

**Estudio de factibilidad para la creación de un centro de bienestar integral en el municipio de Zarzal, Valle del
Cauca.
“El Deleite”**

Autora:

Angélica María Cuero Caicedo



Universidad del Valle

Seccional Zarzal

Facultad de ingeniería

Ingeniería Industrial

2024

**Estudio de factibilidad para la creación de un centro de bienestar integral en el municipio de Zarzal, Valle del
Cauca.**

“El Deleite”

Autora:

Angélica María Cuero Caicedo



Director

Mg. Jairo Jovanny Suárez Urrego

Codirector

Msc. Julián Gonzales Velazco

Universidad del Valle, seccional Zarzal

Facultad de ingeniería

Ingeniería Industrial

2024

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	2
Objetivo General.....	2
Objetivos Específicos	2
MARCO TEÓRICO.....	2
Estudio de factibilidad.....	2
Bienestar integral.....	3
Emprendimiento.....	4
Análisis de mercado	4
METODOLOGÍA.....	5
Estudio de Factibilidad para la Creación de un Centro de Bienestar Integral en Municipio Zarzal, Valle Del Cauca. 7	
Factibilidad de Mercado	8
Factibilidad Técnica.....	12
Factibilidad Organizacional.....	16
Factibilidad legal	19
Conclusiones y Recomendaciones.....	20
Propuesta de valor, segmento de mercado, estructura de costos e ingresos (Modelo CANVA) 21	
Introducción	21
Propuesta de valor.....	21
Segmentación de clientes.....	22
Modelo Canva.....	24
Estimar el riesgo financiero del Centro de Bienestar Integral.....	27
Introducción	27
Metodología	27
Conclusiones.....	30
Inversión Inicial	31
Proyecciones Financieras.....	31
Estado de Resultados: Ingresos vs. Gastos (3-5 años).....	31
Costos y Gastos.....	32
ANÁLISIS DE RIESGOS.....	34

Riesgos Identificados y Soluciones Propuestas.....	34
<i>CONCLUSIONES</i>	36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	39

LISTA DE TABLA

Tabla 1 Metodología, estudio de factibilidad.....	5
Tabla 2 Ficha Técnica del Proyecto - Centro de Bienestar Integral "El Deleite".....	6
Tabla 3 Análisis Resumido del Estado de Resultados	30

LISTA DE GRAFICAS

Grafica 1 Disposición a pagar por servicios de bienestar.....	8
Grafica 2 Frecuencia de prácticas de autocuidado.....	9
Grafica 3 Percepción de la oferta de bienestar en Zarzal	9
Grafica 4 Puntuación final (AHP).....	12
Grafica 5 Análisis de la Evaluación del CPPC (Costo Promedio Ponderado de Capital)	28
Grafica 6 Tasa de oportunidad.....	33

LISTA ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Estructura organizacional de la empresa	16
Ilustración 2 Modelo CANVA , Centro de bienestar integral El Deleite!	26

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE BIENESTAR INTEGRAL EN EL MUNICIPIO DE ZARZAL, VALLE DEL CAUCA. “EL DELEITE”

Resumen: Este estudio de factibilidad evalúa la viabilidad de crear un Centro de Bienestar Integral denominado “*El Deleite*”, ubicado en el municipio de Zarzal, Valle del Cauca. El proyecto busca responder a la creciente necesidad de espacios dedicados al autocuidado, salud física, mental y nutricional en la comunidad. A través de una investigación de mercado, análisis técnico, comercial y financiero, se identificó una alta disposición a pagar por servicios de bienestar, una escasa práctica de autocuidado en la población y una oferta local insuficiente. Estos hallazgos validan la pertinencia de “*El Deleite*” como una propuesta innovadora, sostenible y con impacto positivo en la calidad de vida. El estudio concluye que el proyecto es viable y representa una oportunidad real para fomentar hábitos saludables en la región.

Palabras claves: Centro de bienestar integral, Estudio de factibilidad, Salud física y mental, Autocuidado, Nutrición, Emprendimiento social, Calidad de vida, Servicios de bienestar, Zarzal, Valle del Cauca e Innovación en salud comunitaria

INTRODUCCIÓN

El bienestar integral es un concepto holístico que abarca todos los aspectos de la vida de una persona, incluyendo su salud física, emocional, mental y social. Este enfoque busca lograr un equilibrio entre los diferentes componentes que constituyen el ser humano, promoviendo no solo la ausencia de enfermedades, sino también el desarrollo positivo en cada área de la vida.

Este trabajo de grado tiene como objetivo presentar un estudio de factibilidad para la creación del centro de bienestar integral *"El Deleite"*, un espacio diseñado para ofrecer una variedad de servicios que aborden las necesidades físicas, mentales y emocionales de los usuarios. Según un estudio realizado por el Global Wellness Institute, la industria del bienestar ha experimentado un crecimiento anual del 6,4%, lo que refleja el aumento del interés por alternativas que fomenten la salud y el autocuidado. A través de este estudio, se analizarán los aspectos clave para determinar la viabilidad del proyecto, incluyendo el análisis del mercado, la identificación de la demanda potencial, la evaluación de los costos operativos, las estrategias de marketing, y las perspectivas de crecimiento a largo plazo.

El proyecto *"El Deleite"* busca ofrecer servicios de bienestar y fomentar una cultura de autocuidado, salud y prevención a la comunidad y dar una alternativa accesible y profesional para mejorar su bienestar integral y proporcionar un espacio donde puedan conectarse consigo mismos y con los demás en un entorno que inspire paz y equilibrio.

Conforme a lo anterior, se planteó una metodología que permitió el análisis de viabilidad, estudio de mercado, definición del plan de marketing y los canales adecuados para dar a conocer el restaurante y spa para la atención al cliente, sumado al plan de operaciones que definió los procesos y actividades que se llevarán a cabo en el restaurante de manera eficaz y estandarizada, de igual forma el estudio financiero que definió la inversión inicial y la viabilidad financiera para la factibilidad del plan y la estructuración del mismo.

OBJETIVOS

Objetivo General:

Realizar una propuesta de negocio para la creación de un Centro de Bienestar Integral en el municipio de Zarzal, Valle del Cauca, que ofrezca equilibrio emocional, armonía y una alimentación balanceada, promoviendo el cuidado físico y mental.

Objetivos Específicos

- Formular el estudio de factibilidad para la creación de un Centro de Bienestar Integral en el municipio Zarzal, Valle del Cauca.
- Presentar una propuesta de valor, el segmento de mercado, estructura de costos y flujo de ingresos de la creación de empresa Centro de Bienestar Integral mediante el modelo Canva.
- Estimar el riesgo financiero del Centro de Bienestar Integral.

MARCO TEÓRICO

Estudio de factibilidad

Para la creación de una empresa se requiere analizar el nivel de viabilidad que implica la puesta en marcha de la misma, según Guasco y Luna (2022) “el estudio de factibilidad se refiere al análisis integral de una empresa, para determinar si la idea de negocio que aspira emprender resulta favorable y proporciona las estrategias que se deben aplicar para lograr el éxito” (p. 1.072), esto ya que para levantar un proyecto es necesario invertir recursos que exigen un cálculo minucioso y real. Delgado y Vélez (2016) refieren que, el estudio de factibilidad conlleva a precisar el alcance y con ello, los posibles ajustes que se puedan realizar al proyecto, teniendo en cuenta el entorno en el que se encuentra ubicada la empresa, lo que a su vez va requerir de un análisis de sensibilidad (modelo financiero que estudia el cambio producido en las variables).

Para Luna (1999) este determina si el negocio será bueno o malo, las condiciones que exige, y si “contribuye con la conservación, protección o restauración de los recursos naturales y el ambiente” (p. 13), se hace énfasis en el componente ambiental como un escenario clave para la factibilidad de una propuesta de empresa, esto en cuanto no se generen afectaciones a los recursos naturales. Partiendo de lo descrito, el estudio de factibilidad es el procedimiento mediante el cual se analiza la información confiable sobre el entorno y las condiciones particulares (variables-indicadores) de la propuesta de negocio que se plantea, cuyos resultados van a propiciar una toma de decisiones lo más acertada posible en cuanto a las ganancias y ventajas obtenidas.

Bienestar integral

Comprendiendo que, se trata de un Centro de Bienestar Integral, la Organización Mundial de la Salud (1946, cómo se citó en Valenzuela, 2016) considera a la salud como el completo bienestar orientado a lo cognitivo- mental, físico y espiritual, trascendiendo la simple ausencia de enfermedades, el concepto de salud varía en función de las modificaciones y realidades históricas, culturales y sociales. Por su parte, Rodríguez (2021) desde una perspectiva psicológica, manifiesta que “la salud no hay que considerarla como un estado, sino como un proceso de integración física, psicológica, social, espiritual, en el contexto medioambiental y valorarla en su significado de movimiento y cambio” (p.52). Esto lleva a pensar que, para promover un estilo de vida saludable es indispensable tener en cuenta los factores contextuales que influyen en el mismo. Reyes y Franklin (2014) también subrayan todas las dimensiones del ser humano, esto es, lo social, psicológico, y físico, donde más allá de los malestares fisiológicos que inciden en el desarrollo del individuo, centra la atención en aspectos como su salud mental.

Así pues, para De la Guardia y Ruvalcaba (2020) el bienestar del individuo va depender de diversos factores que inciden en su estado de ánimo y aceptación consigo mismo, un ejemplo de ello es la cultura donde se proliferan discursos acerca del valor productivo de las personas, lo que denota una desvalorización ante el deterioro de las capacidades.

Emprendimiento

Formichela (2004) lo define como “el desarrollo de un proyecto que persigue un determinado fin económico, político o social, entre otros, y que posee ciertas características, principalmente que tiene una cuota de incertidumbre y de innovación” (p.3), las ganancias no se reducen a un valor económico, sino que abarcan lo político, social y ambiental, siendo una iniciativa que tiene el individuo reconocido como emprendedor al crear algo o darle un uso nuevo. En coherencia con lo expuesto, es que resulta importante precisar el término de **creación de Empresa**, para el Observatorio Ocupacional UMH (2002), va más allá de ganar dinero, obtener una posición social, tener libertad, etc., pues requiere la inversión de capital, tiempo, esfuerzo y propuestas para superar los desafíos, según Gennero (2004), resulta importante el “emprendedor y los enfoques teóricos que analizan los estímulos individuales que llevan a la acción y la detección de oportunidades, así como los factores ligados al desarrollo de capacidades creativas, de planificación y gestión de proyectos empresariales” (p.13), emprendimiento y creación de empresas son dos procesos articulados entre sí, pues el segundo requiere del primero en lo que concierne a la etapa previa a la consolidación del negocio.

Análisis de mercado

Siendo coherente con lo anterior, **el análisis del mercado**, según Varela (2008) constituye el punto de partida para el proyecto, cuyo objetivo es “determinar la existencia real de clientes para los productos o servicios que se van a producir, la disposición de los clientes a pagar el precio establecido, la determinación de la cantidad demandada (...) (p.330), así como identificar las ventajas y desventajas teniendo en cuenta la competitividad del entorno. Esta situación hace parte del primer momento en el estudio de factibilidad de la empresa descrito anteriormente, de modo que, se efectúa el **estudio del cliente objetivo**, esto es, el consumidor a quien se espera llegar con los servicios, lo que requiere “conocer cuáles son las características y propiedades del producto que generan satisfacción” (Torrecilla, 1999, p.102). A esto se le suma el **análisis de sostenibilidad** que conforme con Moreno et al. (2020) implica un aporte desde lo cotidiano en cuanto se contribuya a la visión transformadora y ambiciosa del futuro donde todas las formas de vida puedan prosperar. Y, por último, el **análisis financiero** de acuerdo con Marcillo et al. (2021) constituye una herramienta fundamental para el gerente de la empresa en cuanto le propicia una dirección financiera eficiente, controlar el uso de recursos activos destinados para las inversiones, ante ello, debe profundizar la información disponible, donde el flujo de caja, el estado de resultados y el balance general tienen un papel central.

METODOLOGÍA

El presente desarrollo metodológico consiste en el estudio de factibilidad para la creación de un centro de bienestar integral en el municipio de Zarzal, Valle del Cauca “Deleite”, para ello, se abordarán las siguientes fases dentro de su investigación:

Tabla 1 Metodología, estudio de factibilidad

F a s e s	Estudio (s)		A c t i v i d a d e s	
F A S E I	Estudio de Mercado	• Descripción del servicio • Análisis de oferta y demanda. • Identificación de la competencia • Identificación de las estrategias de publicidad y promoción		
F A S E I I	Estudio Técnico	• El tamaño del proyecto • Su localización • La ingeniería del proyecto • Los proveedores • La logística		
F A S E I I I	Estudio Organizacional	• Definición del tipo de sociedad • Análisis estadístico de violencia en general • Estructura Organizacional • Análisis del impacto social.		
F A S E I V	Estudio Legal	• Normas • Tipología jurídica • Trámites para la constitución Permisos y licencias requeridas. Normas de salud y bienestar.		

Fuente: *Elaboración propia*

Esta investigación es de tipo descriptivo, considerando que, se ubicaran las principales variables del plan de negocios; asimismo, se emplea el método inductivo, pues se parte de un modelo de plan de negocios establecido, empleado en este caso, desde un estudio particular, así como el método mixto, ya que se hará uso de información de carácter cuantitativo y cualitativo. Las fuentes de investigación primarias más relevantes serán la encuesta de mercado, donde se contemplan los intereses directos de la población, y, respecto a las fuentes secundarias se destacan los portafolios de productos, análisis de costos de la industria, estudios demográficos, entre otros.

Tabla 2 Ficha Técnica del Proyecto - Centro de Bienestar Integral "El Deleite"

Aspecto	Descripción
Tipo de investigación	Descriptiva y de campo, enfocada en conocer las necesidades y preferencias del mercado objetivo en servicios de bienestar integral.
Método de investigación	Método deductivo, analizando datos del mercado de bienestar y tendencias de consumo saludable, con observación directa de posibles usuarios.
Fuentes de información	Fuentes Primarias: Encuestas aplicadas a potenciales usuarios. Fuentes Secundarias: Estudios de mercado, artículos académicos, bases de datos oficiales (DANE, Cámara de Comercio).
Técnicas de recolección de información	Aplicación de encuestas estructuradas a adultos de diferentes rangos de edad interesados en servicios de bienestar, salud y alimentación saludable.
Instrumento	Cuestionario estructurado que evalúa necesidades, expectativas y disposición a pagar por los servicios del Centro de Bienestar Integral.
Modo de aplicación	Encuestas presenciales y virtuales, además de observación directa de usuarios en eventos de salud y

	bienestar.
Definición de población (elemento, unidad de observación y unidad de análisis)	Adultos entre 25 y 65 años residentes en Zarzal valle y zonas aledañas, interesados en servicios de bienestar físico, mental y alimentación saludable.
Proceso de muestreo	Muestreo aleatorio estratificado considerando edad, nivel socioeconómico y frecuencia de consumo de servicios de bienestar.
Marco muestral	Población adulta activa de Zarzal valle y zonas aledañas, clientes potenciales de estratos 3, 4, 5 y 6. Fuentes: DANE,

	bases de datos de gimnasios, spas y centros de bienestar.
Alcance	Municipio de Zarzal Departamento Valle

Fuente: Elaboración propia

Estudio de Factibilidad para la Creación de un Centro de Bienestar Integral en Municipio Zarzal, Valle Del Cauca.

Para el desarrollo de la factibilidad de creación de un Centro de Bienestar Integral en el municipio de Zarzal en el Valle del Cauca, se abordó la metodología propuesta por (Méndez Lozano, 2012), para lo cual se desarrolla en primar el **Estudio de Mercado** donde se evidenció una alta demanda por servicios enfocados en el bienestar físico, emocional y mental en la región. En cuanto al **Estudio Técnico**, se resalta que el centro será un referente en la región, no solo por su ubicación estratégica y diseño innovador, sino también por la calidad de los servicios que ofrecerá. Por parte de El **Estudio Organizacional** mostró que el Centro de Bienestar Integral contará con una estructura jerárquica funcional, con personal altamente capacitado y por último en cuanto al **Estudio Financiero**, se elaboraron proyecciones detalladas que incluyen el **Estado de Resultados**, el **Flujo de Caja** y el **Balance General**. La inversión inicial estimada para la creación del centro cubrirá la infraestructura, adquisición de equipos y marketing, entre otros gastos, a continuación, se desarrolla cada uno de los estudios anteriormente mencionados.

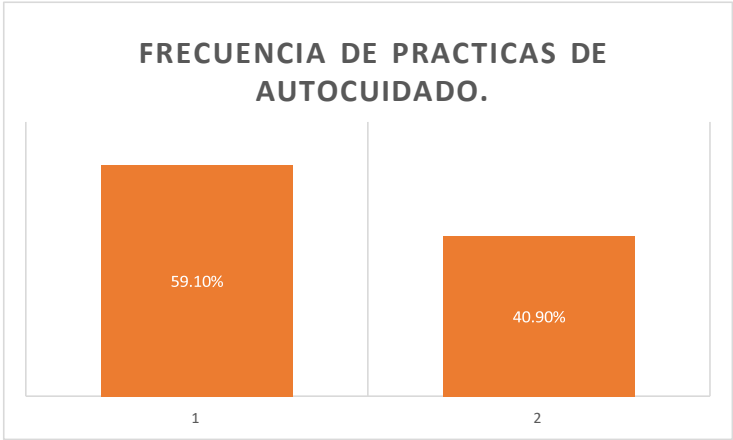
Factibilidad de Mercado

Grafica 1 Disposición a pagar por servicios de bienestar



El 100% de los encuestados expresó estar dispuesto a invertir en servicios de bienestar integral. Esta total aceptación valida la viabilidad comercial del proyecto y demuestra una clara oportunidad para ofrecer un portafolio de servicios enfocados en el autocuidado y la salud integral.

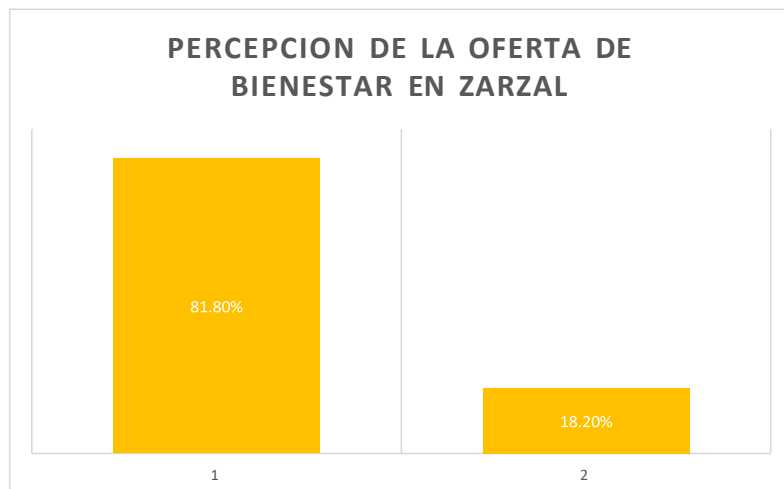
Grafica 2 Frecuencia de prácticas de autocuidado



Fuente: Elaboración propia

El 59,1% de los encuestados indicó que no practica regularmente actividades de autocuidado, mientras que solo el 40,9% sí lo hace. Esta situación evidencia una oportunidad para "El Deleite" de promover hábitos saludables y ofrecer espacios accesibles que faciliten la incorporación del bienestar en la vida diaria de la comunidad.

Grafica 3 Percepción de la oferta de bienestar en Zarzal



Fuente: Elaboración propia

El 81,8% de los encuestados considera que Zarzal no cuenta actualmente con una oferta suficiente de centros que integren el bienestar físico, mental y nutricional. Solo el 18,2% siente que existen opciones adecuadas. Esta percepción refuerza la propuesta de "El Deleite" como un proyecto innovador y necesario para atender una necesidad no satisfecha en el mercado local.

Para desarrollar el estudio de mercado del proyecto "Centro de Bienestar Integral El Deleite" en el municipio de Zarzal, Valle del Cauca, realicé una investigación enfocada en entender las características del entorno, las necesidades del público objetivo, y las posibilidades reales de inserción de este tipo de servicios en la región. Este análisis fue clave para evaluar la viabilidad comercial del proyecto, así como para estructurar una oferta de servicios que respondiera a una demanda específica del mercado.

Inicialmente, diseñé un portafolio de productos y servicios con un enfoque holístico, donde se integrarán distintas dimensiones del bienestar humano: mental, físico y emocional. Este portafolio quedó conformado por un spa con zona de jacuzzi, sauna, espacios de relajación, y un restaurante saludable, todo ambientado en un entorno campestre que favorece la desconexión del ritmo acelerado de la vida diaria. Esta oferta fue pensada con base en las tendencias actuales de autocuidado, así como en las carencias identificadas en la zona durante las fases preliminares del estudio.

Posteriormente, trabajé en la segmentación del mercado para precisar a qué tipo de público se dirigía el centro. En este proceso consideré variables geográficas, demográficas, psicográficas y conductuales. Se encontró que el público objetivo se concentra no solo en Zarzal, sino también en municipios cercanos como Tuluá, Cartago y Cali, con predominancia del norte del Valle. El grupo más receptivo al proyecto corresponde a personas entre los 30 y 65 años, pertenecientes a los estratos 2, 3 y 4, con estilos de vida activos, preocupaciones laborales o académicas, y una alta valoración por su salud mental y física.

Con base en esta segmentación, elaboré y apliqué una encuesta virtual utilizando formularios de Google, la cual fue respondida por 44 personas residentes en Zarzal. Esta herramienta me permitió recopilar datos sobre hábitos de autocuidado, disposición de pago, percepción de los servicios actuales y aceptación del proyecto. A través del análisis de estas respuestas, identifiqué que, aunque muchas personas están interesadas en mejorar su bienestar, la mayoría no practica actividades de autocuidado de forma regular, principalmente por falta de tiempo o por la limitada oferta local.

Algo que me llamó mucho la atención fue que, a pesar de esas limitaciones, todas las personas encuestadas manifestaron estar dispuestas a pagar por servicios como los que ofrece el centro. Esto me permitió evidenciar un nicho desatendido, así como una gran oportunidad de negocio para ofrecer un espacio que permita a la comunidad acceder a bienestar integral a precios razonables.

Además, observé que, aunque el restaurante fue valorado como una opción interesante, no es el servicio que más priorizan los usuarios. Esto me ayudó a comprender que la comunicación del valor del restaurante debe estar enfocada en su aporte al bienestar general y no solo en la alimentación como acto aislado.

Paralelo al análisis de la demanda, realicé una evaluación de la oferta actual de servicios similares en el municipio, donde quedó en evidencia la debilidad de la competencia. Los resultados mostraron que el 81.8% de los encuestados considera que Zarzal no cuenta con centros que integren el bienestar físico, mental y nutricional, lo cual refuerza la innovación de la propuesta. Asimismo, la mayoría de los usuarios percibe como insuficientes o poco satisfactorios los servicios actuales relacionados con relajación, entretenimiento saludable y alimentación consciente.

Estos hallazgos validaron aún más la pertinencia del proyecto, ya que confirman que existe una carencia estructural de este tipo de espacios en la zona.

Finalmente, con la información obtenida, formulé una estrategia promocional y de posicionamiento centrada en dar a conocer la propuesta de valor del centro y conectar con las emociones y necesidades del público objetivo. A partir de los datos del estudio, diseñé un perfil claro de los potenciales clientes, lo cual me permitió construir un plan de marketing que contempla canales de comunicación adecuados, un discurso enfocado en el bienestar integral, y precios que se ajustan a la realidad económica de los usuarios, sin dejar de reflejar la calidad de los servicios ofrecidos.

En resumen, el desarrollo del estudio de mercado fue fundamental para darle solidez al proyecto. No solo permitió identificar una oportunidad clara de negocio, sino también sustentar las decisiones estratégicas en torno a la oferta de servicios, precios, público objetivo y promoción. Este ejercicio me dio la certeza de que el Centro de Bienestar Integral El Deleite tiene un alto potencial de aceptación en el municipio de Zarzal y sus alrededores, ya que responde directamente a una necesidad sentida en la comunidad.

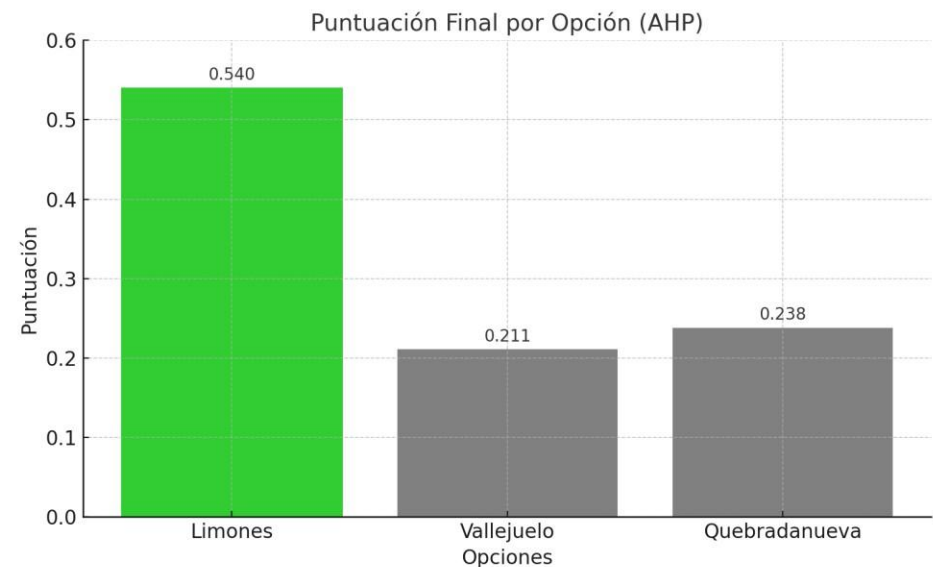
El análisis de mercado para el Centro de Bienestar Integral "El Deleite" revela una alta demanda de servicios enfocados en el bienestar físico, emocional y mental en la región de Zarzal y áreas cercanas. A través de la segmentación, se ha identificado un público objetivo compuesto principalmente por personas de 30 a 65 años, en su mayoría empleados, con una preferencia por espacios que promuevan la relajación y el autocuidado. Sin embargo, también se destaca que un alto porcentaje de los encuestados (59.1%) no dedica tiempo suficiente a su bienestar, lo que representa una oportunidad para incentivar el autocuidado dentro de la propuesta de valor del centro. Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados está dispuesta a invertir en servicios de bienestar, lo que valida la viabilidad económica del proyecto. En resumen, "El Deleite" tiene un gran potencial para posicionarse como un centro de bienestar integral que atienda las carencias del mercado local, ofreciendo una experiencia diferenciada y centrada en la salud integral. En el siguiente enlace se encuentra el estudio de mercado en detalle. [ANEXO 1. Estudio de mercado](#)

Factibilidad Técnica

Ubicar el Centro de Bienestar Integral "El Deleite" fue una decisión que tomamos con mucho cuidado, priorizando desde el inicio el bienestar de los futuros visitantes. Elegimos establecerlo en la vereda Limones, una zona rural del municipio de Zarzal, en el norte del Valle del Cauca. Este lugar nos pareció ideal porque combina la tranquilidad de lo natural con la cercanía a la zona urbana. Queríamos un espacio que ofreciera desconexión, pero sin estar demasiado aislado.

Para asegurarnos de que estábamos eligiendo el mejor sitio posible, aplicamos un Análisis de Decisión Multicriterio (AHP). Este método nos permitió comparar diferentes factores clave como la accesibilidad, el entorno y la cercanía a servicios complementarios. Los resultados nos confirmaron que la vereda Limones cumplía con nuestras expectativas.

Grafica 4 Puntuación final (AHP)



Fuente: Elaboración propia

Desde el primer momento, consideramos esencial que el acceso al centro fuera fácil. La proximidad a las principales vías de Zarzal y la conexión con la carretera principal de Limones garantizarán una llegada cómoda para nuestros visitantes. También tuvimos en cuenta la necesidad de amplias zonas de estacionamiento, tanto cubiertas como al aire libre, pensando en la comodidad de quienes se movilizan en vehículo.

Uno de los elementos que más nos entusiasmó fue el entorno natural. Rodeado de árboles, jardines y montañas, el lugar tiene una atmósfera serena que encaja perfectamente con nuestra visión de bienestar. Los sonidos del entorno —como el canto de los pájaros o el sonido del agua— enriquecen la experiencia sensorial de quienes nos visiten. Este componente, que podría parecer solo un detalle, en realidad es parte central del concepto de “bienestar integral” que promovemos.

También valoramos la cercanía a centros comerciales y supermercados, pensando en que muchos visitantes querrán aprovechar su tiempo para hacer otras actividades complementarias antes o después de su visita. Además, la ubicación alejada del bullicio urbano nos permite ofrecer un ambiente tranquilo, libre de contaminación y ruido, algo que hoy en día es muy valorado.

Finalmente, la privacidad fue otro factor clave. El espacio está pensado para que cada persona que llegue sienta que está entrando a un lugar diseñado exclusivamente para su relajación. Tener un acceso controlado y ofrecer instalaciones cómodas nos ayudará a transmitir esa sensación de exclusividad.

En conjunto, la localización del Centro "El Deleite" no solo responde a criterios técnicos, sino que refleja una visión clara: brindar un refugio natural accesible, donde el cuerpo y la mente encuentren equilibrio.

Una vez definida la ubicación del Centro de Bienestar Integral "El Deleite", el siguiente paso fue diseñar su distribución interna. Desde el principio tuvimos claro que este no podía ser un espacio cualquiera: debía reflejar calma, funcionalidad y coherencia con nuestra idea de bienestar físico, mental y nutricional. Por eso, al elaborar el plano, nos apoyamos tanto en criterios técnicos como en principios de neuro-arquitectura, buscando que cada rincón del lugar ayudara a generar una experiencia positiva en los sentidos.

En el diseño nos enfocamos en crear espacios amplios, bien iluminados con luz natural y rodeados, siempre que fuera posible, por elementos verdes. Esto se refleja desde el ingreso, donde la recepción está ubicada al frente, en un punto visible y accesible. Esta área es más que una simple bienvenida: queríamos que transmitiera desde el primer instante una sensación cálida y acogedora, algo que diera confianza a los visitantes apenas llegaran.

Distribuimos las zonas de tratamientos pensando especialmente en la privacidad. Por eso, las salas de masajes y terapias están situadas hacia la parte trasera y lateral del centro, lo que permite que las sesiones se realicen en un entorno tranquilo, sin interrupciones. Allí planeamos incluir tres espacios para ofrecer distintas modalidades de masaje: tradicionales, con piedras calientes/frías y también opciones especiales como la chocolaterapia.

A poca distancia de esta zona, pero con suficiente separación, está ubicada el área de tratamientos de belleza. Este espacio lo proyectamos para que fuera igual de relajante y cómodo, permitiendo a los clientes disfrutar de servicios como limpieza facial, depilación y cuidado de manos y pies sin perder la privacidad ni la atmósfera de tranquilidad.

El restaurante y cafetería fue otro punto clave en el diseño. Lo ubicamos en la parte posterior del centro, lejos de las áreas terapéuticas, pero de fácil acceso para los usuarios. Este espacio busca ser una extensión del bienestar físico a través de la alimentación, con mesas cómodas y una ambientación sencilla pero acogedora. Incluimos también una cocina o barra de preparación funcional, lo suficientemente equipada para ofrecer platos saludables y postres livianos.

Sabíamos que no podía faltar una zona dedicada al equilibrio mental, así que destinamos un espacio especial para la práctica de yoga y meditación. Esta área se situó estratégicamente lejos de zonas de alto tráfico como recepción o restaurante, garantizando así la concentración y la paz necesarias para estas actividades.

En cuanto a los servicios generales, como baños y vestuarios, los diseñamos al fondo del centro, con un acceso discreto pero funcional desde el área de tratamientos. Además, se incluyó un espacio administrativo en una zona de acceso restringido, donde el equipo de trabajo pueda operar sin interferencias y con la privacidad que se requiere para el manejo del centro.

Finalmente, el almacén lo ubicamos en la parte posterior, lejos de la vista de los clientes, pero fácilmente accesible para el personal. Este espacio nos permite mantener un control adecuado de los insumos y herramientas necesarias para la operación diaria, sin afectar la experiencia del visitante.

En resumen, la distribución del Centro "El Deleite" fue concebida como un todo coherente: funcional, armónica y diseñada para facilitar el flujo natural tanto de clientes como de trabajadores, respetando siempre los principios de bienestar y serenidad que guían nuestro proyecto

Remodelaciones y Fortalecimiento de Infraestructura

Una vez definido el espacio físico del Centro de Bienestar Integral "El Deleite", fue necesario realizar una serie de adecuaciones y mejoras para adaptar las instalaciones a las necesidades del proyecto. Aunque contábamos con una base estructural favorable, consideramos esencial intervenir en ciertos aspectos para garantizar que la experiencia ofrecida estuviera alineada con nuestros objetivos de armonía, confort y estética natural. Una de las primeras acciones fue la ambientación del área del SPA, buscando crear un entorno sensorial que promoviera el descanso y la conexión con uno mismo. Decidimos incorporar elementos como plantas naturales, cortinas tipo velo y detalles decorativos que evocaran un estilo sereno y orgánico. Esta intervención no solo transformó visualmente el espacio, sino que también contribuyó a mejorar la calidad del ambiente interior.

Procesos Técnicos

Con el fin de garantizar un servicio de alta calidad y estandarizado en el Centro de Bienestar Integral "El Deleite", se definieron detalladamente los procesos técnicos que se llevarán a cabo en cada una de las áreas del centro. Esta estructuración fue esencial para establecer protocolos de atención, fijar precios coherentes y asegurar una experiencia integral para los clientes.

Maquinaria y Herramientas – Restaurante

Para el adecuado funcionamiento del restaurante del Centro de Bienestar Integral "El Deleite", se llevó a cabo un análisis detallado de las herramientas y equipos necesarios para garantizar un servicio eficiente, higiénico y de alta calidad. La selección de la maquinaria se basó en los requerimientos técnicos de los procesos de preparación de alimentos saludables, la proyección de la demanda diaria y el presupuesto disponible al inicio del proyecto.

Durante esta etapa, se priorizaron aquellos elementos que resultan indispensables para comenzar con la operación del restaurante. Entre los equipos seleccionados se incluyeron electrodomésticos industriales, como una estufa con horno, una licuadora profesional y una freidora eléctrica, fundamentales para la preparación tanto de los platos calientes como de los jugos naturales y batidos funcionales que forman parte del menú saludable.

Además, se adquirió una nevera horizontal y un congelador vertical, esenciales para la conservación adecuada de los ingredientes, especialmente proteínas como el salmón, frutas y productos lácteos como el yogurt griego y el kumis. Se contemplaron también herramientas básicas como ollas, sartenes, cuchillos profesionales, tablas de corte y vajilla resistente, todo ello con el objetivo de asegurar condiciones óptimas de higiene y presentación.

Es importante mencionar que dentro del valor total de estas adquisiciones se incluyó el respectivo IVA y las comisiones por venta de los almacenes proveedores, ajustándose así al marco legal y tributario correspondiente. También se tuvo en cuenta que esta lista representa el requerimiento mínimo para la operación inicial, por lo que se dejó abierta la posibilidad de adquirir más herramientas y equipos a medida que el centro crezca y aumente la demanda de los servicios.

Esta inversión en maquinaria no solo responde a necesidades técnicas, sino que también fortalece el componente de calidad del proyecto, alineado con la visión de ofrecer una experiencia gastronómica saludable, eficiente y placentera para los clientes del Centro de Bienestar Integral "El Deleite".

En resumen, el Centro de Bienestar Integral "El Deleite" está preparado para convertirse en un espacio referente en la región, no solo por su ubicación estratégica y su diseño innovador, sino también por la calidad de los servicios que ofrecerá a sus clientes. La planificación técnica y el enfoque progresivo en la adquisición de equipos y herramientas aseguran la viabilidad del proyecto a corto y largo plazo, permitiendo su expansión y adaptabilidad según las necesidades del mercado y las expectativas de los visitantes. En el siguiente enlace se encuentra el estudio Técnico en detalle. [Anexo 2 Estudio de técnico](#)

Factibilidad Organizacional

Ilustración 1 Estructura organizacional de la empresa



Fuente: Elaboración propia

El Centro de Bienestar Integral "El Deleite" se ha diseñado para proporcionar a sus clientes una experiencia única e integral que abarca diversos aspectos del bienestar físico, emocional y nutricional. Con el objetivo de ofrecer servicios de calidad, este centro requiere una estructura organizacional sólida, clara y bien definida, que permita una gestión eficiente y un ambiente de trabajo armonioso para su equipo.

La propuesta organizacional del Centro se estructura bajo un modelo jerárquico funcional, donde cada área y departamento tiene un papel claramente establecido dentro de la operación del centro. En la cima de la jerarquía se encuentra la **Dirección General**, cuyo principal objetivo será supervisar la operación general del centro y tomar decisiones estratégicas clave para el crecimiento y optimización de los recursos disponibles. Desde esta figura administrativa, se coordina y supervisa la eficiencia de todos los departamentos involucrados en la prestación de los servicios.

Dentro de esta estructura jerárquica, se encuentran áreas operativas fundamentales como la **Técnica de Operaciones**, la **Técnica de Alimentos y Bebidas**, y la **Gerencia Administrativa y Financiera**. Cada uno de estos departamentos tiene a su cargo funciones específicas que permiten una interacción y coordinación fluidas entre ellos, garantizando una experiencia integral para el cliente.

El **Departamento de Bienestar y Salud Mental** desempeña un rol crucial dentro de la estructura organizacional, ya que está formado por profesionales especializados como psicólogos, trabajadores sociales y terapeutas ocupacionales. Este equipo brinda atención psicológica, apoyo emocional y terapias adaptadas a las necesidades individuales de los clientes, con el fin de asegurar una atención holística que aborde los aspectos mentales y emocionales del bienestar.

Por su parte, el **Departamento de Spa y Estimulación Física** cuenta con fisioterapeutas, masajistas y auxiliares de cosmetología, quienes se encargan de ofrecer tratamientos de relajación, rehabilitación física y cuidados estéticos.

Estos servicios están diseñados para complementar los beneficios terapéuticos, promoviendo un bienestar físico general.

El **Departamento de Alimentación Saludable** es dirigido por un chef especializado en nutrición y salud, quien supervisa la preparación de menús equilibrados y saludables para los clientes. El equipo de cocina, compuesto por auxiliares y meseros, se asegura de que los alimentos cumplan con los estándares de calidad y que cada cliente disfrute de una experiencia gastronómica acorde con los principios de bienestar del centro.

La coordinación entre estos departamentos está sustentada en una comunicación constante y efectiva, garantizando que los servicios sean entregados de manera organizada y eficiente. La **Coordinación de Mercadeo y Servicio al Cliente** juega un papel clave en este proceso, ya que es responsable de las estrategias de publicidad, la captación de nuevos clientes y la gestión de reservas. Además, se encargan de garantizar que cada cliente reciba una atención personalizada y de calidad.

Un aspecto esencial para el buen funcionamiento del centro es la adecuada gestión de los **recursos humanos**. El personal del Centro de Bienestar Integral "El Deleite" está compuesto por un equipo multidisciplinario que incluye desde **terapeutas y masajistas**, hasta **cocineros y personal de atención al cliente**, todos comprometidos con el objetivo común de ofrecer una experiencia de bienestar integral. Además, se ha previsto que el personal reciba una formación continua, garantizando que siempre se mantengan actualizados en cuanto a las mejores prácticas y tendencias en el ámbito de la salud, el bienestar y el servicio al cliente.

La **gestión operativa** del centro se basa en la implementación de sistemas eficientes, como un sistema de **reservas en línea** y plataformas de gestión de citas, que permiten agendar servicios de manera ágil y cómoda para los clientes. Además, se implementará un proceso de **control de calidad** mediante encuestas de satisfacción y auditorías internas, asegurando que todos los servicios ofrecidos se mantengan a la altura de las expectativas del cliente.

El centro también cuenta con un fuerte compromiso con el cumplimiento de las normativas legales y de salud, como las **normas INVIMA** para alimentos y bebidas, el **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)**, y el **registro de marca ante la SIC**. Además, se ha incluido la obtención de la **licencia ambiental** para operar en un espacio natural, lo que refuerza el compromiso con la sostenibilidad y el respeto por el entorno.

La estructura organizacional propuesta también resalta la importancia de crear una cultura organizacional positiva, basada en **valores de empatía, respeto y trabajo en equipo**, lo que no solo beneficia a los empleados, sino también a los clientes que se benefician de este ambiente de confianza y colaboración. La **motivación del personal** es clave para la prestación de servicios de alta calidad, por lo que se ha diseñado un ambiente de trabajo en el que cada miembro del equipo se sienta valorado y parte integral de la misión del centro.

El diseño de este modelo organizacional busca crear una atmósfera en la que se favorezca tanto el bienestar de los empleados como el de los clientes. A través de la implementación de esta estructura, se espera lograr no solo un servicio eficiente y de calidad, sino también una comunidad interna fuerte que se refleje en el servicio al cliente y en el impacto positivo que el centro tendrá en la comunidad de Zarzal y los municipios cercanos.

El **organigrama** que acompaña esta estructura organizacional muestra claramente la jerarquía y la relación entre los diferentes departamentos del centro, facilitando una visión clara de las responsabilidades y los flujos de trabajo dentro de la organización. Este modelo visual contribuye a entender cómo las distintas áreas interactúan para ofrecer una experiencia de bienestar integral que se alinea con la misión del centro.

Finalmente, el análisis organizacional muestra que el éxito de "El Deleite" no solo depende de la calidad de los servicios ofrecidos, sino también de la solidez y eficiencia de su estructura organizativa. Un modelo funcional, con roles bien definidos y un equipo comprometido, es esencial para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento del centro en el futuro.

En conclusión, el **Centro de Bienestar Integral "El Deleite"** está diseñado para ofrecer un servicio integral y de alta calidad, con un enfoque en el bienestar físico, mental y nutricional. La estructura organizativa bien definida, junto con un equipo de trabajo altamente capacitado y motivado, permitirá que el centro se posicione como un referente en el sector del bienestar en la región. La clave de su éxito radica en su enfoque integral, la continua capacitación del personal y la implementación de tecnologías que optimicen los procesos operativos. Además, la cultura organizacional, que promueve valores de empatía y respeto, será fundamental para generar un ambiente de confianza tanto para los empleados como para los clientes. En el siguiente enlace se encuentra el estudio organizacional en detalle. [Estudio Organizacional. Anexo 3](#)

Factibilidad legal:

El objetivo de este estudio legal es garantizar que el **Centro de Bienestar Integral "El Deleite"** cumpla con todos los requisitos y trámites legales necesarios para su creación y funcionamiento adecuado. Esto incluye el cumplimiento de normativas locales y nacionales, tanto en lo que respecta a la constitución legal de la empresa como a los permisos y licencias requeridas para operar de manera legal y ética, asegurando la confianza y seguridad de los clientes y empleados.

Licencia de Funcionamiento: Una de las licencias clave para la operación del centro es la licencia de funcionamiento. Esta licencia debe ser solicitada a la Secretaría de Salud o la Alcaldía local, dependiendo de las regulaciones del municipio. La obtención de esta licencia garantiza que el centro opera bajo las normativas sanitarias y de salud pública correspondientes, y su ausencia implicaría que la operación sea ilegal.

Permiso de Construcción (si aplica): Dado que el centro será construido desde cero y será necesario realizar remodelaciones y adaptaciones en la infraestructura, se deberá obtener un permiso de construcción. Este permiso debe solicitarse ante la Secretaría de Planeación o el Curador Urbano, garantizando que la construcción cumpla con las normativas urbanísticas y de seguridad, tanto para la comodidad de los clientes como para la seguridad estructural del edificio.

Normas de Salud y Bienestar: El centro ofrecerá servicios de bienestar que incluyen masajes, hidroterapia, nutrición, y otros. Para cumplir con los estándares de calidad y garantizar la salud de los clientes, será necesario adherirse a las normativas sanitarias que regulan los servicios de salud y bienestar. Esto incluye el cumplimiento de las regulaciones locales e internacionales en materia de higiene y control sanitario, lo que ayudará a ofrecer servicios de calidad y seguros.

Control Sanitario de Servicios Terapéuticos: El personal que realice las terapias, como masajistas, nutricionistas, y otros profesionales de la salud, deberá estar debidamente certificado y capacitado para ofrecer estos servicios. Cada uno de estos profesionales deberá contar con las certificaciones requeridas por las autoridades sanitarias y cumplir con las regulaciones de salud para asegurar que las terapias sean efectivas y seguras para los clientes.

El **Centro de Bienestar Integral "El Deleite"** debe cumplir con una serie de requisitos legales y normativos para operar de manera legal, segura y ética. Esto incluye la constitución formal de la empresa, la obtención de los permisos y licencias correspondientes, así como el cumplimiento de las normativas sanitarias y de seguridad. Es esencial seguir estos trámites de manera rigurosa para garantizar el funcionamiento adecuado del centro y para asegurar la confianza y satisfacción de los clientes. Además, se recomienda contar con asesoría legal y contable para cumplir con todas las obligaciones y normativas, garantizando el éxito a largo plazo del proyecto. En el siguiente enlace se encuentra el estudio legal en detalle. [Estudio Legal Anexo 4.docx](#)

Conclusiones y Recomendaciones

A lo largo del estudio realizado para la creación y funcionamiento del Centro de Bienestar Integral "El Deleite" en Zarzal, se ha analizado tanto el marco legal vigente como los requisitos necesarios para su operación legal y exitosa en el municipio. Entre los hallazgos más relevantes se destacan los siguientes:

Cumplimiento de Normativas Legales: Se ha verificado que, para la puesta en marcha de un centro de bienestar integral, es esencial cumplir con diversos trámites y permisos legales. Estos incluyen el **registro sanitario** de productos, la **licencia de funcionamiento**, los **permisos de construcción (si aplica)**, y el **registro ante la Cámara de Comercio**. Estos trámites aseguran que el negocio opere dentro del marco normativo establecido por las autoridades locales y nacionales. **Requisitos para el Personal:** Es crucial que el personal que trabaje en el centro esté debidamente capacitado y certificado en sus respectivas áreas de especialización. Los servicios que ofrece el centro, como masajes terapéuticos, nutrición, hidroterapia y otros, requieren que los profesionales involucrados estén registrados y cuenten con la formación pertinente. El centro de bienestar integral en Zarzal puede cumplir con todos los requisitos legales establecidos por las autoridades colombianas, lo que hace viable la apertura de este negocio desde el punto de vista normativo.

Tras evaluar los diferentes aspectos legales, económicos y de mercado, se concluye que el proyecto "El Deleite" tiene una **viabilidad preliminar positiva** en Zarzal, bajo las siguientes condiciones: **Demanda en Crecimiento:** A pesar de ser un municipio pequeño, Zarzal está viendo un crecimiento en la demanda de servicios de salud y bienestar, en especial entre la población joven y de clase media. Esto se debe al aumento de la conciencia sobre el cuidado personal, la nutrición y el manejo del estrés.

Competencia Limitada: Aunque existen algunos establecimientos de salud y bienestar, la competencia directa en el área de **bienestar integral**, que combine nutrición, terapias alternativas, masajes, hidroterapia, entre otros, es baja. Esto otorga una ventaja competitiva a "El Deleite", posicionándose como una opción única en la región.

Ubicación Estratégica: Zarzal, como parte de la región del Valle del Cauca, tiene una ubicación estratégica debido a su proximidad con otras ciudades más grandes como **Roldanillo** y **Buga**, lo que puede atraer a clientes de municipios cercanos que buscan servicios especializados en bienestar. **Factibilidad Económica:** El proyecto puede ser viable económicamente si se gestionan adecuadamente los costos iniciales y operativos. La inversión en la adecuación de las instalaciones, en personal capacitado y en equipos especializados podría recuperar su valor en un plazo de 1 a 2 años, considerando un buen manejo del marketing y una oferta atractiva de servicios.

Propuesta de valor, segmento de mercado, estructura de costos e ingresos (Modelo CANVA)

Introducción

El presente modelo es el resultado de todo lo expuesto hasta el momento respecto al Centro de Bienestar propuesto, es por ello que, se consideró fundamental tener en cuenta factores como los socios, las actividades, recursos, propuestas de valor, las relaciones con los clientes, el segmento de los mismos, y los canales, cuyo análisis cumple una función central hacia el pleno desarrollo de la empresa, pues estos constituyen una reflexión o si se quiere un recuento de los puntos que conforman la viabilidad del negocio. Todos los puntos mencionados en tal modelo se orientan hacia una atención centrada en las necesidades de los clientes, por lo que se reconocen las condiciones del local, del personal, los servicios y productos, así como los canales de los cuales pueden hacer uso para exponer sus apreciaciones, donde se fortalezca lo débil y se acentúe lo valorado positivamente por los mismos. Sumado a esto, también se comprenden la estructura de costes y la fuente de ingresos, esto para generar un análisis comparativo entre lo que se gasta y lo que finalmente es obtenido como ganancia.

Propuesta de valor:

La **propuesta de valor** del Centro de Bienestar Integral "**El Deleite**" está centrada en ofrecer a los clientes un enfoque integral de bienestar que cubra aspectos físicos, mentales y nutricionales. El centro no solo se enfoca en ofrecer servicios aislados, sino que busca generar un espacio donde los clientes puedan experimentar un proceso de transformación total y equilibrada, mediante el uso de técnicas modernas combinadas con la tranquilidad de un entorno natural. "**El Deleite**" es holístico, lo que permite ofrecer una experiencia completa, que abarca cuerpo, mente y espíritu. Además, la experiencia del cliente se ve enriquecida por el diseño arquitectónico del espacio, que está pensado en términos de neuro-arquitectura, lo que garantiza que el entorno promueva la relajación y el bienestar. ofrecerá una gama de servicios innovadores que combinan terapias alternativas con medicina tradicional. Esta fusión de enfoques permitirá a los clientes disfrutar de beneficios complementarios, cubriendo necesidades tanto físicas como emocionales. Los servicios incluirán desde masajes terapéuticos, chocolaterapia, depilación, hasta tratamientos faciales, todos basados en principios naturales y enfoques holísticos.

Los servicios se diseñarán para ofrecer una experiencia que fomente la relajación, reduzca el estrés y mejore el bienestar general. Las terapias alternativas, como los masajes y la aromaterapia, serán complementadas con tratamientos faciales naturales y técnicas de depilación modernas, creando una oferta completa y variada. Además, se incluirán menús saludables como parte de un enfoque integral, apoyando así no solo la relajación física, sino también el bienestar nutricional de los clientes.

Uno de los principales beneficios diferenciadores de "**El Deleite**" es su accesibilidad. Ubicado en Zarzal, Valle del Cauca, el centro estará estratégicamente situado para ser accesible a una amplia comunidad. Se ofrecerán también paquetes y promociones especiales que facilitarán el acceso a sus servicios a una mayor cantidad de personas.

El centro también tendrá un enfoque comunitario, no solo dirigiéndose a clientes individuales, sino convirtiéndose en un espacio para la comunidad local. Se desarrollarán programas como jornadas de salud comunitarias y descuentos especiales para grupos organizados en la zona. Esto fomentará una cultura de bienestar en la región, brindando a los habitantes de Zarzal un lugar donde pueden cuidar de su salud física y emocional.

Además, "**El Deleite**" se destacará por ofrecer precios accesibles y flexibles, lo que garantizará que más personas puedan acceder a los beneficios del centro. Las tarifas estarán adaptadas a las necesidades y características del mercado local, lo que hará que los servicios sean inclusivos. La atención personalizada será otro de los pilares del centro, con un enfoque específico para cada cliente, lo que aumentará la efectividad de los tratamientos y la satisfacción de quienes lo visiten.

La validación de esta propuesta se apoya en los resultados obtenidos a partir de encuestas realizadas en la comunidad local. Un 70% de los encuestados indicó que estaría dispuesto a utilizar los servicios de un centro que combine terapias alternativas y medicina tradicional. Además, un 65% expresó la necesidad de un espacio accesible en Zarzal que ofrezca tratamientos de relajación y bienestar. Estos datos respaldan la demanda local para este tipo de servicios, lo que aumenta la viabilidad del proyecto.

En resumen, la propuesta de valor de "**El Deleite**" busca llenar un vacío en el mercado local, ofreciendo una experiencia integral de bienestar que combina lo mejor de la medicina tradicional con terapias alternativas. Con un enfoque accesible, comunitario y personalizado, el centro tiene un fuerte potencial para convertirse en el lugar de referencia en Zarzal para aquellos que buscan mejorar su bienestar físico, mental y emocional.

Segmentación de clientes

El **Segmento de clientes** del **Centro de Bienestar Integral** está dirigido a una amplia gama de clientes que buscan mejorar su salud y bienestar. Entre los grupos más relevantes se encuentran: **Individuos en busca de mejorar su salud física y mental**: Personas que desean reducir el estrés, mejorar su forma física o simplemente encontrar UN

espacio para desconectar y relajarse. **Personas con problemas específicos de salud:** Aquellos que buscan rehabilitación física, tratamientos para dolencias musculares o articulares, o que requieren apoyo emocional, como en el caso de la ansiedad o la depresión. **Clientes corporativos:** Empresas interesadas en mejorar el bienestar de sus empleados a través de programas de salud y bienestar que fomenten un ambiente laboral saludable. **Familias y grupos:** Personas que buscan una experiencia compartida de bienestar, por ejemplo, actividades para padres e hijos o retiros familiares.

El centro de bienestar integral "El Deleite" está orientado a un amplio público que busca mejorar su salud física y emocional, ofreciendo una experiencia única y completa a través de terapias alternativas y servicios de medicina tradicional. El mercado objetivo se compone de personas de diferentes edades, géneros y niveles socioeconómicos que valoran su bienestar y salud preventiva.

El público objetivo de "El Deleite" abarca principalmente a adultos jóvenes (18-35 años), adultos medios (36-55 años) y adultos mayores (más de 56 años). El centro se enfocará especialmente en las mujeres, quienes tienen una mayor inclinación por los tratamientos de bienestar, belleza y relajación, pero también se ofrecerán servicios adaptados para hombres. A su vez, los clientes provienen de distintos niveles socioeconómicos, con énfasis en las clases medias y altas, quienes tienen mayor capacidad adquisitiva para servicios de bienestar más exclusivos, aunque se planean opciones accesibles para personas de clase baja.

El comportamiento del cliente está fuertemente influenciado por una creciente conciencia sobre la importancia de mantener un equilibrio entre la salud física, mental y emocional. La necesidad de aliviar el estrés, mejorar la salud preventiva y la estética personal son algunas de las principales motivaciones para consumir los servicios del centro. Las personas en el rango de edad de 18 a 35 años suelen buscar terapias para relajarse y desestresarse, mientras que los de 36 a 55 años se concentran en tratamientos para aliviar dolores musculares y mejorar la salud general. Las personas mayores, por su parte, se interesan en terapias alternativas que ayuden a aliviar problemas de circulación o dolor articular.

El centro también atraerá a aquellos interesados en llevar un estilo de vida más saludable. Esto incluye clientes que buscan menús saludables, terapias de relajación y masajes. Los clientes preferirán servicios que sean tanto efectivos como accesibles, con precios adaptados a su capacidad económica. De esta forma, "El Deleite" busca ofrecer una oferta integral que se adapte a las necesidades y deseos de todos los segmentos de su mercado.

En cuanto al análisis de competencia, en Zarzal y sus alrededores existen pocos competidores directos que ofrezcan un enfoque integral de bienestar. Hay algunos spas y centros de estética que proporcionan masajes y tratamientos de belleza, pero ninguno de ellos combina terapias alternativas con medicina tradicional, lo cual es una de las características diferenciadoras de "El Deleite". Además, existen gimnasios que ofrecen servicios de relajación, pero estos no tienen la variedad de terapias ni la especialización de un centro de bienestar integral.

Los competidores indirectos incluyen restaurantes y cafeterías que ofrecen opciones saludables, así como clínicas de salud que se enfocan en tratamientos fisioterapéuticos. Estos competidores no ofrecen el mismo tipo de experiencias de bienestar, pero atraen a personas que buscan mejorar su salud de forma holística.

Las ventajas competitivas de "El Deleite" son claras. El centro destaca por su enfoque integral que fusiona tratamientos de bienestar físico, emocional y mental en un solo lugar. A diferencia de los spas convencionales, "El Deleite" se caracteriza por ofrecer servicios que incluyen desde masajes y terapias alternativas hasta menús saludables, lo que lo convierte en un espacio único en la región. Además, su enfoque en accesibilidad y en atender a la comunidad local lo diferencia de otros centros que tienden a centrarse solo en una clientela de alto poder adquisitivo.

El centro también ofrece una atención personalizada y de alta calidad, lo que genera un ambiente acogedor y único para cada cliente. Con estos elementos, "El Deleite" tiene la oportunidad de posicionarse como líder en el sector de bienestar en Zarzal, satisfaciendo las necesidades de una población que busca mejorar su calidad de vida.

Modelo Canva

El éxito de "El Deleite" dependerá de establecer alianzas estratégicas con diversos actores clave en la comunidad. Las asociaciones con **EPS** (Entidades Promotoras de Salud) son fundamentales, ya que permitirán ofrecer programas de bienestar integral que puedan ser incluidos en planes de salud. Además, la colaboración con **gimnasios** y **centros de actividad física** será beneficiosa para ofrecer paquetes conjuntos que complementen el bienestar físico con la relajación y el cuidado emocional. Las **farmacias** locales también jugarán un rol importante al ofrecer productos complementarios como suplementos naturales, aceites esenciales y cremas terapéuticas, que enriquecerán la experiencia de los clientes.

Estas alianzas no solo fortalecerán la oferta de servicios, sino que también ampliarán el alcance de "El Deleite", atrayendo a más clientes de diferentes sectores, desde aquellos enfocados en la salud preventiva hasta los que buscan tratamientos más específicos.

Actividades clave:

Las actividades clave de "El Deleite" estarán enfocadas en ofrecer una experiencia única de bienestar. Entre las principales actividades que desarrollará el centro se encuentran la realización de **talleres y seminarios** sobre bienestar integral, salud emocional y cuidado preventivo. Estos talleres estarán diseñados para educar a la comunidad sobre prácticas saludables y técnicas de relajación que complementen los tratamientos. Por otro lado, las **terapias** serán el corazón de los servicios ofrecidos, y su diversificación será una característica esencial. Masajes, tratamientos faciales y terapias alternativas como la aromaterapia, chocolaterapia y masajes con piedras calientes/frías estarán disponibles para los clientes. Finalmente, un **seguimiento personalizado** será esencial para garantizar que los clientes obtengan los máximos beneficios de los servicios. Cada cliente contará con un plan de atención individualizado que les permitirá experimentar una mejora en su bienestar general a lo largo del tiempo.

Recursos clave:

Para que "El Deleite" pueda funcionar de manera efectiva, se requieren varios recursos clave. Uno de los más importantes es contar con un **equipo multidisciplinario** altamente calificado que incluya terapeutas, masajistas, esteticistas y nutricionistas. Estos profesionales brindarán atención personalizada a cada cliente, asegurando que sus necesidades sean satisfechas de manera integral.

La **infraestructura** del centro también es un recurso clave. El centro debe estar adecuadamente equipado con las instalaciones necesarias para ofrecer los diferentes tratamientos y terapias de manera cómoda y segura. Además, se deben contar con los espacios adecuados para los talleres, el descanso de los clientes y el almacenamiento de productos especializados. La calidad del ambiente es esencial para crear una atmósfera relajante y acogedora.

Flujo de ingresos:

El flujo de ingresos de "El Deleite" se diversifica a través de varias fuentes. Una de las principales será la venta de **membresías** que brinden acceso a servicios regulares y descuentos en los tratamientos. Estas membresías permitirán a los clientes acceder a una atención constante, fidelizando así a los usuarios. Además de las membresías, se generarán ingresos a través de **servicios puntuales**, que incluyen terapias específicas como masajes, tratamientos faciales y otros servicios personalizados. Este modelo permite que los clientes también puedan acceder a servicios cuando lo deseen, sin necesidad de comprometerse a una membresía. Por otro lado, los **convenios con empresas locales** y asociaciones estratégicas con EPS y gimnasios ofrecerán otra fuente de ingresos. Estos acuerdos permitirán ofrecer paquetes exclusivos para grupos o empresas, lo que atraerá a más clientes y generará ventas adicionales.

Estructura de costos:

La estructura de costos de "El Deleite" se divide entre **costos fijos** y **costos variables**. Los costos fijos incluyen el **alquiler** del local, que será uno de los mayores gastos del centro, así como los gastos relacionados con la infraestructura, el personal fijo y la administración. Estos costos deben ser gestionados cuidadosamente para asegurar que el centro sea rentable desde el inicio. Los **costos variables** están relacionados con los **insumos necesarios** para ofrecer los servicios, tales como aceites, cremas, productos de limpieza, materiales para las terapias, entre otros.

Además, los **costos de marketing** también entran dentro de los costos variables, ya que se necesitarán campañas de publicidad y promoción para atraer nuevos clientes. Los costos variables pueden fluctuar en función de la demanda de los servicios, pero al contar con un control adecuado de los mismos, se logrará mantener una rentabilidad sostenida.

En resumen, el **Modelo CANVA** para "El Deleite" detalla cómo el centro se estructurará. En torno a alianzas clave, actividades esenciales, recursos críticos, diversas fuentes de ingresos y una estructura de costos bien equilibrada. Este modelo proporciona una base sólida para el éxito y el crecimiento sostenido del centro, asegurando que el proyecto se mantenga rentable y con una propuesta de valor clara y atractiva para sus clientes.

Ilustración 2 Modelo CANVA , Centro de bienestar integral El Deleite!



Fuente: Elaboración propia

Estimar el riesgo financiero del Centro de Bienestar Integral.

Introducción

El análisis financiero es un componente esencial en el estudio de factibilidad para la creación de *El Deleite*, un centro de bienestar integral dedicado a promover la salud física, mental y emocional de las personas. En un contexto donde el bienestar y el autocuidado son cada vez más valorados, emprender un proyecto como *El Deleite* ofrece una oportunidad única. Sin embargo, para garantizar su viabilidad y sostenibilidad, es fundamental realizar un análisis financiero exhaustivo. Este análisis permitirá evaluar los costos iniciales, los gastos operativos, los ingresos proyectados y los riesgos asociados, proporcionando una base sólida para tomar decisiones clave. Con una visión clara de la inversión necesaria y las estrategias a seguir, *El Deleite* podrá operar de manera eficiente, maximizando sus recursos y asegurando su rentabilidad a largo plazo. En definitiva, un análisis financiero bien estructurado es crucial para determinar la factibilidad de este proyecto y asegurar su éxito en un mercado competitivo.

Metodología

Para evaluar la viabilidad económica del proyecto de creación del centro de bienestar integral *El Deleite*, se utilizaron diversas herramientas financieras que permiten medir tanto la rentabilidad como los riesgos asociados. La metodología empleada incluyó la aplicación de los métodos del Valor Actual Neto (VAN), la Tasa Interna de Retorno (TIR), el análisis del punto de equilibrio y el análisis de sensibilidad, todos ellos fundamentales para asegurar la viabilidad del proyecto en el largo plazo.

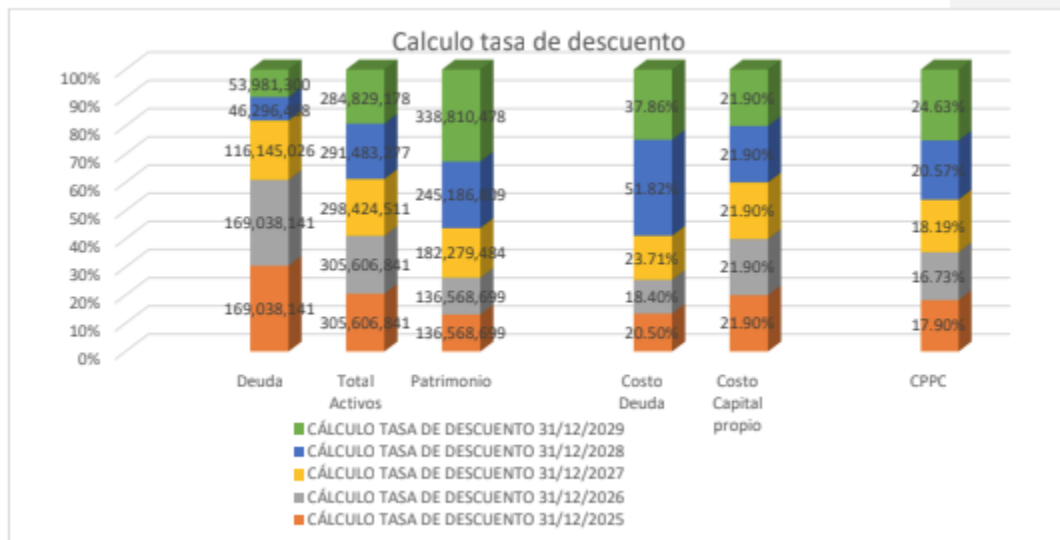
El **Valor Actual Neto (VAN)** fue una de las primeras herramientas utilizadas para calcular el valor presente de los flujos de efectivo esperados, descontados a una tasa determinada. Con ello, se comparó la inversión inicial con los ingresos futuros proyectados, permitiendo determinar si el proyecto generará valor adicional o si, por el contrario, se trata de una inversión no rentable. En paralelo, se empleó la **Tasa Interna de Retorno (TIR)** para medir el rendimiento promedio anual del proyecto durante su vida útil. Este indicador es clave para conocer la rentabilidad del centro, ya que compara el retorno de la inversión con el costo de oportunidad del capital. Un valor de TIR que supere esta tasa indicaría que el proyecto es financieramente atractivo.

El **punto de equilibrio** también fue calculado para determinar cuántos servicios se deben ofrecer o cuántos clientes se deben atender para que el centro cubra sus costos fijos y variables. Este análisis es esencial para establecer metas de ventas y tomar decisiones informadas sobre precios y estrategias de marketing. Finalmente, se aplicó el **análisis de sensibilidad**, que permitió evaluar cómo las variaciones en las principales variables del proyecto, como los costos y la demanda, afectan los resultados financieros. Esta herramienta ayudó a identificar los factores de mayor riesgo y a formular escenarios alternativos, lo que proporciona una visión más completa y robusta de las posibles fluctuaciones del mercado.

Para llevar a cabo estos análisis, se utilizaron diversas fuentes de datos, principalmente los **costos estimados** del proyecto, que incluyeron tanto la inversión inicial en infraestructura, equipos y personal como los costos operativos continuos, tales como salarios, servicios e insumos. Estos costos fueron estimados a partir de cotizaciones obtenidas de proveedores locales y de la investigación de precios del sector del bienestar integral. Además, se tomaron en cuenta las **proyecciones de demanda**, que se basaron en estudios de mercado, encuestas realizadas a potenciales clientes y análisis de tendencias de crecimiento en el sector del bienestar. Estos datos permitieron hacer una estimación realista de la cantidad de clientes potenciales y de la disposición a pagar por los servicios que *El Deleite* ofrecerá.

En conjunto, estas herramientas y fuentes de datos proporcionaron un análisis exhaustivo de la viabilidad financiera del centro de bienestar integral *El Deleite*, permitiendo tomar decisiones fundamentadas y establecer estrategias adecuadas para maximizar su rentabilidad, mitigar riesgos y asegurar su sostenibilidad a largo plazo.

Grafica 5 Análisis de la Evaluación del CPPC (Costo Promedio Ponderado de Capital)



1. Deuda vs. Patrimonio:

- **Deuda:** A lo largo de los años, la deuda disminuye significativamente, de **169,038,141** en 2025 a **53,981,300** en 2029. Esto indica que la empresa ha reducido su apalancamiento financiero, posiblemente para disminuir el riesgo financiero.
- **Patrimonio:** En contraste, el patrimonio aumenta constantemente, pasando de **136,568,699** en 2025 a **338,810,478** en 2029. Esto sugiere que la empresa está financiando su crecimiento a través de la acumulación de capital propio, lo que puede reflejar un enfoque hacia la estabilidad financiera a largo plazo.

2. Costo de la Deuda:

- El **costo de la deuda** muestra una tendencia variable: **20.50% en 2025**, descendiendo a **18.40% en 2026**, pero luego aumenta significativamente en 2027 (**23.71%**) y alcanza un nivel muy alto en 2028 (**51.82%**), para luego disminuir nuevamente a **37.86% en 2029**.
- Este aumento pronunciado en el costo de la deuda en 2027 y 2028 podría estar relacionado con un aumento en el riesgo percibido de la empresa o el mercado financiero, lo que genera un aumento en las tasas de interés que la empresa debe pagar por su deuda.

3. Costo del Capital Propio:

- El **costo del capital propio** se mantiene constante a lo largo de todo el período en **21.90%**. Esto sugiere que la rentabilidad exigida por los inversores en el capital propio se mantiene estable, lo que es un indicativo de una percepción de estabilidad o de que no ha habido cambios significativos en el perfil de riesgo de la empresa desde la perspectiva de los accionistas.

4. CPPC:

- El **CPPC** refleja la combinación ponderada del costo de la deuda y del capital propio, y tiene una tendencia creciente durante el período analizado:
 - En **2025** es **17.90%**.
 - En **2026** baja a **16.73%**, lo cual es una mejora debido a la reducción del costo de la deuda.
 - Sin embargo, en **2027**, **2028** y **2029**, el CPPC aumenta progresivamente, alcanzando un **24.63%** en 2029.
- El aumento en el CPPC refleja el mayor costo de financiamiento en los últimos años debido a la combinación de un aumento en el costo de la deuda y la reducción de la deuda total (que aumenta la proporción del capital propio, más costoso).

Tabla 3 Análisis Resumido del Estado de Resultados

C o n c e p t o	C i f r a s C l a v e	Análisis
V e n t a s	\$ 1, 2 1 2 m ill o n e s	Buen volumen, pero con fluctuaciones mensuales (mayor en mayo, menor en feb/ago).
C o s t o d e V e n t a s	\$ 1, 0 0 6 m ill o n e s (8 3 % d e l a s v	Muy alto; deja solo el 17% de utilidad bruta.

	e nt a s)	
G a s t o s O p e r a t i v o s	\$ 1 3 3 m ill o n e s	Administrativos elevados (10% de las ventas).
U t i l i d a d O p e r a c i o n a l	\$ 7 2 m ill o n e s (6 % d e l a s v e n t a s)	Positiva, pero con margen ajustado.
G a s t o s	\$ 3 4 m ill o n	Altos costos de deuda (2.86%).

F i n a n c i e r o s	e s	
U t i l i d a d N e t a	\$ 2 5 m i l l o n e s (2 .0 9 % d e l a s v e n t a s)	Rentabilidad baja pero positiva.
R e s e r v a s	\$ 2. 5 m i l l o n e s	Genera estabilidad pero reduce la utilidad neta disponible.

Conclusiones

El proyecto del Centro de Bienestar Integral es rentable, ya que proyecta una utilidad neta positiva al finalizar el año 2025. Sin embargo, la rentabilidad es baja, con un margen neto del 2.09% sobre las ventas, lo cual indica que, aunque genera beneficios, existe una importante oportunidad de mejora en la gestión financiera y operativa.

Los principales factores que limitan la rentabilidad son el alto costo de ventas (83% de los ingresos) y los elevados gastos administrativos y financieros, que reducen significativamente la utilidad operacional. A pesar de ello, el proyecto logra cubrir sus costos, pagar impuestos y constituir reservas, demostrando viabilidad económica.

Para fortalecer la rentabilidad y garantizar la sostenibilidad a largo plazo, se recomienda optimizar los costos de operación, reducir la dependencia de deuda y potenciar estrategias de ventas que permitan estabilizar y aumentar los ingresos.

En resumen, el proyecto es factible y tiene un buen potencial de crecimiento, siempre y cuando se implementen estrategias de eficiencia que mejoren los márgenes de ganancia.

Inversión Inicial

La inversión inicial necesaria para la creación del centro de bienestar integral *El Deleite* se distribuye en tres áreas principales: infraestructura, equipos y capital de trabajo. Cada una de estas categorías se detalla a continuación para explicar su importancia y el desglose de costos involucrados.

La **infraestructura** del centro, estimada en \$200 millones, cubrirá los gastos relacionados con la adquisición o adecuación del local donde se ofrecerán los servicios. Este monto incluye la compra del inmueble o el alquiler de un espacio adecuado, las obras de acondicionamiento necesarias (como la creación de áreas de tratamientos, oficinas y zonas comunes), la instalación de sistemas eléctricos, de agua y de climatización, y la obtención de las licencias pertinentes. Adicionalmente, se destinarán fondos a la decoración y el mobiliario, asegurando que el ambiente sea cómodo y atractivo para los clientes.

En cuanto a los **equipos**, la inversión estimada es de \$80 millones, lo que cubrirá la compra de equipos especializados en bienestar integral. Esto incluye desde máquinas de ejercicio y pesas para el área de gimnasio, hasta equipos específicos para tratamientos de spa, como camillas, saunas y jacuzzis. Además, se invertirá en tecnología informática y software de gestión, que facilitará tanto la administración del centro como la atención a los clientes.

Finalmente, se destinarán \$15 millones al **capital de trabajo**, necesario para cubrir los costos operativos en los primeros meses de actividad. Este capital incluirá los salarios del personal, los gastos en servicios públicos, la compra de insumos y productos de salud, así como las campañas de marketing necesarias para dar a conocer *El Deleite* y atraer a los primeros clientes.

Proyecciones Financieras

Las proyecciones financieras de *El Deleite*, un centro de bienestar integral, están fundamentadas en los ingresos esperados por los diversos servicios ofrecidos, junto con los costos operativos y el análisis de rentabilidad a largo plazo. Para esta evaluación, se ha estimado que el número de clientes por año será de **33,462** personas, que generarán ingresos tanto por los servicios de bienestar como por las ventas del restaurante que ofrece comidas saludables. Con base en estos supuestos, se procede a estimar los **ingresos anuales** y los **costos asociados**.

Estado de Resultados: Ingresos vs. Gastos (3-5 años)

Los ingresos proyectados se calculan con base en los precios de los servicios y el número de clientes estimados. A continuación, se muestran los precios de los servicios y productos, así como un desglose general de los ingresos anuales por servicio.

Precios de los Servicios:

- **Masaje con piedras calientes/frías (45 min):** \$80,000
- **Masaje en pareja (60 min):** \$200,000
- **Chocolaterapia (60 min):** \$90,000
- **Depilación (axilas):** \$20,000
- **Depilación (bigote):** \$10,000
- **Higiene facial (60 min):** \$50,000
- **Menú de bienestar:**
 - Menú 1: \$30,000
 - Menú 2: \$45,000
 - Menú 3: \$40,000
 - Menú 4: \$30,000
 - Menú 5: \$20,000
- **Bebidas:**
 - Bebida 1: \$7,000
 - Bebida 2: \$14,000
 - Bebida 3: \$12,000
- **Postre:** \$7,000

Ingresos Anuales Proyectados:

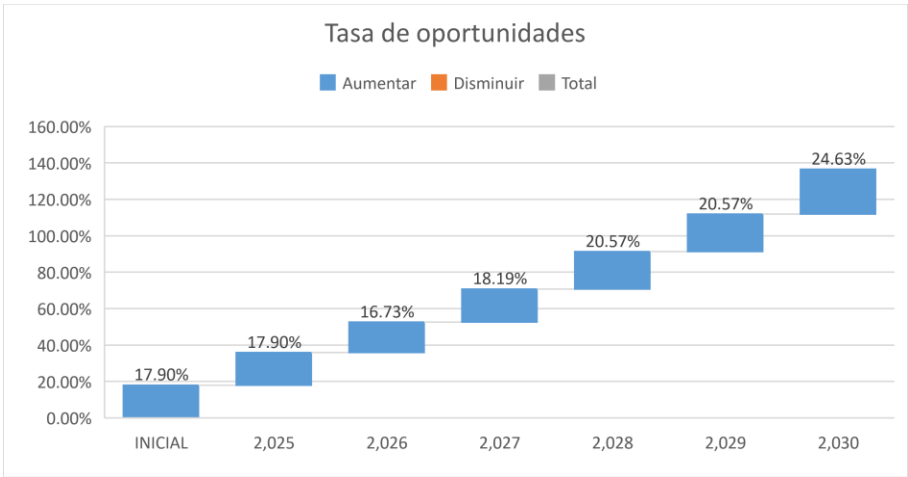
Por lo tanto, los *ingresos anuales proyectados* para el primer año de operación son de **\$1,212,172,000**. Esta cifra contempla los ingresos derivados de los servicios de bienestar, como masajes, depilaciones, tratamientos faciales, así como de las ventas en el restaurante y otros productos complementarios que el centro ofrecerá a sus clientes. Esta estimación refleja la diversificación de los ingresos del centro, lo que contribuye a una mayor estabilidad financiera a lo largo del año.

Costos y Gastos

El análisis de costos es crucial para evaluar la rentabilidad del negocio. Los costos operativos se dividen en gastos fijos y gastos variables.

- **Gastos Fijos Mensuales:** Los gastos fijos mensuales son de **\$12,856,605** e incluyen costos como el alquiler, sueldos del personal, servicios públicos, seguros y otros costos administrativos.
- **Costos Variables Mensuales:** Los costos variables, que dependen de la cantidad de clientes atendidos, ascienden a **\$1,163,450** mensuales. Estos incluyen el consumo de insumos como aceites, cremas, productos de belleza y alimentos para el restaurante.
- **Gastos de Marketing:** Se ha asignado un presupuesto mensual de **\$300,000** para actividades de marketing, incluyendo publicidad en redes sociales, promociones, y eventos para atraer clientes.

Grafica 6 Tasa de oportunidad



Fuente: Elaboración propia

El análisis muestra que la Tasa Interna de Retorno (TIR) del proyecto es **28.84% anual**, mientras que la tasa de oportunidad fluctúa entre **16.73% y 24.63%** durante el periodo evaluado.

Dado que la TIR **supera consistentemente** la tasa de oportunidad en todos los años proyectados, se concluye que **el proyecto es rentable y financieramente viable**. Esto significa que la inversión no solo recuperará su costo, sino que también generará una rentabilidad superior a la mínima exigida, creando valor para los inversionistas. Además, el margen de diferencia entre la TIR y la tasa de oportunidad es suficiente para absorber posibles riesgos o cambios del entorno económico.

El **flujo de caja neto anual** proyectado para *El Deleite* es de **\$54,800,657**, lo que indica que el centro generará ganancias anuales una vez cubiertos los costos fijos y variables. Esta cifra refleja una rentabilidad positiva en el primer año, lo que sugiere que el negocio podrá cubrir sus gastos operativos y generar beneficios.

Los indicadores financieros clave para evaluar la viabilidad del proyecto son el Valor Actual Neto (VAN) y la Tasa Interna de Retorno (TIR).

- **Valor Actual Neto (VAN):** El VAN calculado es de **\$564,611,714**, lo que indica que el valor presente de los ingresos futuros esperados es considerablemente mayor que la inversión inicial. Este valor positivo refleja que el proyecto será rentable y generará valor a largo plazo para los inversionistas.
- **Tasa Interna de Retorno (TIR):** La TIR es del **17.90%**, que supera la tasa de interés de un préstamo, que es del **16.77%**. Esto sugiere que el proyecto tiene una rentabilidad superior al costo de financiamiento, lo que lo hace una inversión atractiva desde el punto de vista financiero.

Las proyecciones financieras para *El Deleite* muestran un panorama favorable. A pesar de que los gastos fijos y variables son significativos, el negocio genera ingresos anuales suficientes para cubrir estos costos y aun así obtener una rentabilidad positiva. Los indicadores financieros, especialmente el **VAN positivo de \$564,611,714** y la **TIR del 17.90%**, respaldan la viabilidad financiera del proyecto, sugiriendo que el centro de bienestar tiene un futuro rentable y sostenible.

ANÁLISIS DE RIESGOS

En el caso de *El Deleite*, un centro de bienestar integral, se han identificado diversos riesgos que podrían afectar el desempeño financiero y operativo. A continuación, se analizan los riesgos principales y sus soluciones, así como los escenarios que podrían darse durante el desarrollo del negocio.

Riesgos Identificados y Soluciones Propuestas

1. Baja demanda de servicios

Riesgo: La baja demanda de servicios, ya sea por factores estacionales, falta de visibilidad del centro o competencia, podría afectar significativamente los ingresos. Si no se logran atraer suficientes clientes, los ingresos proyectados no se materializarán, lo que podría poner en riesgo la viabilidad financiera del centro.

Solución: La estrategia principal para mitigar este riesgo será la implementación de **campañas de marketing** focalizadas en las necesidades del cliente objetivo. Estas campañas incluirán la promoción de los servicios a través de plataformas digitales (redes sociales, página web), colaboraciones con influencias locales, descuentos y promociones, y eventos especiales para atraer a nuevos clientes. La fidelización también jugará un papel clave, ofreciendo programas de recompensas o membresías para mantener una base de clientes constante.

2. Aumento de costos operativos

Riesgo: El aumento inesperado de los costos, ya sea por la subida de precios de insumos, servicios o mano de obra, puede afectar los márgenes de ganancia. Dado que el centro depende de una variedad de insumos como aceites, cremas y productos para el restaurante, cualquier aumento en los costos de estos materiales impactaría directamente en la rentabilidad del negocio.

Solución: Para mitigar este riesgo, *El Deleite* podrá negociar **contratos a precio fijo** con proveedores clave de insumos, garantizando que los precios se mantengan estables durante un periodo determinado. Además, se podrán buscar acuerdos con múltiples proveedores para obtener mejores precios y condiciones de pago. También será importante realizar un monitoreo constante de los costos y realizar ajustes operativos en caso de que los costos de ciertos productos se incrementen significativamente.

Escenarios Proyectados

Para anticipar posibles situaciones que puedan surgir en el transcurso de las operaciones de *El Deleite*, se han proyectado tres escenarios: **optimista**, **pesimista** y **realista**. Estos escenarios nos permitirán tener un enfoque más flexible y adaptable a diferentes condiciones del mercado y operativas.

1. Escenario Optimista

En este escenario, se asume que el centro de bienestar experimentará una demanda constante y creciente, impulsada por una exitosa implementación de campañas de marketing y una sólida base de clientes leales. Los costos operativos se mantienen dentro de los límites esperados, y la eficiencia operativa mejora con el tiempo. Además, los ingresos por los servicios de bienestar y el restaurante superan las expectativas iniciales, lo que resulta en un aumento de las ganancias.

Impacto: En este escenario, el centro se establecería como un líder en su sector, con una rentabilidad más alta de lo proyectado. Esto permitiría la expansión de servicios adicionales, la mejora de la infraestructura y la posibilidad de inversión en marketing para consolidar aún más la marca.

2. Escenario Realista

Este escenario asume un crecimiento moderado y estable, donde *El Deleite* logra captar una buena parte de la demanda esperada, aunque no sin algunos desafíos. Las campañas de marketing logran atraer nuevos clientes, pero la competencia en el mercado sigue siendo fuerte, lo que limita la tasa de crecimiento. Los costos operativos se mantienen bajo control gracias a la negociación de precios fijos con proveedores, pero algunos ajustes son necesarios para optimizar la rentabilidad. Los ingresos proyectados se alcanzan de manera progresiva.

Impacto: El centro alcanza su equilibrio financiero, cubriendo los costos operativos y generando ganancias, pero no con la rapidez que se había anticipado. Sin embargo, se mantiene solvente y estable, permitiendo reinversiones para mejorar los servicios y la experiencia del cliente, lo que puede generar un crecimiento continuo a mediano plazo.

3. Escenario Pesimista

En este escenario, se enfrenta una baja demanda debido a una combinación de factores, como la falta de visibilidad del centro, competencia feroz en el mercado y una posible desaceleración económica que afecta el poder adquisitivo de los clientes. Los ingresos son menores a los proyectados, y los costos se mantienen estables, pero el centro no logra alcanzar el nivel de rentabilidad necesario para cubrir los costos fijos y variables de manera eficiente.

Impacto: En este escenario, *El Deleite* podría enfrentar dificultades financieras, lo que llevaría a una revisión de su modelo de negocio. Se tendría que considerar una reestructuración de los costos, una revisión de los precios de los servicios, o incluso una reducción de personal o servicios para mantener la viabilidad económica. Sin embargo, con las soluciones de marketing adecuadas y ajustes operativos, es posible superar este reto y lograr la estabilización financiera.

El **Análisis de Riesgos** permite identificar de manera anticipada los posibles desafíos que podrían afectar el desempeño de *El Deleite*. Al tener en cuenta estos riesgos y establecer estrategias claras de mitigación, como las campañas de marketing y la negociación de contratos a precio fijo, el centro puede adaptarse a los cambios del mercado y mejorar sus probabilidades de éxito. Además, la planificación en términos de escenarios optimistas, realistas y pesimistas proporcionará la flexibilidad necesaria para enfrentar cualquier eventualidad que pueda surgir durante la operación del centro de bienestar integral.

CONCLUSIONES

El análisis realizado en torno al proyecto de creación del centro de bienestar integral *El Deleite* demuestra que, en términos financieros, el proyecto presenta una viabilidad considerable. Tras la evaluación de la inversión inicial, los costos operativos, las proyecciones de ingresos y los posibles riesgos, se ha llegado a la conclusión de que *El Deleite* tiene el potencial de generar un retorno de inversión positivo y sostenible. El **Valor Actual Neto (VAN)** proyectado de **\$564,611,714** y la **Tasa Interna de Retorno (TIR)** de **17.90%**, que supera la tasa de interés de los préstamos disponibles (16.77%), indican que el centro de bienestar tiene una rentabilidad adecuada y superará el punto de equilibrio en un plazo relativamente corto.

El **retorno de la inversión (ROI)** estimado sugiere que el proyecto puede alcanzar un retorno favorable en un período de aproximadamente **3 a 4 años**, dependiendo de la eficiencia operativa y la capacidad de mantener la demanda de clientes. Este análisis sugiere que *El Deleite* tiene un potencial significativo para estabilizarse financieramente, incluso bajo condiciones adversas, y comenzar a generar ganancias sustanciales poco después de su apertura. En el siguiente enlace se encuentra el Análisis financiero en detalle. [ANEXO. Análisis financiero](#)

El modelo de negocio de "**El Deleite**" se basa en ofrecer un enfoque integral de bienestar que cubra todas las áreas esenciales de la salud física, mental y nutricional. A través de un servicio personalizado, diversificación de fuentes de ingresos, y el aprovechamiento de canales físicos y digitales, el centro tiene el potencial de atraer a una amplia gama de clientes. La clave del éxito estará en la combinación de un entorno natural relajante, la calidad profesional del personal y el enfoque personalizado hacia cada cliente.

La propuesta de valor de "El Deleite" se basa en la creación de un centro único en Zarzal que combine los beneficios de la medicina tradicional con terapias alternativas, generando una oferta atractiva tanto para quienes buscan mejorar su bienestar físico como emocional. El enfoque accesible, comunitario e integral lo convierte en una opción destacada en la región, capaz de satisfacer las necesidades de un público diverso y creciente.

Recomendaciones

Aunque el análisis de viabilidad financiera es positivo, para asegurar el éxito y la sostenibilidad del proyecto, es esencial buscar una **inversión adicional**. A pesar de que los ingresos proyectados son prometedores, la inversión inicial y los costos operativos iniciales pueden representar un desafío para cubrir en sus primeras fases. Por lo tanto, es recomendable que el proyecto busque **inversionistas estratégicos** que puedan aportar capital para fortalecer la liquidez del centro y financiar la expansión de las operaciones, el marketing y la mejora continua de los servicios.

Además, la diversificación de las fuentes de ingresos, especialmente mediante un enfoque continuo en la fidelización de clientes y la mejora constante de la oferta de servicios, será clave para asegurar el crecimiento sostenido del centro. También sería útil establecer alianzas con otras empresas o instituciones que compartan el interés por el bienestar integral, para aumentar la visibilidad y atraer un flujo constante de clientes.

En resumen, *El Deleite* presenta un proyecto **viable y prometedor** desde el punto de vista financiero, con un retorno de inversión proyectado en 3 a 4 años. Sin embargo, la **búsqueda de inversionistas** será fundamental para garantizar un capital adecuado para la operación en las fases iniciales y permitir la expansión en el futuro. Con las estrategias adecuadas y el respaldo financiero, *El Deleite* tiene el potencial de convertirse en un referente en el sector de bienestar integral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). *Depresión y ansiedad: un desafío global de salud pública.*

[Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/depression>]

Fundación Española de Nutrición (FEN). (2021). *Efectos de la nutrición en el bienestar emocional.* [Disponible en:

<https://www.fen.org.es>]

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2021). *Enfermedades no transmisibles y la alimentación: una epidemia*

creciente. [Disponible en: [https://www.who.int/es/news-](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/noncommunicable-diseases)

[room/fact-sheets/detail/noncommunicable-diseases](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/noncommunicable-diseases)]

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). *Inactividad física: la pandemia global silenciosa.* [Disponible en:

[https://www.who.int/es/news-room/fact-](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/physical-inactivity)

[sheets/detail/physical-inactivity](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/physical-inactivity)]

Agencia de Noticias del Estado Mexicano. (2017, 7 de diciembre). *Relación entre violencia y estrés provoca*

enfermedades crónicas. Unam Global Revista. [https://unamglobal.unam.mx/global_revista/relacion-entre-violencia-](https://unamglobal.unam.mx/global_revista/relacion-entre-violencia-y-estres-)

[y-estres-](https://unamglobal.unam.mx/global_revista/relacion-entre-violencia-y-estres-)

[provoca-enfermedades-cronicas/](https://unamglobal.unam.mx/global_revista/relacion-entre-violencia-y-estres-)

Castro, P. (2021). *Centro especializado de rehabilitación y sanación mental - renacer la arquitectura como medio*

sensorial para la rehabilitación y sanación en salud mental. [Tesis de pregrado, Universidad piloto de Colombia].

<https://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/11246>

De la Guardia, M., y Ruvalcaba, J. (2020). La salud y sus determinantes, promoción de la salud y educación sanitaria.

Journal of Negative and No Positive Results, 5

(1). https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2529-850X2020000100081

Delgado, R., y Vélez, M. (2016). El estudio de factibilidad en la gestión de los proyectos de inversiones. *Revista Activos*, 13(24), 177-196. <https://doi.org/10.15332/s0124-5805.2015.0024.05>

Formichela, M. (2004). *El concepto de emprendimiento y su relación con el empleo, la educación y el desarrollo local*. Chacra Experimental Integrada Barrow. https://www.researchgate.net/publication/281465619_El_concepto_de_emprendimiento_y_su_relacion_con_el_empleo_la_educacion_y_el_desarrollo_local

Gennero, A. [Comp]. (2004). *El proceso de creación de empresas. Factores determinantes y diferencias espaciales*. Universidad Nacional de Mar de Plata. <https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/692/>

Guasco, C., y Luna, K. (2022). Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de consultoría integral para las Pymes en el Cantón Cañar. *Dominio de las Ciencias*, 8 (1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383501>

Grupo Banco Mundial [GBM]. (2015, 28 de diciembre). *El estrés, aliado de la pobreza de Latinoamérica*. <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2015/12/28/el-estres-aliado-de-la-pobreza-de-latinoamerica>

Instituto Nacional de Salud Mental. (2017). *Una buena alimentación saludable contribuye a una buena salud mental*. Sala de prensa virtual. <https://www.insm.gob.pe/oficinas/comunicaciones/notasdeprensa/2017/031.html>

(Recuperado el 10 de mayo del 2024)

Luna, F. (1999). *Manual para determinar la factibilidad económica de proyectos*.

Programa Ambiental Regional para Centroamérica. https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/pnack395.pdf

Marcillo, C., Aguilar, C., y Gutiérrez, N. (2021). Análisis financiero una herramienta clave para la toma de decisiones de gerencia. *Digital Publisher CEIT*, 6 (3). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7896330>

Ministerio de Salud [MS]. (2020, 9 de mayo). *Salud mental, uno de los principales retos de la pandemia*.

<https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Salud-mental-uno-de-los-principales-retos-de-la-pandemia.aspx> (Recuperado el 24 de octubre del 2024)

Moreno, N., Ariza, D., Delgado, S., Diez, M., Macgregor, I., Rivera, J., Sánchez, L., Vargas, C., y Zuluaga, W. (2020). *La gestión de proyectos: un análisis desde el marco de la sostenibilidad*. Ediciones EAN. <https://unilibros.co/gpd-la-gestion-de-proyectos-un-analisis-desde-el-marco-de-la-sostenibilidad.html>

Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de este en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 171- 190. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44012058011>

Observatorio Ocupacional UMH. (2002). *Manual para la Creación de Empresas por Universitarios*. Universidad Miguel Hernández de Elche. <https://observatorio.umh.es/files/2011/06/2002-manual-para-la-creacion-de-empresas-por-universitarios.pdf>

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2024). *Dieta Sana*. https://www.who.int/es/health-topics/healthy-diet#tab=tab_3

Redacción Especiales. (2019, 30 de junio). Beneficios médicos de las zonas húmedas.

El Espectador. <https://www.elespectador.com/actualidad/beneficios-medicos-de-las-zonas-humedas-article-868230/>

Reyes, O., y Franklin, O. (2014). Teoría del bienestar y el óptimo de Pareto como problemas microeconómicos. *La Calera*, 14(22), 50–56. <https://lcalera.una.edu.ni/index.php/CALERA/article/view/226>

Rico, L., Cervantes, E., Robledo, M., Cervantes, G., Cervantes, G., Ramírez, S., González, A., Fuentes, C., Cervantes, G., Cervantes, L., y Pérez de Acha, A. (2022). El rol de la nutrición en la salud mental y los trastornos psiquiátricos: una perspectiva traslacional. *Revista De Nutrición Clínica Y Metabolismo*, 5(1), 51–60.

<https://revistanutricionclinicametabolismo.org/index.php/nutricionclinicametabolismo/article/view/358>

Rodríguez, R. (2021). Psicología del Bienestar Integral. Un nuevo concepto. *Medicina naturista*, 15 (1), 50-53. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7747851>

Torrecilla, J. (1999). Identificar la necesidad del cliente su satisfacción como centro de los objetivos de la empresa. *Economía industrial*, (330), 101-112. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=140162>

Valencia, K. (2018). *Centro de bienestar integral : terapias alternativas Copacabana - La Paz*. [Tesis de pregrado, Universidad Mayor de San Andrés]. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/22227>

Valenzuela, L. (2016). La salud, desde una perspectiva integral. *Revista Universitaria de la Educación Física y el Deporte*, (9). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6070681>

Varela, R. (2008). *Innovación Empresarial. Arte y Ciencia en la Creación de Empresas*.

Pearson Educación. <https://s49fcc581ae900b19.jimcontent.com/download/version/1459720725/module/13123776030/name/231047690-Innovacion-Empresarial.pdf>

Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). *Principles of managerial finance* (14th ed.). Pearson Education.

Ross, S. A., Westerfield, R. W., & Jordan, B. D. (2016). *Fundamentals of corporate finance* (11th ed.). McGraw-Hill Education.

Sánchez, M. D. (2015). *La gestión financiera en pequeñas y medianas empresas*. McGraw-Hill.

Koller, G. (2005). *Evaluación de proyectos: Técnicas para la toma de decisiones*. McGraw-Hill.

Harrison, J. (2014). *El negocio del bienestar: Estrategias para abrir un centro de bienestar integral*. Editorial Deusto.

Fitzgerald, M. (2018). *Wellness business: How to start and run a successful health and wellness business*. Wiley.

Álvarez, J. (2010). *Derecho empresarial y comercial: Conceptos básicos y reglamentación en Colombia*. Editorial Jurídica Colombiana.

Cámara de Comercio de Zarzal. (2021). *Trámites y licencias empresariales en Zarzal, Valle del Cauca*. <https://www.ccb.org.co>

Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing* (13ª ed.). Pearson. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016).

Dirección de marketing (15ª ed.). Pearson.

Martínez, L. (2015). *Responsabilidad civil en el ámbito de los servicios de salud*. Editorial U.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2014). *Resolución 2003 de 2014 - Ministerio de Salud*.
<https://www.minsalud.gov.co>

Ministerio de Salud y Protección Social. (s.f.). *Normativas sobre la prestación de servicios de salud y bienestar en Colombia*. <https://www.minsalud.gov.co>

Pardo, C. (2018). *Aspectos legales de la protección al consumidor en Colombia*. Editorial Cúspide.

Sánchez, R. (2015). *Estudios de viabilidad de proyectos empresariales en Colombia*. Editorial Universidad del Rosario.

Schneider, E., & Soper, C. (2014). *Estrategias de marketing para negocios de servicios*. McGraw-Hill.

Vega, M., & Gómez, A. (2017). *El análisis de viabilidad en proyectos de emprendimiento: Estudio de caso*. Editorial Alfaomega.