INMEDIATO:</b> Gerente
<b>EDUCACION:</b> Licenciado(a) en Educación Física	<b>EXPERIENCIA:</b> 1 año en gimnasios
<b>PERSONAL A SU CARGO:</b> Ninguno	
<b>FUNCION PRINCIPAL:</b> Dirigir el gimnasio especializado para personas con sobrepeso y obesidad, iniciando el proceso de ejercicio requerido por cada paciente	
<b>FUNCIONES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observar, corregir y ayudar a los clientes en las ejecuciones de la rutinas especializadas</li> <li>• Dirigir las actividades físicas del gimnasio de acuerdo a cada una de las zonas especializadas para cada cliente.</li> <li>• Elaborar rutinas de los ejercicios especializados</li> <li>• Dar atención inmediata a los clientes principiantes</li> <li>• Velar por el buen uso y mantenimiento de los equipos</li> <li>• Mantener una relación estrictamente profesional con los clientes</li> </ul>	
<b>REQUERIMIENTOS</b> Habilidades: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buenas relaciones con los clientes</li> <li>- Ética profesional</li> <li>- Amable, cordial y discreto</li> </ul> Responsabilidad: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos a su cargo</li> </ul>	
<b>OBSERVACIONES</b> Actualización periódica sobre los ejercicios a realizar las personas con problemas de sobrepeso y obesidad.	

### Anexo H Perfil Ocupacional Cargo Secretaria

<b>CARGO:</b> Secretaria	<b>NIVEL:</b> Auxiliar
<b>AREA:</b> Administrativa	<b>JEFE INMEDIATO:</b> Gerente
<b>EDUCACION:</b> Estudiante de Gestión Empresarial 3er semestre, o Administración de Empresas	<b>EXPERIENCIA:</b> 1 año
<b>PERSONAL A SU CARGO:</b> Ninguno	
<b>FUNCION PRINCIPAL:</b> Atención al público en la recepción, control de citas médicas	
<b>FUNCIONES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender llamadas telefónicas</li> <li>• Servicio al cliente</li> <li>• Atender personas que ingresan al Centro</li> <li>• Llevar control de clientes</li> <li>• Elaborar los requerimientos de insumos</li> <li>• Mantener en cartelera informativa actualizada las novedades del gimnasio</li> <li>• Control de las citas médicas con el médico general y la nutricionista</li> <li>• Manejo de computador, cartas, requerimientos</li> <li>• Control de caja menor</li> </ul>	
<b>REQUERIMIENTOS</b> Habilidades: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Excelente manejo de relaciones interpersonales</li> <li>- Honesta, amable cordial y discreta</li> <li>- Manejo de Inglés</li> <li>- Manejo de Equipos computador, fax</li> <li>- Manejo de Word, Excel y Power Point.</li> <li>- Capacidad de comprensión y Entendimiento</li> </ul> Responsabilidad: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Caja Menor</li> <li>- Equipos a su cargo</li> <li>- Mantener un buen ambiente laboral</li> <li>- Interactuar con los clientes sondeando la satisfacción con el servicio</li> <li>- Atención Sugerencia</li> <li>- Buena Motivación y ánimo</li> </ul>	

### Anexo I Perfil Ocupacional Cargo Gerente

<b>CARGO:</b> Gerente	<b>NIVEL:</b> Profesional
<b>AREA:</b> Administrativa	<b>JEFE INMEDIATO:</b> Junta de Socios
<b>EDUCACION:</b> Profesional en Gestión Empresarial o Administrador de Empresas	<b>EXPERIENCIA:</b> 1 año
<b>PERSONAL A SU CARGO:</b> Personal de la empresa, profesional administrativo y directivo	
<b>FUNCION PRINCIPAL:</b> Dirigir, controlar, supervisar y efectuar la administración del Gimnasio " Boteros GYM"	
<b>FUNCIONES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo del personal</li> <li>• Supervisar, orientar, dirigir, delegar y evaluar las actividades del personal.</li> <li>• Responsable del sistema de calidad y su evaluación</li> <li>• Fijar unas metas para la empresa.</li> <li>• Mantener una buena motivación con sus empleados.</li> <li>• Mantener la visión de futuro de la empresa</li> <li>• Estar pendiente del normal desarrollo de las actividades de sus empleados.</li> <li>• Controlar la contratación de personal capacitado para laborar en esta empresa.</li> <li>• Mantener en orden los papeles de funcionamiento de la empresa (Licencia, Industria y Comercio, DIAN, etc.).</li> <li>• Controlar el manejo del dinero y su acertada inversión del mismo.</li> <li>• Mantener informada a los Socios sobre el normal desarrollo de la empresa entregando sus informes correspondientes para tal fin.</li> <li>• Solucionar dificultades y problemas que se ocasionen en la empresa.</li> </ul>	
<b>REQUERIMIENTOS</b> <b>Habilidades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesional en Gestión Empresarial o Administrador de empresas con experiencia de un año en manejo de empresas.</li> <li>- Iniciativa e ingenio para toma de decisiones</li> <li>- Don de Mando, responsabilidad y liderazgo</li> <li>- Buenas relaciones humanas y carisma</li> </ul> <b>Responsabilidad:</b> Controlar que las labores asignadas se cumplan debidamente en todas las secciones de la empresa bajo un modelo de administración responsable y moderna, para el logro de los objetivos, Misión y Visión.	