

**FACTIBILIDAD DE LA CREACIÓN EMPRESARIAL DEL CENTRO DE
ALINEAMIENTO ENERGÉTICO: SHAMBALLA**

YENI VÉLEZ ECHAVARRIA

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SEDE CARTAGO
2017**

**FACTIBILIDAD DE LA CREACIÓN EMPRESARIAL DEL CENTRO DE
ALINEAMIENTO ENERGÉTICO: SHAMBALLA**

YENI VÉLEZ ECHAVARRIA

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Administrador de Empresa**

PHD CARLOS ALBERTO ECHEVERRY

Director del proyecto

UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SEDE CARTAGO

2017

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Cartago – Valle, 28 de noviembre del 2017

DEDICATORIA

Gracias a mi Padre Celestial por permitirme lograr tan anhelado sueño en mi vida, ser una profesional y con su ayuda lograr ser una de las mejores.

Mi trabajo es dedicado a mi gran amor Rigo Alexander Vega, gracias a él he logrado uno de mis más grandes sueños, ser profesional. Gracias mi mor dindo por siempre creer en mí y estar motivándome y apoyándome en esos momentos que creía que no lo iba a lograr, y como siempre ahí estabas tú animándome y llenándome de esa buena energía que solo tú lo sabes hacer, para que así yo pudiera cumplir mis metas tanto en lo profesional como en lo personal.

A mis amados hijos Andrea y David e igualmente a mi amada nieta Gabriella García que fueron mi motor para sacar adelante este gran sueño en mi vida. Quiero que se sientan orgullosos de mí, y también para que vean que nunca es tarde para lograr o cumplir nuestros sueños.

Dedico este trabajo también a mi hermosa familia por ese gran apoyo en todo momento de mi vida, los amo con toda mi alma.

A mi grupito de compañeras del Centro Democrático que hicieron que el paso por la Universidad fuera divertido y ameno, que hubiese sido de mí sin ustedes; gracias por esos momentos inolvidables, siempre las llevaré en mi corazón chicas.

AGRADECIMIENTOS

Al más importante de todos a mi Padre Celestial por darme todas las capacidades necesarias para poder alcanzar este logro tan anhelado.

A la Universidad del Valle, facultad de administración por darme la formación necesaria para ir creciendo personal y profesionalmente.

A la Doctora Zayra Urdinola Hincapié por su profesionalismo, dedicación, motivación, ejemplo y apoyo.

Al profesor Carlos Alberto Cardona Echeverry y al profesor Francisco Palomino por aportarme sus conocimientos, además de ofrecerme parte de su tiempo para la culminación de este trabajo.

A todos los profesores que de una u otra manera aportaron un granito de arena en mi formación profesional, en especial a la profesora Luz Stella Jaramillo y al profesor Adolfo León Llanos.

A todos... ¡Muchas gracias!

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	13
1. PROBLEMA	14
1.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	14
1.1.1 Antecedentes.	14
1.1.2 Formulación del problema.	19
1.1.3 Descripción del problema.	19
1.2 OBJETIVOS	21
1.2.1 Objetivo general.....	21
1.2.2 Objetivos específicos.	21
1.3 JUSTIFICACIÓN	21
1.4 DISEÑO METODOLÓGICO	22
1.4.1 Diseño de la investigación..	22
1.4.2 Enfoque investigativo	23
1.4.3 Método deductivo.....	23
1.4.4 Población y muestra.	24
1.4.5 Fuentes de información.	25
1.4.6 Técnica para la recolección de la información..	25
2. MARCO REFERENCIAL	27
2.1 MARCO TEÓRICO	27
2.1.1 Empresa y empresarialidad una mirada desde la Escuela Austriaca	27
2.1.2 Paradigmas para la creación empresarial.....	29
2.1.3 Los planes de negocio herramienta fundamental para el emprendedor	40

2.2 MARCO CONCEPTUAL	46
2.3 MARCO LEGAL	54
2.4 MARCO CONTEXTUAL.....	62
3. RESULTADOS.....	66
3.1 DEFINICIÓN DEL SERVICIO	66
3.1.1 Descripción general de la idea de negocio.	66
3.1.2 Portafolio de servicios.	67
3.1.3 Análisis del sector.	68
3.2 PLAN DE NEGOCIO	71
3.2.1 Análisis del mercado.....	71
3.2.2 Diagnóstico consolidado del mercado.	82
3.2.3 Estrategias de mercadeo.	85
3.2.4 Análisis administrativo.	88
3.2.5 Estudio técnico-operativo.....	95
3.2.6 Estudio económico y financiero.	106
4. CONCLUSIONES	131
5. RECOMENDACIONES	133
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	134
ANEXOS	140

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Síntesis antecedentes	17
Tabla 2. Síntesis metodología creación empresarial	37
Tabla 3. Síntesis marco teórico	44
Tabla 4. Síntesis marco conceptual	51
Tabla 5. Síntesis marco legal	60
Tabla 6. División político administrativa Cartago	63
Tabla 7. División Cartago por comunas	63
Tabla 8. Clasificación población régimen de salud.....	65
Tabla 9. Análisis de la competencia	83
Tabla 10. Segmentación de mercado.....	84
Tabla 11. Características del servicio.....	85
Tabla 12. Planta de personal.....	91
Tabla 13. Administrador	91
Tabla 14. Terapeuta	91
Tabla 15. Análisis DOFA	94
Tabla 16. Materias primas	97
Tabla 17. Requerimientos físicos	98
Tabla 18. Comparativo municipios	100
Tabla 19. Matriz de macrolocalización	101
Tabla 20. Matriz de microlocalización	102
Tabla 21. Capacidad instalada	105
Tabla 22. Proyección de consumo	105
Tabla 23. Inversión inicial.....	106
Tabla 24. Necesidades de financiación	107
Tabla 25. Proyección de financiación.....	107
Tabla 26. Nómina	108
Tabla 27. Cargo vinculado por prestación de servicios	109
Tabla 28. Costos y gastos fijos.....	109
Tabla 29. Proyección de costos	109
Tabla 30. Costos de producción por servicio.....	110
Tabla 31. Proyección de ventas	113
Tabla 32. Ingresos por línea de producto/servicio e ingresos VS costos totales consolidado	115

Tabla 33. Flujo de caja proyectado	116
Tabla 34. Participación porcentual en las ventas	117
Tabla 35. Margen de contribución promedio ponderado	118
Tabla 36. Cantidad a vender por producto para punto de equilibrio	119
Tabla 37. Punto de equilibrio/datos del gráfico.....	120
Tabla 38. Balance general proyectado	121
Tabla 39. Estado de resultados proyectado	123
Tabla 40. Cálculo de la TIR	124
Tabla 41. Sábana de datos preguntas 1 a la 4.....	143
Tabla 42. Sábana de datos preguntas 6 a la 12.....	154

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Logotipo	87
Figura 2. Organigrama Shamballa Centro de Alineamiento energético	93
Figura 3. Flujograma	96
Figura 4. División política de Cartago.....	103
Figura 5. Distribución de Shamballa Centro de Alineamiento Energético	104
Figura 6. Evidencia 1 diligenciamiento encuesta.....	166
Figura 7. Evidencia 2 diligenciamiento encuesta.....	167
Figura 8. Evidencia 3 diligenciamiento encuesta.....	168
Figura 9. Cotización camilla para masaje.....	169
Figura 10. Cotización esferas chinas	170
Figura 11. Cotización kit de terapia geotermal	171
Figura 12. Cotización tapete con piedra para masajes	172
Figura 13. Cotización piedras Reiki.....	173
Figura 14. Cotización CD musicoterapia	174
Figura 15. Cotización vaporizador herbal.....	175
Figura 16. Cotización silla masajeadora.....	176
Figura 17. Cotización sala de espera	177
Figura 18. Cotización lámpara.....	178
Figura 19. Cotización equipo de sonido	179
Figura 20. Cotización butaco oficina	180
Figura 21. Cotización papelera.....	181
Figura 22. Cotización cafetera.....	182
Figura 23. Cotización nevera.....	183
Figura 24. Cotización toallas	184
Figura 25. Cotización extintor.....	185
Figura 26. Cotización camilla de emergencia.....	186
Figura 27. Cotización señalización industrial.....	186
Figura 28. Cotización botiquín primeros auxilios	187

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Género.....	72
Gráfico 2. Estrato	72
Gráfico 3. Edad	73
Gráfico 4. Nivel de ingresos	73
Gráfico 5. Conocimiento de las MAyTAC y del lineamiento energético.....	74
Gráfico 6. Concepto de las MAyTAC y del lineamiento energético	74
Gráfico 7. Uso de las MAyTAC y del lineamiento energético	75
Gráfico 8. Razón de uso de las MAyTAC y del lineamiento energético	75
Gráfico 9. Conocimiento spa que preste servicios MAyTAC específicamente alineamiento energético en Cartago.....	76
Gráfico 10. Gusto por centro de atención en salud que preste servicios de MAyTAC, específicamente de alineamiento energético en Cartago	76
Gráfico 11. Factores importantes para hacer uso de los servicios de las MAyTAC	77
Gráfico 12. Elementos adicionales al servicio de la terapia de alineamiento energético.....	77
Gráfico 13. Costo a pagar por una sesión o consulta de alineamiento energético.....	78
Gráfico 14. Frecuencia de uso del servicio del centro de terapia alternativa de alineamiento energético	78
Gráfico 15. Preferencia de promociones y ofertas	79
Gráfico 16. Medios de preferencia para recibir información sobre los servicios de alineamiento energética	79
Gráfico 17. Comportamiento de ventas de reflexología	111
Gráfico 18. Comportamiento de ventas de diagnóstico emocional.....	111
Gráfico 19. Comportamiento de ventas de musicoterapia.....	111
Gráfico 20. Comportamiento de ventas de masaje terapéutico.....	112
Gráfico 21. Comportamiento de ventas de masaje terapéutico.....	112
Gráfico 22. Punto de equilibrio plan de negocio	120
Gráfico 23. Liquidez y razón corriente.....	126
Gráfico 24. Nivel de endeudamiento	127
Gráfico 25. Rentabilidad operacional	128
Gráfico 26. Rentabilidad del activo.....	128
Gráfico 27. Rentabilidad del patrimonio	129
Gráfico 28. Rentabilidad neta.....	130

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Formato encuesta.....	140
Anexo B. Sábana de datos.....	143
Anexo C. Evidencia fotográfica aplicación encuesta	166
Anexo D. Cotizaciones maquinaria y enseres	169

INTRODUCCIÓN

El emprendedor es una pieza clave para el crecimiento y desarrollo de una sociedad debido a que es este quien aprovecha las oportunidades del mercado y genera nuevas alternativas tanto de empleo como de formas para suplir las necesidades de las personas que se encuentran en su entorno, favoreciendo así la dinámica económica; es entonces el emprendedor quien descubre, evalúa y explota oportunidades rentables, tomando en cuenta el riesgo, estando alerta a las oportunidades y necesidad por la innovación.¹

El emprender es una actividad inherente al ser humano, ya que todos poseen esa actitud para aprovechar las circunstancias favorables que se visualizan para generar una solución, en este caso una empresa que satisfaga las necesidades cambiantes de la sociedad; por esta razón, el presente documento presenta una propuesta para el estudio de factibilidad técnica-operativa, administrativa, de mercado, de riesgo y financiero para la creación del Centro de alineamiento energético: Shamballa como una opción empresarial viable que contribuya al desarrollo de la ciudad de Cartago-Valle y al bienestar integral de sus pobladores.

El presente trabajo describe la situación problema que se presenta alrededor de las temáticas de interés, en este caso el crecimiento en el uso de las MAYTAC, la crisis del sistema de salud colombiano y la necesidad del bienestar integral de las personas; seguidamente se procede a plantear la pregunta problema y los objetivos que orientaron los resultados necesarios para dar cumplimiento a las metas trazadas, además de los marcos que dieron la fundamentación teórico-conceptual, se definió el diseño metodológico que trazó el camino para el desarrollo del plan de negocio y se expone los resultados obtenidos en cada uno de los estudios realizados, necesarios para determinar la viabilidad de la idea de negocio.

¹ ROBERTS, D., & WOODS, C. (2005). Changing the world on a shoestring: The concept of social entrepreneurship. University of Auckland Business Review, 7(1), pp. 45–51.

1. PROBLEMA

1.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes. Las Medicinas Alternativas y Terapias Alternativas complementarias – MAYTAC conforman un sistema médico que tiene reconocimiento mundial, no solo por la parte legislativa de las naciones sino también por sus usuarios, al ser una opción para tratar las necesidades de cada persona, ya que “su construcción se caracteriza por una vasta red de interacciones tanto para promover la salud, como para prevenir la enfermedad y establecer nuevos procesos en el tránsito del malestar que ella produce hacia la recuperación del bienestar.”²

Al hablar del origen de las MAYTAC no es posible dar una fecha exacta, pues cada tipo tiene sus inicios en las culturas ancestrales de donde provienen; ya que las prácticas que se realizan proceden de los conocimientos tradicionales que los pueblos antiguos utilizaban como métodos de curación antes de la llegada de la medicina occidental o convencional.

La ‘medicina occidental’ ha padecido diferentes cambios a través de los tiempos. En sus primeros años, la filosofía naturalista de los jonios presocráticos fue su rectora; la influencia teleológica aristotélica tomó luego la posta y, a mediados de nuestra era, los vitalistas la dominaron. La medicina, como la conocemos hoy, es pues de aparición reciente, quizá de apenas dos siglos. La revolución científica liderada por Galileo, en el siglo XVII, introdujo cambios inconmensurables, tanto en la esfera intelectual como social. La medicina pronto sufrió los embates del pensamiento científico y poco a poco reconfiguró sus postulados y sus métodos de conocimiento. Así, en uno de los eventos considerado clave en la reforma de la profesión médica, la publicación del informe Flexner, en 1910, se estableció como objetivo clave hacer de la medicina una profesión científica. Sin embargo, en el curso de las últimas décadas, han reaparecido en el sistema de salud ‘nuevas’ terapias. En aras de la apertura mental y la tolerancia, la mal llamada ‘medicina occidental’ está tratando de ser ‘integrada’ con disciplinas antes llamadas alternativas y hoy complementarias.³

Ahora si se hace un recorrido a la conceptualización que se le ha dado a las MAYTAC, desde la mirada de Gordon la medicina alternativa es “una síntesis de la tecnología moderna y la sabiduría eterna, de los poderosos tratamientos ortodoxos y la compasión humana de la medicina oriental y la medicina occidental, de la alta tecnología

² SENA. (Noviembre de 2006). *Caracterización Ocupacional del Área de Medicina Alternativa*. Bogotá: Ministerio de la Protección Social. Pág. 17

³ PENA, Adolfo; PACO, Ofelia. Alternative medicine: Intent of analysis. *An. Fac. med.*[online]. 2007, vol.68, n.1 [citado 2017-09-12], pp. 87-96 . Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832007000100012&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1025-5583.

y la medicina folklórica”⁴; manifestando además que este tipo de medicina no contrapone la medicina occidental contemporánea ni a otro tipo de medicinas, sino que más bien todas son una suma que hace mucho más que sus componentes.

Mientras que Cochrane sostiene que “Se entiende por medicina complementaria a todas aquellas prácticas y recursos de curación acompañadas de sus respectivas teorías y creencias, que no son intrínsecas al sistema de salud políticamente dominante de una sociedad o cultura en un periodo histórico determinado”⁵

Se puede percibir que la concepción del término de MAyTAC ha pasado por un constructo a través del tiempo que ha permitido generar su conceptualización, comprensión y designación. Peña & Paco con respecto a la conceptualización de esta medicina manifiestan que “Uno de los primeros problemas que nos enfrentamos al analizar la medicina alternativa es el cómo definirla. Así lo demuestra la variedad de propuestas aparecidas en prestigiosas publicaciones. Según autores independientes, la medicina complementaria se la define como el grupo de disciplinas terapéuticas y diagnósticas que existen fuera de las instituciones donde el sistema de salud convencional es brindado o enseñado”⁶

La Organización Mundial de Salud frente al término para denominar este conjunto de terapias y medicinas subraya que “El uso de términos como ‘medicina alternativa’ y ‘medicina complementaria’ responde a una clasificación otorgada en países donde no existe integración entre medicina tradicional y medicina occidental. Por ello, la OMS prefiere hablar en ‘términos’ de medicina tradicional.”⁷ La OMS ha sido una de las propulsoras de las medicinas alternativas sugiriéndolas como una opción a la que pueden acceder las personas; por esta razón:

El grupo de trabajo de la OPS/OMS sobre medicinas y terapias tradicionales, Complementarias y Alternativas, en conjunto con la División de Desarrollo de Sistemas y Servicios de Salud de la Organización Panamericana de la Salud – OPS y el Equipo de Medicina Tradicional del Departamento de Medicamentos Esenciales y Política Farmacéutica de la Organización Mundial de la Salud, recomendaron promover el conocimiento la medicinas y terapias tradicionales, complementarias y alternativas e identificar estrategias que contribuyan a la organización y prestación de sistemas y servicios de salud integrales y culturalmente apropiados en las Américas.⁸

⁴ GORDON, James S. citado por DE COS, Hipócrates; CAPRA, Fritjof. MEDICINAS ALTERNATIVAS Y COMPLEMENTARIAS. La salud en la globalización, 2003, p. 151.

⁵ COCHRANE citado por PENA, Adolfo y PACO, Ofelia. Alternative medicine: Intent of analysis. *An. Fac. med.*[online]. 2007, vol.68, n.1 [citado 2017-09-12], pp. 87-96 . Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832007000100012&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1025-5583.

⁶ Op. Cit. PENA, Adolfo; PACO, Ofelia. Pág., 88

⁷ ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. Estrategia de la OMS Sobre Medicina Tradicional 2002-2005. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2002 (Documento de referencia WHO/EDM/TRM 2002.1). Pág., 11

⁸ Op. Cit. GORDON, James S. citado por DE COS, Hipócrates. Pág., 39

Además de la conceptualización, la frecuencia de uso de este tipo de medicinas y terapias es otro factor que atrae la atención de diferentes organismos e investigadores; EISENBERG et al en su estudio publican que:

El uso de la medicina complementaria se encuentra bastante difundido. Estudios recientes han determinado que los norteamericanos gastan, por año, aproximadamente 13 700 millones de dólares, en servicios de medicina alternativa. En lo que respecta a suplementos vitamínicos, se consume alrededor de 2 000 millones de dólares. La suma de las cifras anteriores representa casi la mitad de los gastos anuales en servicios médicos de los Estados Unidos. El uso de terapias alternativas en otros países desarrollados también es elevado. Informes indican que un 46% de los australianos, así como 49% de franceses y 70% de canadienses han utilizado alguna de esas terapias. En Alemania, uno de cada tres alemanes ha utilizado alguna terapia alternativa, siendo la acupuntura y la homeopatía las más empleadas.⁹

La estrategia de la OMS sobre Medicina Tradicional revela que “En África un 80% de la población acude a estos servicios; en China, alrededor del 40% de la población los utiliza; en Asia y América Latina se siguen utilizando como componentes de las creencias culturales. En los países desarrollados como Canadá (70%), Australia (48%), EE.UU. (42%), Bélgica (38%) y Francia (75%) se presenta una tendencia al crecimiento”¹⁰

Las cifras anteriores dejan entrever que las MAYTAC han venido tomando fuerza en la sociedad, lo que generó la necesidad de hacer la regulación de sus prácticas; Colombia desde la Ley 100 de 1993 abrió la posibilidad para que el sistema de salud colombiano incluyera la prestación de MAYTAC; aunque “actualmente las MAYTAC se regulan con las normas de la medicina convencional, por no existir una política de desarrollo de acuerdo con su naturaleza.”¹¹

Sumado a lo anterior, en Colombia no se han realizado muchos estudios acerca de la temática:

En Bogotá un estudio Realizado por Benítez y Benítez durante un periodo de cuatro meses reportó un total de 727 consultas, en promedio 11,4 al día, principalmente de población económicamente activa. Otro estudio realizado por

⁹ EISENBERG, KESSLER, FOSTER, NORLOCK, CALKINS, DELBANCO citados por citado por PENA, Adolfo & PACO, Ofelia. Alternative medicine: Intent of analysis. An. Fac. med.[online]. 2007, vol.68, n.1 [citado 2017-09-12], pp. 87-96 . Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832007000100012&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1025-5583.

¹⁰ OMS citado por SENA. (Noviembre de 2006). Caracterización Ocupacional del Área de Medicina Alternativa. Bogotá: Ministerio de la Protección Social. Pág. 17

¹¹ Op. Cit. GORDON, James S. citado por DE COS, Hipócrates. Pág., 48

Benítez y Benítez entre enero de 2004 y enero de 2005 tuvo como propósito caracterizar la población que acude a la Medicina y Terapias Alternativas y Complementarias en una institución de prestación de servicios de Homeopatía...Dicha encuesta arrojó que el 80% de los asistentes a la institución utilizaron los servicios de Homeopatía en el último año. Se observó mayor uso por parte de mujeres universitarias.

En cuanto a proyectos de creación empresarial se observan en otras líneas diferentes a las MAyTAC, aunque hay algunos del sector salud, estos se enfocan en el establecimiento de empresas de prestación de servicios de salud de la medicina convencional u ofertan servicios estéticos como spa, entre otros. En Cartago, lugar de interés de este proyecto se observa que existen 10 tiendas naturistas que ofertan productos de este tipo; sin embargo, no existe un centro especializado en alguna terapia alternativa, solo se encuentran personas que ofrecen de manera informal algún tipo de terapia o medicina, pero la mayor parte de estas se dedican a la homeopatía, datos que revela una necesidad no satisfecha y una oportunidad empresarial diferente.

En la siguiente tabla se presenta la síntesis de los antecedentes que se consultaron y que sirvieron como soporte para la creación de Shamballa Centro de Alineamiento Energético:

Tabla 1. Síntesis antecedentes

MAyTAC: RESEÑA/CONCEPTOS			
N°	TEÓRICO	AÑO	CONCEPTOS PRINCIPALES
1	PENA, Adolfo & PACO, Ofelia	2007	<p>La 'medicina occidental' ha padecido diferentes cambios a través de los tiempos. En sus primeros años, la filosofía naturalista de los jonios presocráticos fue su rectora; la influencia teleológica aristotélica tomó luego la posta y, a mediados de nuestra era, los vitalistas la dominaron. La medicina, como la conocemos hoy, es pues de aparición reciente, quizá de apenas dos siglos.</p> <p>Uno de los primeros problemas que nos enfrentamos al analizar la medicina alternativa es el cómo definirla. Así lo demuestra la variedad de propuestas aparecidas en prestigiosas publicaciones. Según autores independientes, la medicina complementaria se la define como el grupo de disciplinas terapéuticas y diagnósticas que existen fuera de las instituciones donde el sistema de salud convencional es brindado o enseñado</p>

Fuente: Elaboración propia

Continuación tabla 1

MAYTAC: RESEÑA/CONCEPTOS			
N°	TEÓRICO	AÑO	CONCEPTOS PRINCIPALES
2	GORDON, James S.	2003	La medicina alternativa es una síntesis de la tecnología moderna y la sabiduría eterna, de los poderosos tratamientos ortodoxos y la compasión humana de la medicina oriental y la medicina occidental, de la alta tecnología y la medicina folklórica.
3	Organización Mundial de Salud	2002	<p>El uso de términos como ‘medicina alternativa’ y ‘medicina complementaria’ responde a una clasificación otorgada en países donde no existe integración entre medicina tradicional y medicina occidental. Por ello, la OMS prefiere hablar en ‘términos’ de medicina tradicional.</p> <p>La estrategia de la OMS sobre Medicina Tradicional revela que “En África un 80% de la población acude a estos servicios; en China, alrededor del 40% de la población los utiliza; en Asia y América Latina se siguen utilizando como componentes de las creencias culturales. En los países desarrollados como Canadá (70%), Australia (48%), EE.UU. (42%), Bélgica (38%) y Francia (75%) se presenta una tendencia al crecimiento</p>
4	SENA/Ministerio de la Protección Social	2006	Las Medicinas Alternativas y Terapias Alternativas complementarias su construcción se caracteriza por una vasta red de interacciones tanto para promover la salud, como para prevenir la enfermedad y establecer nuevos procesos en el tránsito del malestar que ella produce hacia la recuperación del bienestar

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1 se condensó los antecedentes, en donde se recopiló el concepto de las MAYTAC y el crecimiento en aceptación y uso de este tipo medicina y terapia en diferentes países, en donde se evidenció que en los países denominados desarrollados estos métodos médicos han presentado un crecimiento acelerado en popularidad.

1.1.2 Formulación del problema. ¿Es factible desde el análisis técnico-operativo, administrativo, de mercado, de riesgo y financiero la creación del Centro de alineamiento energético: Shamballa como una propuesta viable que contribuya al desarrollo empresarial de la ciudad de Cartago-Valle y al bienestar integral de sus pobladores?

1.1.3 Descripción del problema. La Medicina Alternativa se ha convertido en el mundo en una opción de técnicas terapéuticas de salud diferentes a la medicina convencional, estas técnicas no se pueden considerar como nuevas, pues se originan en antiguas culturas ricas en creencias y costumbres que tomaban los elementos de la naturaleza como medio para tratar las afecciones humanas; el mundo contemporáneo ha podido empezar a difundirlas y practicarlas gracias a la apertura económica, a la transformación que el hombre le ha dado tanto a los medios de comunicación y de transporte, sorprendiendo a la sociedad con la sabiduría y misticismo que aplican para mantener el bienestar físico, emocional y espiritual, tres de los ejes principales para que una persona pueda desarrollarse de manera integral en la sociedad.

Según datos de la Organización Mundial de la Salud –OMS expuesto en el documento “Estrategia de la OMS sobre Medicina tradicional 2002-2005”:

En África, un 80% de la población acude a estos servicios; en China alrededor del 40% de la población los utiliza; En Asia y América Latina se siguen utilizando como componentes de las creencias culturales. En los países desarrollados, como Canadá (70%), Australia (48%), EE.UU. (42%), Bélgica (38%) y Francia (75%) se presenta una tendencia de crecimiento.¹²

La tendencia de crecimiento de uso de la Medicina Alternativa y terapias Alternativas y Contemporáneas – MAyTAC en gran medida es causado por los problemas, costos y efectos que se presentan con los tratamientos ofertados por la medicina tradicional; en el caso Colombiano se debe también a las dificultades de cobertura y acceso del sistema nacional de salud, dejando desamparada gran parte de la población que poseen necesidades urgentes de terapias para tratar patologías que limitan sus capacidades físicas, mentales y emocionales.

Uno de los principales desafíos que afronta el actual Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en Colombia es el acceso a los servicios médicos (Vargas, Vázquez, & Mogollón, 2010). Lo anterior se debe a que a pesar

¹² MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL & SENA. (Noviembre de 2006). *Ministerio de la Protección Social*. Recuperado el 10 de Octubre de 2016, de <https://www.minsalud.gov.co/salud/Documents/Observatorio%20Talento%20Humano%20en%20Salud/CARACTERIZACI%C3%93N%20MEDICINA%20ALTERNATIVA%20Y%20TERAPIAS%20COMPLEMENTARIAS.pdf>, pág. 17

del aumento en la cobertura del aseguramiento del 56,9% al 90,8% registrado entre 1997 y 2012 (Céspedes, y otros, 2000; Restrepo, Zambrano, Vélez, & Ramírez, 2007), el acceso a los servicios de salud en Colombia, entendido como el porcentaje de personas que utilizó los servicios médicos al momento de necesitarlos, disminuyó en el mismo período al pasar de 79,1% a 75,5%, de acuerdo con datos de la Encuesta Nacional de Calidad de Vida (ENCV).¹³

Por lo anterior, la MAYTAC en Colombia ha tomado gran fuerza tanto así que el estado ha regulado el funcionamiento de los establecimientos que prestan servicios de este tipo mediante un conjunto de normatividades, con el fin de garantizar a la población el acceso a terapias que cumplan con los requisitos exigidos por la ley. “En el país, existen varias organizaciones que trabajan en diferentes aspectos de la MAYTAC; son todas de carácter privado y algunas son entidades sin ánimo de lucro”¹⁴

Dentro de la MAYTAC se encuentra el Alineamiento Energético, esta es una de las alternativas que ha venido cobrando reconocimiento en la sociedad, pues es una “terapia holística que entiende al individuo como un todo (mente-emoción-cuerpo-espíritu) y que propone alinear nuestra vida con la parte más pura de nuestro Ser, nuestra verdadera esencia. El objetivo es rescatar nuestro poder personal, resolviendo los conflictos entre emoción y mente, alineando nuestra energía en una misma dirección: vivir en plenitud como seres Divinos”¹⁵; ya que, las experiencias que se viven durante el transcurso de la vida, sean negativas o positivas van creando en cada individuo una expresión de la propia verdad que puede ser beneficioso o perjudicial para el desarrollo personal, pues se generan creencias que van a incorporarse en la estructura mental y pueden ir distorsionando, en caso de ser una experiencia negativa, la relación que se establezca con los demás y consigo mismo.

Revisando el contexto local, en el municipio de Cartago Valle del Cauca según los registros de la Cámara de Comercio en el municipio se observa que existen 10 tiendas naturistas que ofertan productos de este tipo; sin embargo, no existe un centro especializado en alguna terapia alternativa, solo se encuentran personas que ofrecen de manera informal algún tipo de terapia o medicina, pero la mayor parte de estas se dedican a la homeopatía, datos que revela una necesidad no satisfecha y una oportunidad empresarial diferente a los 15 consultorios psicológicos radicados en la ciudad. Es así como el campo de la alineación energética se presenta como una alternativa innovadora para que los cartagüeños puedan acudir para trabajar desde una técnica diferente su salud física, mental y emocional.

¹³AYALA GARCÍA, J. (2014). Banco de la República. Recuperado el 10 de Octubre de 2016, de http://www.banrep.gov.co/docum/Lectura_finanzas/pdf/dtser_204.pdf, pág.1.

¹⁴ MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL & SENA. Op. cit, pág. 44

¹⁵ SAMARRA, M. (2014). Ayun terapias complementarias. Recuperado el 10 de Octubre de 2016, de <http://ayun-terapias-complementarias9.webnode.cl/nuestras-terapias/alineacion-energetica/>

Nace entonces la iniciativa de emprender un Centro de Alineamiento Energético denominado SHAMBALLA; esta palabra hace referencia a los antiguos mitos budistas donde figura un paraíso perdido, conocido como Chang Shambhala, la fuente de la sabiduría eterna donde vivían seres inmortales en armonía perfecta con la naturaleza y el universo, en consonancia se busca abrir un espacio donde las personas puedan acudir para trabajar su parte espiritual, emocional y física con prácticas milenarias que tiene el objetivo de generar el bienestar integral en cada individuo; ofertando un servicio innovador que de igual manera es una contribución al desarrollo de la economía local y al bienestar de los cartagüesños.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general. Determinar la factibilidad desde el análisis técnico-operativo, administrativo, de mercado, de riesgo y financiero para la creación del Centro de alineamiento energético: Shamballa como una propuesta viable que contribuya al desarrollo empresarial de la ciudad de Cartago-Valle y al bienestar integral de sus pobladores.

1.2.2 Objetivos específicos.

Analizar el entorno para la creación del Centro de alineamiento energético: Shamballa a través de un análisis sectorial.

Analizar el mercado local, con el fin de conocer la demanda potencial para la puesta en marcha del Centro de alineamiento energético: Shamballa.

Realizar el estudio administrativo que permita conocer la viabilidad del proyecto empresarial.

Desarrollar el estudio técnico-operativo, para verificar la no existencia de impedimentos para el desarrollo de la creación empresarial.

Establecer la rentabilidad del Centro de alineamiento energético: Shamballa, mediante el análisis financiero y económico.

Conocer el nivel de riesgo que genera la creación del proyecto empresarial.

1.3 JUSTIFICACIÓN

La creación de nuevas organizaciones para una localidad es de gran importancia, pues es el gremio empresarial el que genera fuentes de empleo para los habitantes, además de ofertar ya sea productos o servicios necesarios para la demanda que posee el

mercado, supliendo de esta manera las necesidades de la comunidad, evitándose la fuga de esta hacia otros lugares y logrando que sea su propio lugar de residencia quien reciba los beneficios de contar con entidades sólidas y sostenibles durante el paso del tiempo.

Por lo anterior, determinar la factibilidad desde el análisis técnico-operativo, administrativo, de mercado y financiero la creación del Centro de alineamiento energético: Shamballa es indispensable para constituir empresas basándose en datos concretos y verídicos que permitan garantizar la sostenibilidad de las empresas en el mercado y así prolongar los beneficios económicos y sociales que estas traen para su región.

El Shamballa Centro de Alineamiento Energético además busca no solo contribuir al desarrollo económico del municipio de Cartago, también propende por abrir un lugar para que sus habitantes a través del trabajo desde las áreas espiritual, emocional y física con prácticas milenarias obtengan un bienestar integral.

Finalmente, el proceso de creación empresarial se convierte en una oportunidad de aprendizaje y desarrollo personal para los emprendedores de esta idea de negocio; ya que esta experiencia permitirá fortalecer los conocimientos adquiridos durante su formación profesional y materializarlos a través de una organización con gran sentido humano.

1.4 DISEÑO METODOLÓGICO

1.4.1 Diseño de la investigación. El presente proyecto es de tipo exploratorio – descriptivo y no experimental, ya que para el desarrollo de este no se realizará manipulación de las variables; por el contrario se observará el fenómeno tal cual se presenta en su entorno, con el fin de determinar si es factible la materialización de la idea de negocio.

Sampieri sustenta que la investigación no experimental es aquella que se realiza “sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no se hace variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”¹⁶; además el estudio es de tipo exploratorio debido a que este tipo de trabajo permite al investigador familiarizarse con la situación problema, identificando las variables de importancia para

¹⁶ HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos y BAPTISTA LUCIO, Pilar. Metodología de la investigación. 4 ed. México: McGraw-Hill interamericana, 2006. p. 205.

el desarrollo investigativo y obtener los datos necesarios para comprender la situación; es decir, “la finalidad de los estudios exploratorios es ayudar a obtener, con relativa rapidez, ideas y conocimiento en una situación. Es un tipo de investigación extremadamente útil como paso inicial en los procesos de investigación”¹⁷, para este caso es fundamental analizar técnico-operativo, administrativo, de mercado, de riesgo y financiero para conocer el grado de viabilidad para la creación empresarial.

Finalmente, el estudio también es de tipo descriptivo ya que se busca detallar el fenómeno a estudiar, pues “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren.”¹⁸

1.4.2 Enfoque investigativo. La determinación de la factibilidad en términos técnico-operativo, administrativo, de mercado, de riesgo y financiero de la creación del Centro de alineamiento energético: Shamballa como una propuesta viable que contribuya al desarrollo empresarial de la ciudad de Cartago-Valle y al bienestar integral de sus pobladores, requiere un estudio de corte cuantitativo bajo un método de razonamiento deductivo que permitirá recolectar la información para luego establecer conclusiones generales, aplicables a las condiciones de los sujetos seleccionados.

A través de esta investigación cuantitativa “se trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede. Tras el estudio de la asociación o correlación pretende, a su vez, hacer inferencia causal que explique por qué las cosas suceden o no de una forma determinada”¹⁹; es decir, con este enfoque no hace falta observar toda la población, solo basta una muestra de la misma que sea proporcional a su tamaño para obtener los datos necesarios que permita hacer dichas generalizaciones.

1.4.3 Método deductivo. La identificación de la factibilidad en términos técnico-operativo, administrativo, de mercado, de riesgo y financiero de la creación del Centro de alineamiento energético: Shamballa como una propuesta viable que contribuya al desarrollo empresarial de la ciudad de Cartago-Valle y al bienestar integral de sus pobladores, aplicará un método deductivo para la toma y análisis de los datos recolectados.

¹⁷ *Ibíd.* HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. Pág. 115

¹⁸ *Ibíd.* HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. Pág. 116

¹⁹ FERNÁNDEZ, P., & DÍAZ, P. (27 de Mayo de 2002). *Fisterra*. Recuperado el 28 de Noviembre de 2016, de Investigación cuantitativa y cualitativa: http://www.fisterra.com/mbe/investiga/cuanti_cuali/cuanti_cuali.asp

“El método deductivo parte de lo general y de allí va a lo particular, por lo que una vez demostrada una condición para un conjunto de elementos, es también válida para la inferencia de cada elemento”²⁰; es de esta manera que partiendo de las posturas teóricas de Varela, entre otros, se pretende seguir sus orientaciones para la estructuración del plan de negocio que permita determinar la factibilidad de la creación de la empresa ya mencionada.

1.4.4 Población y muestra. La población objeto de este estudio de factibilidad corresponde a los hogares existentes en el municipio de Cartago; según el reporte de la Alcaldía Municipal existe un total de 34.525 hogares aproximadamente, sin embargo, para este estudio el interés se centra en los hogares de niveles socioeconómicos 3, 4 y 5, los cuales representan un 65% del total, cuyo resultado es un universo de 20.323 hogares.²¹

Para determinar la cantidad de hogares es necesario que la muestra sea de tipo probabilística y estadísticamente proporcional al tamaño de la población; para lo cual se hace necesario aplicar la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Fuente: Chao, 1993 citado por (Ramírez, 2002)

Donde:

N= Población = 20323

Z= Seguridad del 95% = 1.96

p= proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q= 1-p (en este caso 1 - 0.05 = 0.95)

d= precisión, en este caso un 3% = 0.03

Se reemplazan los valores:

$$n = \frac{20323 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.03^2 * (20323 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95} = 200,758$$

La fórmula revela que el tamaño de la muestra es de 200,758 por lo que se debe encuestar a 201 hogares de los niveles socioeconómicos 3, 4 y 5.

²⁰ HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos y BAPTISTA LUCIO, Pilar. Metodología de la investigación. 4 ed. México: McGraw-Hill interamericana, 2006. p. 209.

²¹ GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA. (Diciembre 2007). Rendición de cuentas públicas para el municipio de Cartago. Pág. 6

1.4.5 Fuentes de información. La determinación de la factibilidad para la creación empresarial se necesitan las siguientes fuentes de información:

Fuentes primarias: Las fuentes primarias de información la constituyen los hogares cartagüesños pertenecientes a los niveles socioeconómicos 3, 4 y 5 , los cuales representan un 65% del total, cuyo resultado es un universo de 20.323 hogares; del total de este universo se tomará una muestra representativa a quienes se les aplicará el instrumento de recolección de información.

Fuentes secundarias: Las fuentes secundarias son las fuentes de información suministrados por entidades de carácter público como la Alcaldía Municipal, Cámara de Comercio de Cartago, Planeación Municipal, proveedores, entre otros, además de los recursos bibliográficos necesarios que permitirán tener los soportes teóricos y conceptuales para el análisis e interpretación de los resultados.

1.4.6 Técnica para la recolección de la información. La técnica acorde para recoger información necesaria para este estudio de factibilidad es la encuesta (ver anexo A), ya que permite abarcar una cantidad de individuos más grande y obtener datos que permitirán tener un panorama amplio y general sobre las tendencias de consumo para esta investigación de mercado.

Mayntz et al. (1976:133) describen a la encuesta como la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados.

La aplicación de la encuesta se realizará a través del cuestionario como instrumento, el cual está compuesto por una serie de preguntas distribuidas así:

- Preguntas del servicio de salud, en esta se indaga acerca del servicio en MAyTAC que les oferta su EPS a la cual se encuentran afiliados.
- Preguntas conocimiento MAyTAC: Alineamiento energético, de esta manera se llegará a evidenciar la familiaridad que tiene la población objeto de estudio frente a las MAyTAC específicamente sobre el alineamiento energético.
- Preguntas de percepción del servicio, es necesario conocer la opinión del nicho de mercado sobre las MAyTAC.

- Preguntas de tendencia de consumo, finalmente a través de esta variable se pretende conocer la intención y hábitos de consumo que tiene la población objeto de estudio frente a las MAyTAC, especialmente la Terapia de alineamiento energético.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Empresa y empresarialidad una mirada desde la Escuela Austriaca

La concepción de empresa ha tenido durante el transcurso del tiempo y la transformación de la sociedad concepciones diferentes que han permitido entrar en una discusión frente a lo que implica el concepto y el impacto de este sobre el desarrollo de la actividad empresarial. Durante este apartado se aborda los postulados de la Escuela Austriaca debido a que esta concibe tanto al empresario como a la empresa motores del desarrollo del sistema capitalista; debido a que “entre el descubrimiento – necesidades de los otros– y los beneficios puros, emerge una relación entre fines y medios, que da origen a la función empresarial.”²²

La Escuela Austriaca describe el mercado como “Un conjunto de actividades que desarrollan los participantes –consumidores, productores y propietarios de los factores– o mejor dicho, sus actividades resultan de las decisiones de fabricar, vender y comprar mercancías y recursos”²³; por lo que Kirzner (1998), uno de los exponentes más destacados de esta escuela, propone reflexionar sobre ciertos aspectos para llegar a la comprensión de lo que implica el concepto de la empresa y el empresario para esta escuela.

El primer interrogante planteado por Kirzner es ¿cómo se da el proceso de mercado frente al equilibrio de mercado?, para dar respuesta el autor se basa en el modelo de la competencia imperfecta; ya que en ella “Se puede analizar aún más de forma inseparable el proceso de mercado y la función empresarial. Lo anterior nos indica que el proceso de mercado siempre es competitivo, o mejor dicho, el proceso de mercado es esencialmente empresarial”²⁴

Lo anterior implica que el dinamismo del sector empresarial se debe a la apertura del mercado a todo agente que quiere intervenir, en el cual se puede presentar la generación de monopolios lo que evidencia que existe que en el estado de equilibrio del mercado no puede existir el empresario. “Una economía que insiste en que el equilibrio tiende, por tanto, a pasar por alto el papel del empresario. Dicho papel viene a identificar con el movimiento de una posición de equilibrio a otra, con las –

²² PERDOMO CHARRY, Geovanny. Empresarialidad y empresa: una aproximación desde la escuela austriaca. En: Estudios Gerenciales. Abril - junio, 2010. vol. 26, no. 115, p. 161-178

²³ Ibíd. PERDOMO CHARRY, Geovanny. Pág. 170

²⁴ Ibíd. PERDOMO CHARRY, Geovanny. Pág. 170

innovaciones- y con los cambios dinámicos, pero no con la dinámica del mismo proceso equilibrador”²⁵

Los demás interrogantes planteados por Kirzner están orientados a evidenciar ¿cuál es la noción de empresario para la escuela austriaca?, ¿qué es la competencia y el monopolio?, ¿cuáles son los costes de venta, la calidad y la competencia?, ¿qué noción se tiene del largo y corto plazo? y finalmente, ¿cómo es la competencia, el bienestar y la coordinación empresarial?; frente a la noción de empresario la escuela sostiene que el empresario no es un individuo que posee el conocimiento total de los que es el quehacer emprendedor y empresarial, pero que puede rodearse de individuos que lo apoyen para el desarrollo de su actividad; es decir, “no sólo existe el elemento empresarial, sino que también lo acompaña la noción del empresario que tiene el conocimiento, es decir, que si el hombre de negocios no cuenta con la totalidad del conocimiento, él puede adquirirlo para su uso”²⁶

Con respecto a los demás interrogantes, la escuela plantea que “existe un proceso competitivo marcado por la idea de que unos hombres compiten con otros, tratando cada uno de conseguir un resultado que les permita superar a sus rivales.”²⁷; en cuanto a los costes de venta, la calidad y la competencia se tiene que:

La empresarialidad está dada más por el descubrimiento y creatividad, que no necesariamente requieren recursos para incursionar en el proceso de intercambio de mercancías, sino más bien en la detección de oportunidades a partir del conocimiento y la información que se tenga para prever lo que va a ofrecer a los consumidores, buscando obtener beneficios transitorios en el corto o largo plazo según sea su participación en el mercado –monopolista o no de los recursos.²⁸

Es por lo anterior que según los pensadores austriacos el conocimiento de los elementos que intervienen en el proceso empresarial (consumidor y economía de la información) toman relevancia al apoyar el desarrollo de la empresa en términos de persuasión.

Finalmente, “Los costes, los beneficios y las decisiones están directamente relacionados por determinación del tiempo de ejecución y desarrollo del mismo, ya sea en el corto o largo plazo, lo cual implica también un cambio en estos elementos”²⁹; por tanto “Los empresarios deben persuadir a los consumidores de la importancia de

²⁵ KIRZNER. Competencia y Empresarialidad. Citado por PERDOMO CHARRY, Geovanny. Empresarialidad y empresa: una aproximación desde la escuela austriaca. En: Estudios Gerenciales. Abril - junio, 2010. vol. 26, no. 115, p. 161-178

²⁶ Op cit. PERDOMO CHARRY. Pág. 171

²⁷ Ibíd. PERDOMO CHARRY, Geovanny. Pág. 173

²⁸ Ibíd. PERDOMO CHARRY, Geovanny. Pág. 174

²⁹ Ibíd. PERDOMO CHARRY, Geovanny. Pág. 175

adquirir su producto, para obtener un bienestar mutuo a través de la coordinación de dicho proceso de mercado.”³⁰

2.1.2 Paradigmas para la creación empresarial

La creación empresarial es un proceso arduo que requiere de una exhaustiva planeación, con el fin de minimizar la mayor parte de los riesgos a los que se pueden enfrentar los emprendedores al incursionar en el sector empresarial; esta actividad se presenta como una de las grandes alternativas que tiene las regiones para impulsar su crecimiento económico, tal como lo manifiestan Díaz, Urbano & Hernández:

El crecimiento económico, la generación de nuevos puestos de trabajo y la innovación empresarial, preocupan a la sociedad y en general, a los distintos gobiernos y administraciones públicas. La creación de empresas se está manifestando como una de las opciones que incide en la solución de los tres problemas. Prueba de ello es la atención que en las últimas décadas se le está prestando desde los poderes públicos y el auge que la creación de empresas está teniendo como campo de investigación científica.³¹

El auge del sector empresarial ha requerido que instituciones públicas y privadas vuelvan la mirada al desarrollo empresarial para buscar la manera para que el surgimiento de las nuevas empresas se haga a través de modelos que permitan garantizar de alguna manera su sostenibilidad en el mercado durante el tiempo.

En los países de América Latina se está produciendo una verdadera transformación en políticas de desarrollo empresarial, que incorpora el fomento de nuevos emprendimientos y la promoción de una nueva mentalidad que valoriza la actividad empresarial. Prueba de ello es que en los últimos años han surgido numerosos programas de creación de nuevas empresas y de fomento del espíritu empresarial, tanto a nivel nacional como en ámbitos municipales, con frecuencia desarrollados por entidades privadas, pero contando también con apoyo público.³²

El Banco Interamericano de Desarrollo - BID, es una de las entidades que desde hace más de dos décadas viene trabajando fuertemente en una metodología que le permita

³⁰ *Ibíd.* PERDOMO CHARRY, Geovanny. Pág. 175

³¹ DÍAZ CASERO, J. C., URBANO PULIDO, D., & HERNÁNDEZ MOGOLLÓN, R. (2005). Teoría económica institucional y creación de empresas. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 11(3), 209-230. Pág., 209

³² LLISTERRI, J. J. (2004). *Desarrollo Emprendedor América latina y la experiencia internacional*. IDB Bookstore, New York A. Pág. 9

“comprender con mayor precisión el fenómeno emprendedor para poder así ajustar los instrumentos operativos a necesidades definidas más nítidamente”³³

La búsqueda el BID le permitió desarrollar una metodología para el proceso de creación de empresas, esta está compuesta por etapas como la gestación de la idea, puesta en marcha y crecimiento inicial del nuevo emprendimiento; este modelo tiene un enfoque integral de apoyo a la empresarialidad, ya que según las observaciones del estudio realizado por el banco se viene presentando un proceso de cambio del paradigma empresarial debido a la propagación del espíritu emprendedor, a la diversidad de sus campos y actores, y a fenómenos sociales como la migración, para lo cual se busca “la combinación de programas de alcance nacional con los de aplicación local o regional, y la complementariedad de acciones destinadas a los emprendedores de gran potencial de crecimiento con acciones para encontrar emprendedores también en capas de la población de clases medias y estratos sociales de bajos ingresos”³⁴

El BID parte de un exhaustivo recorrido conceptual desde distintas perspectivas y disciplinas para el establecimiento de su metodología, para ello utilizó un enfoque sistémico “centrado en la identificación y el análisis de los factores que inciden en las diferentes etapas del proceso emprendedor: a) la gestación del proyecto empresarial; b) la puesta en marcha del proyecto; y c) el desarrollo inicial de la empresa” (pág. 21)

El recorrido realizado el banco le permitió detectar que las diferentes disciplinas han abordado el rol del emprendedor desde sus perspectivas, en donde se toma como base el trabajo realizado por Fayole & Bruyat en el 2002, quienes señalan que “los economistas han tendido a aproximarse al tema desde una visión funcional del fenómeno centrada en el rol del emprendedor («el qué»); las ciencias humanas han puesto el énfasis en los aspectos personales («quién» y «por qué»), mientras que las ciencias de la gestión y la organización se han centrado en el proceso («el cómo»); sin embargo, los atributos asignados al emprendedor fue cuestionada, a causa de que esos atributos pueden encontrarse en otros actores sociales.

Por lo anterior, los estudios del emprendedor tomaron otro rumbo, “en lugar de responder «quién» es un emprendedor, la atención se desplazó hacia el proceso de creación de empresas, que pasó a ser considerado como un fenómeno complejo y vinculado a factores sociales, culturales y económicos (Shapero, 1984; Gibb y Ritchie, 1982; Buame, 1992). (pág. 22) La discusión conceptual sobre la creación de empresas es abordada por el BID desde autores como Gibb y Ritchie (1982) quienes “clasifican las etapas del proceso de creación de una empresa: la identificación de la idea, su validación, el acceso a recursos, la negociación, el nacimiento y la supervivencia.”³⁵;

³³ BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO. (2004) Desarrollo Emprendedor en América Latina y la experiencia internacional. IDB Bookstore. New York. Pág. 10

³⁴Ibíd. BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO. Pág., 13

³⁵ Ibíd. BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO. Pág., 22

también tiene en cuenta la postura humanista de Johannisson (1998) quien sustenta que “la interacción del emprendedor con otros actores (familiares y amigos, otros empresarios, instituciones del entorno) constituye un aspecto crucial del proceso de creación de una empresa, que debe ser particularmente estudiado”; mientras que desde la perspectiva económica toma Tanto Rees & Shah (1986) como a Evans & Jovanovic (1989) por identificar “las variables que explican la propensión de los individuos a emprender y los distintos factores considerados en la toma de decisiones.”

36

La discusión conceptual le permitió al BID concluir que “el fenómeno de la empresarialidad requiere la adopción de enfoques amplios e interdisciplinarios”³⁷; ya que “la oferta de emprendedores se ve afectada por factores vinculados a la estructura demográfica de la población (por ejemplo, la estructura etaria, el crecimiento y la densidad poblacional), los niveles de ingreso, su distribución y el desempleo, es decir, aquellos que afectan directa o indirectamente las habilidades, las actitudes, las preferencias y los recursos para emprender.”³⁸

Partiendo entonces de esas bases conceptuales el banco examina el proceso emprendedor en las etapas previamente establecidas:

En las cuales se analizan distintos eventos, cuyas «salidas» (output) son el nacimiento de emprendedores y el nacimiento de las empresas. Estas etapas son la gestación del proyecto empresarial, el lanzamiento de la empresa y su desarrollo inicial. La primera etapa comienza con la motivación para emprender e incluye, además, la formación de las competencias empresariales, la identificación de la idea de negocio y la elaboración del proyecto. En el lanzamiento del negocio, la preparación del proyecto da paso a la decisión de emprender, y el eje central de actividades se concentra en el acceso a los recursos y su organización.

39

El análisis además tiene en cuenta ciertos factores que influyen en el sistema emprendedor, los cuales son agrupadas en grandes categorías como las condiciones sociales y económicas, la cultura y el sistema educativo, la estructura y dinámica productiva, aspectos personales del emprendedor, las redes del emprendedor, el mercado de factores, las regulaciones y políticas; es decir, el enfoque del BID “considera distintos tipos de factores que contribuyen a comprender la naturaleza compleja y contextual del proceso emprendedor y que inciden sobre la formación de la motivación y las competencias para emprender, la identificación de oportunidades de negocios, la elaboración del proyecto, la decisión de emprender, el acceso a los recursos y la gestión del desarrollo de la empresa.”⁴⁰, de esta manera se deja claro que

³⁶ Ibid. BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO. Pág., 23

³⁷ Ibid. BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO. Pág., 23

³⁸ Ibid. BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO. Pág., 24

³⁹ Ibid. BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO. Pág., 24

⁴⁰ Ibid. BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO. Pág., 28

el modelo de desarrollo empresarial propuesto por el BID trata de responder a las necesidades cambiantes del entorno y lograr así ajustarse a las necesidades tanto locales como globales, al no concebir el desarrollo empresarial más allá de un micro proceso aislado de cualquier factor externo.

Otro de los modelos propuestos para la creación empresarial es la apuesta que hace el Banco Mundial, a través del proyecto *Doing Business*, este proyecto fue concebido en 2002 para analizar y comparar las normas que regulan las actividades de las pequeñas y medianas empresas locales a lo largo de su ciclo de vida.

Dentro del proyecto el banco expone una metodología para realizar el análisis de la apertura de una empresa, en donde “se registra todos los procedimientos que se requieren oficialmente o que se realizan en la práctica para que un empresario pueda abrir y operar formalmente una empresa industrial o comercial, así como el tiempo y el costo asociado a estos procedimientos y el requisito de capital mínimo pagado.”⁴¹

Doign Businees tiene en cuenta diferentes factores para realizar el análisis de la creación empresarial, dentro de estos están las suposiciones acerca de la empresa y sus dueños, los procedimientos para poner en marcha el negocio, además el tiempo, costos, requisito de capital mínimo pagado y las reformas, estas últimas son” un indicador apertura de una empresa que monitorea anualmente los cambios relacionados con la facilidad de constituir y operar una sociedad de responsabilidad limitada...Las reformas se dividen en dos tipos: las que hacen más fácil hacer negocios y los cambios que dificultan hacer negocios. El indicador apertura de una empresa utiliza un criterio para reconocer una reforma”

El modelo de análisis de creación empresarial del Banco Mundial ha permitido entonces detectar que:

85 economías en desarrollo implementaron 169 reformas empresariales durante el año pasado, comparado con 154 reformas el año anterior. Las economías de altos ingresos llevaron a cabo 62 reformas adicionales. En total, 122 economías alrededor del mundo implementaron 231 reformas el año pasado. La mayoría de las nuevas reformas puestas en marcha el año pasado se encaminaron a mejorar la eficiencia de las regulaciones, al reducir su costo y complejidad. El mayor número de ellas fueron realizadas en el área de Apertura de una Empresa, que

⁴¹ BANCO MUNDIAL. Apertura de una empresa. *Doing Business*. Banco Mundial [en línea], 17 de agosto de 2017 [revisado 17 de agosto de 2017]. Disponible en internet: <http://espanol.doingbusiness.org/Methodology/Starting-a-Business> 2011

mide cuánto tiempo se tarda en obtener un permiso para abrir un nuevo negocio y los costos relacionados.⁴²

Los datos de *Doign Business* revelan que las economías en el mundo viene trabajando fuertemente en las regulaciones, con el fin de facilitar el trabajo del emprendedor, tratando de suprimir elementos innecesarios que estaban entorpeciendo o dilatando la creación de una empresa; frente a lo cual Basu sostiene que “una economía moderna no puede funcionar sin regulación y, al mismo tiempo, se puede estancar con una regulación pobre y engorrosa. El reto del desarrollo es recorrer este estrecho camino identificando regulaciones que son buenas y necesarias, y evitando aquellas que impiden la creatividad y obstaculizan el funcionamiento de las pequeñas y medianas empresas.”⁴³

Partiendo de lo planteado por Basu, Doing Business revela que:

De los últimos 12 años muestran que, en 2003, abrir una nueva empresa tomaba 51 días en promedio a nivel global. Este tiempo se ha reducido más de la mitad, a 20 días. Además, los datos muestran signos alentadores de convergencia hacia las mejores prácticas, puesto que las economías de bajos ingresos han mostrado más mejorías que aquellas de altos ingresos a lo largo del tiempo.⁴⁴

López Claros añade frente a esto que:

Existe investigación persuasiva que muestra cómo la eficiencia y la calidad de las regulaciones empresariales van mano a mano con el surgimiento de empresas y sociedades más competitivas y viables que ayuden a que las economías nacionales crezcan. El énfasis acentuado sobre la calidad de la regulación, para complementar el enfoque previo sobre eficiencia, se encamina a diferenciar mejor entre las regulaciones bien y mal diseñadas, facilitando el identificar en qué áreas permite la regulación prosperar a las empresas y en cuáles está teniendo el efecto opuesto.⁴⁵

En suma, el Banco Mundial a través de su modelo de análisis devela que en el mundo las dinámicas de creación empresarial vienen mostrando cambios significativos en pro del desarrollo de los emprendedores, para así lograr la prosperidad de las empresas y

⁴² BANCO MUNDIAL. El informe Doing Business revela que más del 60% de las economías del mundo mejoraron la regulación de los negocios el año pasado. Doing Business, Banco Mundial [en línea], 27 de octubre de 2015 [revisado 17 de agosto de 2017]. Disponible en internet: <http://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2015/10/27/doing-business-report-finds-more-than-60-of-worlds-economies-improved-their-business-rules-in-past-year>

⁴³ *Ibíd.* BANCO MUNDIAL

⁴⁴ *Ibíd.* BANCO MUNDIAL

⁴⁵ *Ibíd.* BANCO MUNDIAL.

con ellas el entorno al que pertenecen; sin embargo, el banco a través del diagnóstico obtenido a través del Doing Business deja claro que “la calidad regulatoria importa tanto como la eficiencia regulatoria...para asegurar que la regulación consiga el objetivo de crear un entorno que posibilite y contribuya al crecimiento económico y la prosperidad para las personas.”⁴⁶

En Colombia, la Universidad del Rosario plantea un modelo para las empresas sean sostenibles en el mercado, esto se debe a que:

Los elevados índices de mortalidad empresarial que se registran en Colombia, especialmente en las pequeñas y medianas empresas (Pymes), señalan de acuerdo con estudios realizados por Global Entrepreneurship Monitor GEM, Colombia, que el país aparece en el segundo puesto a nivel mundial en la creación de empresas. Además, señala que para el año 2.006 la tasa de creación de empresas es de 22.5%, la tasa de cierre de 16.4% y la de permanencia de 6.1%, así en el séptimo año la tasa de estabilidad es de 5%, situación que constituye una clara evidencia de las limitadas posibilidades que este tipo de organizaciones tienen para llegar a estados de longevidad que les permitan consolidarse en un mercado.⁴⁷

El modelo propuesto por la universidad plantea que para la reducción de las tasas de mortalidad empresarial no solo basta con la productividad u optimización de los recursos de estos organismos; se debe ir más allá y buscar desarrollar “empresas privadas con ánimo de lucro que se comporten como sistemas biológicos eficientes, con perfil ecosistémico”⁴⁸; es decir, “las empresas forman parte del mundo de la vida que, por lo tanto, deben ser estudiadas con una orientación fundamentada en la dinámica de sistemas, las ciencias de la complejidad y la teoría del caos.”⁴⁹.

La propuesta anterior parte de las reflexiones realizadas por la Universidad del Rosario en donde concluye que el paradigma vigente centrado en “la linealidad, la determinística, la certeza, la precisión mecánica y matemática, la predicción y el desconocimiento de la ambigüedad y la incertidumbre total rumbo a lo desconocido”⁵⁰ sea reemplazado por “ visiones destinadas a comprender fenómenos incrustados en el mundo de la vida, los cuales evolucionan, coevolucionan, cooperan, migran, nacen, crecen, enferman y mueren, características indiscutibles de las empresas de hoy y de siempre.”⁵¹; por tanto, el estudio planteado por la institución tiene en cuenta trece

⁴⁶ Ibíd. BANCO MUNDIAL.

⁴⁷ UNIVERSIDAD DEL ROSARIO. Modelo para que las empresas vivan más tiempo. Universidad, ciencia y desarrollo, Universidad del Rosario [en línea] 17 de agosto de 2017 [Revisado el 17 de agosto de 2017]. Disponible en: <http://www.urosario.edu.co/Universidad-Ciencia-Desarrollo/ur/Fasciculos-Anteriores/Tomo-III-2008/Fasciculo-1/ur/Modelo-para-que-las-empresas-vivan-mas-tiempo/>

⁴⁸ Ibíd. UNIVERSIDAD DEL ROSARIO.

⁴⁹ Ibíd. UNIVERSIDAD DEL ROSARIO.

⁵⁰ Ibíd. UNIVERSIDAD DEL ROSARIO.

⁵¹ Ibíd. UNIVERSIDAD DEL ROSARIO.

componentes que se deben tener en cuenta para definir aquellos elementos fundamentales para la perdurabilidad de las empresas en el mercado.

El primer componente es la identidad organizacional, en donde se incluyen “aspectos contemplados en la acción del gobierno de la empresa. Estos se encuentran incorporados en aspectos éticos, de estrategia, de políticas en la gestión de las personas y del conocimiento del entorno de mercado”⁵², de manera que se pueda establecer la influencia del direccionamiento empresarial con el desarrollo de la organización y sus integrantes. El segundo componente es la formalización para el gobierno definido “en protocolos de gobierno, su estructura y procesos con un impacto importante en la gestión de las empresas por parte de sus dirigentes.”⁵³

La cohesión social para la acción es el tercer componente, este es comprendido desde la perspectiva de la sociología, señala que:

El grado de consenso que identifica a un grupo de personas, se manifiesta en una organización en el grado de pertenencia que tienen con sus propósitos y objetivos. Además, indica el nivel de integración que las personas alcanzan en el proceso de interacción social. Los juicios identificados en este componente señalan que la calidad de las relaciones interpersonales, el aprendizaje, la comunicación y el conocimiento, son considerados elementos que contribuyen a la integración de personas, en razón a que por ésta comparten parámetros que guían su acción individual y colectiva como miembros de grupo en la organización.⁵⁴

Por su parte, la formalización, soporte para las decisiones y el reconocimiento por el entorno y el sector, son los componentes cuatro y cinco respectivamente, en los cuales se tiene en cuenta los lineamientos que facilitan la toma de decisiones de los directivos en su proceso de gestión; por ende, el resultado de prácticas de gestión “que se proyectan en la formalización de sus decisiones y conocimiento, la transparencia en su financiación y el cumplimiento del marco legal. Tales prácticas de gestión aplicadas por sus directivos tienen impacto en la sociedad y el sector económico en el que actúa.”⁵⁵

El sexto es la diferenciación, en donde se refiere al comportamiento regulado por las políticas empresariales que posibilitan diferenciar una empresa de otras con las que compete en el sector al que pertenece; mientras que el séptimo componente séptimo, dinámica social de los empleados, va relacionado con el comportamiento de los empleados en la interacción con su trabajo de equipo, “los empleados actúan dentro de parámetros que por su empoderamiento propician una dinámica de participación. Esta

⁵² Ibid. UNIVERSIDAD DEL ROSARIO.

⁵³ Ibid. UNIVERSIDAD DEL ROSARIO.

⁵⁴ Ibid. UNIVERSIDAD DEL ROSARIO.

⁵⁵ Ibid. UNIVERSIDAD DEL ROSARIO.

dinámica social de carácter particular resulta en la organización por la interacción social y por la autonomía.”⁵⁶

Los factores que aportan a la eficiencia, es el octavo componente que se relaciona con el manejo de la información, la incorporación del aprendizaje, la coordinación y la comunicación, así como al comportamiento de socios y directivos en su gobierno. El noveno es la consolidación, donde se acentúa la visión de futuro que trazan los directivos y la contribución de los empleados para cumplirla; mientras que el componente diez: gestión integral, “se refiere a situaciones que obedecen a políticas de la dirección, como el uso de la planeación estratégica y de la vinculación de los grupos de interés en las decisiones de la empresa. Las circunstancias descritas obedecen a aspectos particulares de la estrategia y el gobierno.”⁵⁷

Finalmente se encuentran los componentes de conocimiento de entorno y mercado; eficiencia en procesos; y gestión financiera; los cuales se refieren a:

Los comportamientos que los niveles jerárquicos de la organización tienen sobre el mercado y el entorno, así como al impacto que en las ventas tienen las estrategias de inversión en publicidad...formular procesos dentro de la organización contribuye al ordenamiento de acciones y, que, por su impacto, mejoran la eficiencia de la organización...Identificar los problemas de liquidez que afectan a la organización se hacen evidentes por la aparición de situaciones que la conducen a la mortalidad. En consecuencia, la perdurabilidad de la empresa depende de la gestión financiera y de las estrategias que para esta situación en particular determinen los directivos.⁵⁸

El estudio de la Universidad del Rosario a través de los componentes ya mencionados, “permitieron validar hipótesis de primer grado planteadas, reafirmando la importancia que en la administración de las empresas en Colombia se otorga a los aspectos funcionales (financieros, mercadeo) antes que a la estrategia y otros planteados.”; de esta manera se deja de lado elementos importantes que podrían impactar de manera directa la sostenibilidad empresarial y el crecimiento de estas nuevas organización; por tanto es indispensable que se tenga en cuenta como la identidad organizacional.

Después de realizar un recorrido por las diferentes perspectivas y/o modelos de emprendimiento desde el contexto internacional hasta el nacional, se presenta una tabla que sintetiza la información previamente expuesta:

⁵⁶ Ibíd. UNIVERSIDAD DEL ROSARIO.

⁵⁷ Ibíd. UNIVERSIDAD DEL ROSARIO.

⁵⁸ Ibíd. UNIVERSIDAD DEL ROSARIO.

Tabla 2. Síntesis metodología creación empresarial

AUTOR	MODELO	CARACTERISTICAS
Banco Interamericano de Desarrollo – BID	Enfoque integral de apoyo a la empresariedad	<p>Metodología para el proceso de creación de empresas, está compuesta por etapas:</p> <ol style="list-style-type: none">1. La gestación de la idea.2. Puesta en marcha3. Crecimiento inicial del nuevo emprendimiento <p>Se propone una combinación de programas de alcance nacional con los de aplicación local o regional.</p> <p>Sustenta que el fenómeno de la empresariedad requiere la adopción de enfoques amplios e interdisciplinarios.</p> <p>Señala que la oferta de emprendedores se ve afectada por factores vinculados a la estructura demográfica de la población, los niveles de ingreso, su distribución y el desempleo.</p> <p>El modelo de desarrollo empresarial propuesto por el BID trata de responder a las necesidades cambiantes del entorno y lograr así ajustarse a las necesidades tanto locales como globales, al no concebir el desarrollo empresarial más allá de un micro proceso aislado de cualquier factor externo.</p>

Fuente: Elaboración propia

Continuación tabla 2

AUTOR	MODELO	CARACTERISTICAS
Banco Mundial	Modelo de análisis de creación empresarial	<p>Proyecto <i>Doing Business</i> creado en 2002 para analizar y comparar las normas que regulan las actividades de las pequeñas y medianas empresas locales a lo largo de su ciclo de vida.</p> <p>Los datos de <i>Doign Business</i> revelan que las economías en el mundo vienen trabajando fuertemente en las regulaciones, con el fin de facilitar el trabajo del emprendedor, tratando de suprimir elementos innecesarios que estaban entorpeciendo o dilatando la creación de una empresa.</p> <p>Sostiene que “Una economía moderna no puede funcionar sin regulación y, al mismo tiempo, se puede estancar con una regulación pobre y engorrosa. El reto del desarrollo es recorrer este estrecho camino identificando regulaciones que son buenas y necesarias, y evitando aquellas que impiden la creatividad y obstaculizan el funcionamiento de las pequeñas y medianas empresas.”</p>

Fuente: Elaboración propia

Continuación tabla 2

AUTOR	MODELO	CARACTERISTICAS
Universidad del Rosario	Modelo para que las empresas sean sostenibles en el mercado	<p>Se plantea que para la reducción de las tasas de mortalidad empresarial no solo basta con la productividad u optimización de los recursos. Se propone creación de empresas privadas con ánimo de lucro que se comporten como sistemas biológicos eficientes, con perfil ecosistémico.</p> <p>Visión destinada a comprender fenómenos incrustados en el mundo de la vida, los cuales evolucionan, coevolucionan, cooperan, migran, nacen, crecen, enferman y mueren, características indiscutibles de las empresas de hoy y de siempre.</p> <p>Componentes que se deben tener en cuenta para definir aquellos elementos fundamentales para la perdurabilidad de las empresas en el mercado: identidad organizacional, formalización para el gobierno definido, cohesión social para la acción, soporte para las decisiones, reconocimiento por el entorno y el sector, diferenciación, dinámica social de los empleados, manejo de la información, la incorporación del aprendizaje, la coordinación y la comunicación, gestión integral, conocimiento de entorno y mercado, eficiencia en procesos y gestión financiera</p>

Fuente elaboración propia

Después de expuesta la tabla 2 se puede concluir que tanto el Banco Mundial como el Banco Interamericano y la Universidad del Rosario presenta un modelo de emprendimiento que buscan en primer lugar analizar el fenómeno del emprendimiento, los diversos procesos a los que se enfrentan los emprendedores y los elementos necesarios con los que se deben contar al iniciar la creación de una empresa, con el fin de que dichos proyectos sean sostenibles y productivos en el tiempo.

2.1.3 Los planes de negocio herramienta fundamental para el emprendedor

Las nuevas empresas actualmente se enfrentan a un mercado competitivo, por lo que se requiere que estas inicien con bases sólidas que les permitan sobrevivir y sostenerse en el mercado, para así convertirse en agentes que contribuyan a la sociedad; por ello, es necesario conocer de manera detallada las situaciones a las que estas empresas deben sortear al momento de iniciar sus actividades, y la única manera de lograr conocer estos escenarios es a través de planes de negocios confiables. Según Varela los planes de negocio posibilitan:

Conocer porqué algunas empresas se encuentran fracasando y cuales están siendo las ventajas con las que otras se han establecido con éxito en el mismo sector de negocios. Muchas de las razones pueden deberse a la planeación, compartimiento de conocimiento, estrategia, dirección, toma de decisiones y sobre todo a la manera en que los empleados se encuentren identificados con la misión, visión y los objetivos de la empresa.⁵⁹

Los planes de negocios se convierten entonces una herramienta fundamental para el emprendedor, gracias a que a través de ella se puede estructurar de manera puntal la idea, realizando el análisis pertinente de cada factor interviniente en el proceso de su creación para así responder a las necesidades particulares de cada organización. Frente a esto, Varela manifiesta que el plan de negocios facilitará:

Enunciar de forma clara y precisa, los propósitos, las ideas, los conceptos, las formas operativas, los resultados, en resumen la visión del empresario sobre el proyecto; es una herramienta adecuada que busca dar respuestas apropiadas a las cinco grandes preguntas que todo emprendedor y todo hombre desea resolver: 1) ¿Qué es y en qué consiste el negocio?, 2) ¿Quién dirigirá el negocio?, 3) ¿Cuáles son las causas y razones de éxito?, 4) ¿Cuáles son los mecanismos y las estrategias que se van a utilizar para lograr las metas propuestas?, 5) ¿Qué recursos se requieren para llevar a cabo el negocio y qué estrategias se van a usar para conseguirlos?⁶⁰

⁵⁹ VARELA V., R. (1988). *Innovación empresarial: un nuevo enfoque de desarrollo* (Quinta ed.). Cali. Pág., 16.

⁶⁰ VARELA V., R. (2001). *Innovación empresarial, arte y ciencia en la creación de empresa* (Segunda ed.). Cali. Pág., 9

Por su parte, la Universidad de Santa Clara (2016) comenta que el valor principal del plan de negocios será el crear un proyecto por escrito que evalúe todos los aspectos de la viabilidad de la iniciativa empresarial incluyendo la descripción y análisis de las expectativas del negocio; a lo cual Varela (2001) agrega que el plan de negocios debe plantearse con un enfoque espiral, es decir, que permita ir acumulando datos e información que posibilite establecer un plan que responda a las necesidades de la empresa y a quien estará dirigida.

La Universidad de Santa Clara coincide con Varela en que el aspecto más relevante para generar un plan de negocio está dado por el diseño de un proyecto escrito que permita plasmar las ideas de manera clara y estructurada, marcando el camino a seguir para la realización de la idea de negocio allí planteada.

Si se da una mirada a la literatura que se ha construido alrededor del plan de negocio, se puede visualizar diferentes metodologías para llevarlo a cabo; para esta disertación primero se expondrá lo propuesto por Varela, luego lo planteado por entidades estatales como Ministro de Comercio, Industria y Turismo y el Fondo Emprender.

Varela (2001) señala que un plan de negocio se conforma por un resumen ejecutivo que es la síntesis de todo el documento, un análisis de mercado que determine la existencia real de clientes para el bien o servicio a ofertar, un análisis técnico en donde se visualice la viabilidad de vender el producto/servicio con calidad, cantidad y costo, un análisis administrativo definiendo las características de cada colaborador que hará parte del capital humano, un análisis económico y financiero que posibilite visualizar las necesidades de inversión y las formas de financiación, un análisis de riesgos e intangibles que detecte los efectos y cambios en las variables básicas del proyecto y una evaluación del proyecto identificando los principales indicadores de factibilidad.⁶¹

Varela desde su perspectiva expone entonces una serie de pasos necesarios para el establecimiento y estructuración de la idea de negocio, dejando entrever que el emprendedor debe apuntar a conocer tanto su mercado objetivo como el entorno comercial, debido a que las dinámicas económicas mundiales y nacionales están en constante cambio, no solo por las crisis y desafíos financieros sino por diferentes factores que impactan directamente en el desarrollo de cada país.

Por su parte, el Fondo Emprender que es “un fondo de capital semilla creado por el Gobierno Nacional en el artículo 40 de la Ley 789 del 27 de Diciembre de 2002”⁶²; propone diferentes módulos en su metodología en donde incluye mercados, operación,

⁶¹ Ibíd. VARELA V., R., Pág., 9

⁶² FONDO EMPRENDER. El Fondo Emprender. Fondo Emprender [en línea] 17 de agosto de 2017 [revisado el 17 de agosto de 2017]. Disponible en: <http://www.fondoemprender.com/SitePages/QueEsFondoEmprender.aspx>

organización, finanzas, plan operativo, impacto, resumen ejecutivo y anexos; de manera que se proporcionen las herramientas necesarias que le permitan tanto “al gestor como al emprendedor desarrollar un plan de negocio coherente con la guía metodología y los criterios de evaluación exigidos por FONADE como ente evaluador”⁶³

Las metodologías para el desarrollo del plan de negocio anteriormente expuestas todas establecen una estructura similar para el establecimiento y estructuración de la idea de negocio, con la diferencia en como cada una nombra cada parte o estudio a desarrollar; sin embargo, se deja entrever que las tres metodologías resaltan la importancia de analizar el mercado objetivo y entorno comercial, debido a que los cambios económicos hacen de los mercados factores cambiantes que requieren de necesidades cada vez más específicas

El fenómeno del emprendimiento entonces puede tener dos motivantes: el primero la necesidad, cuando se desarrolla la creación empresarial sin realizar los estudios pertinentes del potencial en el mercado, esta iniciativa responde más bien a una aventura empresarial ejecutada por aquellos que buscan solucionar algún tipo de dificultad financiera o de ocupación; y el segundo la oportunidad, es cuando se construye la idea de empresa bajo un potencial de crecimiento previamente estudiado, ya que nace luego de la observación del mercado y la propuesta de soluciones a problemas que se están presentando.⁶⁴

Se debe tener en cuenta que a pesar de que los cambios económicos, sociales y culturales que se afrontan generan oportunidades de creación empresarial; es necesario brindar herramientas a los nuevos empresarios para el desarrollo de las labores de emprendimiento porque:

Formar en el emprendimiento es significativo para el desarrollo local, el cual es planteado como el beneficio que la sociedad recibe al afrontar de una forma más eficiente la satisfacción de las necesidades y la solución de los problemas con prontitud de las respuestas a las demandas de la comunidad, lo que reconoce al emprendedor como figura auténtica en el progreso permanente de una localidad a nivel municipal y/o regional.⁶⁵

La formación es fundamental para el fortalecimiento del espíritu emprendedor, sin embargo, “el emprendedor debe contar con unas características particulares: necesidad de logro, disciplina, alta autoestima, trabaja por resultados y construye ambientes positivos frente a la iniciativa de un proyecto; también los investigadores

⁶³ Ibíd. FONDO EMPRENDER

⁶⁴ GRADUADOS COLOMBIA OBSERVATORIO LABORAL. (s.f.). Graduados Colombia. Recuperado el 25 de Octubre de 2016, de <http://www.graduadoscolombia.edu.co/html/1732/w3-article-347901.html>

⁶⁵ Op. Cit. DUARTE & RUIZ TIBANA. pág., 328

identifican el espíritu emprendedor con: dinamismo, creatividad, innovación, flexibilidad, crecimiento y riesgo.”⁶⁶

Las características de emprendedor son esenciales por el papel que estos cumplen y los retos a los que se enfrentan, pues según Joseph Shumpeter, (citado por Duarte & Ruiz) de la Universidad de Harvard, en su libro “Capitalismo, Socialismo y Democracia.”

La función de los emprendedores es reformar o revolucionar el patrón de producción al explotar una invención, o más comúnmente una posibilidad técnica no probada, para producir un nuevo producto o uno viejo de una nueva manera; o proveer de una nueva fuente de insumos o un material nuevo, o reorganizar una industria. Apunta también Shumpeter que son estas actividades las responsables primarias de la prosperidad recurrente que revoluciona el organismo económico.⁶⁷

Es por la importancia que recobran tanto los emprendedores como de sus acciones que los gobiernos deben promover arduamente el espíritu emprendedor y apoyar las ideas de los nuevos empresarios.

En Colombia, se impulsa la generación del emprendimiento por oportunidad y un gran paso para esto es precisamente la consolidación de las Redes de emprendimiento y las mesas de trabajo. Estas últimas trabajan actualmente en la discusión del documento de política de emprendimiento para el año 2018, así como en la caracterización de la participación de las Universidades e Instituciones de Educación Superior en temas de emprendimiento.⁶⁸

Sumado a lo anterior, se encuentran instituciones nacionales públicas y privadas como el Fondo Emprender – SENA, INNpulsa Colombia, Cámaras de Comercio, Bancoldex, entre otras dedicadas a impulsar los proyectos emprendedores al siguiente nivel, pasando de una buena idea a un verdadero negocio sostenible en el mercado.

Luego de realizar un recorrido por las diferentes perspectivas teóricas sobre el emprendimiento y los planes de negocio, se presenta una tabla que sintetiza la información previamente expuesta:

⁶⁶ Op. Cit. DUARTE & RUIZ TIBANA. Pág., 329

⁶⁷ Ibíd. DUARTE & RUIZ TIBANA. Pág., 329

⁶⁸ Op. Cit. GRADUADOS COLOMBIA OBSERVATORIO LABORAL.

Tabla 3. Síntesis marco teórico

MARCO TEÓRICO			
N°	TEÓRICO	AÑO	CONCEPTOS PRINCIPALES
1	KRIZNER citado por PERDOMO CHARRY	2010	<p>La empresariedad está dada más por el descubrimiento y creatividad, que no necesariamente requieren recursos para incursionar en el proceso de intercambio de mercancías, sino más bien en la detección de oportunidades a partir del conocimiento y la información que se tenga para prever lo que va a ofrecer a los consumidores, buscando obtener beneficios transitorios en el corto o largo plazo según sea su participación en el mercado – monopolista o no de los recursos.</p> <p>Uno de los primeros problemas que nos enfrentamos al analizar la medicina alternativa es el cómo definirla. Así lo demuestra la variedad de propuestas aparecidas en prestigiosas publicaciones. Según autores independientes, la medicina complementaria se la define como el grupo de disciplinas terapéuticas y diagnósticas que existen fuera de las instituciones donde el sistema de salud convencional es brindado o enseñado</p>
2	Banco Interamericano de Desarrollo – BID	2004	<p>Metodología para el proceso de creación de empresas, está compuesta por etapas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La gestación de la idea. 2. Puesta en marcha 3. Crecimiento inicial del nuevo emprendimiento <p>Se propone una combinación de programas de alcance nacional con los de aplicación local o regional.</p> <p>Sustenta que el fenómeno de la empresariedad requiere la adopción de enfoques amplios e interdisciplinarios.</p> <p>Señala que la oferta de emprendedores se ve afectada por factores vinculados a la estructura demográfica de la población, los niveles de ingreso, su distribución y el desempleo.</p> <p>El modelo de desarrollo empresarial propuesto por el BID trata de responder a las necesidades cambiantes del entorno y lograr así ajustarse a las necesidades tanto locales como globales, al no concebir el desarrollo empresarial más allá de un micro proceso aislado de cualquier factor externo.</p>

Fuente: Elaboración propia

Continuación tabla 3

N°	TEÓRICO	AÑO	CONCEPTOS PRINCIPALES
3	Banco Mundial	2011	<p>Proyecto <i>Doing Business</i> creado en 2002 para analizar y comparar las normas que regulan las actividades de las pequeñas y medianas empresas locales a lo largo de su ciclo de vida.</p> <p>Los datos de <i>Doign Business</i> revelan que las economías en el mundo vienen trabajando fuertemente en las regulaciones, con el fin de facilitar el trabajo del emprendedor, tratando de suprimir elementos innecesarios que estaban entorpeciendo o dilatando la creación de una empresa.</p> <p>Sostiene que “Una economía moderna no puede funcionar sin regulación y, al mismo tiempo, se puede estancar con una regulación pobre y engorrosa. El reto del desarrollo es recorrer este estrecho camino identificando regulaciones que son buenas y necesarias, y evitando aquellas que impiden la creatividad y obstaculizan el funcionamiento de las pequeñas y medianas empresas.”</p>
4	Universidad del Rosario	2008	<p>Se plantea que para la reducción de las tasas de mortalidad empresarial no solo basta con la productividad u optimización de los recursos.</p> <p>Se propone creación de empresas privadas con ánimo de lucro que se comporten como sistemas biológicos eficientes, con perfil ecosistémico.</p> <p>Visión destinada a comprender fenómenos incrustados en el mundo de la vida, los cuales evolucionan, coevolucionan, cooperan, migran, nacen, crecen, enferman y mueren, características indiscutibles de las empresas de hoy y de siempre.</p> <p>Componentes que se deben tener en cuenta para definir aquellos elementos fundamentales para la perdurabilidad de las empresas en el mercado: identidad organizacional, formalización para el gobierno definido, cohesión social para la acción, soporte para las decisiones, reconocimiento por el entorno y el sector, diferenciación, dinámica social de los empleados, manejo de la información, la incorporación del aprendizaje, la coordinación y la comunicación, gestión integral, conocimiento de entorno y mercado, eficiencia en procesos y gestión financiera</p>

Fuente: Elaboración propia

Continuación tabla 3

N°	TEÓRICO	AÑO	CONCEPTOS PRINCIPALES
5.	Varela	2001	<p>Conocer porqué algunas empresas se encuentran fracasando y cuales están siendo las ventajas con las que otras se han establecido con éxito en el mismo sector de negocios. Muchas de las razones pueden deberse a la planeación, compartimiento de conocimiento, estrategia, dirección, toma de decisiones y sobre todo a la manera en que los empleados se encuentren identificados con la misión, visión y los objetivos de la empresa.</p> <p>Enunciar de forma clara y precisa, los propósitos, las ideas, los conceptos, las formas operativas, los resultados, en resumen la visión del empresario sobre el proyecto; es una herramienta adecuada que busca dar respuestas apropiadas a las cinco grandes preguntas que todo emprendedor y todo hombre desea resolver: 1) ¿Qué es y en qué consiste el negocio?, 2) ¿Quién dirigirá el negocio?, 3) ¿Cuáles son las causas y razones de éxito?, 4) ¿Cuáles son los mecanismos y las estrategias que se van a utilizar para lograr las metas propuestas?, 5) ¿Qué recursos se requieren para llevar a cabo el negocio y qué estrategias se van a usar para conseguirlos?</p>

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, en la tabla se pudo evidenciar que el emprendimiento es un fenómeno indispensable para el desarrollo económico y social de las sociedades; sin embargo, para que el proceso sea exitoso se debe realizar un debido proceso que permita evaluar la idea de negocio y establecer la viabilidad de la creación empresarial, este proceso se plasma un plan de negocio, el cual busca según Varela dar respuestas apropiadas a las grandes preguntas que todo emprendedor y todo hombre desea resolver antes de invertir su capital.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Medicinas y Terapias Alternativas y complementarias - MAyTAC

El sector salud en el mundo occidental maneja una serie de procedimientos encaminados al tratamiento de las patologías que afectan el bienestar de las personas; sin embargo, existe un grupo de prácticas no clásicas que trabajan también por el bienestar integral del ser humano; a estas prácticas se las ha denominado Medicinas y Terapias Alternativas y complementarias – MAyTAC.

Eisenberg, Kessler, Foste, Norlock, Calkins & Delbanco definen las MAyTAC como “el grupo de disciplinas terapéuticas y diagnósticas que existen fuera de las instituciones donde el sistema de salud convencional es brindado o enseñado”⁶⁹. Esta concepción está basada en una perspectiva occidental desde la cual hay unas prácticas convencionales que se han establecido gracias a la investigación científica y desde una postura positivista.

Por su parte, Cochrane (citado por Peña & Paco) ha adoptado una perspectiva similar al igual que Eisenberg et al, al afirmar que “se entiende por medicina complementaria a todas aquellas prácticas y recursos de curación acompañadas de sus respectivas teorías y creencias, que no son intrínsecas al sistema de salud políticamente dominante de una sociedad o cultura en un periodo histórico determinado”⁷⁰; mientras que para la Organización Mundial de Salud -OMS:

El uso de términos como ‘medicina alternativa’ y ‘medicina complementaria’ responde a una clasificación otorgada en países donde no existe integración entre medicina tradicional y medicina occidental. La OMS prefiere hablar en términos de medicina tradicional. Según la OMS, aquel vocablo debe referirse tanto a los sistemas de medicina tradicional -por ejemplo, la medicina tradicional china, el ayurveda hindú, y la medicina unani árabe-, así como a las diversas formas de medicina indígena no sistémicas.⁷¹

En síntesis, las MAyTAC son ese grupo de prácticas orientadas a tratar tanto la parte fisiológica, psicológica como emocional de las personas; estas terapias no se encuentran dentro de la concepción clásica de la medicina, pues sus herramientas y técnicas están basadas en las tradiciones ancestrales de los pueblos; sin embargo, muchas de ellas se han ido perfeccionando tratando de demostrar la efectividad de sus tratamientos.

Alineamiento Energético

El alineamiento energético es una terapia que trabaja al ser humano como un ser integral; es decir, lo concibe como un todo lo que se traduce en que cada elemento que

⁶⁹ EISENBERG, D. M., KESSLER, R. C., FOSTE, R. C., NORLOCK, F. E., CALKINS, D. R., & DELBANCO, T. L. (1993). Unconventional medicine in the United States - prevalence, costs, and patterns of use. 1993;328:246-52. The New England of Journal Medicine, 328(4), 246-252.

⁷⁰ Peña, A., & Paco, O. (Enero - Marzo de 2007). Medicina alternativa: intento de análisis. Anales de la Facultad de Medicina, 87 - 96. Pág., 88

⁷¹ ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. (2002). Estrategia de la OMS Sobre Medicina Tradicional 2002-2005. Recuperado el 15 de Noviembre de 2016, de http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/67314/1/WHO_EDM_TRM_2002.1_spa.pdf. Pág., 1

componen a la persona esta interconectado con los demás, según McNamara “nosotros reflejamos también, mediante el lenguaje silencioso de la postura y las pautas de tensión muscular, no solo nuestro estado energético, sino como hemos sobrevivido y cómo nos hemos adaptado al clima psicológico emocional que rodeó nuestro desarrollo.”⁷²

Por lo anterior, cuando algo en la vida de cierto individuo se afecta, se crea un efecto dominó generando una consecuencia en las demás esferas del ser humano; es por esta razón que el alineamiento energético “reconfigura los centros de energía de la persona en un Centro Energético único. Esto integra todos los aspectos del ser y le permite sostenerse en su propia energía.”⁷³

Esta terapia alternativa tiene su origen gracias al interés de un farmacéutico interesado en fitoterapia, Aloysio Delgado Nascimento, quien decidió investigar y aprender los métodos de cura utilizados por las tribus indias brasileñas; por lo que se trata de una novedosa y profunda terapia que busca de otra manera trabajar la energía del cuerpo para darle bienestar emocional y físico.

Empresa

Las empresas son instituciones creadas por los seres humanos, con el fin de ofertar ya sea un producto o servicio a un grupo de personas con una o varias necesidades en común; desde la perspectiva del Banco de la República:

La empresa es una unidad económica compuesta por una o varias personas, con un organismo productivo que suministra u ofrece bienes y servicios para el mercadeo. Decimos que es una unidad económica porque todos los elementos que la conforman están totalmente integrados para la producción de beneficios y alcanzar así los fines que se proponen los dueños. Decimos que posee un organismo productivo, porque de acuerdo con su forma de trabajo, produciendo bienes y ofreciendo servicios, existe en la empresa un grupo de personas que combinan los FACTORES DE PRODUCCIÓN.⁷⁴

Por su parte, Chiavenato manifiesta que “la empresa es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos.”⁷⁵; esto quiere decir que las empresas siempre persiguen unas metas ya sea lucrativas o

⁷² MCNAMAR, R. J. (1989). Las terapias energéticas. Barcelona: Editorial Sirio. Pág., 12

⁷³ MARILYA, P. (2011). Balancearte.blogspot.com.co/. Recuperado el 15 de Noviembre de 2016, de <http://balancearte.blogspot.com.co/2008/11/tecnica-de-alineamiento-energetico.html>

⁷⁴ Banco de la República. (2010). Banco de la República. Recuperado el 29 de Noviembre de 2016, de <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ciencias/sena/administracion/la-empresa-y-los-principios-administrativos/empresa2.htm>

⁷⁵ CHIAVENATO Idalberto. (1993). Iniciación a la Organización y Técnica Comercial. México, Mc Graw Hill, pág. 4.

sociales, pero sin importar su índole satisfacen las necesidades que existen en su entorno.

Salas Fumás entiende la empresa como “una institución central en el funcionamiento de cualquier sistema económico donde las personas satisfacen sus necesidades a través de la división del trabajo, la colaboración en la producción y el intercambio de bienes y servicios.”⁷⁶; desde esta perspectiva se percibe a la empresa como un medio del hombre no solo para la satisfacción de necesidades sino también como un espacio para el encuentro y la cooperación, en otras palabras para la generación de comunidad.

Finalmente, Pallares, Romero & Herrera, manifiestan que la empresa se la puede considerar como "un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado"⁷⁷, con lo cual se puede concluir que las empresas tienen diferentes funciones desde las humanistas hasta las económicas, lo que ha permitido que las sociedades crezcan y se desarrollen.

Emprendimiento

El emprendimiento es una palabra de origen francés “*entrepreneur*” que traduce pionero, refiriéndose así a la capacidad de una persona de esforzarse para alcanzar un objetivo, en este caso la meta es la construcción y ejecución de un proyecto para materializar una idea de negocio.

Schumpeter percibe la función de los emprendedores como:

Reformar o revolucionar el patrón de producción al explotar una invención, o más comúnmente, una posibilidad técnica no probada, para producir un nuevo producto o uno viejo de una nueva manera; o proveer de una nueva fuente de insumos o un material nuevo; o reorganizar una industria, etc. Este tipo de actividades son las responsables primarias de la prosperidad recurrente que revoluciona el organismo económico y las recesiones recurrentes que se deben al impacto desequilibrado de los nuevos productos o métodos. Hacerse cargo de estas cosas nuevas es difícil y constituye una función económica distinta, primero, porque se encuentran fuera de las actividades rutinarias que todos entienden, y en segundo lugar, porque el entorno se resiste de muchas maneras

⁷⁶ SALAS FUMÁS, V. (2016). Banco BBVA Open Mind. Recuperado el 29 de Noviembre de 2016, de <https://www.bbvaopenmind.com/articulo/la-economia-de-la-empresa/?fullscreen=true>

⁷⁷ PALLARES, Z., ROMERO, D., & HERRERA, M. (2005). *Hacer Empresa: Un Reto* (Cuarta edición ed.). Fondo Editorial Nueva Empresa.

desde un simple rechazo a financiar o comprar una idea nueva, hasta el ataque físico al hombre que intenta producirlo.⁷⁸

A pesar de la resistencia del entorno, es el emprendedor una pieza clave para el crecimiento y desarrollo de una sociedad; en contraste a Schumpeter, Mises (citado por Castillo) sustenta que:

El emprendedor es aquel que desea especular en una situación de incertidumbre, respondiendo a las señales del mercado con respecto a precios, ganancias y pérdidas. Debido a estas acciones, el emprendedor ayuda a nivelar la demanda y la oferta y, si ha especulado correctamente, genera una ganancia para sí. De lo contrario, asume las pérdidas por su decisión incorrecta. Mediante este conjunto de acciones, se satisfacen las necesidades de la sociedad. El conocimiento generado por esta situación aumenta con el tiempo, por lo que la incertidumbre se reduce progresivamente.⁷⁹

Desde la postura de Shumpeter y Mises se puede visualizar que el emprendimiento abarca una serie de dimensiones necesarias para que esta actividad y el emprendedor tengan éxito, ya que “el emprendedor es entonces quien descubre, evalúa y explota oportunidades rentables, tomando en cuenta el riesgo, alerta a las oportunidades y necesidad por la innovación.”⁸⁰

En síntesis, el emprendimiento es una actividad inherente al ser humano, ya que es aquella actitud que tienen los individuos para aprovechar las oportunidades que visualizan o se presentan en su entorno, para generar una solución; en este caso una empresa que satisfaga las necesidades cambiantes de la sociedad.

Mercado

Las organizaciones apuntan sus esfuerzos para satisfacer las necesidades de un grupo de personas; a este grupo de personas en el área de la mercadotecnia se le conoce como mercado, según Manene:

En un sentido económico general, mercado es un grupo de compradores y vendedores que están en un contacto lo suficientemente próximo para las transacciones entre cualquier par de ellos, afecte las condiciones de compra o de

⁷⁸ SCHUMPETER, J. A. (1950). *Capitalism, Socialism and democracy* (Tercera ed.). New York: Harper y Brothers.

⁷⁹ CASTILLO H., A. (1999). Universidad del Cauca. Recuperado el 29 de Noviembre de 2016, de ftp://ftp.ucauca.edu.co/Facultades/FIET/Materias/Gestion_tecnologica/2005/Clase%2012/Emprendimiento.pdf

⁸⁰ ROBERTS, D., & WOODS, C. (2005). Changing the world on a shoestring: The concept of social entrepreneurship. *University of Auckland Business Review*, 7(1), pp. 45–51.

venta de los demás. Comprende todas las personas, hogares, empresas e instituciones que tiene necesidades a ser satisfechas con los productos de los ofertantes. Son mercados reales los que consumen estos productos y mercados potenciales los que no consumiéndolos aún, podrían hacerlo en el presente inmediato o en el futuro.⁸¹

Por su parte, Kotler, Philip, Armstrong & Gary (2007) (citado por Rodríguez Santoyo) sostiene que el mercado “es el conjunto de todos los compradores reales y potenciales de un producto o servicio. Estos compradores comparten una necesidad o deseo determinados que se pueden satisfacer mediante relaciones de intercambio”⁸²; en consonancia Stanton, William J., Etzel, Michael J., Walker, Bruce J. (2007) (citado por Rodríguez Santoyo) definen mercado “como las personas u organizaciones con necesidades que satisfacer, dinero para gastar y deseo de gastarlo.”⁸³

Desde lo anterior se puede afirmar que el mercado es un elemento indispensable para una organización, pues es a este al cual se dirigen todos los esfuerzos para satisfacer los deseos, exigencias y necesidades del consumidor; por tanto es indispensable conocer y caracterizar el mercado con el fin de que las empresas sean efectivas en su labor de suministrar soluciones a sus clientes.

A continuación, se presenta la tabla donde se sintetiza los diferentes conceptos trabajados para el proyecto de creación empresarial, allí se expone de manera breve la perspectiva de los diferentes autores que abordan el término, además del recorrido que este ha tenido durante el tiempo:

Tabla 4. Síntesis marco conceptual

MARCO CONCEPTUAL			
CONCEPTO	TEÓRICO	AÑO	CONCEPTO PRINCIPAL
Medicinas y Terapias Alternativas y complementarias – MAyTAC	Eisenberg, Kessler, Foste, Norlock, Calkins & Delbanco	1993	Definen las MAyTAC como “el grupo de disciplinas terapéuticas y diagnósticas que existen fuera de las instituciones donde el sistema de salud convencional es brindado o enseñado”. Esta concepción está basada en una perspectiva occidental desde la cual hay unas prácticas convencionales que se han establecido gracias a la investigación científica y desde una postura positivista.

Fuente: Elaboración propia

⁸¹ MANENE, L. M. (04 de Abril de 2012). Recuperado el 29 de Noviembre de 2016, de <https://luismiguelmanene.wordpress.com/2012/04/04/el-mercado-concepto-tipos-estrategias-atractivo-y-segmentacion/>

⁸² RODRÍGUEZ SANTOYO, A. R. (2013). Fundamentos de Mercadotecnia. México: Universidad de Guanajuato. Pág. 23

⁸³ Ibíd. RODRÍGUEZ SANTOYO, A. R. Pág. 23

Continuación tabla 4

CONCEPTO	TEÓRICO	AÑO	CONCEPTO PRINCIPAL
Medicinas y Terapias Alternativas y complementarias – MAyTAC	Cochrane (citado por Peña & Paco)	2007	Se entiende por medicina complementaria a todas aquellas prácticas y recursos de curación acompañadas de sus respectivas teorías y creencias, que no son intrínsecas al sistema de salud políticamente dominante de una sociedad o cultura en un periodo histórico determinado
Alineamiento energético	OMS	2002	El uso de términos como ‘medicina alternativa’ y ‘medicina complementaria’ responde a una clasificación otorgada en países donde no existe integración entre medicina tradicional y medicina occidental. La OMS prefiere hablar en términos de medicina tradicional. Según la OMS, aquel vocablo debe referirse tanto a los sistemas de medicina tradicional -por ejemplo, la medicina tradicional china, el ayurveda hindú, y la medicina unani árabe-, así como a las diversas formas de medicina indígena no sistémicas.
Empresa	Banco de la República	2010	La empresa es una unidad económica compuesta por una o varias personas, con un organismo productivo que suministra u ofrece bienes y servicios para el mercadeo. Decimos que es una unidad económica porque todos los elementos que la conforman están totalmente integrados para la producción de beneficios y alcanzar así los fines que se proponen los dueños. Decimos que posee un organismo productivo, porque de acuerdo con su forma de trabajo, produciendo bienes y ofreciendo servicios, existe en la empresa un grupo de personas que combinan los FACTORES DE PRODUCCIÓN
	Chivaneto	1993	La empresa es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos

Fuente: Elaboración propia

Continuación tabla 4

CONCEPTO	TEÓRICO	AÑO	CONCEPTO PRINCIPAL
Empresa	Pallares, Romero & Herrera	2005	manifiestan que la empresa se la puede considerar como "un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado
	Salas Fumás	2016	Entiende la empresa como "una institución central en el funcionamiento de cualquier sistema económico donde las personas satisfacen sus necesidades a través de la división del trabajo, la colaboración en la producción y el intercambio de bienes y servicios
Emprendimiento	Shumpeter & Mises	1950	El emprendedor es entonces quien descubre, evalúa y explota oportunidades rentables, tomando en cuenta el riesgo, alerta a las oportunidades y necesidad por la innovación
Mercado	Kotler, Philip, Armstrong & Gary (citado por Rodríguez Santoyo)	2007	El mercado es el conjunto de todos los compradores reales y potenciales de un producto o servicio. Estos compradores comparten una necesidad o deseo determinados que se pueden satisfacer mediante relaciones de intercambio.
	Stanton, William J., Etzel, Michael J., Walker, Bruce J. (citado por Rodríguez Santoyo)	2007	Definen mercado "como las personas u organizaciones con necesidades que satisfacer, dinero para gastar y deseo de gastarlo
	Manene	2012	En un sentido económico general, mercado es un grupo de compradores y vendedores que están en un contacto lo suficientemente próximo para las transacciones entre cualquier par de ellos, afecte las condiciones de compra o de venta de los demás. Comprende todas las personas, hogares, empresas e instituciones que tiene necesidades a ser satisfechas con los productos de los ofertantes. Son mercados reales los que consumen estos productos y mercados potenciales los que no consumiéndolos aún, podrían hacerlo en el presente inmediato o en el futuro

Fuente: Elaboración propia

En suma, el abordaje de conceptos como MAYTAC, alineamiento energético, empresa, emprendimiento y mercado permitió visualizar de una forma más clara el proyecto empresarial, de manera que se pudiese evitar ambigüedades a la hora de llevar a

ejecución del plan de negocio para la creación de Shamballa Centro de Alineamiento Energético.

2.3 MARCO LEGAL

La normatividad que regula las Medicinas y Terapias Alternativas y Complementarias – MAyTAC es relativamente nueva y todas estas regulaciones se encuentran basadas en lo emanado por la Constitución Política de Colombia 1991 en el título II de los derechos, las garantías y los deberes, capítulo 1 de los derechos fundamentales en donde se encuentra en el artículo 11 que “el derecho a la vida es inviolable”⁸⁴; así mismo en el capítulo 2 de los derechos sociales, económicos y culturales, se encuentra el artículo 49 que expone:

La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. También, establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas, y ejercer su vigilancia y control. Así mismo, establecer las competencias de la Nación, las entidades territoriales y los particulares, y determinar los aportes a su cargo en los términos y condiciones señalados en la ley. Los servicios de salud se organizarán en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad. La ley señalará los términos en los cuales la atención básica para todos los habitantes será gratuita y obligatoria. Toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad.⁸⁵

Sin embargo, este último artículo fue Modificado por el Acto Legislativo No 02 de 2009 el 21 de diciembre; por el cual se reforma el artículo 49 de la Constitución Política, en donde el Congreso de Colombia decreta que este artículo de la Constitución Política quedará así:

La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. También, establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas, y ejercer su vigilancia y control. Así

⁸⁴ ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE. (1991). Senado de la República de Colombia. Recuperado el 29 de Noviembre de 2016, de http://www.senado.gov.co/images/stories/Informacion_General/constitucion_politica.pdf

⁸⁵Íbid. ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE.

mismo, establecer las competencias de la Nación, las entidades territoriales y los particulares y determinar los aportes a su cargo en los términos y condiciones señalados en la ley. Los servicios de salud se organizarán en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad. La ley señalará los términos en los cuales la atención básica para todos los habitantes será gratuita y obligatoria. Toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y de su comunidad. El porte y el consumo de sustancias estupefacentes o sicotrópicas están prohibidos, salvo prescripción médica. Con fines preventivos y rehabilitadores la ley establecerá medidas y tratamientos administrativos de orden pedagógico, profiláctico o terapéutico para las personas que consuman dichas sustancias. El sometimiento a esas medidas y tratamientos requiere el consentimiento informado del adicto.⁸⁶

El estado Colombiano en cumplimiento con su función expuesta en la Constitución con relación a la salud, el Congreso de la República de Colombia instauró la Ley 100 de 1993 por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones; específicamente lo relacionado con las MAyTAC está lo establecido en el artículo 153 que expone los fundamentos del servicio público:

Son principios del Sistema General de Seguridad Social en Salud:

3.1 Universalidad. El Sistema General de Seguridad Social en Salud cubre a todos los residentes en el país, en todas las etapas de la vida.

3.2 Solidaridad. Es la práctica del mutuo apoyo para garantizar el acceso y sostenibilidad a los servicios de Seguridad Social en Salud, entre las personas.

3.3 Igualdad. El acceso a la Seguridad Social en Salud se garantiza sin discriminación a las personas residentes en el territorio colombiano, por razones de cultura, sexo, raza, origen nacional, orientación sexual, religión, edad o capacidad económica, sin perjuicio de la prevalencia constitucional de los derechos de los niños.

3.4 Obligatoriedad. La afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud es obligatoria para todos los residentes en Colombia.

3.5 Prevalencia de derechos. Es obligación de la familia, el Estado y la sociedad en materia de salud, cuidar, proteger y asistir a las mujeres en estado de embarazo y en edad reproductiva, a los niños, las niñas y adolescentes, para garantizar su vida, su salud, su integridad física y moral y su desarrollo armónico e integral. La prestación de estos servicios corresponderá con los ciclos vitales formulados en esta ley, dentro del Plan de Beneficios.

3.6 Enfoque diferencial. El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia para las cuales el Sistema General de Seguridad Social en Salud ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación.

3.7 Equidad. El Sistema General de Seguridad Social en Salud debe garantizar el acceso al Plan de Beneficios a los afiliados, independientemente de su capacidad

⁸⁶ CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. (29 de Diciembre de 2009). Alcaldía de Bogotá. Recuperado el 30 de Noviembre de 2016, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=38289>

de pago y condiciones particulares, evitando que prestaciones individuales no pertinentes de acuerdo con criterios técnicos y científicos pongan en riesgo los recursos necesarios para la atención del resto de la población.

3.8 Calidad. Los servicios de salud deberán atender las condiciones del paciente de acuerdo con la evidencia científica, provistos de forma integral, segura y oportuna, mediante una atención humanizada.

3.9 Eficiencia. Es la óptima relación entre los recursos disponibles para obtener los mejores resultados en salud y calidad de vida de la población.

3.10 Participación social. Es la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y del sistema en conjunto.

3.11 Progresividad. Es la gradualidad en la actualización de las prestaciones incluidas en el Plan de Beneficios.

3.12 Libre escogencia. El Sistema General de Seguridad Social en Salud asegurará a los usuarios libertad en la escogencia entre las Entidades Promotoras de Salud y los prestadores de servicios de salud dentro de su red en cualquier momento de tiempo.

3.13 Sostenibilidad. Las prestaciones que reconoce el sistema se financiarán con los recursos destinados por la ley para tal fin, los cuales deberán tener un flujo ágil y expedito. Las decisiones que se adopten en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud deben consultar criterios de sostenibilidad fiscal. La administración de los fondos del sistema no podrá afectar el flujo de recursos del mismo.

3.14 Transparencia. Las condiciones de prestación de los servicios, la relación entre los distintos actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud y la definición de políticas en materia de salud, deberán ser públicas, claras y visibles.

3.15 Descentralización administrativa. En la organización del Sistema General de Seguridad Social en Salud la gestión será descentralizada y de ella harán parte las direcciones territoriales de salud.

3.16 Complementariedad y concurrencia. Se propiciará que los actores del sistema en los distintos niveles territoriales se complementen con acciones y recursos en el logro de los fines del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

3.17 Corresponsabilidad. Toda persona debe propender por su autocuidado, por el cuidado de la salud de su familia y de la comunidad, un ambiente sano, el uso racional y adecuado de los recursos el Sistema General de Seguridad Social en Salud y cumplir con los deberes de solidaridad, participación y colaboración. Las instituciones públicas y privadas promoverán la apropiación y el cumplimiento de este principio.

3.18 Irrenunciabilidad. El derecho a la Seguridad Social en Salud es irrenunciable, no puede renunciarse a él ni total ni parcialmente.

3.19 Intersectorialidad. Es la acción conjunta y coordinada de los diferentes sectores y organizaciones que de manera directa o indirecta, en forma integrada y continua, afectan los determinantes y el estado de salud de la población.

3.20 Prevención. Es el enfoque de precaución que se aplica a la gestión del riesgo, a la evaluación de los procedimientos y la prestación de los servicios de salud.

3.21 Continuidad. Toda persona que habiendo ingresado al Sistema General de Seguridad Social en Salud tiene vocación de permanencia y no debe, en principio, ser separado del mismo cuando esté en peligro su calidad de vida e integridad.

Además de los principios generales consagrados en la Constitución política, son reglas del servicio público de salud, rectoras del sistema general de seguridad social en salud las siguientes:

1. Equidad. El sistema general de seguridad social en salud proveerá gradualmente servicios de salud de igual calidad a todos los habitantes en Colombia, independientemente de su capacidad de pago. Para evitar la discriminación por capacidad de pago o riesgo, el sistema ofrecerá financiamiento especial para aquella población más pobre y vulnerable, así como mecanismos para evitar la selección adversa.
2. Obligatoriedad. La afiliación al sistema general de seguridad social en salud es obligatoria para todos los habitantes en Colombia. En consecuencia, corresponde a todo empleador la afiliación de sus trabajadores a este sistema y del Estado facilitar la afiliación a quienes carezcan de vínculo con algún empleador o capacidad de pago.
3. Protección integral. El sistema general de seguridad social en salud brindará atención en salud integral a la población en sus fases de educación, información y fomento de la salud y la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, en cantidad, oportunidad, calidad y eficiencia de conformidad con lo previsto en el artículo 162 respecto del plan obligatorio de salud.
4. Libre escogencia. El sistema general de seguridad social en salud permitirá la participación de diferentes entidades que ofrezcan la administración y la prestación de los servicios de salud, bajo las regulaciones y vigilancia del Estado y asegurará a los usuarios libertad en la escogencia entre las entidades promotoras de salud y las instituciones prestadoras de servicios de salud, cuando ello sea posible según las condiciones de oferta de servicios. Quienes atenten contra este mandato se harán acogedores a las sanciones previstas en el artículo 230 de esta ley.
5. Autonomía de las instituciones. Las instituciones prestadoras de servicios de salud tendrán, a partir del tamaño y complejidad que reglamente el gobierno, personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, salvo los casos previstos en la presente ley.
6. Descentralización administrativa. La organización del sistema general de seguridad social en salud será descentralizada y de ella harán parte las direcciones seccionales, distritales y locales de salud. Las instituciones públicas del orden nacional que participen del sistema adoptarán una estructura organizacional, de gestión y de decisiones técnicas, administrativas y financieras que fortalezca su operación descentralizada.
7. Participación social. El sistema general de seguridad social en salud estimulará la participación de los usuarios en la organización y control de las instituciones del sistema general de seguridad social en salud y del sistema en su conjunto. El Gobierno Nacional establecerá los mecanismos de vigilancia de las comunidades sobre las entidades que conforman el sistema. Será obligatoria la

participación de los representantes de las comunidades de usuarios en las juntas directivas de las entidades de carácter público.

8. Concertación. El sistema propiciará la concertación de los diversos agentes en todos los niveles y empleará como mecanismo formal para ello a los consejos nacional, departamentales, distritales y municipales de seguridad social en salud.

9. Calidad. El sistema establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional. De acuerdo con la reglamentación que expida el gobierno, las instituciones prestadoras deberán estar acreditadas ante las entidades de vigilancia.⁸⁷

Sumado a los fundamentos del servicio público de la salud, el artículo 179 de la Ley 100 de 1993 señala el campo de acción de las entidades promotoras de salud, en esta se abre la posibilidad de ofertar diferentes tipos de terapias y medicinas:

Para garantizar el Plan de Salud Obligatorio a sus afiliados, las Entidades Promotoras de Salud prestarán directamente o contratarán los servicios de salud con las Instituciones Prestadoras y los profesionales. Para racionalizar la demanda por servicios, las Entidades Promotoras de Salud podrán adoptar modalidades de contratación y pago tales como capitación, protocolos o presupuestos globales fijos, de tal manera que incentiven las actividades de promoción y prevención y el control de costos. Cada Entidad Promotora deberá ofrecer a sus afiliados varias alternativas de Instituciones Prestadoras de Salud, salvo cuando la restricción de oferta lo impida, de conformidad con el reglamento que para el efecto expida el Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud.⁸⁸

Más adelante, con la toma de fuerza de las MAYTAC, el estado dispone en Ley 1164 de 2007 el Congreso de la República decreta las disposiciones en materia del Talento Humano en Salud frente a estas prácticas; además de su tipología:

Artículo 19. Del ejercicio de las medicinas y las terapias alternativas y complementarias. Los profesionales autorizados para ejercer una profesión del área de la salud podrán utilizar la medicina alternativa y los procedimientos de las terapias alternativas y complementarias en el ámbito de su disciplina, para lo cual deberán acreditar la respectiva certificación académica de esa norma de competencia, expedida por una institución de educación superior legalmente reconocida por el Estado. Las ocupaciones del área de la salud de acuerdo con la respectiva certificación académica podrán ejercer las diferentes actividades funcionales de apoyo y complementación a la atención en salud que en materia de medicina y terapias alternativas y complementarias sean definidas. Parágrafo. Se entiende por medicina y terapias alternativas

⁸⁷ Op. Cit. CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA

⁸⁸ *Ibíd.* CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA.

aquellas técnicas prácticas, procedimientos, enfoques o conocimientos que utilizan la estimulación del funcionamiento de las leyes naturales para la autorregulación del ser humano con el objeto de promover, prevenir, tratar y rehabilitar la salud de la población desde un pensamiento holístico. Se consideran medicinas alternativas, entre otras, la medicina tradicional China, medicina Adyurveda, medicina Naturopática y la medicina Homeopática. Dentro de las terapias alternativas y complementarias se consideran entre otras la herbología, acupuntura moxibustión, terapias manuales y ejercicios terapéuticos.⁸⁹

En la búsqueda de la normatividad relacionada con las MAyTAC se encontró el decreto 2753 de 1997 emanado por el Presidente de la República, en el cual se dictan las normas para el funcionamiento de los prestadores de servicios de salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud; específicamente en el artículo 4 se habla del diseño de los servicios:

Los prestadores de servicios de salud deben tener en cuenta en el diseño de sus servicios la diversidad étnica y cultural de la población, y pueden incorporar los diversos procedimientos, diagnósticos y terapéuticos de medicina alopática y alternativa. Los procedimientos de las terapias alternativas sólo pueden ser ejercidos por personal médico. Los prestadores de servicios de salud concertarán con las comunidades indígenas la prestación de los servicios, teniendo en cuenta el respeto por sus tradiciones.⁹⁰

También se halló el decreto 806 de 1998 del Ministerio de Salud, por medio del cual se reglamenta la afiliación al Régimen de Seguridad Social en Salud y la prestación de los beneficios del servicio público esencial de Seguridad Social en Salud y como servicio de interés general, en todo el territorio nacional se estipuló en el inciso 4º del artículo 7º: “las Entidades Promotoras de Salud y las Adaptadas podrán incluir el tratamiento con medicinas alternativas autorizadas para su ejercicio en Colombia, de conformidad con su eficacia y seguridad comprobada.”⁹¹

Además de este decreto está la Resolución 2927 de 1998 por la cual “se reglamenta la práctica de terapias alternativas en la prestación de servicios de salud, se establecen normas técnicas, científicas y administrativas y se dictan otras disposiciones.”⁹², y la Resolución número 5261 de 1994 en la cual se establece el Manual de Actividades, Intervenciones y Procedimientos del Plan Obligatorio de Salud en el Sistema General

⁸⁹ CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. (03 de Octubre de 2007). Ministerio de la Salud y la Protección Social. Recuperado el 30 de Noviembre de 2016, de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%201164%20DE%202007.pdf

⁹⁰ PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. (13 de Noviembre de 1997). Medicina Legal. Recuperado el 29 de Noviembre de 2016, de <http://www.medicinalegal.gov.co/documents/10180/16629/Decreto+2753-1997.pdf/ab852e96-9dff-4b16-9be9-4dd85cb49bce>

⁹¹ MINISTERIOS DE SALUD Y LA PROTECCIÓN SOCIAL. (30 de Abril de 1998). Alcaldía de Bogotá. Recuperado el 30 de Noviembre de 2016, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=19411>

⁹² MINISTERIO DE SALUD Y LA PROTECCIÓN SOCIAL. (27 de Julio de 1998). Ministerio de Salud y la Protección Social. Recuperado el 30 de Noviembre de 2016, de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%202927%20DE%201998.pdf

de Seguridad Social en Salud, que en su artículo 31 es dedicado a la medicina y terapias alternativas y complementarias: “Las EPS podrán incluir la utilización de medicinas y terapias alternativas y complementarias por parte de los prestadores que hagan parte de su red de servicios, siempre y cuando estas se encuentren autorizadas y reglamentadas debidamente para su ejercicio de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente sobre la materia.”⁹³

Finalmente, en la recopilación de las normas que regulan la prestación de servicios de MAyTAC está el acuerdo 008 de 2009 de La comisión de regulación en salud que en su Artículo 16 menciona al igual que la Resolución número 5261 de 1994 en su artículo 31 que las EPS podrán incluir en sus servicios las MAyTAC.

En síntesis, se puede afirmar que Colombia se ha puesto en la tarea de regular la prestación de las MAyTAC; sin embargo, las Medicinas que cuentan con una reglada más amplia y específica es la Fitoterapia y la Homeopatía, las demás prácticas cuentan con orientaciones generales entre estas la alineación energética interés de este trabajo.

Después de realizar un recorrido por la diferente normatividad que regula la salud y específicamente las actividades relacionadas con las MAyTAC en Colombia se presenta una síntesis de lo compilado durante la consulta:

Tabla 5. Síntesis marco legal

MARCO LEGAL	
Normatividad	Artículos/Parágrafos/Numerales/incisos
Constitución Política de Colombia 1991	<p>Título II de los derechos, las garantías y los deberes, capítulo 1 de los derechos fundamentales, artículo 11: “El derecho a la vida es inviolable”</p> <p>Capítulo 2 de los derechos sociales, económicos y culturales, se encuentra el artículo 49, modificado por el Acto Legislativo No 02 de 2009 el 21 de diciembre:</p> <p style="padding-left: 40px;">La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud...</p>

Fuente: Elaboración propia

⁹³ MINISTERIO DE SALUD Y LA PROTECCIÓN SOCIAL. (05 de Agosto de 1994). Ministerios de Salud y la Protección Social. Recuperado el 30 de Noviembre de 2016, de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%205261%20DE%201994.pdf

Continuación tabla 5

Normatividad	Artículos/Parágrafos/Numerales/incisos
Ley 100 de 1993	<p>Se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones; específicamente lo relacionado con las MAYTAC está lo establecido en el artículo 153 que expone los fundamentos del servicio público.</p> <p>Artículo 179 señala el campo de acción de las entidades promotoras de salud.</p>
Ley 1164 de 2007	<p>Decreta las disposiciones en materia del talento humano en salud frente a estas las prácticas de las MAYTAC; además de su tipología.</p>
Decreto 2753 de 1997	<p>Se dictan las normas para el funcionamiento de los prestadores de servicios de salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Artículo 4: Los prestadores de servicios de salud deben tener en cuenta en el diseño de sus servicios la diversidad étnica y cultural de la población, y pueden incorporar los diversos procedimientos, diagnósticos y terapéuticos de medicina alopática y alternativa....</p>
Decreto 806 de 1998	<p>Inciso 4° del artículo 7°: “Las Entidades Promotoras de Salud y las Adaptadas podrán incluir el tratamiento con medicinas alternativas autorizadas para su ejercicio en Colombia, de conformidad con su eficacia y seguridad comprobada.”</p>
Resolución 2927 de 1998	<p>Se reglamenta la práctica de terapias alternativas en la prestación de servicios de salud, se establecen normas técnicas, científicas y administrativas y se dictan otras disposiciones.</p>
Resolución número 5261 de 1994	<p>Se establece el Manual de Actividades, Intervenciones y Procedimientos del Plan Obligatorio de Salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.</p> <p>Artículo 31 es dedicado a la medicina y terapias alternativas y complementarias: “Las EPS podrán incluir la utilización de medicinas y terapias alternativas y complementarias por parte de los prestadores que hagan parte de su red de servicios, siempre y cuando estas se encuentren autorizadas y reglamentadas debidamente para su ejercicio de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente sobre la materia.”</p>
Acuerdo 008 de 2009	<p>Artículo 16 menciona al igual que la Resolución número 5261 de 1994 en su artículo 31 que las EPS podrán incluir en sus servicios las MAYTAC.</p>

Fuente: Elaboración propia

2.4 MARCO CONTEXTUAL

La propuesta del Centro de alineación energética Shamballa como terapia alternativa para trabajar desde una técnica diferente la salud física, mental y emocional de las personas, se desarrollará en el municipio de Cartago –Valle del Cauca. A continuación, se presentará una descripción de la ciudad desde diferentes áreas:

Reseña histórica

Cartago fue fundada por el Mariscal Jorge Robledo el 9 de Agosto de 1540, en el mismo sitio donde hoy está Pereira; Esta primera ciudad permaneció por espacio de 150 años en el sitio original de su fundación, pero debido al descenso de la población indígena, a la disminución en la captación de oro, al habilitamiento del camino de Guacanas en el Huila, que acortaba la distancia entre Popayán y Santafé, a la búsqueda y adaptación económica de nuevas tierras para la ganadería, fueron razones suficientes para que la ciudad solicitara la autorización de traslado a las Sabanas, entre los ríos Cauca y la Vieja, sitio que desde entonces ocupa. La protocolización del traslado se llevó a cabo el 21 de abril de 1691, en procesión presidida por el presbítero Manuel De Castro y Mendoza.⁹⁴

Localización

Cartago se encuentra ubicada en el Departamento del Valle del Cauca, concretamente en la región conocida con el nombre del Norte del Valle. Siendo la puerta de entrada a este. Se encuentra en la región andina de Colombia, en una planicie con una altitud de 917 metros sobre el nivel del mar. Se encuentra ubicada en la latitud 4°44´ N y longitud 74°54´O. Limita al norte con el Departamento de Risaralda, al oriente con los municipios de Ulloa, Alcalá y el Departamento del Quindío, al sur con Obando y al occidente con los municipios de Toro y Ansermanuevo.

La ciudad posee un clima cálido con una temperatura promedio de 26° C. Hacen parte del municipio los corregimientos de Cauca, Coloradas, La Grecia, Modín, Piedra de Moler, San Jerónimo, Santa Ana y Zaragoza. Tiene una extensión aproximada de 279 Km² y se encuentra a 186.8 Km de la ciudad de Santiago de Cali, la capital del departamento.⁹⁵

⁹⁴ ALCALDÍA MUNICIPAL DE CARTAGO. (2008). Alcaldía Municipal de Cartago. Recuperado el 28 de Noviembre de 2016, de <http://www.cartago.gov.co/>

⁹⁵ Ibíd. ALCALDÍA MUNICIPAL DE CARTAGO.

Población

Cartago cuenta con 122.001 habitantes en la zona urbana y 2.830 en la zona rural, para un total de habitantes de 124.831 habitantes. Aproximadamente el 74.8% de los hogares de Cartago tiene 4 o menos personas. Del total de hogares de Cartago el 10.1% tiene experiencia emigratoria internacional, del total de personas de estos hogares residentes de forma permanente en el exterior el 48.4% está en España, el 28.0% en USA y el 1.9% en Venezuela. Del total de la población de Cartago el 47.0% son hombres y el 53.0% mujeres.⁹⁶

División administrativa

La ciudad se divide político administrativa por comunas en su área urbana con un total de 7 comunas que agrupan 188 barrios, urbanizaciones y condominios clasificados por niveles socioeconómicos desde el 1 hasta el siete. El área rural está dividido en 6 corregimientos y 22 veredas.

Tabla 6. División político administrativa Cartago

Área urbana	
Número de comunas	7
Número de barrios, condominios, urbanizaciones	188
Área rural	
Número de corregimientos	6
Número de veredas	22

Fuente: Planeación municipal de Cartago, 2015

Tabla 7. División Cartago por comunas

	Barrio	Urbanización	Condominio
Comuna 1	21	3	1
Comuna 2	15	8	6
Comuna 3	10	8	2
Comuna 4	16	5	3
Comuna 5	5	1	0
Comuna 6	26	17	4
Comuna 7	16	19	2

Fuente: Planeación municipal de Cartago, 2015

⁹⁶ Ibíd. ALCALDÍA MUNICIPAL DE CARTAGO.

Cobertura en educación

Público

La información reportada corresponde a la vigencia 2014 con corte al 31 de marzo de según informe trimestral de la Secretaría de Educación donde la matrícula es la más alta con un total de 2.080, sin incluir la educación de adultos en las jornadas nocturnas y fin de semana.

La información reportada por la Secretaría de Educación indica que el uso de la oferta educativa en el sector oficial es del 93,6% donde el número de niños en educación básica primaria asciende a 8.635 matriculados en sector oficial y privado; jóvenes matriculados en educación básica secundaria son 6.354 y jóvenes en educación media un total de 1.703 estudiantes entre sectores público y privado.⁹⁷

Privado

La variación de matrícula privada es del 3,8%, ya que en el año 2013 los matriculados fueron 3.549 y en el año 2014 fueron 3.415, llegando así a una tasa de cobertura neta de 53,76% en transición, 85,73% primaria, 79,78% secundaria y 42,21% en la media; dado esto si se toma en cuenta la población de 5 a 16 años los niveles de cobertura aumentarían al 90,02%⁵³⁹⁸

Tasa de analfabetismo

La Tasa de analfabetismo en población menor de 15 años en la cabecera municipal es del 30,8% y para la zona rural es del 22,4%. La tasa de alfabetismo es del 86,9% de la población de 5 y más años sabe leer y escribir. El 66,5% de la población entre 3 y 5 años, el 94,9% de la población de 6 a 10 años y el 81,3% de la población de 11 a 17 años, asiste a un establecimiento educativo formal. En cuanto a la Cobertura en alimentación escolar esta posee un total de 15.802 cupos.⁹⁹

⁹⁷ Ibíd. ALCALDÍA MUNICIPAL DE CARTAGO.

⁹⁸ Ibíd. ALCALDÍA MUNICIPAL DE CARTAGO.

⁹⁹ Ibíd. ALCALDÍA MUNICIPAL DE CARTAGO.

Aspectos de salud

En el municipio de Cartago, Valle del Cauca a 30 de octubre de 2014, se contaba con un 98% de cobertura de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) y un 2% de la población sin asegurar. Tomando como referencia la proyección de la población DANE, del total de la población el 54% están en el régimen contributivo y el 44% en el subsidiado. En el régimen subsidiado, se encuentran un total de 58.562 afiliados, de los cuales el 99 % de los registros están depurados, es decir, que se encuentran validados en la base de datos única de afiliados.¹⁰⁰

Tabla 8. Clasificación población régimen de salud

Régimen	N° de afiliados	%
Subsidiado	58.562	44
Contributivos	70.595	54
No asegurados	2.388	2
TOTAL	131.545	100
POBLACIÓN		

Fuente: Informe Gestión primer trimestre Alcaldía Municipal, 2015

¹⁰⁰ Op. Cit. MINISTERIO DE SALUD Y LA PROTECCIÓN SOCIAL.

3. RESULTADOS

3.1 DEFINICIÓN DEL SERVICIO

3.1.1 Descripción general de la idea de negocio. Las culturas orientales son milenarias ricas en creencias y costumbres, estas son elementos que tal vez para el hemisferio occidental son desconocidas; pero gracias a la apertura económica, a la transformación que el hombre le ha dado tanto a los medios de comunicación como a los medios de transporte, el mundo ha podido empezar a descubrirlos, sorprendiendo con su sabiduría y misticismo frente a las prácticas que realizan para mantener su bienestar físico, emocional y espiritual, tres de los ejes principales para que una persona pueda desarrollarse de manera integral en la sociedad.

El alineamiento energético es una de las nuevas prácticas que ha venido cobrando fuerza en la sociedad, esta es una “terapia holística que entiende al individuo como un Todo (mente-emoción-cuerpo-espíritu) y que propone alinear nuestra vida con la parte más pura de nuestro Ser, nuestra verdadera esencia. El objetivo es rescatar nuestro Poder Personal, resolviendo los conflictos entre emoción y mente, alineando nuestra energía en una misma dirección: vivir en plenitud como seres Divinos.”¹⁰¹

Las experiencias que se viven durante el transcurso de la vida, sean negativas o positivas van creando en cada individuo una expresión de la propia verdad que puede ser beneficioso o perjudicial para el desarrollo personal, pues se generan creencias que van incorporarse en la estructura mental y pueden ir distorsionando, en caso de ser una experiencia negativa, la relación que se establezca con los demás y consigo mismo.

Por lo anterior, nace la iniciativa de emprender un Centro de Alineamiento energético denominado SHAMBALLA; esta palabra hace referencia a “los antiguos mitos budistas donde figura un paraíso perdido, conocido como Chang Shambhala, la fuente de la sabiduría eterna donde vivían seres inmortales en armonía perfecta con la naturaleza y el universo”, en consonancia se busca abrir un espacio donde las personas puedan acudir para trabajar su parte espiritual, emocional y física con prácticas milenarias que tiene el objetivo de generar el bienestar integral de cada uno.

¹⁰¹ Op. Cit. MCNAMAR, R. J. Pág. 12

3.1.2 Portafolio de servicios.

Sanación al alma

La sanación al alma que ofrece Shamballa Centro de Alineamiento energético está dirigida a personas que han vivido o viven diferentes situaciones que han afectado de manera significativa sus emociones. El servicio de sanación al alma tiene las siguientes fases:

- Diagnóstico emocional a través del diálogo entre el psicoterapeuta y el cliente.
- Uso de la musicoterapia (la cantidad de sesiones depende del diagnóstico establecido por el terapeuta) como medio para restaurar, mantener e incrementar la salud emocional del cliente.
- Uso de la aromaterapia (la cantidad de sesiones depende del diagnóstico establecido por el terapeuta) para la estimulación, revitalización y/o recuperación de la energía.
- Seguimiento a la evolución emocional del cliente.

Nota: Las diferentes fases también pueden ofrecerse de manera individual, para aquellas personas que solo quiera tomar uno o más de los pasos, sin necesidad de adquirir todo el paquete.

Sanación física

La sanación física que ofrece Shamballa Centro de Alineamiento energético está dirigida a personas que tienen algún padecimiento físico o enfermedad como alternativa de tratamiento a su dolencia o complemento a su tratamiento médico convencional. El servicio de sanación física tiene las siguientes fases:

- Diagnóstico físico a través de la consulta con el terapeuta.
- Uso del masaje terapéutico (la cantidad de sesiones y el tipo de masaje depende del diagnóstico establecido por el terapeuta) como medio para aliviar molestias en distintas partes del cuerpo, provocadas por diversos factores como traumatismos, malas posturas, estrés, entre otros.
- Uso de la reflexología (la cantidad de sesiones depende del diagnóstico establecido por el terapeuta) para aliviar el estrés, así como curar dolores en distintas partes del cuerpo.

- Seguimiento a la evolución emocional del cliente.

Nota: Las diferentes fases también pueden ofrecerse de manera individual, para aquellas personas que solo quiera tomar uno o más de los pasos, sin necesidad de adquirir todo el paquete.

Terapias individuales

- Musicoterapia
- Aromaterapia
- Masaje terapéutico
- Reflexología

3.1.3 Análisis del sector. En la actualidad existen dos clases de medicinas, entre ellas está la medicina alopática o convencional y la medicina alternativa y/o terapias alternativas complementarias (MAyTAC). La medicina alopática es un método curativo que busca dar un tratamiento a las enfermedades mediante medicamentos obtenidos de recursos naturales (plantas, animales, minerales o sintéticos), los cuales actúan de una manera más rápida ante un dolor o afección; pero por lo general produce reacciones adversas o efectos diferentes a los síntomas de la enfermedad que intenta aliviar o curar. Sumado a esto, el uso prolongado de un medicamento alopático puede generar otro tipo de patologías por lo que este tipo de medicina no siempre propone soluciones definitivas a todos los problemas de salud y en varios casos puede ser invasiva.

La medicina convencional, como es comúnmente llamada, se basa en investigaciones y evidencias científicas, lo que la ha llevado a centrar su foco de atención más en la patología que en la persona que la padece, lo que ha ocasionado que tal vez cierta información relevante para generar tratamientos más efectivos se haya dejado escapar.

El descubrimiento de la medicina alopática y el desarrollo de esta gracias a los avances científicos ha llevado que los seres humanos dejen paulatinamente a un lado las prácticas y los preparados naturales para ciertas enfermedades y contra el dolor debido a que los resultados que se obtienen de estos no son inmediatos, más bien requieren un tiempo para notar sus beneficios; por lo que la aceptación de este método curativo compuesto de tratamientos y medicamentos innovadores con efectos más rápido, se popularizó hasta lo que tenemos hoy; sin embargo, después de algún tiempo las personas están regresando a retomar otras alternativas naturales sin medicamentos alopáticos debido a que los resultados de los tratamientos con este tipo de medicina no han sido los esperados al producir otras enfermedades y otras complicaciones en el organismo.

Por tanto, la tendencia de utilizar las medicinas y terapias alternativas complementarias ha venido creciendo en los últimos años; gracias a que este tipo de medicina reúne las teorías antiguas basados en conocimientos, prácticas y preparados naturales que contribuyen al bienestar general de las personas; técnicas como el masaje terapéutico, la aromaterapia, musicoterapia, la reflexología, entre otras, son medicina y terapias no invasivas, con técnicas manuales y/o preparados naturales que presentan menos reacciones adversas que buscan el bienestar integral de las personas al interesarse tanto en el alivio de las dolencias físicas como mentales recuperando el equilibrio del cuerpo y la mente; además, se preocupa no solo por la causa de la enfermedad sino también por el paciente obteniendo resultados positivos con el fin de proteger el bienestar y la seguridad de las personas.

Las MAYTAC van entonces más allá de la búsqueda del examen fisiológico y anatómico para detallar la enfermedad o dolencia, esta se interesa en establecer una comunicación más amplia y centrada entre paciente-profesional terapéutico, para de identificar cómo es ese ser, cómo actúa frente a una situación o con las demás personas, cuándo se siente feliz, enojado o triste, que cosas lo enferma o por el contrario qué lo hace sentirse bien; por lo tanto, las MAYTAC permiten establecer una relación entre paciente-terapeuta, sumado a esto algunas alternativas no necesitan medicamentos y otras utilizan preparados naturales, su disponibilidad, accesibilidad y su costo son asequibles pero se requiere constancia y tiempo para obtener resultados.

La OMS en su documento “Estrategia de la Organización Mundial de la Salud (OMS) sobre medicina tradicional 2002- 2005” Afirma que en África un 80% de la población acude a estos servicios, en China aproximadamente el 40% de la población los usa; en Asia y Latinoamérica se siguen utilizando como elementos de creencias culturas, en los países desarrollados como Canadá el 70%, Australia 48%, EE.UU. 42%, Bélgica 38% y Francia 75% presentan una tendencia de crecimiento.¹⁰²

Las cifras reveladas por la OMS deja en evidencia que la tendencia de acceso el interés hacia MAYTAC viene creciendo en diferentes partes del mundo, debido a que fármacos usados por la medicina convencional generan efectos adversos para la salud; además, la deshumanización en los servicios y una atención de baja calidad en los servicios de salud ha llevado que se cuestione actualmente el enfoque de la medicina alopática, lo que ha llevado a que las personas busquen alternativas que responda de manera satisfactoria a sus necesidades y expectativas, incluyendo que sean naturales, menos invasivas y reduciendo riesgos o efectos adversos.

La OMS en vista de la creciente tendencia de uso de las MAYTAC buscó proporcionar un marco donde se estableció temas relacionados con la política, normas, leyes,

¹⁰² Op. Cit Pág. 19 ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD.

seguridad, uso racional, entre otras, lo que ha facilitado que poco a poco en algunos países como Francia, Alemania, Bélgica, entre otros implementen sistemas de salud que integren diferentes métodos médicos que posibiliten brindar a los usuarios un servicio integral.

Ahora, mirando el contexto nacional y teniendo en cuenta que Colombia es un país multicultural, en muchos casos ciertos grupos étnicos no acceden a la medicina convencional debido a sus culturas y costumbres como los wayuu o los indígenas, ya que no se cuenta con una medicina que integre sus prácticas ancestrales para que estas comunidades tengan la oportunidad de acceder y/o elegir una medicina natural acorde a sus creencias e ideologías.

Sumado a lo anterior, la calidad de salud en Colombia presenta graves situaciones debido al sistema actual; según el informe nacional de calidad de la atención en salud 2015 presentado por el Ministerio de Salud y Protección Social, hace alusión al tiempo de espera para la asignación de cita por medicina general para el período 2009-2014. En las IPS se presentó una leve tendencia al incremento: pasó de 2,55 a 2,72 días. Por otra parte, Frente a la experiencia de los usuarios en la atención, las mediciones coleccionadas muestran un panorama en el cual es evidente la necesidad de enfocar acciones de mejoramiento que busquen la satisfacción de las expectativas del usuario en términos de acceso, entrega de información, oportunidad en los servicios, entre otros.¹⁰³

La situación que afronta el país en cuenta a cobertura, accesibilidad y calidad de los servicios de salud ha conllevado a que en Colombia las personas consideren acceder a servicios de MAtAC cada vez de manera más frecuente; además que gracias a las diferentes investigaciones adelantadas se ha podido comprobar la eficacia de sus tratamientos en diferentes enfermedades con el valor agregado de generar menos efectos adversos.

Por otra parte, las desventajas e inconvenientes en el sistema de salud del país en donde la disponibilidad de acceder a una cita médica con especialistas no es inmediata, los trámites son demorados, la entrega de los medicamentos en algunos casos son disputadas por tutelas; estas tardanzas colocan en riesgo la rehabilitación del paciente por falta de una atención oportuna; lo que ha motivado la búsqueda de otro tipo de tratamientos sin medicamentos, recurriendo así a la medicina alternativa como el masaje terapéutico, la aromaterapia, entre otras, las cuales son usadas para prevenir enfermedades o complementar su tratamiento convencional; sin embargo, el desconocimiento o una información errónea sobre el uso de las MAtAC posiblemente

¹⁰³ MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. (Diciembre de 2015). Ministerio de salud y protección social. Obtenido de Informe Nacional de calidad de la atención en salud 2015: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/informe-nal-calidad-atencion-salud-2015.pdf>

pueda estar causando que las personas las practiquen de una manera inadecuada, lo que pone en tela de juicio su calidad y eficacia como tratamiento.

3.2 PLAN DE NEGOCIO

El plan de negocios que se presenta a continuación permite visualizar los diferentes estudios realizados para determinar la viabilidad de puesta en marcha del proyecto empresarial de Shamballa Centro de Alineamiento Energético en el municipio de Cartago Valle del Cauca; los resultados obtenidos permiten tomar las decisiones pertinentes frente a la inversión y la idea de negocio desarrollada durante este documento.

3.2.1 Análisis del mercado.

Partiendo de lo sustentado por Varela en lo relacionado al plan de negocio, se hace indispensable realizar un estudio de mercado que permita conocer la demanda potencial del producto y/o servicio a comercializar, además de obtener información sobre las características que los clientes potenciales preferirían en estos; por tanto a continuación se presenta los resultados obtenidos del estudio realizado para la creación de Shamballa Centro de Alineamiento Energético:

Resultados de la encuesta. A continuación, se exponen los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta para determinar la viabilidad en términos de mercado de la creación de la empresa Shamballa Centro de Alineamiento Energético en el municipio de Cartago Valle del Cauca.

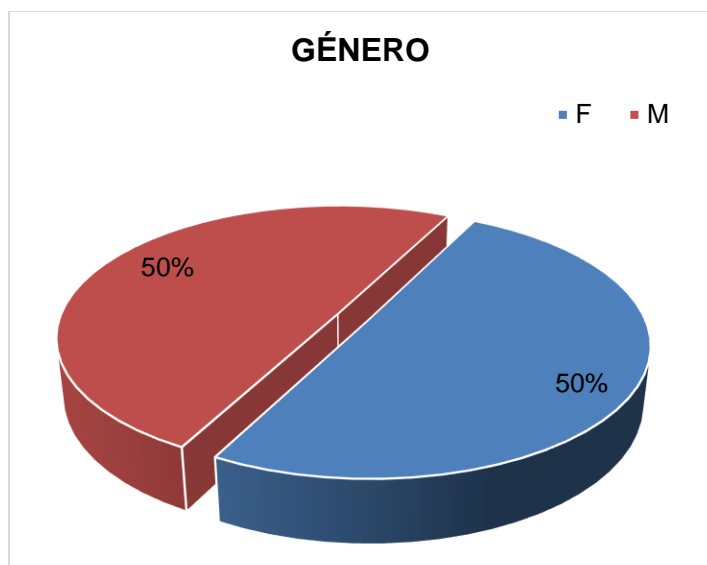


Gráfico 1. Género

Fuente: Elaboración propia, entre el 15 de septiembre de 2017 al 13 octubre del 2017

Interpretación: El 50,25% de las personas encuestadas pertenecen al género femenino y el 49,75% al masculino.

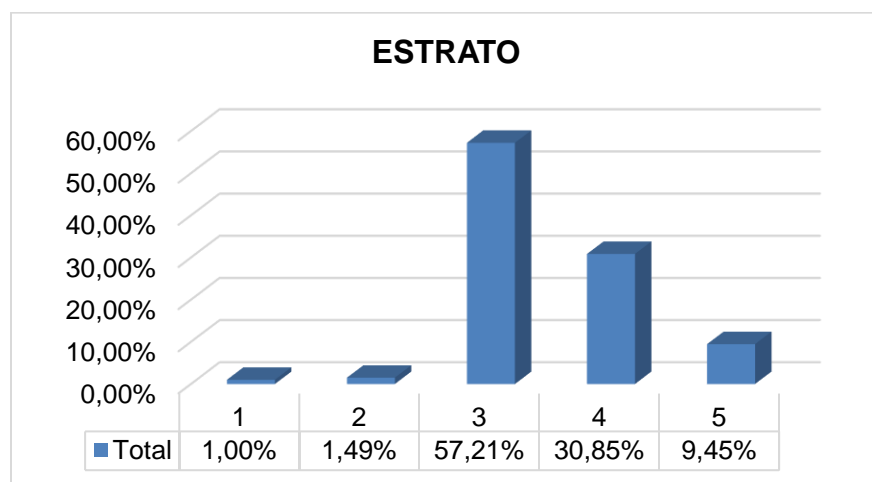


Gráfico 2. Estrato

Fuente: Elaboración propia, entre el 15 de septiembre de 2017 al 13 octubre del 2017

Interpretación: El 57,21% de las personas encuestadas pertenecen al estrato 1, el 30,85% al 4 y un 9,45 al 5.

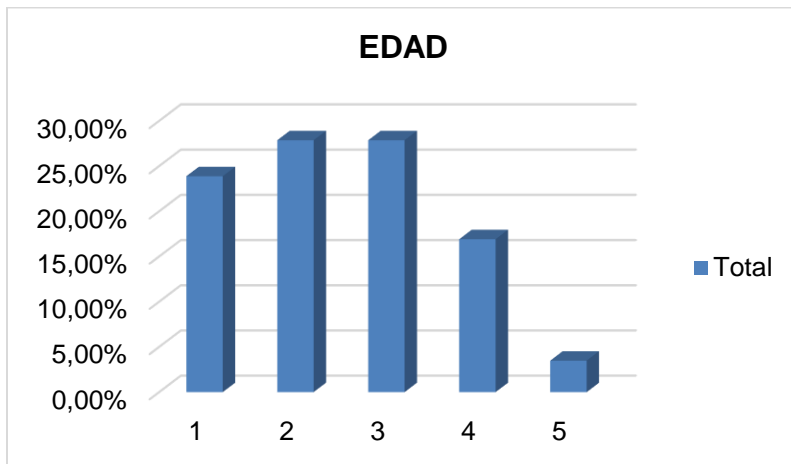


Gráfico 3. Edad

Fuente: Elaboración propia, entre el 15 de septiembre de 2017 al 13 octubre del 2017

Interpretación: El 23,88% de las personas encuestadas están en un rango de edad entre 26 a 35 años (2) y 36 a 45 años (3) respectivamente, el 23,88% entre 18 a 25 años (1) y 66 a 75 años (6) compartiendo el mismo resultado, el 16,92% entre 46 a 55 años (4) y un 3,48% entre 56 a 65 años (5).



Gráfico 4. Nivel de ingresos

Fuente: Elaboración propia, entre el 15 de septiembre de 2017 al 13 octubre del 2017

Interpretación: El 37,69% de las personas encuestadas tienen un nivel de ingresos entre \$500.000 a \$1.000.000 (A), el 20,60% entre \$1.000.001 a \$1.500.000 (B), el 17,09% entre \$1.500.001 a \$2.500.000 (C), el 8,54% entre \$2.500.001 a \$3.000.000

(E) y el 3,48% entre \$2.000.001 a \$2.500.000 (D) y \$3.000.001 a \$3.500.00056 (F) respectivamente.

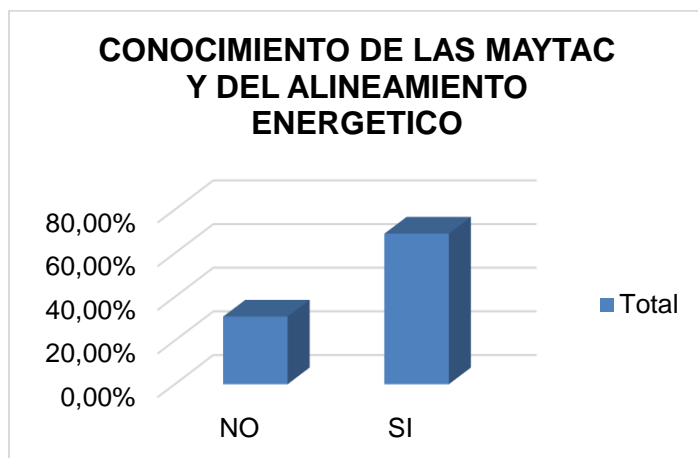


Gráfico 5. Conocimiento de las MAYTAC y del lineamiento energético

Fuente: Elaboración propia, entre el 15 de septiembre de 2017 al 13 octubre del 2017

Interpretación: El 69% de las personas encuestadas manifiestan que si conocen las MAYTAC y el lineamiento energético; mientras que el 31% señala lo contrario.

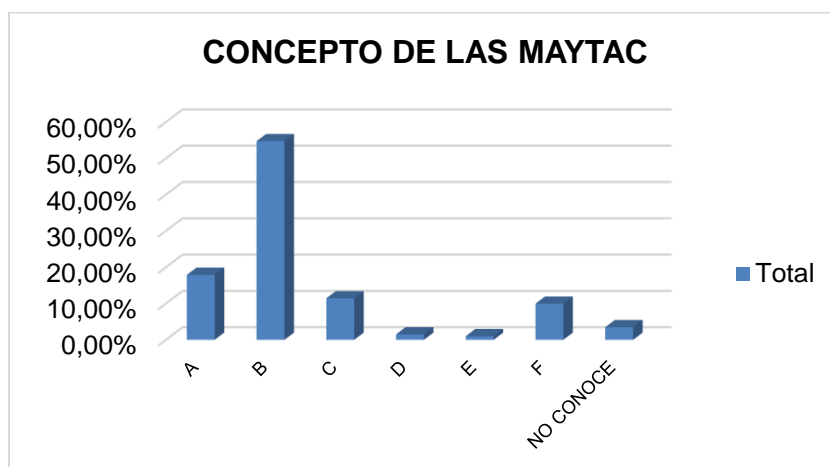


Gráfico 6. Concepto de las MAYTAC y del lineamiento energético

Fuente: Elaboración propia, entre el 15 de septiembre de 2017 al 13 octubre del 2017.

Interpretación: El 54,73% de las personas encuestadas manifiestan que son buenas (B), el 17,91% afirman que son muy buenas (A), el 11,44% que son regulares (C), el 3,48% indican que no las conocen (G).

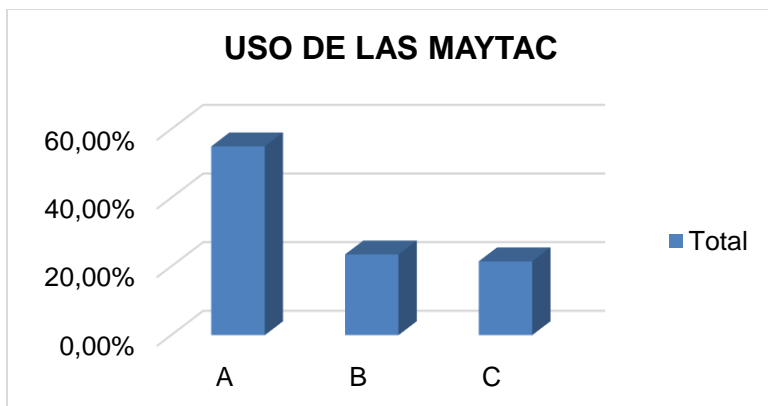


Gráfico 7. Uso de las MAYTAC y del lineamiento energético

Fuente: Elaboración propia, entre el 15 de septiembre de 2017 al 13 octubre del 2017

Interpretación: El 55% de las personas encuestadas manifiestan que son nunca (A) han utilizado las MAYTAC y el lineamiento energético, el 23,50% afirman que una vez (B), el 21,50% varias veces (C).



Gráfico 8. Razón de uso de las MAYTAC y del lineamiento energético

Fuente: Elaboración propia, entre el 15 de septiembre de 2017 al 13 octubre del 2017

Interpretación: El 50,75% de las personas encuestadas manifiestan que nunca ha utilizado (D) las MAYTAC y el lineamiento energético, el 20,60% afirman que las han usado por curiosidad (A), el 17,09% por enfermedad (B) y el 8,54% por recomendación médica (C).

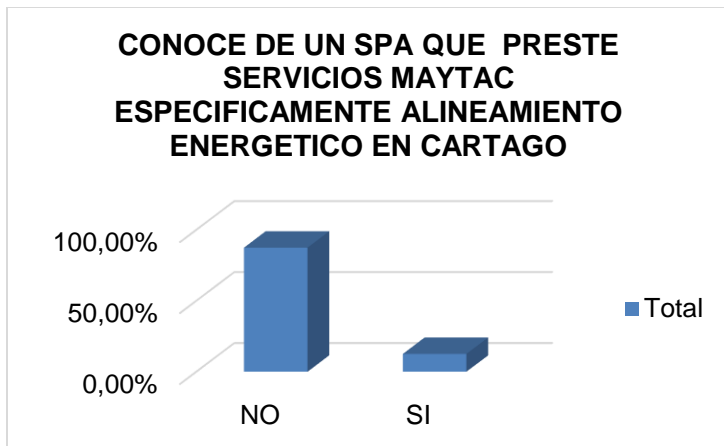


Gráfico 9. Conocimiento spa que preste servicios MAYTAC específicamente alineamiento energético en Cartago
 Fuente: Elaboración propia, entre el 15 de septiembre de 2017 al 13 octubre del 2017

Interpretación: El 87,44% de las personas encuestadas manifiestan que no conocen un centro de spa que preste servicios de medicinas alternativas y terapias alternativas complementarias y específicamente el servicio de alineamiento energético en Cartago; mientras que solo el 12,56% afirman lo contrario.

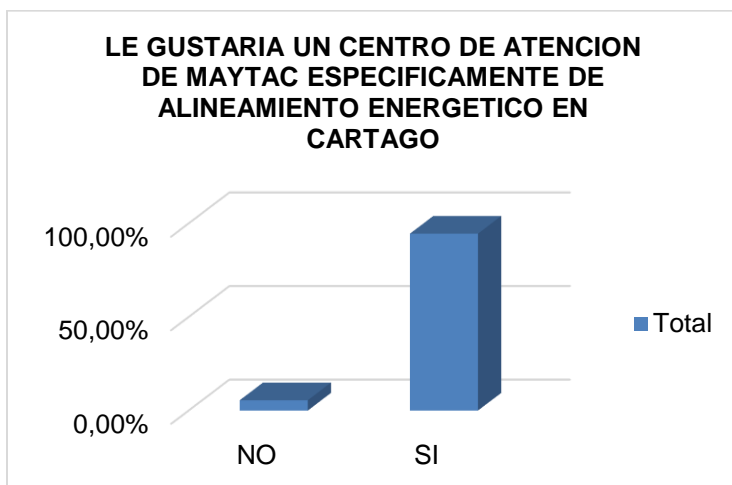


Gráfico 10. Gusto por centro de atención en salud que preste servicios de MAYTAC, específicamente de alineamiento energético en Cartago
 Fuente: Elaboración propia, entre el 15 de septiembre de 2017 al 13 octubre del 2017.

Interpretación: El 94,50% de las personas encuestadas manifiestan que si les gustaría que existiera un centro de atención en salud que preste servicios de MAYTAC,

específicamente de alineamiento energético en Cartago; mientras que solo el 5,50% afirman lo contrario.

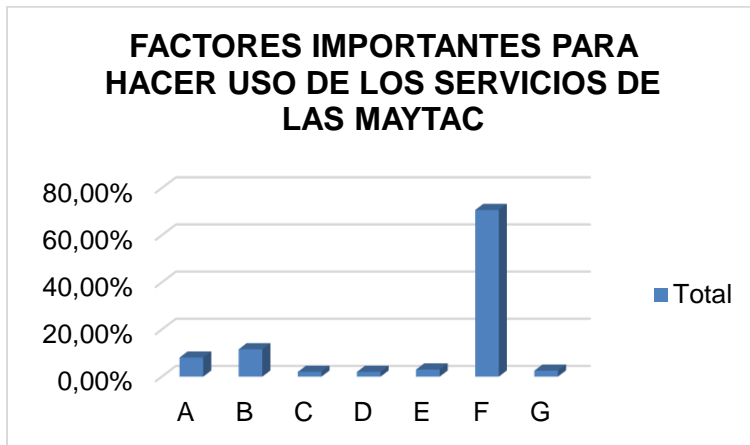


Gráfico 11. Factores importantes para hacer uso de los servicios de las MAYTAC
Fuente: Elaboración propia, entre el 15 de septiembre de 2017 al 13 octubre del 2017.

Interpretación: El 70,71% de las personas encuestadas manifiestan que si les gustaría que los factores como precio (A), atención y experiencia de los terapeutas (B), ubicación del centro de terapia (C), días de atención (D) y horarios de atención (H) son importantes para hacer uso de los servicios de las MAYTAC, el 11,62% señala que solo la atención y experiencia de los terapeutas (B) y el 8,08% el precio (A).

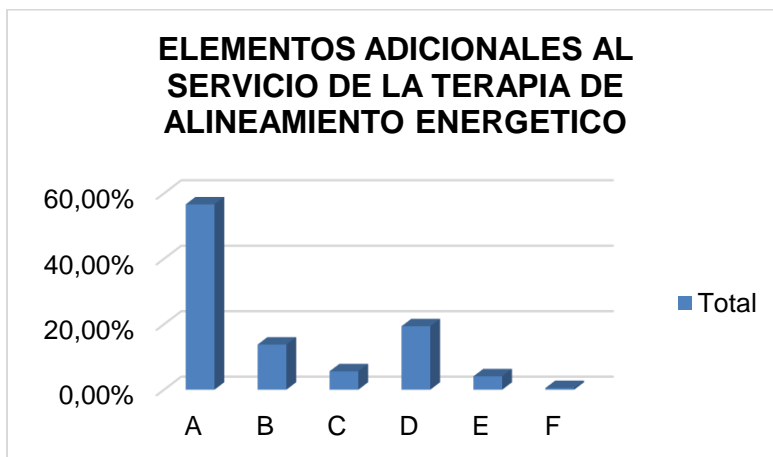


Gráfico 12. Elementos adicionales al servicio de la terapia de alineamiento energético
Fuente: Elaboración propia, entre el 15 de septiembre de 2017 al 13 octubre del 2017

Interpretación: El 56,63% de las personas encuestadas manifiestan que el elemento adicional a la terapia de alineamiento energético les gustaría el seguimiento a su proceso (A), el 19,39% indican que zonas verdes en el centro de terapia (D), el 13,78% señalan que actividades complementarias (B), el 5,61% el traslado al centro de terapia (C).

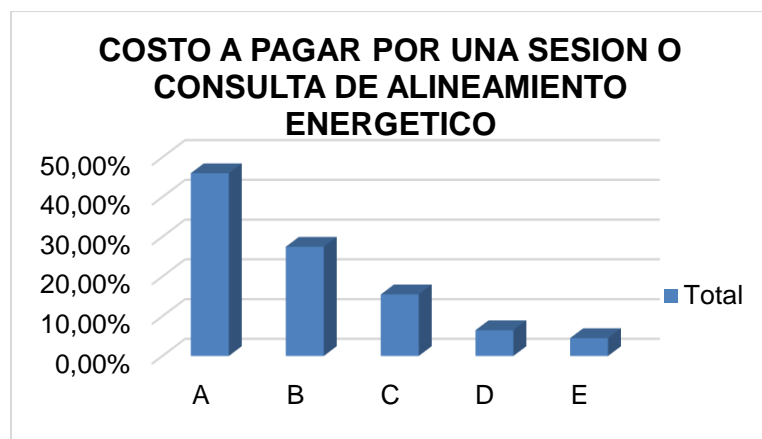


Gráfico 13. Costo a pagar por una sesión o consulta de alineamiento energético
Fuente: Elaboración propia, entre el 15 de septiembre de 2017 al 13 octubre del 2017

Interpretación: El 46,00% de las personas encuestadas manifiestan que estarían dispuesto a pagar por una terapia de alineamiento energético \$15.000 a \$25.000 (A), el 27,50% entre \$26.000 a \$35.000 (B), el 15,50% entre \$36.000 a \$45.000 (C), el 6,50% más de \$46.000 (D).

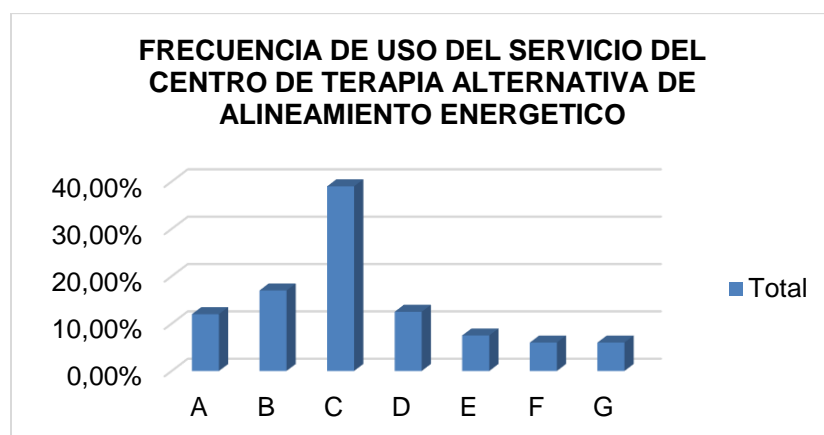


Gráfico 14. Frecuencia de uso del servicio del centro de terapia alternativa de alineamiento energético
Fuente: Elaboración propia, entre el 15 de septiembre de 2017 al 13 octubre del 2017

Interpretación: El 39% de las personas encuestadas manifiestan que la frecuencia de uso del servicio del centro de terapia alternativa de alineamiento energético sería mensual (C), el 17% indican que quincenal (B), el 12,5% señalan que trimestral (D), el 12% semanal (A) y el 7,50% semestral (E).



Gráfico 15. Preferencia de promociones y ofertas

Fuente: Elaboración propia, entre el 15 de septiembre de 2017 al 13 octubre del 2017

Interpretación: El 36,55% de las personas encuestadas manifiestan que la oferta y/o promoción de preferencia son descuentos en el valor de las sesiones (C), el 29,44% indican que sesión de cortesía (A), el 15,23% señalan que obsequio por uso de los servicios (D) y el 14,21% puntos a clientes fieles (B)

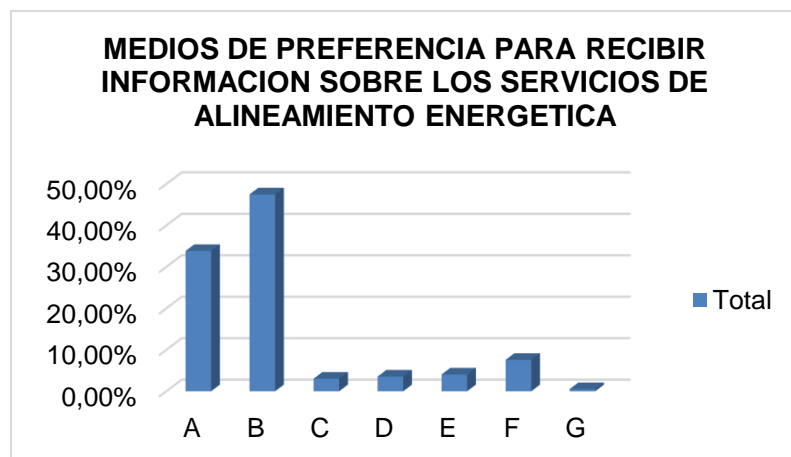


Gráfico 16. Medios de preferencia para recibir información sobre los servicios de alineamiento energética

Fuente: Elaboración propia, entre el 15 de septiembre de 2017 al 13 octubre del 2017

Interpretación: El 47,47% de las personas encuestadas manifiestan que el medio de preferencia para recibir información sobre los servicios de alineamiento energética son las redes sociales (B) y el 33,84% indican que directamente (A.)

Los resultados obtenidos permitieron realizar un análisis sobre la tendencia de consumo de las personas en relación a las terapias alternativas para el alineamiento energético y de esta manera obtener conclusiones para este estudio de mercado.

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la aplicación de la encuesta se pudo notar que tanto hombre como mujeres son un público que manifiesta interés por las MAyTAC y específicamente por el alineamiento energético; ya que se observó una tendencia equilibrada entre ambos géneros al responder al instrumento, de estos el 88% pertenecen a los estratos 3 y 4, en donde es el nivel socioeconómico 3 el más predominante con un poco más de la mitad de la población encuestada.

En relación a la edad, se evidencia una tendencia fuerte de uso de las MAyTAC y específicamente por el alineamiento energético en las personas jóvenes; ya que aproximadamente el 80% de las personas encuestadas están entre los 18 a 45 años, siendo las edades mayores las que menor participación obtuvieron en esta respuesta; sumado a esto, se detectó que el nivel de ingresos del grupo poblacional predominante oscila entre los \$500.000 (quinientos mil pesos) a \$2.000.000 (dos millones de pesos) que reúne el 74% aproximadamente de la población, lo que deja entrever que existe cierta capacidad adquisitiva que permita acceder a los servicios del centro; un factor a tener en cuenta es que los ingresos superiores a \$2.000.000 (dos millones de pesos) tuvo una participación menor, pero significativa abarcando el 24% aproximadamente de las personas.

Por otro lado, al indagar sobre el conocimiento de las MAyTAC y la terapia alineamiento energético el 69% manifestaron sí conocerlo, al contrastar este resultado con el obtenido en la gráfica sobre el concepto que tienen las personas de las MAyTAC donde obtuvo que el 73% de las personas aproximadamente tiene un imaginario favorable al darle una calificación entre 4 y 5; se puede inferir que existe un mercado potencial que se estaría interesado en los servicios que prestará el centro Shamballa.

Sin embargo, a pesar de que gran parte de la población conoce sobre las MAyTAC la mitad (55%) de ellos nunca las han usado; aunque el otro 45% si lo han hecho al menos una o varias veces, estos resultados dejan prever que hay un mercado que puede aprovecharse; si se comparan estos datos con las cifras obtenidas en la pregunta sobre la razón de uso de las MAyTAC se observa una congruencia, pues el 50% de la población reitera nunca haberlas usado, mientras que el 20,60% lo ha hecho por curiosidad, el 17,09% por enfermedad y el 8,54% por recomendación médica.

Con respecto al conocimiento de un centro de spa que preste servicios de MAYTAC y específicamente el servicio del Alineamiento Energético en Cartago, el 87,44% de las personas contestaron que no tenían conocimiento de alguno y solo el 12,56% manifestaron lo contrario; por otra parte, al indagar sobre el deseo de existencia de un centro de atención en salud que preste servicios de MAYTAC y específicamente de alineamiento energético en Cartago, el 94,50% respondieron afirmativamente y solo el 5,50% que no; de manera que se puede observar que existe una potencial demanda de los servicios del Centro Shamballa.

En cuanto a los factores importantes para hacer uso de los servicios de las MayTAC y específicamente el servicio del alineamiento energético, el 71% de las personas señalan que tanto el precio como la atención y experiencia de los terapeutas, ubicación del centro, días de atención y horarios de atención son relevantes; en adición a esto, con relación a los elementos adicionales al servicio de la terapia de alineamiento energético, el 56,63% señalan que el seguimiento a su proceso y el 19,39% zonas verdes en el centro de terapia. Los datos obtenidos indican las estrategias que debe generar para el posicionamiento y fidelización de los clientes.

Al indagar sobre el costo a pagar por una sesión o consulta de alineamiento energético el 46,00% de las personas señalan que entre \$15.000 (quince mil pesos) a \$25.000 (veinte cinco mil pesos), el 27,50% entre \$26.000 (veinte seis mil pesos) a \$35.000 (treinta y cinco mil pesos) y el 15,50% entre \$36.000 (treinta y seis mil pesos) a \$45.000 (cuarenta y cinco mil pesos). En relación a la frecuencia, el 39,00% de manera mensual, el 12,00% semanal, 17,00% quincenal y el 12,50% trimestral.

Finalmente, en lo que respecta a la preferencia de promociones u ofertas el 29,44% señalan sesión de cortesía, el 14,21% puntos a clientes fieles, el 36,55% descuentos en el valor de las sesiones y el 15,23% obsequios por el uso de los servicios; mientras que para los medios de preferencia para recibir información sobre los servicios y las promociones del centro el 33,84% elige directamente y el 47,47% a través de redes sociales.

En síntesis, de acuerdo a los resultados obtenidos a través de la aplicación de la encuesta se pudo evidenciar que los consumidores potenciales están en edades comprendidas entre los 18 a 45 años, quienes pertenecen a ambos géneros; lo cual indica que son las personas jóvenes quienes están abiertas a usar los servicios de terapias alternativas como el alineamiento energético, en consonancia al ser una población que está diariamente conectada a las redes sociales, prefieren recibir información sobre el centro por este medio. Todo lo anterior, permite entonces, continuar con el diagnóstico del mercado, para establecer los elementos necesarios para la consolidación de Shamballa Centro de Alineamiento Energético.

3.2.2 Diagnóstico consolidado del mercado.

Análisis del consumidor. Los resultados obtenidos a través de la aplicación de la encuesta se detectaron que ambos géneros muestran interés hacia los servicios de Shamballa, y los consumidores potenciales están en edades comprendidas entre los 18 a 45 años; esto significa que son las personas jóvenes quienes manifiestan estar dispuestos a acceder a terapias alternativas como alineamiento energético.

En 1990, alrededor del 34 % de la población en Estados Unidos utilizaba los servicios de medicina alternativa, y para 1997 aumentó al 47 %. Los estudios muestran que cada año la población gasta más de 13 millones de dólares en servicios y tratamientos de las MAC, lo cual es reflejo de la importancia que han tomado estos servicios en la sociedad estadounidense. Existe poca información sobre la prevalencia del uso de las MAC en países latinoamericanos; en Chile y Colombia el 70 y 40 % de la población respectivamente son usuarios de algún tipo de medicina tradicional o alternativa. En Canadá el 70 % de la población ha utilizado una de estas medicinas al menos una vez; en Francia el 49 %; en Australia el 48 % y en Bélgica el 70 %; en el resto de Europa el uso de estas prácticas oscila entre el 20 y el 70 %. Según la OMS, el 80 % de los servicios de salud en el mundo en vías de desarrollo son de medicina complementaria.¹⁰⁴

Sumado a lo anterior, el 88% de los clientes potenciales pertenecen a los estratos 3 y 4, en donde es el nivel socioeconómico 3 el más predominante con un poco más de la mitad de la población encuestada.

Análisis de precio. Los datos de la encuesta evidencian como resultado que los potenciales compradores tienen un nivel de ingresos predominante que oscila entre los \$500.000 (quinientos mil pesos) a \$2.000.000 (dos millones de pesos) que reúne el 74% aproximadamente de la población, lo que deja entrever que existe cierta capacidad adquisitiva que permita acceder a los servicios del centro; un factor a tener en cuenta es que los ingresos superiores a \$2.000.000 (dos millones de pesos) tuvieron una participación menor, pero significativa abarcando el 24% aproximadamente de las personas.

Al indagar sobre el costo a pagar por una sesión o consulta de alineamiento energético el 46,00% de las personas señalan que entre \$15.000 (quince mil pesos) a \$25.000

¹⁰⁴ PINTO BARRERO, Manuel Ignacio; RUIZ DÍAZ, Paola. (2012). Integración de la medicina alternativa en los servicios de salud de Colombia. Vol. 12 Nº 2 - Chía, Colombia - agosto 2012 págs. 183-193

(veinte cinco mil pesos), el 27,50% entre \$26.000 (veinte seis mil pesos) a \$35.000 (treinta y cinco mil pesos) y el 15,50% entre \$36.000 (treinta y seis mil pesos) a \$45.000 (cuarenta y cinco mil pesos). En relación a la frecuencia, el 39,00% de manera mensual, el 12,00% semanal, 17,00% quincenal y el 12,50% trimestral.

Análisis de la competencia. La competencia directa e indirecta son factores que se deben tener en cuenta al momento de comercializar u ofertar algún producto y/o servicio; por tanto, se hace necesario analizar el mercado para conocer su comportamiento y a partir de esto generar estrategias efectivas que permitan penetrar y posicinarse en este.

El siguiente análisis de la competencia se realiza en la línea de servicios de terapias alternativas; para ello se tuvo en cuenta empresas de carácter local, tomando como referencia los servicios que cada centro presta, de manera que se pueda conocer la oferta que existe en el mercado y pueda ser competencia directa o indirecta de Shamballa Centro de Alineamiento Energético.

Tabla 9. Análisis de la competencia

EMPRESA		DESCRIPCIÓN
Line spa		Centro de estética y belleza Line Spa es un centro de belleza y estética que oferta servicios para tratar la piel y la figura tanto del hombre como de la mujer, además oferta masajes relajantes y pos-operatorios, sauna, turco.
Mayito integral	Villa estética	Mayito Villa estética integral es un centro que está especializado en el tratamiento de la piel, asesoría nutricional, procedimientos estéticos dirigido a hombre y mujeres.
EMPRESA		DESCRIPCIÓN
Armonía estética	centro de	Armonía centro de estética es un centro de estética que oferta tratamientos para la piel y el moldeamiento de la figura.

Fuente: Elaboración propia

Al finalizar, el análisis de la competencia se detecta que Shamballa Centro de Alineamiento Energético no tiene una competencia directa que posea las mismas característica del servicio que se pretende ofertar, debido a que en el mercado local se detectaron son centros de estéticas que apunta al modelamiento de la figura y tratamientos para la piel; además de ello, la competencia directa es un terapeuta de un municipio aledaño a Cartago que de manera particular ofrece este tipo de servicios dos veces al mes en la ciudad, pero no es de se encuentra de manera permanente.

Tamaño y Segmentación de mercado. El segmentar y definir el tamaño del mercado permiten concentrar los esfuerzos de las empresas en un grupo poblacional específico,

quien será el consumidor de sus productos y/o servicios; por consiguiente, después de haber realizado el proceso de diagnóstico del mercado para creación de Shamballa Centro de Alineamiento Energético, se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 10. Segmentación de mercado

BASE DE SEGMENTACION	VARIABLES DE SELECCIONADAS	DE	SEGMENTACION
SEGMENTACION GEOGRÁFICA			
Municipio	Cartago Valle del Cauca		
Población total	133.640 * Fuente (2017)	Planeación Municipal	Cartago
Total hogares estrato 3-4-5	20.323 ** Fuente (2017)	Planeación Municipal	Cartago
SEGMENTACION DEMOGRÁFICA			

Fuente: Elaboración propia
Continuación tabla 9

Edad	18-45 años
Género	Masculino – Femenino
Estrato Social	3 Medio bajo 4 Medio 5 Alto
Religión	No aplica
SEGMENTACION PSICOGRÁFICO	
Personalidad	Personas de mente abierta dispuestas a probar nuevas terapias para el bienestar integral de su ser; además, que se preocupen por mantener tanto su bienestar físico y emocional.
Gustos, pasatiempos	Disfrutar de momentos de relajación y reflexión.
SEGMENTACION CONDUCTUALES	
Beneficios	Practicidad. Bienestar físico. Bienestar emocional.

Fuente: Elaboración propia

El mercado potencial para Shamballa Centro de Alineamiento Energético, está conformado por hombres y mujeres entre los 18 y 45 años, pertenecientes a los estratos 3, 4 y 5 de la ciudad de Cartago.

De acuerdo a la información suministrada por Planeación Municipal, basada en datos del DANE, a 2016 Cartago posee un total de 133.640 habitantes, de los cuales 64.303 son hombres y 69.337 mujeres. En los estratos 3, 4 y 5 la población es de 71.131, de los cuales 50.838 son de estrato 3, 15.085 de estrato 4 y 208 de estrato 5. La cantidad de personas que se encuentran en el rango de edad de interés es de 60.461, en donde, 43.212 pertenecen al estrato al estrato 3, 12.822 al estrato 4 y 4.427 al estrato 5.

3.2.3 Estrategias de mercadeo.

Estrategia de producto. El servicio que presta Shamballa Centro de Alineamiento es una alternativa de tratamiento para las afecciones físicas o emocionales, buscando el bienestar integral de las personas; de manera que la armonía entre lo físico y emocional permitan revitalizar y/o potencializarla energía del individuo.

Tabla 11. Características del servicio

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

1. Tipo de servicio: Terapia alternativa
2. Nombre: Shamballa Centro de Alineamiento Energético
3. Slogan: Vive y rejuvenece
4. Momentos ideales de consumo: estados de estrés, malestar físico o emocional.

ELEMENTO DIFERENCIADOR

A diferencia de los centros de estética que se encuentran en el municipio de Cartago, Shamballa Centro de Alineamiento Energético ofrece a la comunidad terapias alternativas para trabajar de manera holística el ser; es decir, buscando el bienestar tanto físico como emocional.

Fuente: Elaboración propia

1. Ampliar la gama de terapias alternativas que oferta el centro.
2. Crear líneas de acuerdo a las diferentes necesidades identificadas en los clientes.

Estrategia de precio. Al indagar sobre el costo a pagar por una sesión o consulta de alineamiento energético el 46,00% de las personas señalan que entre \$15.000 (quince mil pesos) a \$25.000 (veinte cinco mil pesos), el 27,50% entre \$26.000 (veinte seis mil pesos) a \$35.000 (treinta y cinco mil pesos) y el 15,50% entre \$36.000 (treinta y seis mil pesos) a \$45.000 (cuarenta y cinco mil pesos).

Para el lanzamiento de los servicios del centro se establece la siguiente tabla de precios para los primeros dos meses:

1. Paquete sanación al alma: \$ 250.000 (Doscientos cincuenta mil pesos) incluye:

- Diagnóstico emocional
- Tres sesiones de musicoterapia
- Tres sesiones de aromaterapia
- Seguimiento al proceso

2. Paquete sanación física: \$ 300.000 (Trescientos mil pesos) incluye:

- Diagnóstico emocional
- Dos sesiones de masaje terapéutico
- Dos sesiones de reflexología
- Seguimiento al proceso

3. Servicios individuales (duración 1 hora):

- Diagnóstico emocional: \$ 75.000 (setenta y cinco mil pesos)
- Musicoterapia: \$50.000 (Cincuenta mil pesos)
- Aromaterapia: \$50.000 (Cincuenta mil pesos)
- Diagnóstico físico: \$ 60.000 (Sesenta mil pesos)
- Masaje terapéutico: \$50.000 (Cincuenta mil pesos)
- Reflexología: \$50.000 (Cincuenta mil pesos)

Estrategia de promoción o comunicación. Campaña de expectativa en las redes sociales: Tomando como partida los resultados de la encuesta aplicada a los potenciales consumidores revelan que el canal de promoción de mayor preferencia son las redes sociales; por tanto, para la publicidad de lanzamiento se realizará una campaña de expectativa en las redes sociales como Facebook, Twitter e Instragam, para lo cual es necesario el montaje de la página web a la que puedan acceder los consumidores interesados en conocer el servicio e informarse sobre sus beneficios.

La campaña de expectativa debe realizarse mediante el asesoramiento de un profesional en marketing digital que diseñe la campaña y direccionarla a través de redes buscadores que facilite la búsqueda de consumidores que cumplan con las características definidas en la segmentación del mercado, y así lograr llegar directamente a aquellos para quienes el servicio fue pensado y diseñado.

Estrategias plaza. La estrategia de plaza requiere según los datos obtenidos en el estudio de mercado como elementos adicionales al servicio de la terapia de alineamiento energético, el 19,39% señalan que las zonas verdes en el centro de terapia son un factor fundamental; por lo tanto, las instalaciones del Shamballa Centro de Alineamiento Energético deben contar con una ambientación natural y espacios verdes que permitan generar una sensación de relajación y frescura.

Logotipo y slogan.

Figura 1. Logotipo



Fuente: Elaboración propia

Tipo de ilustración:

Imagotipo: Es la clase de imagen utilizada para la representación visual de la marca donde existe un elemento pictográfico (mándala) junto al texto que puede ser abstracto o no; entonces el consumidor se encuentra con un elemento que puede leer y otro que no.

Slogan: Vive y rejuvenece

A nivel psicológico los mándalas ayudan al ser humano a la activación conjunta entre del hemisferio derecho de nuestro cerebro (involucrado en la creatividad, el sentido artístico, la imaginación, la intuición y lo global) y del hemisferio izquierdo (por el proceso secuencial, preciso, metódico y detallista de la estructura de sus representaciones), por lo que son un buen instrumento para facilitar el equilibrio psicológico.

El uso de los mándalas pueden aportar innumerables beneficios en diversos aspectos de nuestra vida, tanto a nivel físico, psicológico y emocional como en nuestro lado más creativo y espiritual, por tanto, los colores y formas usados en el mándala del logo de Shamballa Centro de Alineamiento Energético tiene el siguiente significado:

Blanco: pureza, simplicidad, limpieza, frescura, optimismo, inocencia, claridad,

Rojo: pasión, amor, fuerza, valor, impulsividad, sexualidad, deseo, determinación, sangre, vida, energía, el peligro, lo prohibido, la guerra.

Amarillo energía: felicidad, inteligencia, diversión, optimismo, innovación, alegría.

Verde: esperanza, equilibrio, crecimiento, rejuvenecimiento, naturaleza, estabilidad.

Azul: serenidad, tranquilidad, libertad, verdad, armonía, fidelidad, progreso, introspección, contemplación, soledad, frialdad, seriedad, lealtad.

Púrpura: espiritualidad, poder, misticismo, romanticismo, majestuosidad, autoridad, manipulación, sensualidad.

Negro: silencio, profundidad, misterio, sobriedad, poder, independencia, tristeza, desánimo, receptividad.

El significado de la forma:

Círculo: perfección, cosmos, movimiento, cambio, el verdadero yo, seguridad, lo absoluto.

3.2.4 Análisis administrativo.

De acuerdo a lo establecido por Varela, en un plan de negocio es necesario realizar el estudio administrativo que permitirá establecer tanto la estructura organizacional, su direccionamiento estratégico, además del establecimiento de una matriz DOFA que según Chapman a través de un orden lógico ayudará a comprender, presentar, discutir y tomar decisiones frente a la idea de negocio. Entonces, cumpliendo con lo establecido por Varela, a continuación, se establece la misión, visión y valores corporativos que darán el norte de lo que es y será la empresa a crear:

Misión. Shamballa es un Centro de Alineamiento energético que trabaja en proveer un servicio de calidad para armonizar la esfera espiritual, emocional y física de las personas con prácticas milenarias, buscando generar bienestar integral en cada individuo.

Visión. Shamballa buscará brindar un ambiente relajante, creando oportunidades para generar bienestar integral en cada individuo; a través, de un servicio integral en el cuidado de la salud, manteniendo altos niveles de calidad y compromiso.

Valores corporativos:

- Responsabilidad: estar comprometidos con el cumplimiento de la promesa de venta hecha a los clientes, buscando los mejores resultados para la satisfacción de las personas.
- Lealtad: cumplimiento de los compromisos asumidos con clientes, proveedores y el factor humano de la organización.
- Autocrítica: postura de autoevaluación permanente que permita trabajar en las falencias detectadas y potencializar las fortalezas.

Después de establecido el direccionamiento estratégico se hace necesario definir el tipo de empresa a crear, con el fin de identificar sus características y obligaciones tributarias:

Tipo de empresa:

- Tamaño: Microempresa.
- Tipo: persona jurídica comercial.
- Naturaleza: sociedad por acciones simplificadas.
- Responsabilidades tributarias: renta ordinaria, retención en la fuente a título de renta, régimen común, información exógena.

La elección de la naturaleza de la empresa como sociedad por acciones simplificadas se debe a que la responsabilidad de la organización será limitada al monto de la inversión; lo que garantiza en la eventualidad de presentarse un inconveniente que el patrimonio o capital privado del empresario no se verá afectado, posibilitando que este pueda volver a invertir si así lo desea; además, esta naturaleza ofrece facilidad de creación, pues no requiere elevar escritura pública, pues se crea a partir de documento privado y el objeto empresarial no se limita.

Requisitos para constitución de la empresa Shamballa Centro de Alineamiento energético: Previo a realizar todos los procedimientos de creación de la empresa Shamballa Centro de Alineamiento energético, es recomendable solicitar el control de homonimia sobre la razón social y la sigla (si es el caso), con el objetivo de no incurrir en nombres repetidos ante el Registro Único Empresarial y Social (a nivel nacional)

1. Documento de constitución (aprobación de estatutos y elección de órganos de administración y control). En caso de ser documento privado los requisitos son los siguientes: Reconocimiento del documento ante notario por parte de cada uno de los socios o accionistas o presentación personal ante el secretario de la Cámara de Comercio.

2. Carta de aceptación de cargos (órganos de administración y control) Nombres y apellidos completos, Números de cédula con fecha de expedición, cargo y firma.

3. Presentación personal del representante legal, original de la cédula y fotocopia aumentada al 150%

4. Inscripción al RUT: para realizar el proceso de asignación del NIT temporal, para lo cual se hace necesario aportar las responsabilidades tributarias, código (s) de actividad y la fecha de inicio de actividades.

5. Responsabilidades tributarias (Escoger de las siguientes responsabilidades aquellas con las que debe cumplir la empresa Shamballa Centro de Alineamiento Energético):

05- Impto. renta y compl. régimen ordinario
07- Retención en la fuente a título de renta
11- Ventas régimen común
14- Informante de exógena
42- Obligado a llevar contabilidad Código de actividad comercial. (Debe describir el código de la (s) actividad (es) comercial (es) que desarrollara la empresa Shamballa Centro de Alineamiento Energético)

6. Fecha de inicio de actividades: (Debe describir la fecha que se le va a reportar a la DIAN, como el inicio de las actividades)

7. Datos básicos: Dirección, número telefónico, correo electrónico.

Recomendación: en medios magnéticos aportar los estatutos o enviarlos al correo asistentejuridico@camaracartago.org informacion@camaracartago.org. Sí el capital inicial es inferior a \$ 3.500.000, debe anexarse balance de apertura y copia de tarjeta profesional del contador.

8. Procedimientos:

- Radicación de documentos ante la Cámara de Comercio (con los respectivos pagos correspondientes a la constitución, matrícula e impuesto de registro).
- Análisis jurídico realizado por la Cámara de Comercio (2 días hábiles).
- Entrega de certificados y asignación de NIT.
- Solicitud de resolución de facturación (se realiza ante la DIAN).
- Inscripción de libros: registro de accionistas y actas de asamblea de accionistas (se realiza ante la Cámara de Comercio).
- Cumplimiento de trámites locales.
- Renovación de la matrícula mercantil el plazo corresponde a los 3 primeros meses del año.
- Inscripción de actas correspondientes a reformas estatutarias y nombramientos de órganos de administración y control.

Ahora, se procede a establecer la planta de personal necesaria para desarrollar la actividad comercial de Shamballa Centro de Alineamiento Energético, en donde se expone el cargo, perfil y sueldo mensual para cada uno:

Tabla 12. Planta de personal

NIVEL	CARGO	CANTIDAD	SUELDO MENSUAL
Profesional	Administrador	1	\$ 800.000
	Terapeuta	1	\$ 1.200.000
TOTAL		2	\$ 2.000.000

Fuente: Elaboración propia
Manual de funciones:

Tabla 13. Administrador

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo	Administrador
Jefe inmediato	N/A
Nivel educativo	Tecnólogo en administración de empresas, gestión empresarial.
Experiencia	1 año administrador de empresas
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar el proceso de la prestación del servicio. • Coordinar las actividades del personal general en la empresa. • Evaluar la situación financiera de la empresa para tomar decisiones pertinentes a la situación. • Organizar reuniones para tratar temas de no conformidades y mejoras. • Administrar el sistema de información de la empresa, desarrollando mejoras a la base de datos e implementando los módulos correspondientes. • Registrar la facturación de la empresa. • Elaborar documentos, actas, escrituras relacionadas con la actividad la empresa. • Cumplir con las tareas de recepción y servicio al cliente. • Liderar los procesos de ventas: planificación, ejecución y evaluación. • Definir e implementar estrategias de comercialización. • Diseñar e implementar el plan de Marketing para promocionar y posicionar la empresa en el mercado objetivo.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14. Terapeuta

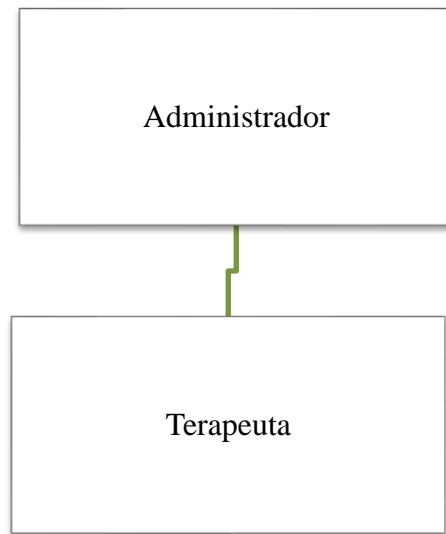
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo	Terapeuta
Jefe	Administrador

inmediato	
Nivel educativo	Tecnólogo en fisioterapia, con estudios complementarios en terapias alternativas.
Experiencia	1 año como terapeuta en spa o centro de terapias alternativas.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la preparación, limpieza y mantenimiento del entorno y las instalaciones de la sala de terapia. • Brindar asesoría a los clientes del centro sobre los servicios que oferta el centro. • Diagnosticar a los clientes para detectar la necesidad de terapia. • Aplicar las técnicas de terapia de alineamiento energético a los clientes del centro. • Realizar seguimiento a la evolución de cada cliente del centro. • Registrar la historia clínica de los clientes del centro de terapia.

Fuente: Elaboración propia

Teniendo identificado la planta del personal y definida las funciones para cada uno, se estructura el organigrama que permite visualizar la jerarquía de los cargos:

Figura 2. Organigrama Shamballa Centro de Alineamiento energético



Fuente: Elaboración propia

Finalmente, en el estudio administrativo se procede a desarrollar el análisis DOFA en donde se identifican la debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas, lo que al cruzarse posibilita establecer estrategias que facilitarán la toma de decisiones frente a la materialización de la idea de Shamballa Centro de Alineamiento Energético; ya que según Chapman “puede ser utilizado en cualquier tipo de toma de decisiones, ya que la plantilla estimula a pensar pro-activamente, en lugar de las comunes reacciones instintivas”¹⁰⁵

¹⁰⁵ CHAPMAN, Alan (2004). Análisis DOFA y análisis PEST. Disponible en [http://www.degerencia.com/articulo/analisis_dofa_y_analisis_pest]

Tabla 15. Análisis DOFA

ANÁLISIS DOFA		
OPORTUNIDADES (Externo)	AMENAZAS (Externo)	
<p>1. Necesidad en la población del cuidado de la salud. 2. Ausencia de centro de terapias alternativas en el municipio. 3. Fomento a la creación de empresa.</p>	<p>1. Imaginario negativo frente a las terapias alternativas. 2. Nuevos competidores. 3. Costo de la terapia alternativa mayor a la medicina convencional.</p>	
FORTALEZAS (Interno)	ESTRATEGIAS	ESTRATEGIAS
<p>1. Conocimiento del servicio. 2. Terapias no invasiva y sin efectos secundarios. 3. Terapias que pueden combinarse o complementarse con otro tipos de métodos o técnicas medicinales.</p>	<p>1. F1 – O2: Implementar plan de medios para la difusión del centro. 2. F2 – O2: Resaltar las bondades de la terapia alternativa, mediante campañas publicitarias. 3. F3 – O3: Innovar en el servicio a prestar. 4. F3 – O1: Ampliar las líneas de terapias a ofertar.</p>	<p>1. F1 – A1: Mejorar la calidad y la atención al cliente mediante asesorías personalizadas y seguimiento post venta. 2. F1 – A2: Obtención de materias primas más económicas realizando convenios con los proveedores. 3. F3 – A3: Obtener la habilitación del servicio por parte de la secretaría de salud. autorización de 4. F2 – A1: Realizar campañas publicitarias de promoción del servicio a través de las redes sociales y la técnica BTL para incentivar el consumo en todas las épocas del año.</p>
DEBILIDADES (Interno)	ESTRATEGIAS	ESTRATEGIAS
<p>1. Limitación económica en la obtención de tecnología y herramientas adecuadas para el servicio. 2. Bajo reconocimiento de la terapia alternativa en el mercado objetivo. 3. Por ser un servicio comercializado por una microempresa, el mercado se limita a un pequeño sector potencial.</p>	<p>1. D1 – F3: Realizar convenios empresariales para fortalecer la empresa. 2. D2 – F1: Buscar los recursos en entidades que fomenten la creación de empresa. 3. D3 – F2: Adquirir tecnología para aumentar la calidad del servicio.</p>	<p>1. D3 – A1: Diseñar características diferenciadoras en el servicio para fidelizar al cliente y fortalecer la empresa ante la competencia. 2. D2 - A3: Realizar una campaña publicitaria agresiva de posicionamiento a través de las redes sociales. 3. D1 – A2: Presentar el proyecto empresarial al Fondo emprender para captar recursos y acogerse a los beneficios tributarios de nuevas empresas.</p>

Fuente: Elaboración propia

3.2.5 Estudio técnico-operativo

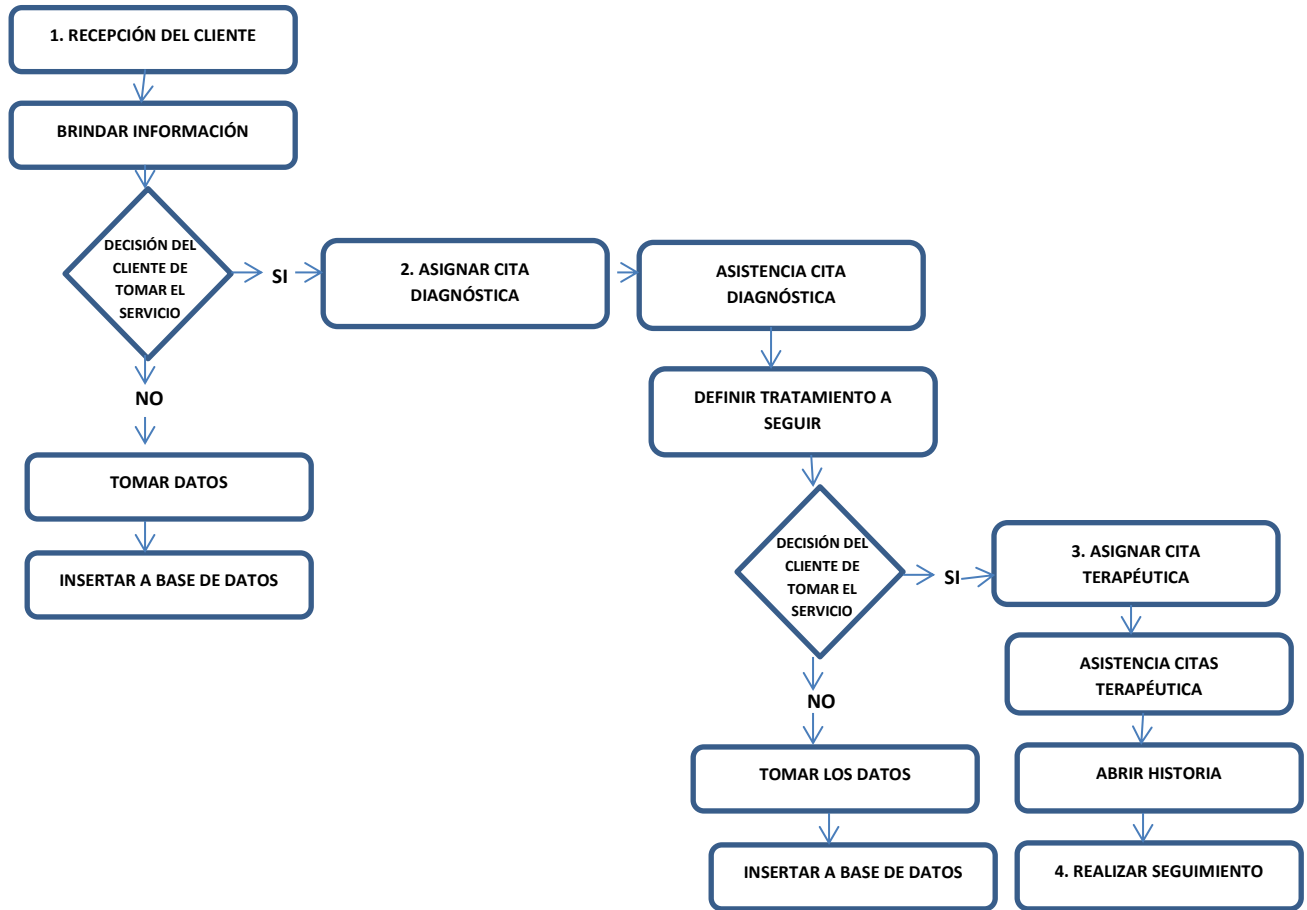
Continuando con la realización del plan de negocio, y tomando como guía la teoría establecida por Varela se realiza entonces el estudio técnico-operativo que posibilita conocer el proceso del servicio a prestar, como el análisis para la macro y micro localización de la empresa, la distribución de la planta, la capacidad instalada, es decir, capacidad de producción o prestación del servicio y la proyección de consumo.

Descripción del proceso de servicio. La prestación del servicio de las terapias alternativas en Shamballa Centro de Alineamiento Energético se realiza a través de una secuencia de varios procedimientos:

1. Recepción del cliente: Allí se brinda la información a los nuevos clientes, mientras que a los clientes ya habituales se les da las indicaciones para que pueda acceder a los servicios solicitados.
2. Asignación cita diagnóstica: en este procedimiento se agenda al cliente para determinar la necesidad de servicio.
3. Asignación cita terapéutica: después de identificar la necesidad, se agenda al cliente para recibir una o las diferentes terapias de alineamiento energético para su tratamiento.
4. Seguimiento: allí a través de la historia clínica y las diferentes observaciones que haga tanto el terapeuta como el cliente se realiza un seguimiento de talleo de la evolución.

A continuación, se presenta el flujograma donde se muestra de manera organizada el proceso del servicio con los respectivos procedimientos y actividades de cada uno:

Figura 3. Flujograma



Fuente: Elaboración propia

Materias primas. A continuación, se presenta la materia prima e insumos necesarios para llevar a cabo el proceso de servicio en Shamballa Centro de Alineamiento Energético:

Tabla 16. Materias primas

ACEITES PARA MASAJES				
Materia prima	Cantidad total	Costo	Cantidad por terapia	Costo
Aceite de almendras	1.000 ml	\$ 22.000	3 ml	\$ 66
Aceite de naranja	1.000 ml	\$ 22.000	3 ml	\$ 66
Aceite de coco	1.000 ml	\$ 22.000	3 ml	\$ 66
Aceite de chocolate	1.000 ml	\$ 22.000	3 ml	\$ 66
Aceite de uva	1.000 ml	\$ 22.000	3 ml	\$ 66
TOTAL		\$ 110.000	SUBTOTAL	\$ 330,00
			TOTAL	\$ 66,00
ACEITE ESENCIALES PARA LAS AROMATERAPIAS				
Materia prima	Cantidad total	Costo	Cantidad por terapia	Costo
Aceite esencial de eucalipto	250 ml	\$ 10.000	3 ml	\$ 120
Aceite esencial lavanda	250 ml	\$ 10.000	3 ml	\$ 120
Aceite esencial de menta	250 ml	\$ 10.000	3 ml	\$ 120
Aceite esencial de clavo	250 ml	\$ 10.000	3 ml	\$ 120
Aceite esencial de jazmín	250 ml	\$ 10.000	3 ml	\$ 120
Aceite esencial del árbol de Te	250 ml	\$ 10.000	3 ml	\$ 120
Aceite esencial de romero	250 ml	\$ 10.000	3 ml	\$ 120
Aceite esencial de raíz de Jengibre	250 ml	\$ 10.000	3 ml	\$ 120
Aceite esencial de pino	250 ml	\$ 10.000	3 ml	\$ 120
Aceite esencial de limón	250 ml	\$ 10.000	3 ml	\$ 120
Aceite esencial de mandarina	250 ml	\$ 10.000	3 ml	\$ 120
Aceite esencial de naranja	250 ml	\$ 10.000	3 ml	\$ 120
Aceite esencial de geranio	250 ml	\$ 10.000	3 ml	\$ 120
TOTAL		\$ 130.000	SUBTOTAL	\$ 1.560,00
			TOTAL	\$ 120,00

Fuente: Elaboración propia

Requerimientos físicos. La puesta en marcha de Shamballa Centro de Alineamiento Energético requiere los siguientes elementos:

Tabla 17. Requerimientos físicos

REQUERIMIENTOS FÍSICOS

MAQUINARIA					
ÁREA	DESCRIPCIÓN	MARCA	CANTIDAD	PRECIO UNI.	PRECIO TOTAL
Servicio	Camilla para masajes profesionales	SIERRA	1	\$ 996.900	\$ 996.000
	Kit Esferas Chinas Para Masajes Corporales	KUNG FU CHIO	1	\$ 59.000	\$ 59.000
	Kit De Terapia Masajes Con Piedras	GEOTERMAL TH STONE	1	\$ 999.900	\$ 999.900
	Tapete Con Piedras Para Masajes Pies Reflexología	N/A	1	\$ 499.000	\$ 499.000
	7 Piedras Chakra Grabado Cristal De Sanación	N/A	1	\$ 114.700	\$114.700
	CD de Relajación Océano Sonidos Naturales Y Música Ambiental	N/A	3	\$ 104.700	\$ 314.100
	Vaporizador Herbal Aromaterapia Volcano	MARIAVAPS	1	\$ 1.450.000	\$1.450.000
	TOTAL, MÁQUINAS		8	\$ 4.224.200	\$ 4.433.600

Fuente: Elaboración propia

Continuación tabla 17

MUEBLES Y ENSERES

ÁREA	DESCRIPCIÓN	MARCA	CANTIDAD	PRECIO UNI.	PRECIO TOTAL	
Directiva - administrativa	Silla Masajeadora Sillón Reclinable Con 8 Motores Masajes	N/A	1	\$ 749.900	\$ 749.900	
	Equipos De Sonido Lg- Minicomponente Lg - Cj45 - Bluetooth	LG	1	\$ 694.400	\$ 694.400	
	Butaco Oficina Y Para Estética Altura Graduable, Confortable	N/A	1	\$ 159.000	\$ 159.000	
	Equipo cómputo de mesa	HP	1	\$ 1.300.000	\$ 1.300.000	
	Impresora	EPSON	1	\$ 250.000	\$ 250.000	
	Teléfonos	MOTOROLA	1	\$ 89.000	\$ 89.000	
	Papelera	Vanyplast	3	\$ 30.000	\$ 90.000	
	Cafetera eléctrica 5 Tazas	Black&Decker	1	\$ 81.900	\$ 81.900	
	Juego de café	Pantone	1	\$ 49.900	\$ 49.900	
	Muebles para sala star	N/A	1	\$ 899.990	\$ 899.990	
	Lámpara De Sal Tallada A Mano Natural Del Himalaya	N/A	2	\$ 119.950	\$ 239.900	
	Nevera pequeña	MABE	1	\$ 636.675	\$ 636.675	
	Decoración para el sitio	N/A	N/A	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	
	Toallas Blancas para cuerpo	N/A	30	\$ 9.600	\$ 289.800	
	TOTAL MUEBLES Y ENSERES			44	\$ 5.770.315	\$ 7.530.465

IMPLEMENTOS SEGURIDAD

ÁREA	DESCRIPCIÓN	MARCA	CANTIDAD	PRECIO UNI.	PRECIO TOTAL
Seguridad	Extintor multipropósito 20 lb	N/A	1	\$ 55.999	\$ 55.999
	Camilla	N/A	1	\$ 189.999	\$ 189.999
	Botiquín	N/A	1	\$ 157.999	\$ 157.999
	TOTAL IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD			3	\$ 403.997
TOTAL REQUERIMIENTOS FÍSICO					\$ 12.368.062

Fuente: Elaboración propia

Localización del proyecto. La localización del proyecto empresarial requiere en primera medida realizar un comparativo entre los principales municipios del norte del Valle que podrían ser el lugar para el establecimiento de la organización; por tanto, se toma aquellos municipios con fáciles vías de acceso y por su comportamiento empresarial durante el año 2016. Los datos usados en el comparativo fueron tomados del informe de gestión de la Cámara de Comercio de Cartago del 2016 y los reportes suministrados por el DANE a 2015.

Tabla 18. Comparativo municipios

	POBLACIÓN	ACTIVIDADES ECONÓMICAS	EMPRESAS ACTIVAS	EMPRESAS POR TAMAÑO	EMPRESAS NUEVAS	EMPLEOS REPORTADOS
CARTAGO	133640 habitantes	Comercial, servicios, manufacturero	4428	Micro: 4262, pequeña: 124, mediana: 34, grande: 6	1024	1725
ROLDANILLO	32778 habitantes	Comercial, agrícola, servicios	1324	Micro: 944, pequeña: 12, mediana: 4, grande: 0	298	402
LA UNIÓN	37703 habitantes	Comercial, agrícola, servicios	960	Micro: 1287, pequeña: 26, mediana: 6, grande: 5	198	312
ANSERMANUEVO	19557 habitantes	Comercial, agrícola, servicios	262	Micro: 256, pequeña: 5, mediana: 1, grande: 0	36	49

Fuente: Elaboración propia

La determinación de la macrolocalización y la microlocalización se realiza a través de una matriz que permite comparar diferentes factores indispensables para la ubicación del proyecto empresarial; para este caso en la macrolocalización es necesario hacer un paralelo entre las vías de acceso a los municipio, costos de impuestos, zona e infraestructura existente para la sede del centro, cercanía con los proveedores y la condiciones sociales del lugar; mientras que para la microlocalización se tiene en cuenta las vías de acceso a la zona, accesibilidad para los clientes de la empresa, cercanía a zonas residenciales, costos de arrendamiento e infraestructura existente (zonas verdes - silencio) en la zona para la sede del centro.

Los factores en cada una de las matrices recibe un peso, el valor de este representa la importancia que tiene el factor para el proyecto empresarial; la suma de todos los pesos debe ser igual a 1; posteriormente, en la valoración de cada municipio o zona, se dará una calificación a escala (CE) a cada factor, en este caso la calificación es de 0 - 10 puntos; luego se calcula la calificación ponderada (CP) de cada CE, finalmente se suma el resultado de todas CP; aquella zona o municipio con mayor puntaje de CP es el lugar más apto para la ubicación de la empresa.

Tabla 19. Matriz de macrolocalización

FACTORES	PESO	MACROLOCALIZACIÓN							
		CARTAGO		ROLDANILLO		LA UNIÓN		ANSERMANUEVO	
		CE	CP	CE	CP	C E	CP	CE	CP
VIAS ACCESO	0.30	10	3	8	2.4	4	1.2	7	2.1
COSTO DE IMPUESTOS	0.25	9	2.25	9	2.25	9	2.25	9	0.25
ZONAS/ INFRAESTRUCTURA EXISTENTE	0.20	8	1.6	7	1.4	7	1.4	4	0.8
UBICACIÓN CENTRO CERCANÍA									
FUENTES DE ABASTECIMIENTO PARA MATERIAS PRIMAS	0.15	8	1.2	9	1.35	9	1.35	7	1.05
CONDICIONES SOCIALES	0.10	9	0.9	9	0.9	9	0.9	9	0.9
TOTAL	1		8.95		8.3		7.1		5.1

Fuente: Elaboración propia

CE = Calificación a escala CP = Calificación ponderada

Una vez finalizado la matriz de macrolocalización se puede determinar que la ubicación más adecuada para la empresa es en Cartago - Valle del Cauca, ya que en los factores evaluados como vías de acceso, zonas e infraestructura existente para la ubicación de la fábrica, cercanía a la fuentes de abastecimiento, entre otros obtuvo un calificación total de 8.95, siendo el municipio con mejor puntaje frente a los otros estableciendo una diferencia mínima de 0.65 y máxima de 3.85.

A continuación, se realiza una descripción general de Cartago que permite constatar los resultados obtenidos en la matriz:

Cartago tiene una extensión de 260 Km², al sur limita con el municipio de Obando, al norte con Pereira, al occidente con los municipios de Ansermanuevo y Toro, y al oriente con los municipios de Alcalá, Ulloa y Quimbaya. Según Planeación Municipal basado en datos del DANE, a 2016 Cartago posee un total de 133.640 habitantes, de los cuales 64.303 son hombres y 69.337 mujeres; la población urbana es un 98% y rural 2% ; la densidad es de 480.12 Habitantes / Km², con una temperatura media de 28 °C. Actualmente una de las vías de acceso al municipio es la Panamericana que va de norte a sur, esta ruta conecta al municipio con el eje cafetero (Risaralda, Quindío, Caldas) y con la parte norte y occidente del departamento del Valle. En esta ciudad, la vía Panamericana, corresponde a la Ruta Nacional 25 (Colombia) o La Variante como

es conocida popularmente, por los habitantes del municipio; además de estas se encuentran las Avenida Santa Ana que conecta a Cartago con los municipios ubicados en la zona montañosa (Ansermanuevo, Argelia, El Águila, El Cairo) y finalmente, la ruta Cartago - Alcalá, una vía alterna que conecta a Cartago con el Quindío y Risaralda.

Con respecto a la organización político-administrativa, Cartago se encuentra dividida en 7 comunas compuestas según Planeación Municipal (2016) por 64 barrios, 17 condominios, 6 conjuntos, 11 edificios, 1 parcelación, 4 sectores, 1 torre, 158 urbanizaciones para un total de 262.

Actualmente en el municipio existen según la Cámara de Comercio (2016) un total de 4.428 empresas, de las cuales 4.264 son micro, 124 pequeñas, 34 medianas y 6 grandes; durante el 2016 se crearon en Cartago un total de 1.024 empresas nuevas con una variación positiva del 45%, las cuales reportaron una generación de 1.725 puestos de trabajo con una variación 48.5% con respecto al año anterior; el total de empleos reportados por las empresas activas son de 11.099 con una variación del 6.8% con respecto al 2015.

En cuanto a los sectores económicos, la actividad comercial es la de mayor fuerza económica, seguida por la de alojamiento y servicios de comida e industria manufacturera. El crecimiento fue del 38.7% en comercio, alojamiento y servicios de comida un 19.5% y en la industria manufacturera un 43.4%. (Cámara de Comercio, 2016)

Ya conociendo las características del municipio, ahora es necesario realizar una matriz para la microlocalización que permita identificar la zona más adecuada para la ubicación de Shamballa Centro de Alineamiento Energético.

Tabla 20. Matriz de microlocalización

FACTORES	PESO	MICROLOCALIZACIÓN							
		ZONA LA VARIANTE		ZONA SANTA ANA		ZONA PRADO		ZONA ZARAGOZA	
		CE	CP	CE	CP	CE	CP	CE	CP
VIAS ACCESO DISTANCIADO	0.30	5	1.5	7	2.1	10	3.0	8	2.4
ZONA RESIDENCIAL	0.30	2	0.6	6	1.8	8	2.4	8	2.4
ZONAS/ INFRAESTRUCTURA EXISTENTE UBICACIÓN CENTRO	0.20	5	1	6	1.2	9	1.8	8	1.6

Fuente: Elaboración propia

Continuación tabla 20

COSTOS DE ARRENDAMIENTO	0.10	5	0.5	8	0.8	8	0.8	8	0.8
GRADO ACCESIBILIDAD DEL PERSONAL	0.10	9	0.9	7	0.7	10	1.0	8	0.8
TOTAL	1		4.5		6.6		9		8

Fuente: Elaboración propia

CE = Calificación a escala CP = Calificación ponderada

Después de comprar la diferentes zonas posibles de ubicar Shamballa Centro de Alineamiento Energético, ya que en los factores evaluados como vías de acceso, zonas e infraestructura existente para la ubicación del centro, costos de arrendamiento, entre otros obtuvo un calificación total 95, siendo el la Zona Prado con mejor puntaje frente a las otras estableciendo una diferencia mínima de 1.0 y máxima de 3.5

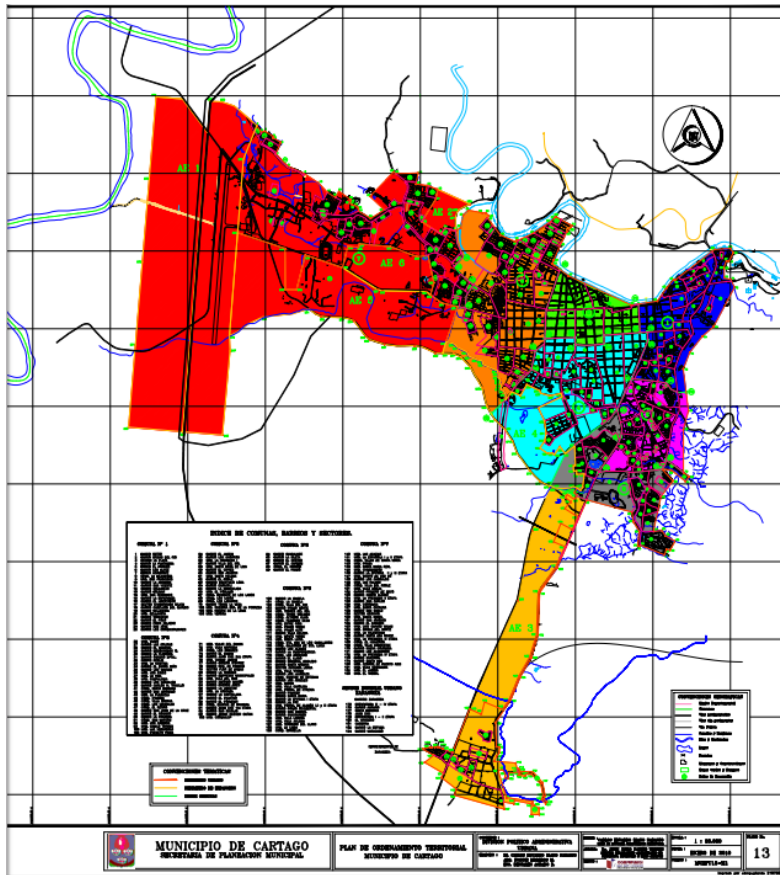


Figura 4. División política de Cartago

Fuente: (Planeación municipal, 2010)

La microlocalización indica que Shamballa Centro de Alineamiento Energético estará ubicado en el barrio El Prado el cual pertenece a la comuna 5 de la ciudad, identificada en el mapa con el color verde.

Ahora, después de determinada la micro y macrolocalización se presenta la distribución de planta donde se prestarán los servicios del centro energético:

Figura 5. Distribución de Shamballa Centro de Alineamiento Energético



Fuente: Elaboración propia

Capacidad instalada. Para el cálculo de la capacidad instalada del centro, se tuvo en cuenta los tiempos establecidos del proceso del servicio de la terapia que tiene una duración estimada de 50 minutos, además de los días efectivos de trabajo anual entre otros indicadores que se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 21. Capacidad instalada

Indicador	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Turno (horas)	9	9	9	9	9
Número de turnos diarios	1	1	1	1	1
Número de operarios	1	1	1	1	1
Días de trabajo semanal	6	6	6	6	6
Días de trabajo al mes	24	24	24	24	24
Semanas de trabajo al año	52	52	52	52	52
Días efectivos de trabajo anual	312	312	312	312	312
Unidades promedio por hora	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1
Capacidad de servicio diario (unidades)	9,9	9,9	9,9	9,9	9,9
Capacidad de servicio semanal (unidades)	59,4	59,4	59,4	59,4	59,4
Capacidad de servicio mensual (unidades)	237,6	237,6	237,6	237,6	237,6
Capacidad instalada (unidades/año)	2851,2	2851,2	2851,2	2851,2	2851,2

Fuente: Elaboración propia

Proyección de consumo: De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio de mercado en la pregunta de frecuencia de consumo de los servicios del centro se calcula la proyección de consumo, partiendo de las respuestas con mayor porcentaje.

Tabla 22. Proyección de consumo

Personas que escogieron frecuencias	136	% correspondiente de las personas	Personas por frecuencia	Unidades de consumo semanal por persona	Consumo por semana (ventas)	Consumo por mes (ventas)
Frecuencia	% Respuestas pregunta frecuencia de consumo					
Quincenal	17,0%	25,0%	34	0,5	17	68
Mensual	39,0%	57,4%	78	0,25	19,5	78
Semanal	12,0%	17,6%	24	1	48	192
TOTAL	68,0%	100,0%	136	1,75	84,5	338

Fuente: Elaboración propia

A través del cálculo se pudo determinar que existe una demanda potencial; para lo cual fue necesario tomar los datos obtenidos en el estudio de mercado donde se evidenció que la frecuencia más elegida por la persona para el acceso a los servicios del centro fue quincenal, mensual y semanal; por tanto, los cálculos de la proyección de consumo se hicieron partiendo de estos datos dando como resultado por semana 84 terapias y 338 mensuales aproximadamente.

3.2.6 Estudio económico y financiero.

El estudio económico y financiero permite conocer las necesidades de inversión y las formas de financiación para la creación de Shamballa Centro de Alineamiento Energético; además de facilitar el análisis de los riesgos e intangibles para divisar los efectos y cambios en las variables básicas del proyecto; es uno de los más importantes en el plan de negocio, por ello se realiza de acuerdo a los lineamientos establecidos por Varela.

Este estudio presenta el flujo de fondos proyectado; exponiendo los cálculos de los costos de nómina, gastos y costos, materia prima e impuestos que fueron necesarios para las proyecciones.

Inversión inicial. La puesta en marcha de Shamballa Centro de Alineamiento Energético requiere conocer la inversión necesaria en activos; con el fin de determinar el capital necesario de inversión inicial.

Los activos fijos están determinados por los requerimientos físicos (Ver tabla 17) indispensables para el desarrollo de las actividades de la empresa, estos fueron detallados en el análisis técnico; por esta razón a continuación solo se expone de manera general los datos:

Tabla 23. Inversión inicial

CONCEPTO	VALOR
Total requerimiento de capital para el plan de negocio	\$ 23.986.990
Monto de la inversión en activos	\$ 12.365.362

Fuente: Elaboración propia

La obtención de recursos necesarios para la creación de la empresa Shamballa Centro de Alineamiento Energético se hará de la siguiente manera:

Tabla 24. Necesidades de financiación

	MANO DE OBRA DIRECTA	MESES REQUERIDOS	CAPITAL REQUERIDO
Valor anual	\$ 71.999.988	1	\$ 5.999.999
	MATERIA PRIMA	MESES REQUERIDOS	CAPITAL REQUERIDO
Valor anual	\$1.121.085	1	\$ 93.424
	COSTOS INDIRECTOS	MESES REQUERIDOS	CAPITAL REQUERIDO
Valor anual	\$ 2.659.265	1	\$ 221.605
	NOMINAS Y COSTOS FIJOS	MESES REQUERIDOS	CAPITAL REQUERIDO
Valor anual	\$62.479.200	1	\$ 5.206.600
	MEZCLA DE MERCADEO	MESES REQUERIDOS	CAPITAL REQUERIDO
Valor anual	\$1.200.000	1	\$ 100.000
TOTAL REQUERIMIENTO DE CAPITAL PARA EL PLAN DE NEGOCIO			\$ 23.986.990
MONTO APORTADO POR LOS EMPRENEDORES			\$ 10.000.000
TOTAL MONTO DEL CRÉDITO A SOLICITAR			\$ 13.986.990

Fuente: Elaboración propia

El crédito a solicitar se realizará bajo una tase de interés del 2% mensual y un 26,86% E.A.; a continuación se hace una proyección del pago de la deuda:

Tabla 25. Proyección de financiación

AÑOS	CUOTA PAGAR	A ABONO CAPITAL	A INTERESES	SALDO DE LA DEUDA
0				\$ 13.986.990
2017	-\$ 5.396.720	-\$ 1.644.825	\$3.751.895	\$ 12.342.166
2018	-\$ 5.396.720	-\$2.086.035	\$ 3.310.685	\$ 10.256.130
2019	-\$ 5.396.720	-\$ 2.645.597	\$ 2.751.123	\$ 7.610.533
2020	-\$ 5.396.720	-\$ 3.355.257	\$ 2.041.463	\$ 4.255.277
2021	-\$5.396.720	-\$4.255.277	\$ 1.141.443	\$

Fuente: Elaboración propia

Nómina. La prestación del servicio en Shamballa Centro de Alineamiento Energético requiere un equipo humano ya establecido en el análisis administrativo (Ver tabla 12); a continuación, se presenta los costos de la nómina necesaria para el funcionamiento de la empresa:

Tabla 26. Nómina

ITEM	Cargo	Básico	SUB TRANSP.	TOTAL DEVENG.	Cesantías	Interés sobre cesantías	Prima de servicios	Vacaciones
					8,33%	1%	8,33%	4,17%
1	Administrador	\$800.000		\$800.000	\$66.640	\$8.000	\$66.640	\$33.360
2	Terapeuta	\$1.200.000		\$1.200.000	\$99.960	\$12.000	\$99.960	\$50.040
	Mensual	\$2.000.000	\$	2.000.000	\$ 166.600	\$ 20.000	\$166.600	\$83.400
	Anual	\$24.000.000	\$	24.000.000	\$ 1.999.200	\$ 240.000	1.999.200	\$ 1.000.800

Aportes parafiscales	Pensión	Salud	Riesgo profesional	Mensual	Anual
9%	12,00%	8,5%	1%		
\$72.000	\$96.000	\$68.000	\$8.000	\$1.218.640	\$14.623.680
\$108.000	\$144.000	\$102.000	\$12.000	\$1.827.960	\$21.935.520
\$ 180.000	\$ 240.000	\$ 170.000	\$20.000	\$ 3.046.600	\$ 36.559.200
\$ 2.160.000	\$ 2.880.000	\$ 2.040.000	\$240.000	\$36.559.200	

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla, la nómina de Shamballa Centro de Alineamiento Energético tiene un costo mensual de \$3.046.600 incluido los aportes parafiscales, prestaciones sociales y la seguridad social; para un total anual de \$36.559.200. Además, se expone la tabla de los cargos vinculados por prestación de servicios:

Tabla 27. Cargo vinculado por prestación de servicios

ITEM	Cargo	Básico	ANUAL
1	Contador	\$500.000	\$6.000.000
	Mensual	\$500.000	\$6.000.000
	Anual	\$6.000.000	

Fuente: Elaboración propia

Gastos fijos. La constitución de la empresa requiere unos gastos para poner en marcha la organización, en la siguiente tabla se relaciona los tipos de gastos y el valor de cada uno de ellos:

Tabla 28. Costos y gastos fijos

COSTO O GASTO	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Arriendo del área administrativa	\$750.000	\$9.000.000
Seguros	\$120.000	\$1.440.000
Servicios de telecomunicación	\$150.000	\$1.800.000
Papelería	\$20.000	\$240.000
Servicios públicos	\$420.000	\$5.040.000
Servicios de aseo tercerizados	\$150.000	\$1.800.000
Cafetería y elementos de aseo	\$50.000	\$600.000
TOTAL COSTOS Y GASTOS FIJOS	\$1.660.000	\$19.920.000

Fuente: Elaboración propia

Tabla 29. Proyección de costos

PERIODO	2017	2018	2019	2020	2021
MARGEN DE CONTRIB TOTAL	\$ 74.969.663	\$ 80.053.376	\$ 86.437.631	\$ 93.800.947	\$ 102.313.017
(-)Total nómina del administrativa	\$ 42.559.200,0	\$ 44.048.772,0	\$ 45.634.527,8	\$ 47.186.101,7	\$ 48.696.057,0
(-) Presupuesto de la Mezcla de mercadeo	\$ 1.200.000,0	\$ 1.300.000,0	\$ 1.400.000,0	\$ 1.500.000,0	\$ 1.600.000,0
(-) Costos Fijo	\$ 19.920.000,0	\$ 20.617.200,0	\$ 21.359.419,2	\$ 22.085.639,5	\$ 22.792.379,9
(-) Servicio de la Deuda	\$ 5.396.719,8	\$ 5.396.719,8	\$ 5.396.719,8	\$ 5.396.719,8	\$ 5.396.719,8
(-)Depreciaciones	\$ 2.236.469,0	\$ 2.236.469,0	\$ 2.236.469,0	\$ 1.719.802,0	\$ 1.719.802,0
(-) Amortizaciones					
COSTOS TOTALES	\$ 71.312.388,8	\$ 73.599.160,8	\$ 76.027.135,8	\$ 77.888.263,0	\$ 80.204.958,7
UAI	\$ 3.657.273,7	\$ 6.454.215,0	\$ 10.410.495,2	\$ 15.912.684,0	\$ 22.108.058,4

Fuente: Elaboración propia

Tabla 30. Costos de producción por servicio

PRODUCTO O SERVICIO	MATERIA PRIMA E INSUMOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
REFLEXOLOGIA	Materia prima e insumos	84,22	85,31	86,42	87,55	88,68
	Mano de obra	10.000,00	10.130,00	10.261,69	10.395,09	10.530,23
	Costos Indirectos	369,34	374,14	379,01	383,93	388,93
	TOTAL	\$10.453,56	\$10.589,45	\$10.727,12	\$10.866,57	\$11.007,84
DIAGNOSTICO EMOCIONAL	Materia prima e insumos	756,00	765,83	775,78	785,87	796,09
	Mano de obra	41.142,85	41.677,71	42.219,52	42.768,37	43.324,36
	Costos Indirectos	1.519,58	1.539,33	1.559,35	1.579,62	1.600,15
	TOTAL	\$ 43.418,43	\$ 43.982,87	\$44.554,65	45.133,86	\$45.720,60
MUSICOTERAPIA	Materia prima e insumos	630,00	638,19	646,49	654,89	663,4
	Mano de obra	41.142,85	41.677,71	42.219,52	42.768,37	43.324,36
	Costos Indirectos	1.519,58	1.539,33	1.559,35	1.579,62	1.600,15
	TOTAL	\$ 43.292,43	\$ 43.855,23	\$44.425,36	45.002,88	\$45.587,91
MASAJE TERAPEUTICO	Materia prima e insumos	336,60	340,98	345,41	349,9	354,45
	Mano de obra	41.142,85	41.677,71	42.219,52	42.768,37	43.324,36
	Costos Indirectos	1.519,58	1.539,33	1.559,35	1.579,62	1.600,15
	TOTAL	\$42.999,03	\$43.558,02	\$44.124,28	\$ 44.697,89	\$45.278,96
AROMATERAPIA	Materia prima e insumos	1.134	1.149	1.164	1.179	1.194
	Mano de obra	41.143	41.678	42.220	42.768	43.324
	Costos Indirectos	1.519,58	1.539,33	1.559,35	1.579,62	1.600,15
	TOTAL	\$43.796,58	\$ 44.366,33	\$44.943,35	\$45.526,62	\$46.118,15

Fuente: Elaboración propia

Proyección de ventas. Teniendo identificado la capacidad instalada (ver tabla 20) y la proyección de consumo (ver tabla 21), ahora se procede a generar una proyección a 5 años de las ventas que tendría la empresa en el desarrollo de sus actividades, teniendo en cuenta el estudio de mercado y variables como inflación, devaluación DTF se realizaron las proyecciones, por cada línea o producto.

En efecto a partir del estudio de mercado y de acuerdo a las preferencias manifestadas por los encuestados, por los servicios a prestar se estiman los ingresos.

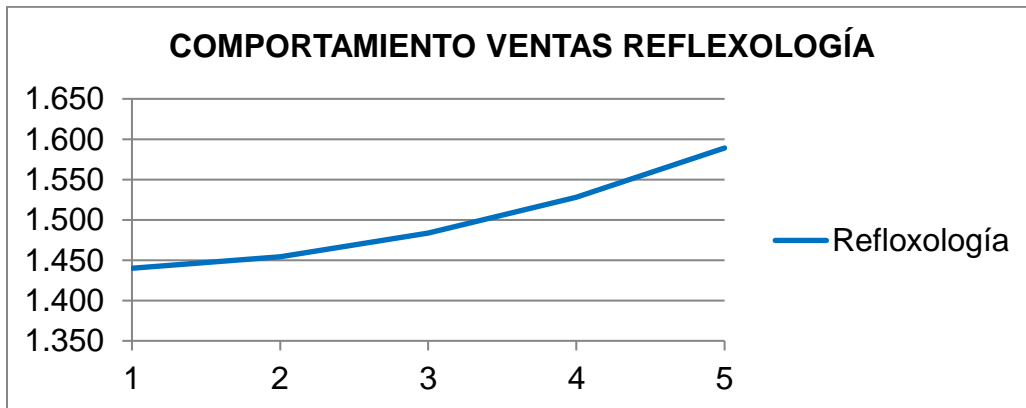


Gráfico 17. Comportamiento de ventas de reflexología
Fuente: Elaboración propia

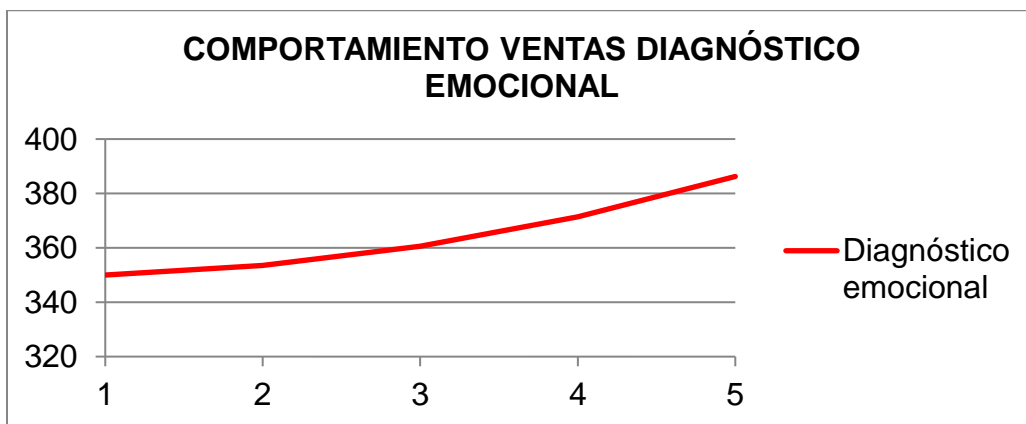


Gráfico 18. Comportamiento de ventas de diagnóstico emocional
Fuente: Elaboración propia

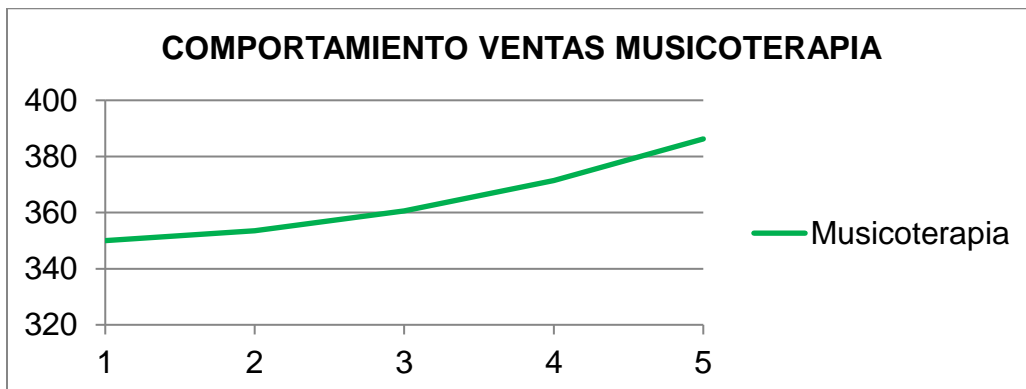


Gráfico 19. Comportamiento de ventas de musicoterapia
Fuente: Elaboración propia

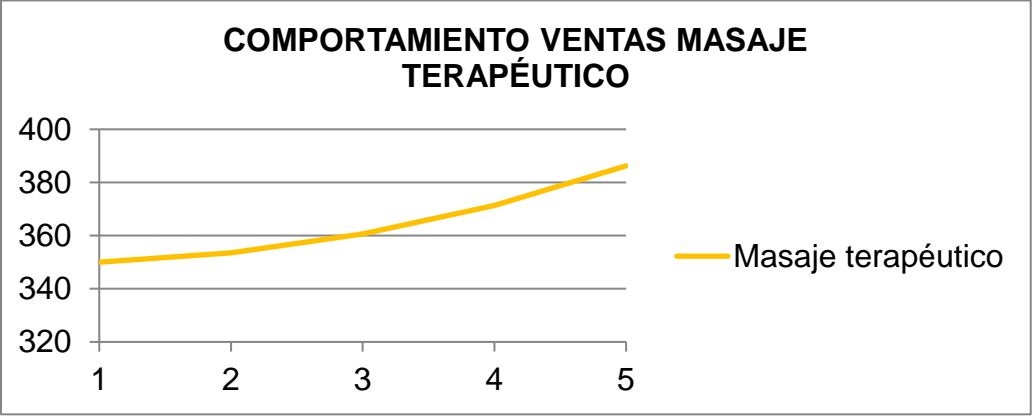


Gráfico 20. Comportamiento de ventas de masaje terapéutico
Fuente: Elaboración propia

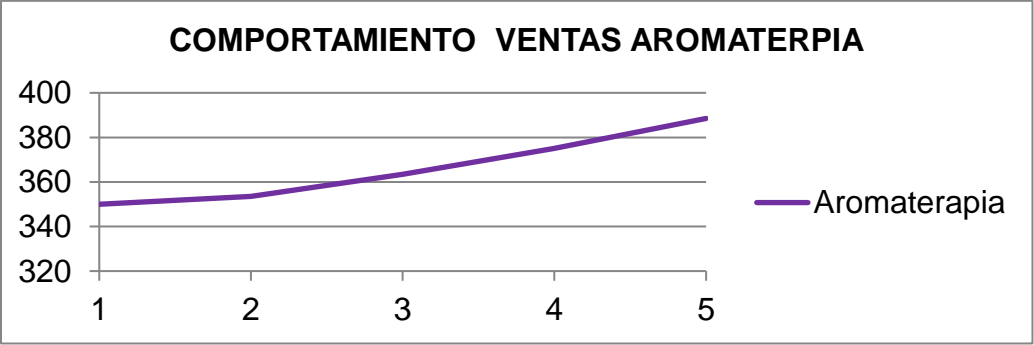


Gráfico 21. Comportamiento de ventas de masaje terapéutico
Fuente: Elaboración propia

Tabla 31. Proyección de ventas

PRODUCTOS	PERIODOS	2017			2018		
		CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	VENTA ANUAL	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	VENTA ANUAL
Reflexología	Semestre 1	720	50.000	36.000.000	727	51.750	37.632.600
	semestre 2	720	50.000	36.000.000	727	51.750	37.632.600
VENTAS TOTALES DEL PRODUCTO 1		1.440		\$ 72.000.000	1.454		\$ 75.265.200
Diagnóstico emocional	Semestre 1	175	75.000	13.125.000	177	77.625	13.720.219
	semestre 2	175	75.000	13.125.000	177	77.625	13.720.219
VENTAS TOTALES DEL PRODUCTO 1		350		\$ 26.250.000	354		\$ 27.440.438
Musicoterapia	Semestre 1	175	50.000	8.750.000	177	51.750	9.146.813
	semestre 2	175	50.000	8.750.000	177	51.750	9.146.813
VENTAS TOTALES DEL PRODUCTO 1		350		17.500.000	354		18.293.625
Masaje terapéutico	Semestre 1	175	50.000	8.750.000	177	51.750	9.146.813
	semestre 2	175	50.000	8.750.000	177	51.750	9.146.813
VENTAS TOTALES DEL PRODUCTO 1		350		17.500.000	354		18.293.625
Aromaterapia	Semestre 1	175	50.000	8.750.000	177	51.750	9.146.813
	semestre 2	175	50.000	8.750.000	177	51.750	9.146.813
VENTAS TOTALES DEL PRODUCTO 1		350		17.500.000	354		18.293.625
TOTAL VENTAS ANUALES		2.840		\$150.750.000	2.868		\$ 157.586.513
TOTAL IMPUESTO DE IVA:				27.067.500			28.295.011
TOTAL VENTAS MAS IVA				\$177.817.500			\$ 185.881.524

Fuente: Elaboración propia

Continuación tabla 31

PRODUCTOS	2019			2020			2021		
	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	VENTA ANUAL	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	VENTA ANUAL	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	VENTA ANUAL
Reflexología	742	53.613	39.767.121	764	55.436	42.352.900	795	57.210	45.456.559
	742	53.613	39.767.121	764	55.436	42.352.900	795	57.210	45.456.559
VENTAS TOTALES DEL PRODUCTO 1	1.483		\$ 79.534.242	1.528		84.705.800	1.589		90.913.117
Diagnóstico emocional	180	80.420	14.498.520	186	83.154	15.441.161	193	85.815	16.572.704
	180	80.420	14.498.520	186	83.154	15.441.161	193	85.815	16.572.704
VENTAS TOTALES DEL PRODUCTO 1	361		\$ 28.997.039	371		30.882.323	386		33.145.407
Musicoterapia	180	53.613	9.665.620	186	55.436	10.294.108	193	57.210	11.048.469
	180	53.613	9.665.620	186	55.436	10.294.108	193	57.210	11.048.469
VENTAS TOTALES DEL PRODUCTO 1	361		19.331.239	371		20.588.215	386		22.096.938
Masaje terapéutico	180	53.613	9.665.620	186	55.436	10.294.108	193	57.210	11.048.469
	180	53.613	9.665.620	186	55.436	10.294.108	193	57.210	11.048.469
VENTAS TOTALES DEL PRODUCTO 1	361		19.331.239	371		20.588.215	386		22.096.938
Aromaterapia	183	53.613	9.817.237	189	55.436	10.496.188	195	57.210	11.178.702
	180	53.613	9.665.620	186	55.436	10.294.108	193	57.210	11.048.469
VENTAS TOTALES DEL PRODUCTO 1	363		19.482.857	375		20.790.296	389		22.227.171
TOTAL VENTAS ANUALES	2.929		\$166.676.617	3.017		\$177.554.849	3.136		\$190.479.572
TOTAL IMPUESTO DE IVA:			29.924.197			31.876.420			34.198.487
TOTAL VENTAS MAS IVA			\$196.600.815			\$209.431.269			\$224.678.059

Tabla 32. Ingresos por línea de producto/servicio e ingresos VS costos totales consolidado

INGRESOS POR LÍNEA DE PRODUCTO/SERVICIO E INGRESOS VS COSTOS TOTALES CONSOLIDADO						
PRODUCTO		2017	2018	2019	2020	2021
Reflexología	Unidades vendidas	50.000,00	51.750,00	53.613,00	55.436,00	57.210,00
	Ing. Totales	\$72.000.000,00	\$75.265.200,00	\$79.534.242,14	\$84.705.799,99	\$ 90.913.117,29
Diagnóstico emocional	Unidades vendidas	75.000,00	77.625,00	80.420,00	83.154,00	85.815,00
	Ing. Totales	\$26.250.000,00	\$27.440.437,50	\$28.997.039,40	\$30.882.322,91	\$ 33.145.407,35
Musicoterapia	Unidades vendidas	50.000,00	51.750,00	53.613,00	55.436,00	57.210,00
	Ing. Totales	\$17.500.000,00	\$18.293.625,00	\$19.331.239,41	\$20.588.215,28	\$ 22.096.938,23
Masaje terapéutico	Unidades vendidas	50.000,00	51.750,00	53.613,00	55.436,00	57.210,00
	Ing. Totales	\$17.500.000,00	\$18.293.625,00	\$ 19.331.239,41	\$20.588.215,28	\$ 22.096.938,23
Aromaterapia	Unidades vendidas	50.000,00	51.750,00	53.613,00	55.436,00	57.210,00
	Ing. Totales	\$17.500.000,00	\$18.293.625,00	\$19.482.856,97	\$20.790.295,68	\$ 22.227.170,67
TOTAL VENTAS ANUALES	ING. TOTALES	\$150.750.000	\$157.586.513	\$166.676.617	\$177.554.849	\$ 190.479.572
TOTAL COSTOS ANUALES		\$75.780.338	\$77.533.137	\$80.238.986	\$83.753.902	\$ 88.166.555
MARGEN DE CONTRIB TOTAL		\$74.969.663	\$80.053.376	\$86.437.631	\$93.800.947	\$ 102.313.017

Fuente: Elaboración propia

Flujo de caja. Conocida la proyección de ventas, los ingresos por línea de servicios VS los costos, se presenta el flujo de caja de Shamballa Centro de Alineamiento Energético, en donde se expone tanto el capital invertido como el cálculo de flujo de caja libre con una proyección a 5 años

Tabla 33. Flujo de caja proyectado

FLUJO DE CAJA DEL PROYECTO:						
CAPITAL INVERTIDO						
	AÑO 0	2017	2018	2019	2020	2021
Activos Corrientes	\$ 11.621.628	\$ 22.469.837	\$ 29.224.612	\$ 32.462.252	\$ 34.577.878	\$ 38.213.307
Pasivos Corrientes	\$ -	\$ 3.589.798	\$ 4.245.523	\$ 5.219.438	\$ 6.625.598	\$ 8.136.824
KTNO	\$ 11.621.628	\$ 18.880.039	\$ 24.979.089	\$ 27.242.814	\$ 27.952.280	\$ 30.076.484
Activo Fijo Neto	\$ 12.365.362	\$ 10.128.893	\$ 7.892.424	\$ 5.655.955	\$ 5.486.154	\$ 3.766.352
Depreciación Acumulada	\$ -	\$ 2.236.469	\$ -4.472.938	\$ -6.709.407	\$ -6.879.208	\$ -8.599.010
Activo Fijo Bruto	\$ 12.365.362	\$ 7.892.424	\$ 3.419.486	\$ -1.053.452	\$ -1.393.054	\$ -4.832.658
Total Capital Operativo Neto	\$ 23.986.990	\$ 29.008.932	\$ 32.871.513	\$ 32.898.769	\$ 33.438.434	\$ 33.842.836
CALCULO DEL FLUJO DE CAJA LIBRE						
EBIT		\$ 8.149.493,5	\$ 10.905.415,7	\$ 14.807.155,3	\$ 20.244.074,7	\$ 26.361.900,8
Impuestos		\$ 2.689.332,9	\$ 3.598.787,2	\$ 4.886.361,3	\$ 6.680.544,7	\$ 8.699.427,3
NOPLAT		\$ 5.460.160,6	\$ 7.306.628,5	\$ 9.920.794,1	\$ 13.563.530,1	\$ 17.662.473,6
Inversión Neta		\$ 5.021.942,3	\$ 3.862.580,7	\$ 27.255,6	\$ 539.664,9	\$ 404.402,1
Flujo de Caja Libre		\$ 10.482.103	\$ 11.169.209	\$ 9.948.050	\$ 14.103.195	\$ 18.066.876
APORTES DE CAPITA ADICIONALES SOCIOS		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Flujo de Caja Libre TOTAL DEL PERIODO:		\$ 10.482.103	\$ 11.169.209	\$ 9.948.050	\$ 14.103.195	\$ 18.066.876

Fuente: Elaboración propia

Flujo de caja. Conocida la proyección de ventas, los ingresos por línea de servicios VS los costos, se presenta el flujo de caja de Shamballa Centro de Alineamiento Energético, en donde se expone tanto el capital invertido como el cálculo de flujo de caja libre con una proyección a 5 años.

El flujo de caja nos muestra la capacidad que tiene la empresa de generar ingresos suficientes como para financiar la operación y cubrir los costos de inversión.

Punto de equilibrio. Ahora se hace necesario determinar el punto de equilibrio para el primer año de funcionamiento de Shamballa Centro de Alineamiento Energético de manera que pueda conocerse la cantidad de servicios que debe prestar la empresa en cada uno de sus productos para que pueda obtener utilidades en su actividad económica.

Tabla 34. Participación porcentual en las ventas

NOMBRE DEL PRODUCTO	VENTAS TOTALES	PRECIO DE VENTA	COSTO DE PRODUCCIÓN	MARGEN DE CONTRIBUCIÓN UNITARIO	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL EN LAS VENTAS
Reflexología	\$ 72.000.000	\$ 50.000,0	\$ 10.453,6	\$ 39.546,4	47,76%
Diagnóstico emocional	\$ 26.250.000	\$ 75.000,0	\$ 43.418,4	\$ 31.581,6	17,41%
Musicoterapia	\$ 17.500.000	\$ 50.000,0	\$ 43.292,4	\$ 6.707,6	11,61%
Masaje terapéutico	\$ 17.500.000	\$ 50.000,0	\$ 42.999,0	\$ 7.001,0	11,61%
Aromaterapia	\$ 17.500.000	\$50.000,0	\$ 43.796,4	\$ 6.203,6	11,61%
TOTAL VENTAS	\$ 150.750.000				

Fuente: Elaboración propia

Tabla 35. Margen de contribución promedio ponderado

MARGEN DE CONTRIBUCIÓN PROMEDIO PONDERADO							
NOMBRE DEL PRODUCTO	DEL	Reflexología	Diagnóstico emocional	Musicoterapia	Masaje terapéutico	Aromaterapia	TOTAL MARGEN DE CONTRIBUCIÓN PROMEDIO
MARGEN DE UNITARIO	CONT	\$ 39.546,4	\$ 31.581,6	\$ 6.707,6	\$ 7.001,0	\$ 6.203,6	
PARTICIPACIÓN VENTAS	% EN	47,76%	17,41%	11,61%	11,61%	11,61%	
Margen ponderado		\$ 18.887,9	\$ 5.499,3	\$ 778,7	\$ 812,7	\$ 720,1	\$ 26.698,7
TOTAL COSTOS Y GASTOS FIJOS			\$ 71.312.389				
PUNTO DE EQUILBRIO EN UNIDADES			2671				

Fuente: Elaboración propia

Tabla 36. Cantidad a vender por producto para punto de equilibrio

CANTIDAD A VENDER POR PRODUCTO PARA PUNTO DE EQUILIBRIO		UNIDADES CALCULADAS PARA EL GRÁFICO.
Reflexología	1.275,71	2.551,41
Diagnóstico emocional	465,10	930,20
Musicoterapia	310,07	620,14
Masaje terapéutico	310,07	620,14
Aromaterapia	310,07	620,14
TOTAL UNIDADES	2.671,01	5.342,02

Fuente: Elaboración propia

El cálculo del punto de equilibrio nos muestra las cantidades de producto o servicio que se debe vender para que los costos totales y los ingresos totales sean iguales; en este punto la utilidad es cero y a partir de él se empieza a generar utilidad.

Como se puede observar en la grafica y el cuadro del punto de equilibrio, se encuentra que con las ventas que se proyectan, el punto de equilibrio se logra y se supera en el primer año, que nos quiere decir es que desde el primer año se generan utilidades.

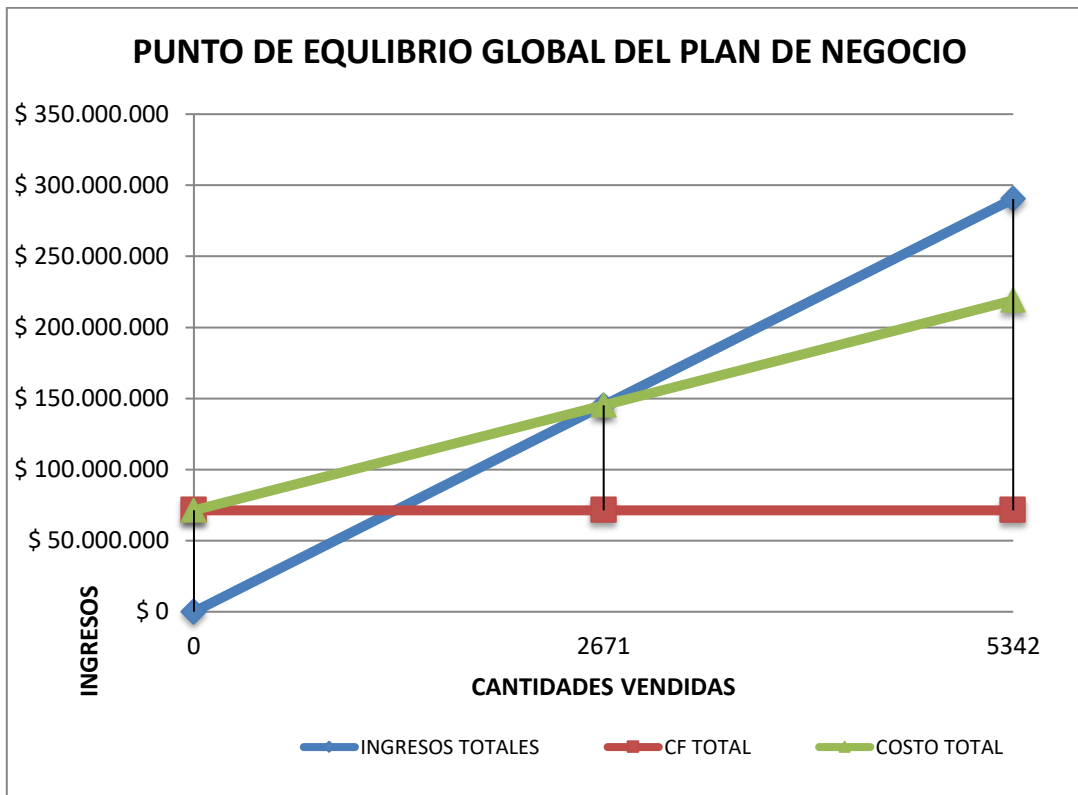


Gráfico 22. Punto de equilibrio plan de negocio
Fuente: Elaboración propia

Tabla 37. Punto de equilibrio/datos del gráfico

DATOS GRAFICO	PUNTO DE EQUILIBRIO		
	0	2671	5342
UNIDADES VENDIDAS	0	2671	5342
INGRESOS TOTALES	\$ 0	\$ 145.178.074	\$ 290.356.148
CF TOTAL	\$ 71.312.389	\$ 71.312.389	\$ 71.312.389
CV TOTAL	\$ 0	\$ 73.865.685	\$ 147.731.370
COSTO TOTAL	\$ 71.312.389	\$ 145.178.074	\$ 219.043.759
Utilidad	-\$ 71.312.389	\$ 0	\$ 71.312.389

Fuente: Elaboración propia

Balance general. Después de hacer las proyecciones de los costos, ingresos, inversión y punto de equilibrio, se procede a presentar el balance general proyectado a 5 años.

Tabla 38. Balance general proyectado

BALANCE GENERAL		PERIODO					
		2016	2017	2018	2019	2020	2021
ACTIVO CORRIENTE							
Efectivo		\$ 11.306.599	\$ 22.376.413	\$ 29.176.820	\$ 32.412.733	\$ 34.526.174	\$ 38.158.912
Invent. Prima	Materia	\$ 315.029	\$ 93.424	\$ 47.792	\$ 49.519	\$ 51.704	\$ 54.395
Cuentas cobrar	por	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		\$ 11.621.628	\$ 22.469.837	\$ 29.224.612	\$ 32.462.252	\$ 34.577.878	\$ 38.213.307
Gastos Anticipados		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Amortización Acumulada			\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Total Corriente	Activo (NO REALIZABLE):	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
ACTIVO FIJO							
Terrenos		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Construcciones y Edificios		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Depreciación Acumulada Planta			\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Construcciones y Edificios Neto		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Maquinaria y Equipo de Operación		\$ 4.432.700	\$ 4.432.700	\$ 4.432.700	\$ 4.432.700	\$ 4.432.700	\$ 4.432.700
Depreciación Acumulada			\$ -443.270	\$ -886.540	\$ -1.329.810	\$ -1.773.080	\$ -2.216.350
Maquinaria y Equipo de Operación Neto		\$ 4.432.700	\$ 3.989.430	\$ 3.546.160	\$ 3.102.890	\$ 2.659.620	\$ 2.216.350
Muebles y Enseres		\$ 6.382.662	\$ 6.382.662	\$ 6.382.662	\$ 6.382.662	\$ 6.382.662	\$ 6.382.662
Depreciación Acumulada			\$ -1.276.532	\$ -2.553.064	\$ -3.829.596	\$ -5.106.128	\$ -6.382.660
Muebles y Enseres Neto		\$ 6.382.662	\$ 5.106.130	\$ 3.829.598	\$ 2.553.066	\$ 1.276.534	\$ 2
Equipo de Transporte		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Depreciación Acumulada			\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Equipo de Transporte Neto		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Equipo de Oficina		\$ 1.550.000	\$ 1.550.000	\$ 1.550.000	\$ 1.550.000	\$ 1.550.000	\$ 1.550.000

Continuación tabla 38

Depreciación Acumulada		\$ -516.667	\$ -1.033.334	\$ -1.550.001	\$ -	\$ -
Equipo de Oficina Neto	\$ 1.550.000	\$ 1.033.333	\$ 516.666	\$ -1	\$ 1.550.000	\$ 1.550.000
Total Activos Fijos:	\$ 12.365.362	\$ 10.128.893	\$ 7.892.424	\$ 5.655.955	\$ 5.486.154	\$ 3.766.352
ACTIVOS DIFERIDOS						
ACTIVOS DIFERIDOS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
AMORTIZACIÓN DE DIFERIDOS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
ACTIVOS DIFERIDOS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
ACTIVO	\$ 23.986.990	\$ 32.598.730	\$ 37.117.036	\$ 38.118.207	\$ 40.064.032	\$ 41.979.659
PASIVO						
Cuentas X Pagar Proveedores	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Impuestos X Pagar	\$ -	\$ 3.589.798	\$ 4.245.523	\$ 5.219.438	\$ 6.625.598	\$ 8.136.824
TOTAL PASIVO CORRIENTE	\$ -	\$ 3.589.798	\$ 4.245.523	\$ 5.219.438	\$ 6.625.598	\$ 8.136.824
Obligaciones Financieras	\$ 13.986.990	\$ 12.342.166	\$ 10.256.130	\$ 7.610.533	\$ 4.255.277	\$ -
PASIVO	\$ 13.986.990	\$ 15.931.963	\$ 14.501.653	\$ 12.829.972	\$ 10.880.875	\$ 8.136.824
PATRIMONIO						
Capital Social	\$ 10.000.000	\$ 10.000.000	\$ 10.000.000	\$ 0.000.000	\$ 10.000.000	\$ 10.000.000
Reserva Legal Acumulada	\$ -	\$ 358.980	\$ 424.552	\$ 521.944	\$ 662.560	\$ 813.682
Utilidades Retenidas	\$ -	\$ -	\$ 4.730.840	\$ 5.594.993	\$ 6.878.474	\$ 8.731.592
Utilidades del Ejercicio	\$ -	\$ 6.307.787	\$ 7.459.990	\$ 9.171.299	\$ 11.642.123	\$ 14.297.561
Revalorización patrimonio	\$ -					
TOTAL PATRIMONIO	\$ 10.000.000	\$ 16.666.767	\$ 22.615.383	\$ 25.288.235	\$ 29.183.157	\$ 33.842.836
TOTAL PAS + PAT	\$ 23.986.990	\$ 32.598.730	\$ 37.117.036	\$ 38.118.207	\$ 40.064.032	\$ 41.979.659
CUADRE	0	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

Estado de resultados. Después de realizado el balance general, se continúa con el estado de resultados proyectado a 5 años, de manera que pueda conocerse el margen de utilidad distribuible que se puede obtener de la actividad comercial de Shamballa Centro de Alineamiento energético.

Tabla 39. Estado de resultados proyectado

ESTADO DE RESULTADOS	2017	2018	2019	2020	2021
Ventas	150.750.000	157.586.513	166.676.617	177.554.849	190.479.572
Devoluciones y rebajas en ventas	0	0	0	0	0
Materia Prima, Mano de Obra	75.780.338	77.533.137	80.238.986	83.753.902	88.166.555
Depreciación	2.236.469	2.236.469	2.236.469	1.719.802	1.719.802
Agotamiento	0	0	0	0	0
Utilidad Bruta	72.733.194	77.816.907	84.201.162	92.081.145	100.593.215
Gasto de Ventas	1.200.000	1.300.000	1.400.000	1.500.000	1.600.000
Gastos de Administración	62.479.200	64.665.972	66.993.947	69.271.741	71.488.437
Gastos de Producción	0	0	0	0	0
Industria y comercio	904.500	945.519	1.000.060	1.065.329	1.142.877
Provisiones	0	0	0	0	0
Utilidad Operativa	8.149.494	10.905.416	14.807.155	20.244.075	26.361.901
Intereses	3.751.895	3.310.685	2.751.123	2.041.463	1.141.443
Servicio de la deuda	-1.644.825	-2.086.035	-2.645.597	-3.355.257	-4.255.277
Otros ingresos y egresos	2.107.071	1.224.649	105.526	-1.313.794	-3.113.834
Utilidad antes de impuestos	10.256.564	12.130.065	14.912.681	18.930.281	23.248.067
Impuesto de renta	3.589.798	4.245.523	5.219.438	6.625.598	8.136.824
Reserva legal	358.980	424.552	521.944	662.560	813.682
Reserva voluntaria	0	0	0	0	0
Utilidad Distribuible	\$ 6.307.787	\$ 7.459.990	\$ 9.171.299	\$ 11.642.123	\$ 14.297.561

El estado de resultados evidencia que la actividad económica de Shamballa Centro de Alineamiento energético deja una utilidad distribuible que va en crecimiento en los 5 años que se proyectan, lo que se puede traducir en la viabilidad; sin embargo, se hace necesario el cálculo de la TIR y el VPN, para determinar finalmente si la idea de negocio se puede materializar.

El valor presente neto VPN, hace referencia a los ingresos netos proyectados, traídos al presente con una tasa de descuento, enfrentados a la inversión inicial.

El cálculo implica establecer la tasa de interés que haga que el VPN sea igual a cero a fin de establecer la tasa de retorno o rentabilidad de la inversión.

Tabla 40. Cálculo de la TIR

TASA MÍNIMA DE RENDIMIENTO ESPERA POR LOS EMPRENDEDORES						21,00%
VALOR DE LA INVERSIÓN INICIAL DEL PLAN DE NEGOCIO						\$ 23.986.990
FLUJO DE CAJA PARA LA EVALUACIÓN DEL PLAN DE NEGOCIO:						
PERIODO	AÑO 0	2017	2018	2019	2020	2021
FLUJO DE CAJA NETO	\$ -23.986.990	\$ 10.482.103	\$ 11.169.209	\$ 9.948.050	\$ 14.103.195	\$ 18.066.876
VALOR PRESENTE NETO =			\$ 11.464.847			
TASA INTERNA DE RETORNO =			39,67%			
SI TIR	39,67%	MAYOR QUE >	21,00%	TASA DE RENDIMIENTO ESPERA POR LOS EMPRENDEDORES		(=) VALOR PRESENTE NETO POSITIVO
SI TIR	39,67%	MENOR QUE <	21,00%	TASA DE RENDIMIENTO ESPERA POR LOS EMPRENDEDORES		(=) VALOR PRESENTE NETO NEGATIVO
SI TIR	39,67%	IGUAL QUE =	21,00%	TASA DE RENDIMIENTO ESPERA POR LOS EMPRENDEDORES		(=) VALOR PRESENTE NETO IGUAL A CERO
PERÍODO		2017	2018	2019	2020	2021
Liquidez - Razón Corriente		625,94%	688,36%	621,95%	521,88%	469,63%
Nivel de Endeudamiento Total		58,31%	48,87%	39,07%	33,66%	27,16%
Rentabilidad Operacional		5,41%	6,92%	8,88%	11,40%	13,84%
Rentabilidad Neta		4,184%	4,734%	5,502%	6,557%	7,506%
Rentabilidad Patrimonio		63,08%	44,76%	40,55%	46,04%	48,99%
Rentabilidad del Activo		26,297%	22,884%	24,709%	30,542%	35,687%

Fuente: Elaboración propia

Continuación tabla 40

Periodo de recuperación de la Inversión		1,881	AÑOS		
CALCULO DEL WACC	TOTAL INVERSIÓN	\$ 23.986.990,13	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	COSTO DE CAPITAL	IMPUESTOS
COSTO PROMEDIO PONDERADO DE CAPITAL.	APORTE DE LOS SOCIOS	\$ 10.000.000,00	41,69%	21,00%	35%
	FINANCIADO POR DEUDA	\$ 13.986.990,13	58,31%	26,82%	
WACC	18,92%				

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los cálculos anteriores se ratifica el resultado obtenido en el estado de resultados, gracias a que la TIR obtuvo 19 puntos porcentuales por encima de la tasa mínima de retorno, lo que determina que el proyecto empresarial es viable económica y financieramente.

La WACC permite establecer el costo promedio de los recursos comprometidos teniendo en cuenta que el 58,31% de los recursos a invertir son del crédito (financiados por deuda al 26,82%) y los recursos propios o aporte de socios corresponden a un porcentaje del 41,69% (con un rendimiento esperado del 21%) por lo que se tiene un costo promedio ponderado de los recursos del 18,92 % como se puede observar en el cuadro anterior.

Al realizar la evaluación financiera se encuentra que bajo las condiciones planteadas y parámetros establecidos, el proyecto es atractivo y factible, dado que al traer a valor presente el flujo de caja proyectado, los ingresos netos (ingresos menos egresos) superan las inversiones requeridas, en la medida que el VPN es positivo (\$ 11.464.847); por otro lado, la tasa interna de retorno TIR (39,67%) es mayor que la WACC (tasa de descuento 18,92%) o costo promedio de capital; lo que indica que la rentabilidad esperada o retorno de inversión es superior al costo de los recursos propios y de terceros (crédito), comprometidos (invertidos) en el proyecto. Así mismo, se observa que el periodo de recuperación de la inversión se logra antes de finalizar el 2do año de operación (1,881 años).

Al complementar el análisis de VPN, TIR y periodo de recuperación de la inversión, con algunos indicadores de rentabilidad operativa y de estructura, de liquidez y de endeudamiento, encontramos que el proyecto financieramente es atractivo dado los indicadores que presenta y que a continuación se analizan.

Indicadores financieros

Para el análisis se tomaron algunos indicadores financieros más representativos

Razón de liquidez o razón corriente: En el caso de la razón de liquidez o razón corriente, muestra que la empresa operativamente no va a tener problemas para cubrir los pasivos de corto plazo con los activos corrientes y por el contrario, se podría pensar en inversiones de corto plazo, o pago de la deuda anticipada, dada la alta liquidez que incluso se refleja en la cuenta de efectivo del Balance General proyectado.

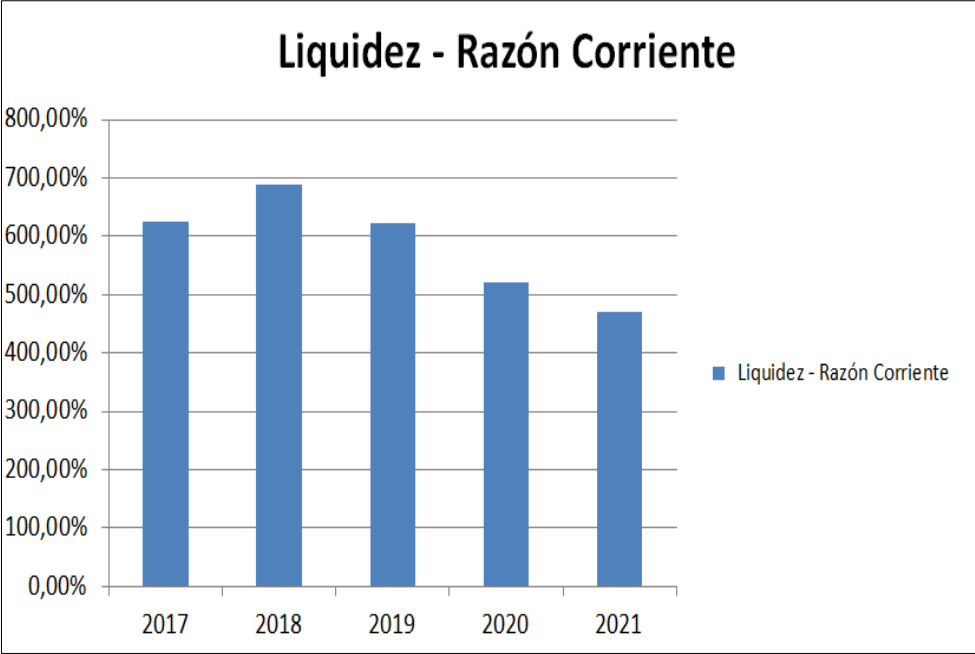


Gráfico 23. Liquidez y razón corriente
Fuente: Elaboración propia

Nivel de endeudamiento: La gráfica del nivel de endeudamiento muestra el porcentaje de recursos de terceros que financian los activos, en el caso del endeudamiento proyectado encontramos que es aceptable pues es menor del 60% y año tras año la financiación de activos con recursos de terceros es menor. Muestra que los activos año

tras año se financian más con recursos propios, liberando capacidad de endeudamiento futuro en caso de necesitarse una nueva inversión.

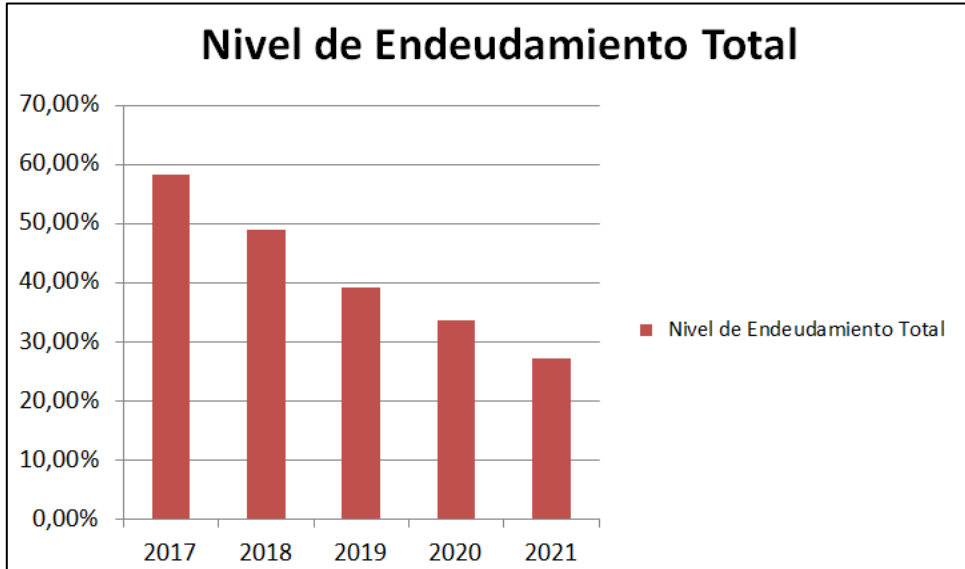


Gráfico 24. Nivel de endeudamiento

Fuente: Elaboración propia

Indicadores de rentabilidad: Al evaluar el proyecto es importante analizar si la operación proyectada puede generar beneficios que permitan alcanzar los objetivos esperados.

Rentabilidad operacional: La rentabilidad operativa muestra la rentabilidad o beneficios esperados, sin tener en cuenta los gastos financieros y los impuestos; para el caso particular, sin ser muy alta la rentabilidad operacional, muestra que la operación genera beneficios positivos y es creciente, con un índice cercano al 12% en el año 2021.

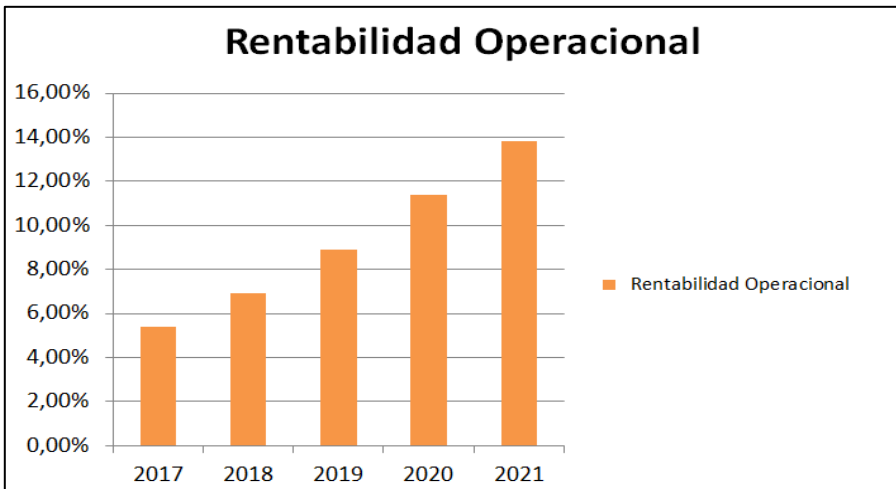


Gráfico 25. Rentabilidad operacional
Fuente: Elaboración propia

Rentabilidad del activo: Este indicador muestra la capacidad que tiene los activos proyectados para generar beneficios. Shamballa Centro de Alineamiento Energético, muestra un comportamiento positivo dado que la relación activo vs beneficio neto, es superior en todos los años al 20% e incluso a los costos promedio, de los recursos que se requirieron para realizar las respectivas inversiones en el activo total (Wacc 18,92%).

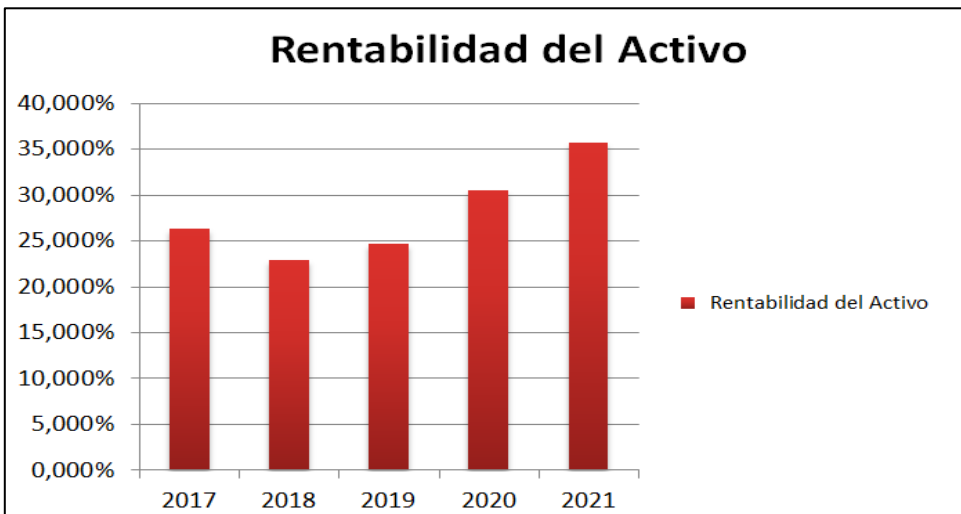


Gráfico 26. Rentabilidad del activo
Fuente: Elaboración propia

Rentabilidad del patrimonio (ROE): Este indicador nos permite medir la eficiencia o capacidad de generar beneficios, los recursos de los socios o patrimonio. Para el caso particular de Shamballa Centro de Alineamiento Energético, es positivo si se tiene en cuenta que supera el costo de capital propio (21%) y aunque el endeudamiento (recursos del crédito) es alto y se podría pensar que el impacto positivo es por la deuda, su monto tiende a disminuir a través de los años y el rendimiento del capital se hace mayor como se puede observar en la gráfica.

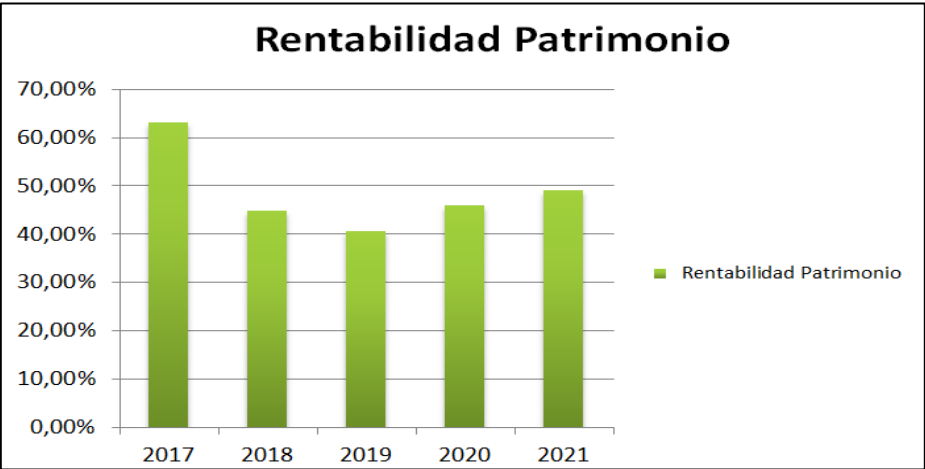


Gráfico 27. Rentabilidad del patrimonio
Fuente: Elaboración propia

Rentabilidad neta: La utilidad neta permite establecer la capacidad de toda la operación de la empresa, de generar beneficios una vez substraídos los gastos y costos necesarios para su operación. En el caso de Shamballa Centro de Alineamiento Energético, es importante que controle los gastos y costos con el fin de determinar que gasto es el que incide más en el plan de negocios afectando el indicador.

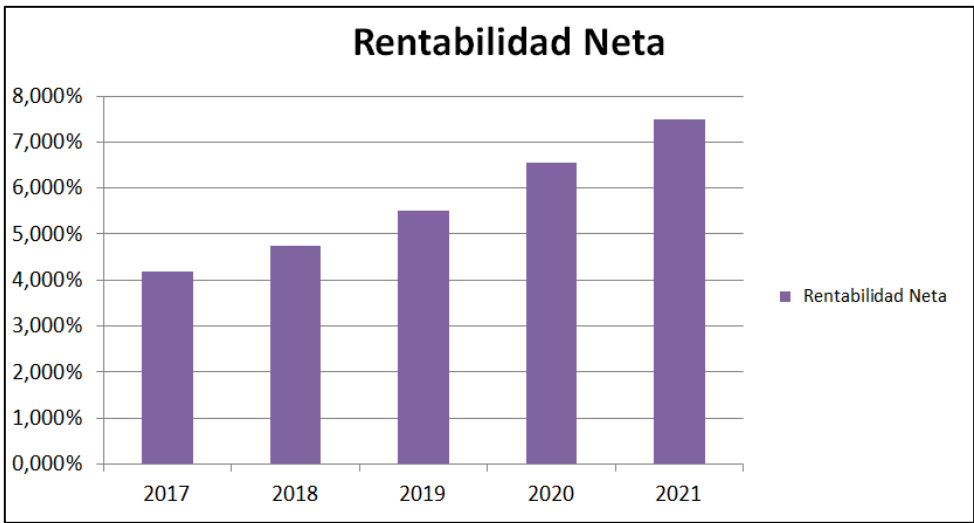


Gráfico 28. Rentabilidad neta
Fuente: Elaboración propia

4. CONCLUSIONES

Al finalizar el estudio de viabilidad para la creación de Shamballa Centro de Alineamiento Energético se obtuvieron resultados que facilitarán tomar decisiones pertinentes frente a la idea de negocio. En el estudio de mercado se detectó que existe un mercado potencial de aceptación del servicio que ofertará el centro, ya que al indagar sobre el deseo de existencia de un centro de atención en salud que preste servicios de MAyTAC y específicamente de alineamiento energético en Cartago, el 94,50% respondieron afirmativamente; partiendo de esto se definió como mercado objetivo 60.461 personas entre los 18 a 45 años, pertenecientes a los estratos 3, 4 y 5 de la ciudad de Cartago.

El estudio de mercado también permitió detectar que los factores importantes para hacer uso de los servicios de las MAyTAC y específicamente el servicio de alineamiento energético son tanto el precio (71%) como la atención y experiencia de los terapeutas, ubicación del centro, días de atención y horarios de atención; además, los clientes potenciales en relación a los elementos adicionales al servicio de la terapia de alineamiento energético manifestaron que el seguimiento a su proceso (56,63%) y zonas verdes en el centro de terapia (19,39%) son fundamentales.

En el estudio administrativo se estableció que la naturaleza de la empresa es sociedad por acciones simplificadas debido a que la responsabilidad de la organización será limitada al monto de la inversión; por otra parte la planta de funcionarios estará conformada por 2 personas, administrador y terapeuta quienes son los colaboradores necesarios para el desarrollo de las labores tanto administrativas, como comerciales y de servicio.

En el estudio técnico se determinó que la prestación del servicio en el centro se realiza a través de una secuencia de 4 procesos: Recepción del cliente, Diagnóstico, Ejecución de la terapia, Seguimiento de la evolución del cliente, cada uno compuesto a su vez por diferentes actividades.

A través del análisis técnico también se pudo calcular que existe una demanda potencial de 84 terapias por semana y 338 mensuales; mientras que al observar la capacidad instalada se verificó que la empresa puede cumplir con 59 terapias semanales, 338 mensuales y 4056 anuales, al contrastar con la proyección de ventas se espera que la empresa preste el servicio de 2840 terapias anuales, lo que permite determinar que Shamballa está en capacidad de cumplir con la proyección realizada, al sobrepasar las ventas proyectadas. En lo relacionado a la macrolocalización y microlocalización se pudo determinar que la ubicación más adecuada para centro de

alineamiento energético es en Cartago - Valle del Cauca en la Zona de “El Prado”, ya que estos lugares brindan un escenario adecuado para el funcionamiento de la organización.

Seguidamente, a través del estudio económico y financiero posibilitó identificar las necesidades de inversión y las formas de financiación para la creación de la empresa Shamballa Centro de Alineamiento Energético; además de conocer la factibilidad del proyecto que para este caso fue un resultado viable, pues la tasa interna de retorno - TIR calculada obtuvo 19 puntos porcentuales por encima de la tasa mínima de retorno, (21%) lo que determina que el proyecto empresarial es viable económica y financieramente, sumado a esto el estado de resultados evidencia que la actividad económica de Shamballa Centro de Alineamiento energético deja una utilidad distribuible que va en crecimiento en los 5 años que se proyectan

Finalmente, al culminar este proyecto de viabilidad se pueden resaltar que los planes de negocio son herramientas fundamentales para obtener datos que permitan dar respuestas a los interrogantes que los nuevos empresarios se plantean al momento de considerar alguna idea de negocio; por tanto, es evidente que se hace necesario que se realicen los estudios y análisis pertinentes requeridos para conocer el riesgo de un proyecto empresarial.

5. RECOMENDACIONES

Al finalizar el estudio de viabilidad para la creación de Shamballa Centro de Alineamiento Energético en el municipio de Cartago-Valle, se recomienda en primera medida ejecutar la idea de negocio dado que el resultado del estudio obtenido en el estado de resultados y el cálculo de la TIR indicara que es un proyecto empresarial viable.

Es necesario también realizar una revisión de la normatividad nacional y local que cubije a los emprendedores, con el fin de identificar aquella que leyes que beneficien al empresario en cuanto al pago de impuesto; sobre todo para aquellas organizaciones que apenas están iniciando sus operaciones, de manera que se logre obtener una mayor margen de utilidad.

En cuanto al estudio de mercado, además de los resultados cuantitativos obtenidos de la aplicación de la encuesta sería pertinente aplicar una técnica de tipo cualitativa que posibilitara recoger información más detallada de la demanda potencial del consumo y la comercialización y prestación del servicios de las terapias alternativas de alineamiento energético que pretende ofertar el centro Shamballa; para esto se recomienda el uso del focus group con personas que cumplan las características de la segmentación del mercado ya definido.

Finalmente, en lo relacionado a las alternativas de financiación se aconseja aprovechar los programas de incentivos al emprendimiento como el Fondo Emprender para obtener recursos que permitan obtener capital para la materialización de la idea de negocio y así mitigar los costos de la deuda financiera, para que de este modo las posibilidades de obtener un mayor nivel de ingresos para la empresas permita constituir una organización sostenible en el mercado con posibilidades de crecimiento y expansión en su cobertura como en la líneas de servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUILERA, J. (2008). *Gerencia Integral de Comunicaciones*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

ALCALDÍA MUNICIPAL DE CARTAGO. (2008). *Alcaldía Municipal de Cartago*. Recuperado el 28 de Noviembre de 2016, de <http://www.cartago.gov.co/>

ARELLANO AGUILAR, E. C. (2 de Mayo de 2014). La estrategia de comunicación orientada al desarrollo de la cultura organizacional. *Razón y palabra*(62).

ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE. (1991). *Senado de la República de Colombia*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2016, de http://www.senado.gov.co/images/stories/Informacion_General/constitucion_politica.pdf

AYALA GARCÍA, J. (2014). *Banco de la República*. Recuperado el 10 de Octubre de 2016, de http://www.banrep.gov.co/docum/Lectura_finanzas/pdf/dtser_204.pdf

BANCO DE LA REPÚBLICA. (2010). *Banco de la República*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2016, de <http://www.banrep cultural.org/blaa virtual/ciencias/sena/administracion/la-empresa-y-los-principios-administrativos/empresa2.htm>

BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO. (2004) *Desarrollo Emprendedor en América Latina y la experiencia internacional*. IDB Bookstore. New York.

BANCO MUNDIAL. *Apertura de una empresa. Doing Business*. Banco Mundial [en línea], 17 de agosto de 2017 [revisado 17 de agosto de 2017]. Disponible en internet: <http://espanol.doingbusiness.org/Methodology/Starting-a-Business-2011>

BANCO MUNDIAL. *El informe Doing Business revela que más del 60% de las economías del mundo mejoraron la regulación de los negocios el año pasado*. Doing Business, Banco Mundial [en línea], 27 de octubre de 2015 [revisado 17 de agosto de 2017]. Disponible en internet: <http://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2015/10/27/doing-business-report-finds-more-than-60-of-worlds-economies-improved-their-business-rules-in-past-year>

BENAVIDES, J., COSTA, J., COSTA, P.-O., FAJULA, A., FÜRST, P., LIRIA, E., y otros. (2001). *Dirección de comunicación empresarial e institucional*. Barcelona: Gestion 2000.

BLÁZQUEZ, F., & DORTA J. A. & VERONA, M. C. (2006). *Concepto, perspectivas y medida del Crecimiento empresarial Cuadernos de Administración*.

- CARROLL, A. (July–August de 1991). The pyramid of Corporate Social Responsibility Toward the moral management of Organizational Stakeholders. *Business Horizons*, 34(4), 39-48.
- CASTILLO H., A. (1999). *Universidad del Cauca*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2016, de ftp://ftp.ucauca.edu.co/Facultades/FIET/Materias/Gestion_tecnologica/2005/Clase%2012/Emprendimiento.pdf
- CHARAN, R. (2004). *El crecimiento rentable, un asunto de todos. 10 herramientas prácticas para el crecimiento empresarial*. España.
- CHIAVENATO, I. (1993). *Iniciación a la Organización y Técnica Comercial*. México: Mc Graw Hill.
- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. (03 de Octubre de 2007). *Ministerio de la Salud y la Protección Social*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2016, de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%201164%20DE%202007.pdf
- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. (29 de Diciembre de 2009). *Alcaldía de Bogotá*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2016, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=38289>
- CRES. (08 de Diciembre de 2009). *Alcaldía de Bogotá*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2016, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=38488>
- DAFT, R. (2000). *Teoría y diseño organizacional* (6 ed., Vol. 6). México.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. (2005). *DANE*. Recuperado el 21 de Octubre de 2013, de <http://www.dane.gov.co/files/censo2005/perfiles/valle/cartago.pdf>
- DIAZ CASERO, J. C., URBANO PULIDO, D., & HERNÁNDEZ MOGOLLÓN, R. (2005). Teoría económica institucional y creación de empresas. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 11(3), 209-230.
- DUARTE, T., & RUIZ TIBANA, M. (2009). Emprendimiento, una opción para el desarrollo. *Scientia et Technica Año XV*(43), 326-331.
- EISENBERG, D. M., KESSLER, R. C., FOSTE, R. C., NORLOCK, F. E., CALKINS, D. R., & DELBANCO, T. L. (1993). Unconventional medicine in the United States - prevalence, costs, and patterns of use. 1993;328:246-52. *The New England Journal of Medicine*, 328(4), 246-252.

EMCARTAGO E.S.P. (2010). *Emcartago E.S.P.* Recuperado el 10 de Noviembre de 2013, de <http://www.emcartago.com>

FARIAS BATLLE, P., & GÓMEZ AGUILAR, M. (2011). Productividad empresarial de la información: organización de la información y mejora de los resultados en 100 empresas. *Razón y palabra*, 23.

FERNÁNDEZ, A. G. (1988). *Análisis del crecimiento sostenible por los distintos sectores empresariales. Documento de trabajo de la Universidad de Oviedo.*

FERNÁNDEZ, P., & DÍAZ, P. (27 de Mayo de 2002). *Fisterra*. Recuperado el 28 de Noviembre de 2016, de Investigación cuantitativa y cualitativa: http://www.fisterra.com/mbe/investiga/cuanti_cuali/cuanti_cuali.asp

FONDO EMPRENDER. El Fondo Emprender. Fondo Emprender [en línea] 17 de agosto de 2017 [revisado el 17 de agosto de 2017]. Disponible en: <http://www.fondoemprender.com/SitePages/QueEsFondoEmprender.aspx>

GRADUADOS COLOMBIA OBSERVATORIO LABORAL. (s.f.). *Graduados Colombia*. Recuperado el 25 de Octubre de 2016, de <http://www.graduadoscolombia.edu.co/html/1732/w3-article-347901.html>

GROSS, M., & MORALES, F. (16 de Septiembre de 2010). *Pensamiento imaginactivo*. Recuperado el 16 de Septiembre de 2016, de Conozca tres tipos de investigación: <http://manuelgross.bligoo.com/conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa>

HERNÁNDEZ SAMPIERI, R., FERNÁNDEZ COLLADO, C., & BAPTISTA LUCIO, P. (2006). *Metodología de la investigación* (4 ed. ed.). México: McGraw-Hill interamericana.

KRAMER, M. E. (2006). *Estrategia y sociedad*. Harvard Business Review.

KIRZNER. Competencia y Empresarialidad. Citado por PERDOMO CHARRY, Geovanny. Empresarialidad y empresa: una aproximación desde la escuela austriaca. En: Estudios Gerenciales. Abril - junio, 2010. vol. 26, no. 115, p. 161-178

LLISTERRI, J. J. (2004). Desarrollo Emprendedor América latina y la experiencia internacional. IDB Bookstore, New York .

MANENE, L. M. (04 de Abril de 2012). Recuperado el 29 de Noviembre de 2016, de <https://luismiguelmanene.wordpress.com/2012/04/04/el-mercado-concepto-tipos-estrategias-atractivo-y-segmentacion/>

MARILYA, P. (2011). *Balancearte.blogspot.com.co/*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2016, de <http://balancearte.blogspot.com.co/2008/11/tecnica-de-alineamiento-energtico.html>

- MCNAMAR, R. J. (1989). *Las terapias energéticas*. Barcelona: Editorial Sirio.
- MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. (2010). *Manual para la Elaboración de planes de negocio* (Primera ed.) Bogotá: Corporación Ventures.
- MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL & SENA. (Noviembre de 2006). *Ministerio de la Protección Social*. Recuperado el 10 de Octubre de 2016, de <https://www.minsalud.gov.co/salud/Documents/Observatorio%20Talento%20Humano%20en%20Salud/CARACTERIZACION%20MEDICINA%20ALTERNATIVA%20Y%20TERAPIAS%20COMPLEMENTARIAS.pdf>
- MINISTERIO DE SALUD Y LA PROTECCIÓN SOCIAL. (27 de Julio de 1998). *Ministerio de Salud y la Protección Social*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2016, de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCION%202927%20DE%201998.pdf
- MINISTERIO DE SALUD Y LA PROTECCIÓN SOCIAL. (05 de Agosto de 1994). *Ministerios de Salud y la Protección Social*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2016, de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCION%205261%20DE%201994.pdf
- MINISTERIOS DE SALUD Y LA PROTECCIÓN SOCIAL. (30 de Abril de 1998). *Alcaldía de Bogotá*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2016, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=19411>
- MINISTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. (2010). *Manual para la Elaboración de planes de negocio* (Primera ed.). Bogotá: Corporación Ventures.
- MUNAR GONZALEZ, E. S. (2003). Los medios no hacen los mensajes. *Razón y palabra*(33).
- MURILLO, G., ZAPATA, Á., MARTÍNEZ, J., AVILA, H., SALAS, J., & LÓPEZ, H. (2007). *Teorías clásicas de la organización y el management*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. (2002). Recuperado el 15 de Noviembre de 2016, de http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/67314/1/WHO_EDM_TRM_2002.1_spa.pdf
- PALLARES, Z., ROMERO, D., & HERRERA, M. (2005). *Hacer Empresa: Un Reto* (Cuarta edición ed.). Fondo Editorial Nueva Empresa.
- PEÑA, A., & PACO, O. (Enero - Marzo de 2007). Medicina alternativa: intento de análisis. *Anales de la Facultad de Medicina*, 87 - 96.

PERDOMO CHARRY, Geovanny. Empresarialidad y empresa: una aproximación desde la escuela austriaca. En: Estudios Gerenciales. Abril - junio, 2010. vol. 26, no. 115, p. 161-178

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. (13 de Noviembre de 1997). *Medicina Legal*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2016, de <http://www.medicinalegal.gov.co/documents/10180/16629/Decreto+2753-1997.pdf/ab852e96-9dff-4b16-9be9-4dd85cb49bce>

RAMÍREZ, A. (2002). *Metodología de la investigación científica*. Recuperado el 5 de Noviembre de 2013, de <http://javeriana.edu.co/fear/ecologia/documents/ALBERTORAMIREZMETODOLOGIADELAINVESTIGACIONCIENTIFICA.pdf>

ROBERTS, D., & WOODS, C. (2005). Changing the world on a shoestring: The concept of social entrepreneurship. *University of Auckland Business Review*, 7(1), pp. 45–51.

RODRÍGUEZ DE SAN MIGUEL, H. A. (2002). Definición y alcance de la comunicación organizacional. En C. Fernández Collado, *La comunicación en las organizaciones* (págs. 11-17). México: Editorial Trillas S.A.

RODRÍGUEZ SANTOYO, A. R. (2013). *Fundamentos de Mercadotecnia*. México: Universidad de Guanajuato.

SALAS FUMÁS, V. (2016). *Banco BBVA Open Mind*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2016, de <https://www.bbvaopenmind.com/articulo/la-economia-de-la-empresa/?fullscreen=true>

SAMARRA, M. (2014). *Ayun terapias complementarias*. Recuperado el 10 de Octubre de 2016, de <http://ayun-terapias-complementarias9.webnode.cl/nuestras-terapias/alineacion-energetica/>

SCHUMPETER, J. A. (1950). *Capitalism, Socialism and democracy* (Tercera ed.). New York: Harper y Brothers.

SENA. (Noviembre de 2006). *Caracterización Ocupacional del Área de Medicina Alternativa*. Bogotá: Ministerio de la Protección Social.

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO. Modelo para que las empresas vivan más tiempo. Universidad, ciencia y desarrollo, Universidad del Rosario [en línea] 17 de agosto de 2017 [Revisado el 17 de agosto de 2017]. Disponible en: <http://www.urosario.edu.co/Universidad-Ciencia-Desarrollo/ur/Fasciculos-Anteriores/Tomo-III-2008/Fasciculo-1/ur/Modelo-para-que-las-empresas-vivan-mas-tiempo/>

UNIVERSIDAD SANTA CLARA. (2016). *My Own Busines Institute*. Recuperado el 24 de Octubre de 2016, de <https://www.scu.edu/mobi/espanol/2-el-plan-de-negocios/>

VARELA V., R. (1988). *Innovación empresarial: un nuevo enfoque de desarrollo* (Quinta ed.). Cali.

VARELA V., R. (2001). *Innovación empresarial, arte y ciencia en la creación de empresa* (Segunda ed.). Cali.

ANEXOS

Anexo A. Formato encuesta

ENCUESTA

La información que aquí se solicita es de carácter confidencial y el objetivo es recolectar la información necesaria para conocer la viabilidad en términos de mercado para la prestación del servicio de la Terapia Alternativa Alineamiento Energético.

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de preguntas, léalas atentamente y con una **X** marque la respuesta con la cual se sienta más identificado; por favor, responda todas las preguntas que se plantean en el cuestionario.

1. DATOS GENERALES

M	F
---	---

Género:

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Estrato:

Ocupación: _____

Barrio: _____

Nombre: _____

Edad:

1. Entre 18 a 25 _____
2. Entre 26 a 35 _____
3. Entre 36 a 45 _____
4. Entre 46 a 55 _____
5. Entre 56 a 65 _____
6. Entre 66 a 75 _____

Nivel de ingresos:

Entre \$ 500.000.00 y \$1'000.000.00 _____

Entre \$ 1'000.001.00 y \$1'500.000.00 _____

Entre \$1'501.000.00 y \$ 2'000.000.00 _____

Entre \$ 2'000.001.00 y \$ 2'500.000.00 _____

Entre \$ 2'501.000.00 y \$ 3'000.000.00 _____

Entre \$3'000.001.00 y \$ 3'500.000.00 _____

2. Sobre la Medicina Alternativa, las terapias Complementarias y el servicio de Alineamiento Energético.

1. ¿Conoce y sabe sobre la existencia de la Medicina Alternativa y Terapia Alternativa Complementaria y sobre la prestación del servicio del Alineamiento Energético?

Si ____ NO ____

2. ¿Qué concepto tiene usted de las Terapias Alternativas en Salud?

Son muy buenas ____ 5.0

Son buenas ____ 4.0

Son regulares ____ 3.0

Son malas ____ 2.0

Son muy malas ____ 1.0

¿Por qué? _____

3. ¿Ha utilizado Medicinas Alternativas y Terapias Alternativas Complementarias en Salud?

Nunca ____

Una vez ____

Varias Veces ____

4. ¿Qué razón le llevo a utilizar Medicinas Alternativas y Terapias Alternativas Complementarias en Salud?

Por Curiosidad ____

Por enfermedad ____

Por recomendación medica ____

Nunca la he utilizado ____

Otro, ¿cuál? _____

5. ¿Conoce usted un Centro de Spa que preste servicios de Medicinas Alternativas y Terapias Alternativas Complementarias y específicamente el servicio del Alineamiento Energético, en Cartago?

No ____

Si ____

¿Cuál? _____

6. ¿Le gustaría a usted que existiera un Centro de Atención en Salud que preste servicios de Medicina Alternativa y de Terapias Alternativas Complementarias y específicamente de Alineamiento Energético en Cartago?

No ____

Si ____

7. ¿Cuál de los siguientes factores consideraría más importante en el caso de querer hacer uso de las Terapias Alternativas del “Alineamiento Energético”? (puede responder varios factores a la vez)

Precio ____

Atención y experiencia de los terapeutas ____

Ubicación del centro de terapia ____

Días de atención ____

Horarios de atención ____

Todos los factores anteriores ____

Otro, ¿cuál? _____

8. Con relación a las Terapias Alternativas Complementarias y a los servicios que se prestan en el Centro Terapia Alternativas de Alineamiento Energético, usted incluiría como adicionales:

1. Seguimiento a su proceso ____

2. Actividades complementarias ____

3. Traslado al centro de terapia ____

4. Zonas verdes en el centro de terapia ____

Otra, ¿cuál? _____

9. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por una sesión o consulta de Alineamiento Energético?

Entre \$15.000 y \$25.000 _____
Entre \$26.000 y \$35.000 _____
Entre \$36.000 y \$45.000 _____
Más de \$46.000 _____
Nunca pagaría por una sesión de este tipo _____

10. ¿Con qué frecuencia usaría el servicio del Centro Terapia Alternativa de Alineamiento Energético?

Semanal _____
Quincenal _____
Mensual _____
Trimestral _____
Semestral _____
Nunca lo haría _____
Otro, ¿cuál? _____

11. ¿Qué tipo de promociones u ofertas le gustaría que el Centro Terapia Alternativa de Alineamiento Energético le entregara?

Sesión de cortesía _____
Puntos a clientes fieles _____
Descuentos en el valor de las sesiones _____
Obsequio por uso de los servicios _____
Otro, ¿Cuál? _____

12. ¿A través de qué medios le gustaría recibir información sobre los servicios y las promociones del Centro Terapia Alternativa de Alineamiento Energético?

Directamente _____
Redes sociales _____
Radio _____
T.V. _____
Volantes _____
Otro, ¿Cuál? _____

¡Gracias por su interés y apoyo con el presente proyecto!

Fuente: Elaboración propia, elaborado el 14 de agosto de 2017; aplica del 15 de septiembre al 13 de octubre de 2017

Anexo B. Sábana de datos

Tabla 41. Sábana de datos preguntas 1 a la 4

N°	GÉNERO	ESTRATO	OCUPACION	BARRIO	EDAD	NIVEL DE INGRESOS	1. Conoce y sabe sobre la existencia de la MAYTAC y sobre la prestación del servicio del Alineamiento Energético	2. Que Concepto tiene de las Terapias Alternativas en Salud	3. de uso de las MAYTAC	4. Razón de uso de las MAYTAC
1	F	4	ASISTENTE TECNICA AGROPECUARIA	CENTRO	1		SI	B	A	D
2	F	3	ESTUDIANTE	LIMONAR	1	B	NO	C	C	A
3	F	4	INVESTIGADORA	EDIFICIO SAN LUIS	1	A	NO	B	A	D
4	F	3	AMA DE CASA	EL JARDIN	3	A	NO	A	A	D
5	F	4	ESTUDIANTE	EL PRADO	1	A	NO	B	C	A
6	F	3	INDEPENDIENTE	ALTICOS DE SANTA MONICA	2	B	SI	A	C	C
7	M	4	PENSIONADO	TERRAZAS DEL LLANO	3	D	NO	C	A	D
8	F	3	ESTUDIANTE	LIMONAR	1	A	NO	C	A	D
9	F	3	ABOGADA	EL SAMAN	1	A	SI	B	C	E
10	F	4	ESTUDIANTE	LA CASTELLANA	1	B	NO	A	A	D
11	F	3	VENDEDORA	LAURELES	3	A	SI	A	C	E
12	M	3	EMPLEADO PUBLICO	SAN NICOLAS	4	A	SI	B	A	D

Continuación tabla 38

13	M	3	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	ALAMOS	1	B	NO	F	A	D
14	F	4	EMPLEADO PUBLICO	GUADALUPE	2	B	SI	B	C	B
15	F	3	EMPLEADO	TORRRE LA VEGA	4	C	SI	B	C	A
16	F	3	PRACTICANTE SENA	LA INDEPENDENCIA	1	A	SI	B	B	C
17	F	3	EMPLEADA	MONTE VERDE	2	D	SI	B	A	D
18	F	3	PROGRAMADORA DE SOFTWARE	GUAYACANES	1	B	NO	F	B	C
19	M	3	EMPLEADO	PORVENIR	5	E	SI	C	A	D
20	F	4	EMPLEADA	SANTA LUCIA	3	D	SI	B	C	B
21	M	3	COMISIONISTA	LA CRISTINA	4	D	SI	B	C	B
22	F	3	SECRETARIA	LA ESPERANZA	3	A	SI	B	A	D
23	M	4	INGENIERO	NUEVO PRINCIPE	3	F	NO	F	C	C
24	M	4	EMPLEADO	EL PORVENIR	4	E	SI	B	B	C
25	M	3	INSTALADOR ACUEDUCTO	ORTEZ	3	A	SI	B	A	D
26	M	3	SEGURIDAD PRIVADA	REPUBLICA DE FRANCIA	1	A	NO	F	B	B
27	M	4	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	LA LINDA	2	A	SI	B	A	D
28	M	4	PROFESOR	LA INDEPENDENCIA	2	B	NO	B	B	A

Continuación tabla 38

29	M	2	TECNICO ELECTRONICO	SANTA MARIA	4	C	SI	B	A	D
30	M	3	EMPLEADO PUBLICO	PORVENIR	3	F	SI	B	C	B
31	M	3	ELECTRICISTA	VILLA DEL SOL	1	A	SI	B	A	A
32	M	3	CONDUCTOR	VILLA CAROLINA	4	A	SI	B	A	D
33	M	3	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	GIRASOLES	5	B	SI	B	A	E
34	M	3	OPERARIO	CIUDADELA LOS ANGELES	3	A	NO	B	A	E
35	M	3	EMPLEADA	SAN JUAN DE LA CRUZ	4	B	NO	F	A	D
36	M	3	EMPLEADO	LAS VERANERAS	4	B	NO	F	A	D
37	M	3	EMPLEADO	TERRAZAS DEL LLANO	2	C	NO	B	A	D
38	F	5	EMPLEADA	LAURELES	3	B	SI	B	A	D
39	M	4	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	LA CASTELLANA	1	A	SI	C	A	D
40	F	4	EMPLEADA	TERRAZAS DEL LLANO	3	F	SI	B	A	D
41	F	4	FUNCIONARIA PUBLICA	EL PRADO	3	B	NO	C	A	D
42	M	1	ESTUDIANTE	PUERTO CALDAS	1	A	NO	F	A	D
43	F	4	ESTUDIANTE	LA CASTELLANA	1	A	SI	B	C	B
44	M	3	EMPLEADO PUBLICO	TURIN PEREIRA	3	E	NO	F	A	D

Continuación tabla 38

45	F	3	EMPLEADA	TORRE LA VEGA	4	C	SI	B	A	D
46	F	4	INGENIERO EN SISTEMAS	CENTRO	2	C	NO	C	C	C
47	M	3	GANADERO	LAURELES	4	B	NO	B	C	C
48	M	4	DOCENTE	LA INDEPENDENCIA	4	C	NO	C	A	D
49	F	4	CONTADOR	VILLA ELENA	1	C	SI	B	A	D
50	F	4	AMA DE CASA	EL PRADO	4	B	SI	A	A	D
51	M	1	EMPLEADO	PLATANERA	2	A	SI	B	A	D
52	M	3	EMPLEADO	SAN JERONIMO	5	A	SI	B	A	D
53	M	3	EMPLEADO	EMPRESAS MUNICIAPALES	2	A	SI	D	A	D
54	M	3	EMPLEADO	MONTANAR	2	B	SI	B	A	D
55	F	4	DIGITADORA	EL DIAMANTE	3	A	SI	B	A	D
56	M	3	OPERARIO	PORVENIR	1	A	NO	B	B	B
57	M	3	EMPLEADO	VILLA CAROLINA	1	A	SI	B	A	D
58	F	5	ABOGADA	EL PRADO	2	C	SI	A	C	B
59	F	3	EMPLEADO	ALAMOS	2	D	SI	A	A	D
60	F	4	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	TERRAZAS DEL LLANO	4	D	SI	B	B	B
61	M	3	ABOGADO	RESERVAS DEL SAMAN	2	E	SI	B	A	D
62	F	3	DOCENTE	SAN JERONIMO	2	E	SI	B	A	D
63	F	3	ABOGADA	ALAMOS	1	C	SI	C	A	D
64	M	2	FUNCIONARIA PUBLICO	EL CARMEN	1	A	NO	F	B	B

Continuación tabla 38

65	M	4	INGENIERO EN SISTEMAS	TERRAZAS DEL LLANO	3	F	NO	B	B	A
66	M	4	INGENIERO EN SISTEMAS	LAURELES	3	E	NO	C	A	D
67	M	3	TECNICO ADMINISTRATIVO	CENTRO	2	C	NO	B	C	C
68	M	3	EMPLEADO	EL JARDIN	3	F	SI	B	A	D
69	F	3	PRFESIONAL UNIVERSITARIO	PORTAL TORRE LA VEGA	2	D	SI	B	A	D
70	M	3	INGENIERO INDUSTRIAL	EL PORVENIR	3	E	NO	F	C	B
71	M	4	CONTADOR	PRADO NORTE	2	C	SI	B	A	A
72	F	3	SERVICIOS GENERALES	SAN NICOLAS	3	A	SI	B	A	D
73	M	3	EMPLEADO	EL SAMAN	3	C	NO	B	A	D
74	F	3	FUNCIONARIA PUBLICA	GUADALUPE	1	A	SI	A	B	A
75	M	3	EMPLEADO	TORRRE LA VEGA	3	B	NO	C	B	A
76	M	3	INDEPENDIENTE	INMACULADA	2	A	NO	F	A	D
77	M	3	CONSTRUCTOR	LA EPIFANIA	4	A	NO	F	A	D
78	F	3	ENFERMERA	TORRRE LA VEGA	3	A	SI	C	A	D
79	M	3	EMPLEADO	LA ESPERANZA	2	C	SI	B	A	D
80	M	4	EMPLEADO	VILLA DEL ROBLE	2	D	NO	F	C	B
81	F	3	INDEPENDIENTE	ALAMOS	2	A	SI	B	A	D
82	M	5	ABOGADO	EL PRADO	2	C	NO	E	A	D

Continuación tabla 38

83	F	3		JUAN XXIII	2	B	NO	F	C	A
84	F	5	ESTUDIANTE	LAURELES	2	B	SI	A	B	B
85	F	3	EMPLEADO	TORRRE LA VEGA	5	A	SI	B	B	A
86	F	3	SECRETARIA	SAN NICOLAS	1	A	SI	A	C	A
87	M	5	EMPLEADO	LAURELES	4	E	SI	C	A	E
88	M	4	EMPLEADO PUBLICO	TORRRE LA VEGA	4	B	SI	A	A	D
89	M	3	EMPLEADO	PORTAL TORRE LA VEGA	3	C	SI	B	C	A
90	M	3	EMPLEADO	EL PORVENIR	2	C	SI	B	C	B
91	M	4	INDEPENDIENTE	CAMBULOS	2	D	SI	B	C	A
92	F	3	AMA DE CASA	TORRRE LA VEGA	4	A	NO	F	B	A
93	F	4	ENFERMERA	ARGOS	2	B	NO	F	B	A
94	F	3	DOCENTE	ZARAGOZA	2	B	SI	A	A	D
95	F	5	RENTISTA DE CAPITAL	CENTRO	4	F	SI	A	A	D
96	M	4	ABOGADO	MILAN	2	E	SI	A	B	A
97	M	4	INDEPENDIENTE	ALAMOS	2	C	SI	B	B	A
98	F	3	EMPLEADA	ESPAÑOLA	2	B	SI	B	A	D
99	F	3	ESTUDIANTE	TORRE LA VEGA	1	A	SI	B	A	D
100	F	4	DESEMPLEADA	LAURELES	1		SI	A	A	A
101	M	3	ESTUDIANTE	MARISCAL	1	A	SI	C	A	D
102	F	3	ESTUDIANTE	TORRE LA VEGA	1	A	SI	A	B	A
103	M	4	INDEPENDIENTE	LAURELES	3	A	NO	NO CONOCE	C	B
104	F	3	EMPLEADA	SAN NICOLAS	2	B	SI	NO CONOCE	B	A

Continuación tabla 38

105	F	4	ESTUDIANTE	PRADO ALTO	1	A	SI	B	B	A
106	M	3	AUXILIAR CONTABLE	PRADO NORTE	3	E	NO	NO CONOCE	B	C
107	F	3	ENFERMERA	SAMAN	3	C	SI	B	C	B
108	F	3	MANICURISTA	SAN JERONIMO	2	A	SI	B	A	D
109	M	3	ESTUDIANTE	SAN JERONIMO	1	A	SI	A	A	D
110	M	4	ESTUDIANTE	LAURELES	1	A	SI	B	A	D
111	F	3	INDEPENDIENTE	TORRE LA VEGA	3	B	SI	B	A	B
112	F	5	PROFESORA	PRADO ALTO	3	D	SI	B	A	D
113	F	3	ESTUDIANTE	TORRE LA VEGA	2	A	SI	A	B	A
114	M	4	ESTUDIANTE	PRADO NORTE	1	A	NO	NO CONOCE	A	D
115	F	3	ESTUDIANTE	REPUBLICA DE FRANCIA	1	A	SI	C	B	A
116	M	3	OPERARIO	LA CRISTINA	3	B	NO	F	A	D
117	M	4	TECNICO	QUINTAS DE NAVARRA	2	C	NO	NO CONOCE	A	D
118	M	3	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	EL PORVENIR	1	A	NO	B	A	D
119	M	3	ESTUDIANTE	SANTA MONICA	1	A	SI	B	A	D
120	F	3	ESTUDIANTE	MARISCAL	2	A	SI	A	A	d
121	F	4	NO RESPONDE	CAMBULOS	2	A	SI	A	B	B
122	M	4	NO RESPONDE	CAMBULOS	4	B	NO	D	C	B
123	F	4	INDEPENDIENTE	LAURELES	2	B	NO	B	A	D
124	M	3	ABOGADO	CENTRO	2	C	NO	C	B	B

Continuación tabla 38

125	M	3	NO RESPONDE	LA INDEPENDENCIA	3	B	NO	B	B	A
126	F	3	MECANICO	LA CASTELLANA	3	B	NO	C	B	B
127	F	4	ENFERMERA	LA LINDA	2	C	SI	A	A	D
128	F	4	ODONTOLOGO	ALAMOS	1	C	SI	B	A	D
129	M	3	ADMINISTRADOR	SAN NICOLAS	2	B	NO	E	B	B
130	F	4	PELUQUERO	EL PRADO	3	B	SI	A	A	D
131	M	3	ELECTRICISTA	CAMBULOS	2	C	SI	B	A	
132	M	3	TECNICO	SANTA ANA	2	B	SI	B	C	B
133	M	3	TECNICO ELECTRICISTA	SANTA MARIA	2	B	SI	B	A	D
134	M	4	NO RESPONDE	PRADO NORTE	3	A	SI	B	A	D
135	M	3	EMPLEADO	EL PORVENIR	4	B	SI	B	C	C
136	F	4	EMPLEADA	CAMBULOS	3	A	SI	B	C	A
137	F	3	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	EL PRADO	3	E	SI	B	C	A
138	F	3	ELECTRICISTA	JORGE ELIECER GAITAN	4	C	SI	B	A	D
139	M	3	EMPLEADO	TORRE LA VEGA	1	C	SI	B	B	A
140	F	5	EMPLEADA	LAURELES	4	D	NO	C	B	C
141	M	4	CONTADOR	SANTA MARIA	4	C	SI	B	B	C
142	F	5	ABOGADO	EL PRADO	2	C	SI	A	C	B

Continuación tabla 38

143	F	3	INDEPENDIENTE	ALAMOS	2	D	SI	A	C	A
144	F	3	EMPLEADO	TORRE LA VEGA	3	D	SI	B	B	B
145	F	3	EMPLEADO PUBLICO	LA EPIFANIA	2	B	SI	B	A	D
146	F	5	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	CENTRO	4	C	SI	A	A	D
147	F	3	CONTADORA	SANTA MONICA	2	E	SI	B	A	D
148	F	3	EMPLEADO	VILLA ELENA	1	A	SI	A	B	C
149	M	2	TECNICO RECURSOS HUMANOS	TORRE LA VEGA	1	A	SI	A	C	B
150	F	3	EMPLEADA PUBLICA	CHIMINANGOS	2	C	SI	A	A	D
151	F	3	CONTADORA	LA CASTELLANA	2	D	SI	A	B	A
152	M	4	CONTADOR	LA INDEPENDENCIA	3	F	NO	B	C	C
153	M	3	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	EL SAMAN	2	A	NO	B	B	A
154	F	3	FUNCIONARIA PUBLICA	EL LLANO	3	B	NO	B	C	C
155	M	4	NO RESPONDE	TORRE LA VEGA	4	E	SI	B	A	D
156	M	5	NO RESPONDE	ARGOS	5	F	NO	C	A	D
157	F	3	TRABAJA INDEPENDIENTE	TORRE LA VEGA	4	B	SI	B	A	D
158	M	3	EMPLEADO	TORRE LA VEGA	4	B	SI	B	A	D

Continuación tabla 38

159	F	5	AMA DE CASA	ARGOS	4	E	SI	B	A	D
160	F	4	EMPLEADA	TERRAZAS DEL LLANO	3	B	SI	B	A	D
161	M	4	INDEPENDIENTE	TERRAZAS DEL LLANO	3	C	SI	A		
162	F	3	EMPLEADA	LAURELES	1	A	NO	B	B	A
163	F	3	COMERCIANTE	COLLAREJO	3	A	SI	B	A	A
164	F	3	EMPLEADA PUBLICA	SANTA MARIA	4	A	SI	C	A	D
165	F	3	ESTUDIANTE	EL SAMAN	1	A	SI	A	B	C
166	F	3	MAESTRA	SAN NICOLAS	3	C	SI	B	A	D
167	M	4	LICENCIADO	TORRE LA VFGA	3	F	SI	B	B	A
168	F	3	MECANICO	TORRE LA VEGA	2	C	NO	C	C	A
169	M	4	PINTOR	SANTA MARIA REAL	3	A		NO CONOCE	A	D
170	M	4	DESEMPLEADA	VILLA JULIANA	1	A	SI	A	B	A
171	M	4	EMPLEADO	EL LLANO	4	D	NO	B	B	B
172	F	4	INDEPENDIENTE	LAURELES	2	B	SI	B	B	B
173	M	3	OPERARIO	LAURELES	1	A	SI	B	B	B
174	F	3	EMPLEADA	REPUBLICA DE FRANCIA	1	A	NO	A	A	D
175	M	3	INDEPENDIENTE	SANTA ANA NORTE	1	A	SI	B	A	D
176	F	4	INGENIERA	CAMBULOS	2	F	SI	B	B	B
177	M	3	EMPLEADO OFICIAL	LA LIBERTAD	4	F	SI	F	C	B
178	M	4		LOS ALAMOS	4	F	SI	B	A	D
179	M	5	INGENIERO CIVIL	EL PRADO	3	F	SI	B	C	A

Continuación tabla 38

180	F	5	EMPLEADA	ARGOS	3	E	NO	D	B	A
181	F	3	INGENIERO CIVIL	VILLA DEL ROBLE	3	E	SI	B	A	D
182	M	3		PORVENIR	3	C	NO	F	A	D
183	M	4	ELECTRICISTA	LOS ANGELES	5	F	SI	B	A	D
184	F	3	AMA DE CASA	SAN JERONIMO	4	A	SI	C	A	D
185	M	3	CONTADOR	BULEVAR	5	F	SI	B	A	D
186	M	3	INDEPENDIENTE	BULEVAR	2	A	NO	B	C	E
187	F	4	DISEÑADORA GRAFICA	VILLA DEL ROBLE	3	A	SI	B	C	B
188	M	3	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	COLLAREJO	3	A	SI	B	A	D
189	F	3	SECRETARIA	EL DIAMANTE	4	B	SI	B	A	D
190	M	3	ESTUDIANTE	LA LINDA	1		SI	B	C	C
191	M	4	COMERCIANTE	EPIFANIA	2	A	SI	C	A	D
192	F	3	AUXILIAR SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	LOS ALAMOS	1	A	NO	NO CONOCE	B	A
193	F	4	SECRETARIA	LA ISABELLA	3	A	SI	B	3. de uso de las MAYTAC	4. Razón de uso de las MAYTAC
194	F	3	ESTUDIANTE	PINARES	1	A	SI	B	A	D
195	F	5	DIRECTORA COMERCIAL	LAURELES	3	D	SI	A	C	A
196	M	4	INGENIERO INDUSTRIAL	ARGOS	3	E	SI	B	A	D
197	F	5	DOCENTE	LAURELES	3	C	SI	B	A	D
198	F	5	ESTUDIANTE	ARGOS	1	A	SI	F	C	A
199	M	5	RENTISTA C	ARGOS	3	A	SI	A	C	C

Continuación tabla 38

200	F	4	ESTUDIANTE	TERRAZAS DEL LLANO	1	A	SI	A	A	D
201	M	5	EMPRESARIO	EL PLACER	3	F	SI	B	C	E

Fuente: Elaboración propia

Tabla 42. Sábana de datos preguntas 6 a la 12

	5. Conocimiento de un Centro de Spa que preste servicios de MAyTAC y específicamente el servicio del Alineamiento Energético en Cartago	6. Deseo de existencia de un Centro de Atención en Salud que preste servicios de MAyTAC y específicamente de Alineamiento Energético en Cartago	7. Factores importantes para hacer uso de los Servicios de las MayTAC y específicamente el servicio del Alineamiento Energético	8. Elementos adicionales al servicio de la Terapia de alineamiento energético	9. Costo a pagar por una sesión o consulta de Alineamiento Energético	10. Frecuencia de uso del servicio del Centro Terapia Alternativa de Alineamiento Energético	11. Preferencia de promociones u ofertas	12. Medios de preferencia para recibir información sobre los servicios y las promociones del Centro Terapia Alternativa de Alineamiento Energético
1	NO	SI	F	B	B	C	D	B
2	NO	SI	F	A	B	E	D	B
3	NO	SI	F	C	A	C	C	B
4	NO	SI	E	A	A	B	A	E
5	NO	SI	F	D	B	C	C	D
6	NO	SI	F	B	B	C	B	B

Continuación tabla 39

7	NO	SI	B	D	B	D	C	E
8	SI	SI	F	A	A	B	A	E
9	NO	SI	A	D	C	B	D	B
10	SI	SI	F	A	C	C	D	B
11	NO	SI	F	B	D	C	A	A
12	NO	SI	F	A	A	A	C	A
13	NO	SI	F	D	B	C	A	B
14	SI	SI	F	A	B	D	D	B
15	NO	SI	F	A	A	C	C	A
16	NO	SI	F	A	A	A	A	B
17	NO	SI	F	D	B	C	A	B
18	NO	SI	B	B	B	E	A	A
19	NO	NO	G	E	A	B	C	A
20	NO	SI	A	A	E	F	E	F
21	NO	SI	B	A	A	G	C	B
22	NO	SI	F	A	C	C	C	A
23	NO	SI	F	A	A	A	A	A
24	SI	SI	F	D	A	B	C	A

Continuación tabla 39

25	NO	SI	F	D	A	A	B	B
26	NO	SI	A	A	B	C	D	B
27	NO	SI	F	A	B	A	A	B
28	SI	SI	F	A	C	D	C	B
29	NO	SI	F	A	C	D	C	A
30	NO	SI	F	D	C	A	C	B
31	NO	SI	A	A	B	B	A	A
32	NO	SI	F	D	A	C	D	D
33	NO	SI	F	C	A	C	B	A
34	NO	SI	F	C	A	C	A	A
35	NO	SI	F	C	A	G	D	A
36	NO	SI	F	A	A	G	D	A
37	NO	NO	F	D	A	D	D	F
38	NO	SI	F	A	B	A	B	B

Continuación tabla 39

39	NO	SI	F	D	B	C	A	B
40	SI	SI	F	A	A	C	A	A
41	NO	SI	F	A	A	G	D	F
42	SI	SI	F	A	A	C	C	B
43	NO	SI	D	A	A	C	D	B
44	NO	SI	F	A	A	C	B	A
45	NO	NO	D	D	A	C	C	C
46	NO	SI	F	B	A	E	A	A
47	SI	SI	F	B	B	D	A	C
48	NO	SI	F	A	A	E	D	E
49	NO	SI	F	A	B	C	C	B
50	NO	SI	F	D	C	D	B	A
51	NO	SI	F	A	B	B	B	B
52	NO	SI	B	A	B	C	C	A
53	NO	SI	F	A	D	A	B	A
54	NO	SI	D	A	A	D	C	A
55	NO	SI	F	A	A	C	C	A
56	NO	SI	F	D	A	C	D	B
57	NO	SI	B	A	A	C	B	A

Continuación tabla 39

58	NO	SI	F	A	A	E	A	B
59	NO	SI	F	E	B	C	C	G
60	NO	SI	F	D	C	C	A	A
61	NO	SI	B	A	B	G	C	B
62	NO	SI	F	A	E	F	E	F
63	NO	SI	F	D	C	D	B	B
64	NO	SI	B	A	B	C	A	B
65	NO	SI	F	A	A	C	A	B
66	NO	NO	G	E	C	G	D	A
67	SI	SI	B	B	B	C	A	F
68	NO	SI	F	A	A	A	B	A
69	NO	SI	F	B	A	A	B	B
70	NO	SI	A	A	E	F	E	F
71	NO	SI	A	A	C	C	C	B
72	NO	SI	F	A	A	C	A	B
73	NO	SI	F	A	A	C	E	B
74	NO	SI	F	D	B	C	A	B

Continuación tabla 39

75	SI	SI	F	A	A	B	A	B
76	NO	SI	F	A	A	C	A	A
77	NO	SI	F	A	A	D	A	C
78	NO	NO	A	E	A	C	A	B
79	NO	SI	F	A	C	G	C	B
80	NO	SI	F	D	B	G	E	F
81	NO	SI	F	A	C	C	C	A
82	NO	SI	B	A	A	F	E	B
83	SI	SI	A	D	A	E	C	B
84	NO	SI	G	D	C	E	E	A
85	NO	SI	A	A	E	F	E	F
86	SI	SI	A	A	B	D	A	B
87	NO	SI	F	A	C	G	C	F
88	NO	NO	F	A	A	B	C	B
89	SI	SI	A	A	B	B	C	B
90	NO	SI	F	A	C	C	B	B
91	SI	SI	E	A	D	D	C	B
92	NO	SI	F	A	C	D	C	C
93	SI	SI	F	A	E	F	A	B
94	NO	SI	F	A	D	D	C	B

Continuación tabla 39

95	NO	SI	F	B	B	G	B	A
96	NO	SI	F	B	D	B	C	A
97	NO	SI	F	C	D	C	C	B
98	NO	SI	C	B	D	D	C	B
99	NO	SI	A	B	A	B	A	D
100	NO	SI	F	A	A	B	C	A
101	NO	SI	F	C	A	C	D	B
102	NO	SI	F	B	A	B	B	B
103	NO	SI	F	A	A	B	A	B
104	NO	SI	F	A	A	C	D	A
105	NO	SI	A	B	A	B	A	B
106	NO	SI	A	A	A	B	C	A
107	NO	SI	F	A	A	B	D	D
108	NO	SI	F	A	A	B	D	B
109	NO	SI	F	B	A	C	B	A
110	NO	SI	F	B	A	B	C	F
111	NO	SI	F	F	B	A	B	F
112	NO	SI	F	A	A	B	A	A
113	NO	SI	F	C	B	B	C	B
114	NO	SI	C	A	A	C	A	A
115	NO	SI	C	C	A	C	B	B

Continuación tabla 39

116	NO	NO			A	C	A	B
117	SI	SI	F	B	A	C	D	E
118	NO	SI	E	C	A	C	C	D
119	NO	SI	F	B	A	A	B	B
120	NO	SI	C	D	A	B	A	A
121	NO	SI	F	A	A	D	A	B
122	NO	NO			E	F		
123	NO	SI	B	A	B	D	B	B
124	NO	SI	D	D	A	E	A	E
125	NO	SI	F	A	B	E	A	B
126	NO	SI	F	A	A	C	A	E
127	NO	SI	E		B	D	A	B
128	NO	SI	F	B	B	D	A	B
129	NO	SI	A	A	E	F		
130	NO	SI	B	A	B	C	A	B
131	NO	SI	B	A	B	E	C	B
132	NO	SI	F	A	C	A	C	B
133	NO	SI	F	A	C	B	C	A
134	NO	SI	B	A	E	F	D	A

Continuación tabla 39

135	SI	SI	F	B	A	C	C	A
136	SI	SI	F	A	B	A	D	B
137	NO	SI	F	A	B	C	A	D
138	NO	SI	B	D	B	D	B	B
139	SI	SI	F	D	A	C	C	B
140	NO	SI	E	C	A	B	C	A
141	NO	NO	F	D	A	C	C	B
142	NO	SI	B	A	D	C		A
143	SI	SI	F	B	D	C	C	A
144	NO	SI	F	A	A	C	B	B
145	NO	SI	B	D	A	C	C	A
146	NO	SI	F	D	A	C	C	A
147	NO	SI	F	B	B	C	D	F
148	NO	SI	F		B	C	C	B
149	NO	SI	F	D	A	D	A	B
150	NO	SI	F	A	B	B	C	A
151	NO	SI	F	A	C	D	D	B
152	NO	SI	F	A	B	C	B	A

Continuación tabla 39

153	NO	SI	F	A	A	C	A	B
154	NO	SI	A	D	A	C	C	B
155		SI	F	A	C	C	C	C
156	NO	SI	F	D	A	E	A	A
157	NO	SI	F	A	C	A	C	A
158	NO	SI	F	B	A	C	A	B
159	NO	SI	F	D	B	A	B	B
160					A	B	C	F
161	NO	SI	F	D	B	A	B	B
162	NO	SI	F	A	A	C	A	A
163	NO	SI	F	B	B	A	C	A
164	NO	SI	F	A	B	A	C	A
165	NO	SI	F	A	A	B	B	A
166	NO	SI	F	A	A	C	D	B
167	NO	SI	F	A	C	B	D	A
168	NO	NO	G	E	A	F	C	A
169	NO	SI	B	A				
170	NO	SI	B	A	A	B	C	B

Continuación tabla 39

171	NO	NO	G	B	C	C	C	B
172	NO	SI	B	D	B	B	A	A
173	NO	SI	F	E	A	D	D	D
174	SI	SI	F	A	B	A	D	B
175	NO	SI	F	A	B	C	A	B
176	NO	SI	F	A	C	C	C	A
177	NO	SI	F	A	E	F	E	F
178	NO	SI	F	A	B	B	C	A
179	NO	SI	F	A	D	G	D	A
180	NO	SI	F	A	A	F	A	A
181	NO	SI	F	A	B	C	C	B
182	SI	SI	F	A	A	G	D	E
183	NO	SI	F	A	C	C	A	F
184	NO	SI	F	D	A	B	A	A
185	NO	SI	F	D	C	D	C	B
186	SI	SI	B	A	A	C	A	B
187	NO	SI	F	A	B	C	B	B
188	NO	SI	B	B	B	C	A	B
189	SI	SI	E	E	A	C	A	A
190	NO	SI	F	D	B	A	C	A
191	NO	SI	B	A	A	E	B	C

Continuación tabla 39

192	SI	SI	F	B	C	E	C	B
193	NO	SI	F	B	A	E	A	B
194	NO	SI	F	A	B	A	C	B
195	NO	SI	F	C	D	A	C	B
196	NO	SI	E	A	D	C	C	B
197	NO	SI	F	D	C	D	C	A
198	NO	SI	F	B	A	E	C	A
199	SI	SI	F	A	C	A	A	A
200	NO	SI	F	D	C	B	C	B
201	NO	SI	A	D	D	C	C	B

Fuente: Elaboración propia

Anexo C. Evidencia fotográfica aplicación encuesta

Para la realización de estudio de mercado se aplicaron 201 encuestas a hogares de estratos 3, 4 y 5 del municipio de Cartago; de donde se obtuvo los datos necesarios para la determinación de la demanda potencial de los servicios que se ofertarán en Shamballa Centro de Alineamiento Energético. A continuación, se presenta la pruebas fotográficas de la aplicación de las encuestas que se realizaron durante al periodo comprendido entre el 15 de septiembre al 13 de octubre de 2017.



Figura 6. Evidencia 1 diligenciamiento encuesta

Fuente: Elaboración propia, 15 de septiembre al 13 de octubre de 2017

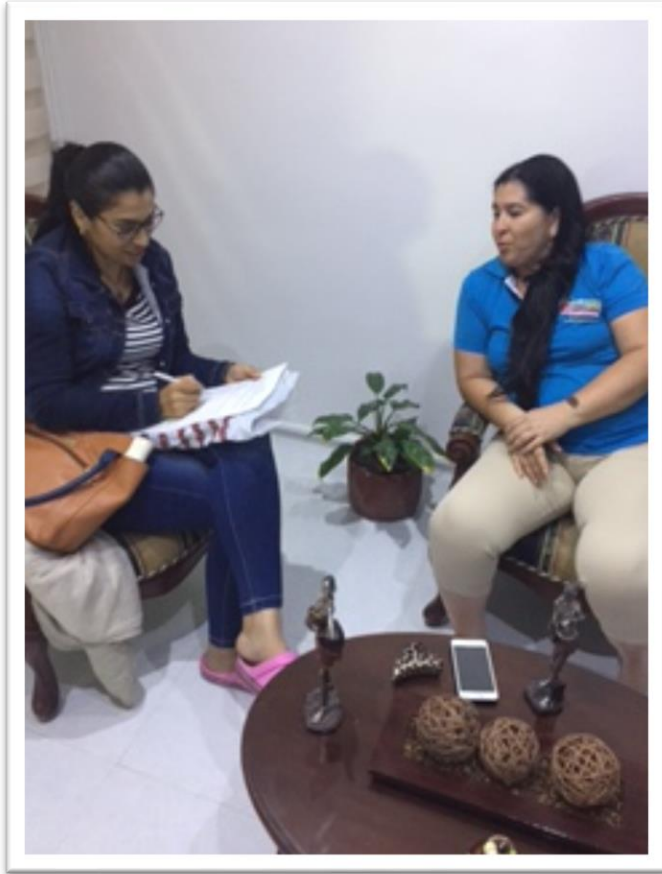


Figura 7. Evidencia 2 diligenciamiento encuesta
Fuente: Elaboración propia, 15 de septiembre al 13 de octubre de 2017

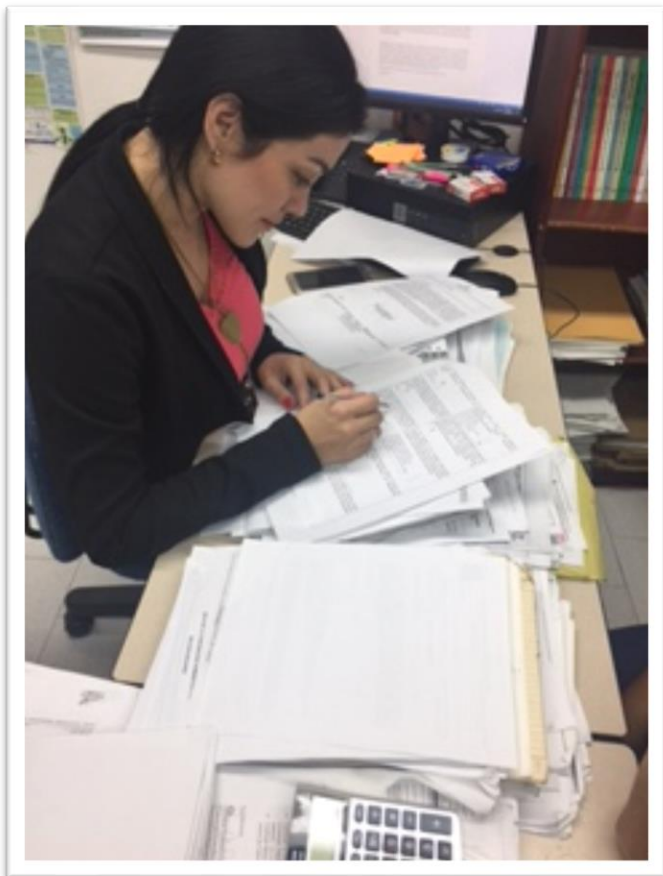



Figura 8. Evidencia 3 diligenciamiento encuesta
Fuente: Elaboración propia, 15 de septiembre al 13 de octubre de 2017

Anexo D. Cotizaciones maquinaria y enseres

MAQUINARIA





Nuevo - 1 vendido

Mesa Portátil Sierra Para Masajes Profesionales Azul Royal

\$ 996.900



Hasta 12 cuotas de \$ 83.075 sin inter

VISA  

Más opciones

Envío gratis a todo el país
Bogotá, Bogotá D.C.

Cantidad:

1  

Comprar


 Compra Protegida: recibe el producto que...

Figura 9. Cotización camilla para masaje
Fuente: (Mercado libre, 2017)



Figura 10. Cotización esferas chinas
Fuente: (Mercado libre, 2017)

Nuevo

Kit Esferas Chinas Para Masajes Corporales Kung Fu Chio

\$ 59.000

📅 36 cuotas de \$ 1.639

VISA  

[Más opciones](#)

 **Envío gratis a todo el país**
Conoce los tiempos y las formas de envío.
[Calcular cuándo llega](#)

Cantidad:



Nuevo

Kit De Terapia Geotermal Th Stone Masajes Con Piedras

\$ 999.990

36 cuotas de \$ 27.778



Más opciones

Entrega a acordar con el vendedor
Cali, Valle Del Cauca
[Consultar costos](#)

¡Único disponible!

Comprar

Figura 11. Cotización kit de terapia geotermal
Fuente: (Mercado libre, 2017)



Nuevo

Tapete Con Piedras Para Masajes Pies Reflexologia

\$ 499.000

36 cuotas de \$ 13.861



Más opciones

Envío gratis a todo el país

Conoce los tiempos y las formas de envío.

[Calcular cuándo llega](#)

Cantidad:

Comprar

Compra Protegida, recibe el producto que esperas o te devolvemos tu dinero.

Figura 12. Cotización tapete con piedra para masajes
Fuente: (Mercado libre, 2017)



Nuevo

Chakra Piedras-reiki Curación De Cristal Grabado Con Símbol

\$ 114.700

36 cuotas de \$ 3.186



Más opciones

Entrega a acordar con el vendedor

Medellin, Antioquia

[Consultar costos](#)

Cantidad:

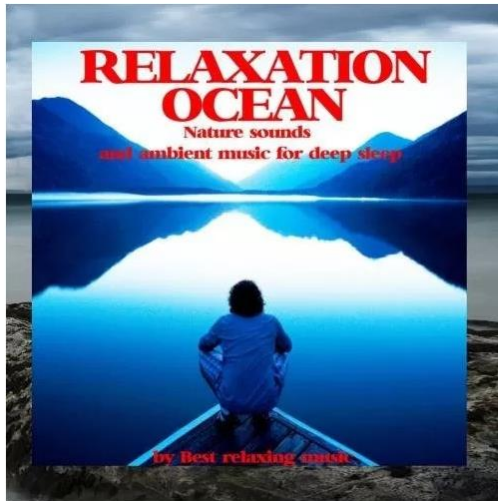
1

Comprar

Compra Protegida, recibe el producto que
o te devolvemos tu dinero.

Sumás 57 Mercado Puntos.

Figura 13. Cotización piedras Reiki
Fuente: (Mercado libre, 2017)



Nuevo

**Relajación Océano
Sonidos Naturales Y
Música Ambiental Para**

\$ 104.700

36 cuotas de \$ 2.908

VISA  

[Más opciones](#)

Entrega a acordar con el vendedor
Medellin, Antioquia

[Consultar costos](#)

Cantidad:

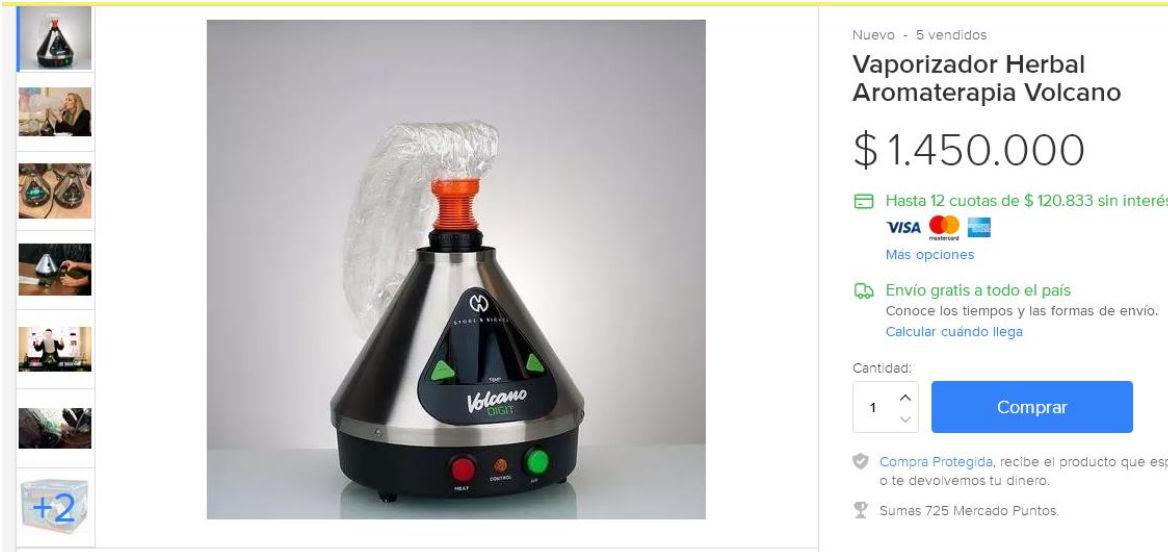
1  

[Comprar](#)

 Compra Protegida, recibe el producto que o te devolvemos tu dinero.

 Sumas 52 Mercado Puntos.

Figura 14. Cotización CD musicoterapia
Fuente: (Mercado libre, 2017)



The image shows a screenshot of a product listing on Mercado Libre. On the left, there is a vertical strip of six small images showing different views of the product and its use, along with a '+2' icon. The main image is a large, clear view of the 'Volcano' herbal vaporizer. It is a black, conical device with a silver band around the middle. The top has a red and black nozzle with a clear plastic bag attached. The front panel features the 'Volcano' logo and 'HERBAL' text. At the base, there are three buttons: a red 'HEAT' button, a green 'CONTROL' button, and a green 'ON' button. To the right of the main image, the product details are listed: 'Nuevo - 5 vendidos', the product name 'Vaporizador Herbal Aromaterapia Volcano', and the price '\$ 1.450.000'. Below the price, there are financing options: 'Hasta 12 cuotas de \$ 120.833 sin interés' with logos for VISA, Mastercard, and American Express, and a link for 'Más opciones'. There is also a shipping section: 'Envío gratis a todo el país' with a link to 'Conoce los tiempos y las formas de envío.' and 'Calcular cuándo llega'. A quantity selector shows '1' with up and down arrows, and a blue 'Comprar' button. At the bottom, there are two icons: a shield for 'Compra Protegida, recibe el producto que espe o te devolvemos tu dinero.' and a trophy for 'Sumas 725 Mercado Puntos.'

Figura 15. Cotización vaporizador herbal
Fuente: (Mercado libre, 2017)

MUEBLES Y ENSERES



Nuevo - 16 vendidos

Silla Masajeadora Sillón Reclinable Con 8 Motores Masajes

\$ 749.900

36 cuotas de \$ 20.831

VISA  

[Más opciones](#)

 **Envío gratis a todo el país**
Conoce los tiempos y las formas de envío.
[Calcular cuándo llega](#)

Cantidad:

1  

[Comprar](#)

Figura 16. Cotización silla masajeadora
Fuente: (Mercado libre, 2017)



Sala Rattan Alto Para 4 Personas

\$ 899.990

36 cuotas de \$ 25.000



[Más opciones](#)

Entrega a acordar con la tienda
Bogotá, Bogotá D.C.


[Ver costos de envío](#)

Cantidad:

[Comprar](#)

[Compra Rentanilla](#) [regístrate al producto más](#)

Figura 17. Cotización sala de espera
Fuente: (Mercado libre, 2017)





Nuevo - 1 vendido

Lámpara De Sal Tallada A Mano Natural Del Himalaya

\$ 119.950

Hasta 12 cuotas de \$ 9.996 sin interés

VISA  



Más opciones

Envío gratis a todo el país

Conoce los tiempos y las formas de envío.

[Calcular cuándo llega](#)

Cantidad:

1  

Comprar


 **Compra Protegida**, recibe el producto que esperas o te devolvemos tu dinero.

Figura 18. Cotización lámpara
Fuente: (Mercado libre, 2017)



Figura 19. Cotización equipo de sonido
Fuente: (Mercado libre, 2017)

Nuevo - 1 vendido


**Equipos De Sonido Lg-
Minicomponente Lg - Cj45
- Bluetooth**

\$ 694.400



36 cuotas de \$ 19.289

VISA  


Más opciones

 **Envío gratis a todo el país**
Conoce los tiempos y las formas de envío.
[Calcular cuándo llega](#)

Cantidad:

1  

Comprar

 **Compra Protegida**, recibe el producto que esper



Nuevo - 4 vendidos

**Butaco Oficina Y Para
Estética Altura Graduable,
Confortable**

\$ 159.000

36 cuotas de \$ 4.417

VISA  
Más opciones

 **Envío gratis a todo el país**
Bogotá, Bogotá D.C.

Cantidad:

1  

Comprar

 **Compra Protegida**, recibe el producto que es
o te devolvemos tu dinero.

 Sumas 79 Meraán Puroe

Figura 20. Cotización butaco oficina
Fuente: (Mercado libre, 2017)



Nuevo - 1 vendido

Papelera De Hermosos Diseños, De Pedal. 3 Litros.

\$ 30.000

36 cuotas de \$ 833
Con tu VISA terminada en 9870
[Más opciones](#)

Entrega a acordar con el vendedor
Villamaría, Caldas
[Consultar costos](#)

¡Último disponible!

[Comprar](#)

[Compartir](#) [Favoritos](#) [Ver perfil del vendedor](#)

Figura 21. Cotización papelera
Fuente: (Mercado libre, 2017)



Figura 22. Cotización cafetera
Fuente: (Mercado libre, 2017)

Nuevo - 17 vendidos

Cafetera Black & Decker 5 Tazas Dcm600b Original Importada

\$ 89.990

36 cuotas de \$ 2.500
Con tu MASTERCARD terminada en 2628
[Mas opciones](#)

Envío gratis
Beneficio Mercado Puntos
Llega el jueves 2 de noviembre.
[Modificar](#)

Cantidad:

[Comprar](#)

[Compra Protegida](#): recibe el producto que es



  **Nevera conver**
210L Gris

Marca: **MABE** - Ref. 080

Aprovecha todo el espacio multitamaños (anaqueles) para un mejor desempeño en clima cálido de los alimentos

Precio Regular:
\$848.900

Ahora:
\$636.675

Producto vendido, entrega

Can
- 1



Paga tu compra con



Figura 23. Cotización nevera
Fuente: (Mercado libre, 2017)



Nuevo - 63 vendidos

Paquete De Toallas Blancas Para Cuerpo X 10 Unidades

★★★★★ 4 opiniones

\$ 96.600

36 cuotas de \$ 2.683
Con tu MASTERCARD terminada en 2628
[Más opciones](#)

 **Envío gratis**
Beneficio Mercado Puntos
Llega el miércoles 1 de noviembre.
[Modificar](#)

Cantidad:

 ^
v

Comprar

Figura 24. Cotización toallas
Fuente: (Mercado libre, 2017)

IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD



Figura 25. Cotización extintor
Fuente: (Mercado libre, 2017)

Nuevo

**Extintor Multiproposito
Abc De 20 Lb.**

\$ 55.000

36 cuotas de \$ 1.528
Con tu MASTERCARD terminada en 2
[Más opciones](#)

Envío \$ 15.500
Llega 1 día hábil después del despacho
[Modificar](#)

Cantidad:

1

[Comprar](#)

[Compra Protegida](#), recibe el producto c
n te devolvemos tu dinero



Figura 26. Cotización camilla de emergencia
Fuente: (Mercado libre, 2017)

Nuevo - 2 vendidos

Camilla Emergencia Tipo Miller Con Correas E Inmovilizador

\$ 180.000

36 cuotas de \$ 5.000
Con tu MASTERCARD terminada en 2628
[Más opciones](#)

Envío gratis
Beneficio Mercado Puntos
Llega el jueves 2 de noviembre.
[Modificar](#)

Cantidad: [Comprar](#)

Compra Protegida, recibe el producto que es o te devolvemos tu dinero.



Figura 27. Cotización señalización industrial
Fuente: (Mercado libre, 2017)

Nuevo - 1 favorito

Señalización Industrial Para Empresas, Oficinas Locales Etc

\$ 3.000

36 cuotas de \$ 83
Con tu VISA terminada en 9870
[Más opciones](#)

Entrega a acordar con el vendedor
Barrios Unidos, Bogotá D.C.
[Consultar costos](#)

Cantidad: [Comprar](#)



Nuevo

Botiquín De Primeros Auxilios 115 Pieza De Emergencia Y Sup

\$ 179.000

36 cuotas de \$ 4.972
Con tu MASTERCARD terminada en 2621
[Más opciones](#)

Entrega a acordar con el vendedor
Medellín, Antioquia
[Consultar costos](#)

Cantidad:

1

Figura 28. Cotización botiquín primeros auxilios
Fuente: (Mercado libre, 2017)

