

**INFORME PRÁCTICA LABORAL
VALOR AGREGADO AFITER**

EDGAR AUGUSTO LOSADA SANCLEMENTE
Código 1040040



**UNIVERSIDAD SAN BUENAVENTURA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS
SANTIAGO DE CALI,
MAYO DE 2010**

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
Introducción	1
1 Descripción de la unidad de análisis	3
1.1 Reseña histórica	3
1.2 Descripción de los Servicios	4
1.3 Descripción de los competidores directos y sustitutos	8
1.4 Descripción de los clientes y consumidores	9
1.5 Descripción de los proveedores	10
1.6 Aspectos diferenciadores	10
1.6.1 Diferenciación con competidores	11
1.6.2 Diferenciación Clientes	13
1.7 Estructura de la empresa	13
2 Descripción de la labor que desempeña	16
3 Valor que agrega a la organización por la labor desempeñada	18
4 Innovación e intra – emprendimiento	22
4.1 Actividades de innovación y creación realizadas	23
4.2 Análisis comparativo: aporte de la labor del administrador	24
5 Análisis comparativo del aporte de la labor desempeñada	26
6 Conclusiones	28
7 Recomendaciones	29
8 Bibliografía	30

TABLA DE CUADROS

	Pág.
1 Matriz de comparación de servicios	11
2 Ingresos, Egresos y Utilidad Mensual	24
3 Comparativo estado inicial vs. final AFITER respecto a las actividades desarrolladas en la práctica empresarial	26

TABLA DE GRÁFICOS

	Pág.
1 Utilidad, Ingresos y Egresos	25

TABLA DE ANEXOS

1 Página Web - Publicidad día de la madre
2 Publicidad del regreso a clases
3 Gift Card para día de la madre.
4 Gift Card del día de la secretaria.
5 Clases de rumboterapia y gimnasia
6 Instalaciones AFITER
7 Publicidad en toallas, agua y vestuario – Productos para la venta
8 Portafolio de servicios

INTRODUCCIÓN

El mundo actual está en constante movimiento, lo que nos hace personas activas, En la actualidad los seres humanos están inmersos en la realización de diferentes actividades que ocupan la mayor parte de su tiempo trabajan, estudian, son padres, madres, hijos, hermanos, consejeros, y adoptan todo tipo de papeles en un solo día, dejando de lado el desarrollo de actividades físicas deportivas o recreativas, lo que hace que los niveles de estrés aumenten, hasta el punto que puede afectar en ocasiones la salud.

En los últimos años, se han aumentado los casos de enfermos por causa del estrés y el sedentarismo, lo cuales se ven reflejados en problemas, tales como: afecciones musculares, obesidad, hipertensión, entre otros, es por ello que nacen centros como AFITER, los cuales buscan brindar servicios que ayuden a prevenir y en algunos casos a mitigar algunas de estas enfermedades.

AFITER, centro de acondicionamiento físico y de terapia, es pionero en la ciudad de Guadalajara de Buga en este campo, sin embargo no contaba con una estructura organizacional sólida, ni con un desarrollo en el área de mercadeo. Es así como el enfoque de este proyecto de grado es posicionar el "AFITER" como el mejor de la ciudad.

AFITER cuenta con personal eficiente e idóneo y con la infraestructura necesaria para brindar a sus usuarios un servicio completo y de excelente calidad; vela por el bienestar integral del individuo y de la comunidad en general, mejorando así, su calidad de vida y su desempeño en los entornos familiar, social y laboral.

El centro de acondicionamiento ofrece sus servicios a usuarios de diversas edades, desde el ciclo de la infancia hasta la tercera edad, teniendo en cuenta las necesidades de cada uno de ellos.

El grado de satisfacción de los diferentes usuarios es el mejor marco de referencia para medir la calidad del servicio que se está prestando.

En Guadalajara de Buga, el centro de acondicionamiento AFITER ya cuenta con un buen nivel de aceptación y un gran potencial de crecimiento debido a que su nuevo enfoque está centrado en ofrecer diversas actividades que se acoplen a las necesidades de su amplio target. El nuevo dinamismo de AFITER tiene como principal propósito mejorar su nivel de servicios y fortalecer su calendario promocional, a través de estrategias de mercadeo y publicidad que incluyen empresas, colegios, e instituciones donde se encuentre la población que pueda ser cautivada con planes que promuevan su bienestar.

1. DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD DE ANÁLISIS

AFITER es un centro de acondicionamiento físico y de terapia perteneciente al sector terciario, ubicado en la ciudad de Guadalajara de Buga, dedicado a prestar servicios de fisioterapia, acondicionamiento físico, reforzamiento muscular, terapia respiratoria, acuaterapia, deporte, recreación y SPA.

AFITER cuenta con espacios diseñados como lo exige el uso del suelo de la secretaria de salud municipal, con amplios consultorios para el desarrollo de la fisioterapia, terapia respiratoria; piscina con fácil acceso y barras laterales para realizar acuaterapia tanto en pacientes como en personas sanas, adicionalmente cuenta con amplios espacios para el trabajo de reforzamiento muscular.

En el campo de la prevención se desarrollan diferentes actividades a nivel del acondicionamiento físico, donde se manejan otros programas como mejoramiento físico, aumento o reducción de peso, programa de obesidad y riesgo metabólico, programa de hipertensos, diabetes, osteoporosis, madres gestantes, entre otros.

1.1 *Reseña histórica*

Creado en el año 2004 por la fisioterapeuta Ana María Losada Sanclemente, egresada de la Universidad Autónoma de Manizales, el centro de acondicionamiento se construyó en la ciudad de Guadalajara de Buga como respuesta a la necesidad de contar en la ciudad con un espacio donde se pudiera realizar practicas deportivas y recreativas, rehabilitación muscular, así como actividades de acondicionamiento físico.

Inicialmente se identificó un terreno con el área necesaria para construir las instalaciones requeridas y que estuviera ubicado en un sitio con facilidad de acceso para los usuarios potenciales. Para la construcción del Centro se contó con la asesoría del arquitecto Sergio Losada Ramírez, quien realizó el diseño y construyó las instalaciones teniendo en cuenta la idea general del negocio y las especificaciones dadas por la Secretaría de Salud Municipal, para el desarrollo de ésta idea de negocio se accedió a un crédito con una entidad financiera que permitió iniciar la construcción del mismo.

Paralelo a ello la Dra. Ana María inició el diplomado de Acondicionamiento Físico y Rehabilitación Muscular en Centro de Acondicionamiento Físico LASTRA en la ciudad de Cali, método que replicaría en AFITER.

La empresa inicia labores en el mes de Enero de 2004, prestando los servicios de Acondicionamiento Físico, rehabilitación muscular, fisioterapia y acuaterapia, en el año 2006 AFITER expande sus servicios en el área de estética, creando el servicio de SPA ya que en la sociedad Bugueña todavía no contaba con un lugar con instalaciones adecuadas para prestar este servicio, dicha carencia obligaba a los habitantes de Guadalajara de Buga a salir de ella para dirigirse a otras ciudades, finalmente en el 2009 incluye clases de rumbo terapia y cardiobox para ampliar sus servicios.

1.2 Descripción de los Servicios

Fisioterapia

Este servicio se presta para las personas en situación de discapacidad temporal o permanente, las cuales son tratadas por personal capacitado e idóneo. El resultado esperado con este servicio es devolver la funcionalidad del músculo y/o articulación afectada, mejorando así la calidad de vida de los usuarios.

En este tipo de tratamiento se utilizan diferentes herramientas como son modalidades físicas, calor húmedo, crioterapia, parafina, ultrasonido, estimulación eléctrica, microdine, TENS, terapia manual, masaje sedativo, masaje de relajación, cicatricial, drenaje linfático, movilización articular y de tejidos blandos, ejercicios terapéuticos, ejercicios activos libres, pasivos, asistidos y activos, isométricos, isotónicos y de resistencia entre otros, con diferentes implementos como theraband, pesas, balones.

Reforzamiento muscular

Esta área va encaminada al proceso que se hace en aquellos pacientes que necesitan reforzar o mejorar la fuerza muscular, ya que presentan deficiencias que se diagnosticaron a través de una patología.

Este trabajo va antecedido por la fisioterapia, con la cual el paciente obtiene una optima funcionalidad pero no a alcanzado la fuerza muscular completa es aquí necesario complementar con ejercicio terapéutico, con una mayor carga para alcanzar el objetivo propuesto, además se hace trabajo propioceptivo y pliometrico si lo requiere el paciente.

Acuaterapia

La acuaterapia es utilizada por pacientes que vienen realizando un tratamiento terapéutico, ya sea en el área de fisioterapia o de reforzamiento muscular, se hace con el objetivo de complementar las diferentes capacidades básicas osteomusculares para el mejoramiento de su calidad de vida; además este tratamiento es usado por personas sanas que quieren innovar dentro de la actividad física.

Acondicionamiento Físico

AFITER marca una gran diferencia con respecto a la atención y al manejo de sus asistentes, la forma como se enfoca y se dirige el ejercicio es de manera individualizada (se trabaja con grupos pequeños de seis a ocho personas máximo). Se tiene en cuenta el estado actual de la persona con valoración médica previa, que indica su patología, sedentarismo o si es persona activa o deportista, éste tratamiento está a cargo de profesionales de la salud como son: fisioterapeutas, médicos deportologos, nutricionista, entre otros.

En área de acondicionamiento físico se trabaja con base a la metodología LASTRA, esta se da en diferentes salones; donde se busca desarrollar las diferentes capacidades básicas, del sistema osteomuscular; salón de resistencia cardiorrespiratoria, salón de flexibilidad, coordinación, destreza, velocidad y Salón de fuerza y relajación. El sistema de trabajo se realiza en 3 salones; en los cuales se rota cada 20 minutos durante una hora, y se realiza de esta forma.

Salón 1:

Resistencia cardio-respiratoria, en: Banda o trotadora, elípticos, recumbent, bicicletas estáticas con cateye.

Salón 2:

Flexibilidad, coordinación, destreza, velocidad, espalderas, bancos Harvard, balones terapéuticos y medicinales, colchonetas y lazos.

Salón 3:

Fuerza, trabajo en abdominales y dorso-lumbares, relajación, maquinas de fuerza, pesas tobilleras, theraband, mancuernas.

SPA

Allí se brindan los siguientes servicios:

Estética corporal:

Baño de luna, hidratación corporal, hidratación capilar, masajes relajante, drenaje linfático, ultrasonido, masaje post-quirúrgico, vacunterapia, gimnasia pasiva.

Estética facial:

Limpieza facial, velo de colágeno, microdermoabrasión.

Depilación con miel:

Cejas, bigote, bikini, media pierna

Paquetes:

Modelación corporal.

RUMBATERAPIA

Es una opción de actividad física y recreación orientada a la liberación de tensiones musculares, aumento de la capacidad cardiorrespiratoria, así como de la movilidad articular y fortalecimiento muscular. La rumbaterapia consiste en una clase de baile que se desarrolla utilizando varios ritmos musicales como: salsa, reggae, merengue, reggaeton, samba, bachata, country, ritmos folclóricos colombianos, entre otros. Todos estos ritmos se entremezclan llevando una secuencia lógica en orden de intensidad de acuerdo a la propia metodología del instructor.

CARDIOBOX

Es una actividad energética que permite endurecer los músculos, evitar enfermedades cardiovasculares y modelar el cuerpo mediante la realización de ejercicios relacionados con el **kickboxing** (puños y patadas) acompañados, normalmente, de música.

1.3 Descripción de los competidores directos y sustitutos

Servicios de fisioterapia y acondicionamiento físico

En el momento que nace AFITER en Guadalajara de Buga, varios fisioterapeutas conocieron esta nueva opción de trabajo y de ingresos, acogen y ofrecen a sus usuarios esta nueva metodología de trabajo , en centros de terapia que ya existían, aún sin contar con las instalaciones adecuadas, requeridas por la secretaria de salud y ofreciendo así estos servicios, por menor costo. En el momento se cuentan con dos competidores directos. Estos son IGNAIA y ENFORMA.

IGNAIA:

Los servicios ofrecidos por este centro son: fisioterapia, acondicionamiento físico y pilates.

ENFORMA:

Los servicios ofrecidos por este centro son: fisioterapia y acondicionamiento físico.

Servicios de SPA

SPA LIGTH

Ofrece servicios de estética corporal y salón de belleza.

ALIKANTOS

Ofrece servicios de estética corporal y salón de belleza.

Competidores sustitutos

GIMNASIOS COMUNES

Estos sitios ofrecen programas para práctica de ejercicio físico general, se encuentran alrededor de 25 gimnasios en la ciudad, como el DJ Gym, Victory; Hotel Guadalajara, Fitness, etc.

CONSULTORIOS DE FISIOTERAPIA

Igualmente los centros de fisioterapia y de estética también son competidores sustitutos teniendo en cuenta la necesidad de cada consumidor y por lo general están ligados a empresas prestadoras de servicios de salud tales como: hospital San José, clínica la Merced, Motus, Biokinesia y fisioterapia Yepes. Se estima que adicional a estos competidores en la ciudad se encuentran alrededor de 20 fisioterapeutas que brindan el servicio de rehabilitación muscular.

Descripción de los clientes y consumidores

Los principales clientes que asisten al centro de acondicionamiento, están catalogados como personas que vienen a realizar una terapia o una actividad física. Llegan aquí a través de diferentes entidades a las que pertenecen o simplemente por recomendaciones de médicos u otros usuarios que conocen el trabajo que se realiza. Estos clientes pueden ser remitidos por entidades como Coomeva, Comfenalco, Colseguros, Colpatria, Suramericana, Cosmitet, SOS o por cajas de compensación familiar con las que se ha establecido convenios, con el propósito de que sus beneficiarios puedan prevenir enfermedades de tipo laboral a través de la práctica de actividades físicas, en un lugar que le brinde unas condiciones óptimas para hacerlo.

Teniendo en cuenta la creciente necesidad humana de mantener una cultura, cada vez más saludable, no solo cuidando su tipo de alimentación, si no también

practicando el ejercicio, y mejorar cada vez los hábitos de cuidado personal y hasta mental; encontramos otros clientes potenciales de AFITER, un lugar interesante para cualquier persona que quiera satisfacer este tipo de necesidades, ya sea deportiva, por salud, por rehabilitación, entre otras

Descripción de los proveedores

Desde que entró en funcionamiento AFITER, fue necesario buscar, establecimientos que podrían proporcionar al centro los productos y herramientas adecuadas para prestar un servicio de calidad. El centro de acondicionamiento y fisioterapia, adquiere sus productos de comercializadoras de aseo, ubicadas en Guadalajara de Buga. Estas son: Químicos el Crisol, Bazar del Aseo.

Para el mantenimiento del área de máquinas, AFITER contrata a personal particular proveniente de la ciudad de Tulúa. Para el área de fisioterapia contrata una empresa Electromédica.

Para el área de publicidad en el agua embotellada distribuidora Losada y Losada, camisetas y toallas D'Moda y Estampados Osorio. Todos ubicados en Guadalajara de Buga.

1.6 Aspectos diferenciadores

AFITER es un lugar especializado y exclusivo en donde los diferentes clientes pueden encontrar productos complementarios, encontrando en un solo lugar servicios de fisioterapia, acondicionamiento físico y belleza. Su cultura esta enfocada en los clientes mediante la oferta de los mejores servicios

Diferenciación con competidores

Para realizar esta diferenciación se realizó una matriz que permitiera comparar los servicios ofrecidos y la calidad de los mismos por AFITER frente a sus competidores directos y sustitutos más representativos. Los datos obtenidos se presentan a continuación:

Cuadro No.1						
Matriz de Comparacion de servicios						
AFITER		Factores diferenciadores				
Servicios Prestados	Entidad prestadora	Infraestructura	Precio	Personal Calificado	Atencion al Cliente	Disponibilidad Horaria
Fisioterapia	Clinica la merced	3	4	3	3	4
	Hospital San Jose	3	4	3	3	4
	Motus	2	4	3	3	4
	Biokinesis	2	4	3	3	4
	Fisioterapia Yepes	2	5	3	2	3
	En Forma	2	4	4	2	4
	Afiter	5	3	5	4	4
Acondicionamiento Físico (Metodologia Lastra)	Ignaia	2	5	3	3	4
	Enforma	2	4	2	3	4
	Biokinesis	2	5	2	3	4
	Afiter	5	3	5	4	4
Acondicionamiento Físico (Tradicional) sustitutos	Dj Gym	3	5	4	3	4
	Victory	4	5	4	3	4
	Fitness	4	5	4	3	4
	Afiter	5	4	5	4	4
Reforzamiento Muscular	Clinica la merced	3	4	4	3	4
	Biokinesis	3	4	4	4	4
	Fisioterapia Yepes	2	4	3	4	3
	Ignaia	3	4	3	4	4
	Afiter	5	3	5	5	4
Acuaterapia	Clinica la merced	4	4	3	4	4
	Afiter	5	3	5	5	4
Spa	Spa light	3	4	4	4	4
	Conchita Triana	3	3	4	4	4
	Alikantos	4	3	4	5	4
	Medicina Estetica CFM	3	3	4	4	4
	Rostros y Figuras	3	3	4	5	4
	Maria Eugenia Vallejo	4	4	4	4	4
	Afiter	5	5	5	5	4
Fuente: El Autor						

Los valores de esta calificación son las siguientes:

1 muy malo, 2 malo, 3 regular, 4 bueno y 5 muy bueno.

En la Matriz de Comparación de Servicios se definieron aquellos prestados por la empresa AFITER, luego se establecieron que empresas o entidades en la ciudad ofrecían dichos servicios. Posteriormente se definieron los factores diferenciadores en la prestación de los servicios, los cuales fueron Infraestructura, Precio, Personal Calificado, Atención al Cliente y Disponibilidad Horaria. Finalmente se procedió a calificar cada uno de estos factores comparándolos con los servicios ofrecidos por AFITER.

Respecto a la infraestructura, se puede concluir que AFITER cuenta con la mejor, ya que fue construida con el fin de ofrecer estos servicios y bajo los requerimientos de la Secretaría de Salud. La mayoría de las entidades que hacen parte de la competencia han adecuado casas de habitación y no son lo suficientemente apropiadas.

Respecto al precio, se observa que las entidades manejan un estándar para cada uno de los servicios, sin embargo en el acondicionamiento físico la competencia tiene precios un poco más bajos que los ofrecidos por AFITER, como consecuencia de la infraestructura y del personal con que cuentan.

En relación con el personal calificado, se observa que en la ciudad existe para algunos servicios, sin embargo respecto al método Lastra se obtiene una ventaja comparativa.

En el factor atención al cliente se puede concluir que es muy equitativa en la ciudad y que aunque es muy importante para el usuario no representa un aspecto diferenciador para la empresa.

En relación a los horarios de atención y la disponibilidad se ha encontrado que la mayoría de empresas del sector funciona de la misma forma.

1.6.2 Diferenciación Clientes

Los servicios ofrecidos están todos estrictamente ligados; normalmente una persona que se somete a un tratamiento de fisioterapia después necesita de ejercicio para la rehabilitación muscular y nada mejor que un acondicionamiento físico dirigido y en el mismo lugar.

Por otra parte personas con gusto por el deporte y culto por el cuerpo y la cultura de vida sana y light que está de moda, encuentran en un solo lugar las instalaciones necesarias para realizar actividad física y de manera dirigida y personalizada con asesoría profesional para evitar lesiones físicas y/o musculares y complementariamente también hallan servicios de belleza y estética; entre otros casos, así los servicios ofrecidos por AFITER logran ser siempre complemento uno del otro y a diferencia de los Gimnasios comunes el consumidor logra encontrar todo en un mismo lugar y con la mejor calidad

Además, AFITER no solo se preocupa por brindar la más alta tecnología y calidad, en cuanto a maquinaria para ejercitarse también mantiene el Recurso Humano, capacitado y actualizado para que cuente con la más alta capacidad y le pueda brindar el mejor servicio al cliente.

1.7 Estructura de la empresa

Misión

Proporcionar un bienestar físico y psicológico al individuo teniendo en cuenta sus principales necesidades y así diseñar un programa personalizado, para ofrecer servicios de alta calidad y competitividad en el medio, así como brindar un servicio integral a los usuarios que asisten a fisioterapia para mantener y/o mejorar las condiciones de salud de los individuos y comunidades.

Visión

Para el 2012 alcanzar el reconocimiento a nivel regional como el mejor centro de acondicionamiento físico y de fisioterapia brindando un servicio de alta calidad por profesionales en fisioterapia y capacitados en metodología Lastra prestando así un servicio dirigido y personalizado de acuerdo a cada necesidad y anhelando una gestión benéfica desde todo punto de vista.

Valores

- Calidad Humana.
- Compromiso Social.
- Tolerancia.
- Honestidad.
- Respeto.
- Responsabilidad.
- Creatividad.
- Disponibilidad.
- Trabajo en equipo.
- Liderazgo.

Objetivos AFITER:***General:***

Brindar un servicio de acondicionamiento físico y de fisioterapia a través de los diferentes campos de acción como son: Promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación adecuados logística y operativamente a las necesidades de los usuarios en la ciudad de Buga y municipios aledaños.

Específicos:

- Diseñar y ejecutar programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- Elaborar a cada paciente y/o alumno un plan de trabajo individualizado acorde a las necesidades primordiales que este requiera según la valoración médica.
- Evaluar periódicamente el progreso del paciente y /o alumno para así continuar o modificar su plan de trabajo o tratamiento.
- Educar al paciente y su familia sobre el proceso salud – enfermedad.
- Ofrecer un buen protocolo de atención al cliente, de alta calidad, credibilidad y confianza.
- Realizar y publicar folletos informativos que estén íntimamente relacionados con los temas de actualidad en tratamientos y enfermedades fomentando así la práctica de la actividad física terapéutica.
- Dar a conocer la diversidad de programas que ofrece el centro de acondicionamiento físico y terapia “AFITER”.
- Capacitar a las personas responsables del centro de acondicionamiento físico para un manejo unificado al sistema a trabajar.

2. DESCRIPCIÓN DE LA LABOR QUE DESEMPEÑA

La labor asignada a desarrollar fue de Administrador del centro, a continuación se presenta la descripción de dicho cargo:

El cargo de Administrador de AFITER fue un cargo que se creo a partir del análisis realizado inicialmente con la propietaria del centro donde se evidencio la necesidad de formalizar la estructura administrativa de AFITER, así como aumentar sus clientes y por tanto mejorar los ingresos.

De esta forma se realizaron inicialmente labores administrativas en cuanto al diseño de un organigrama para la empresa, identificación de la labor de cada miembro y desarrollo de las actividades de marketing y la publicidad de la entidad.

Entre las principales labores desempeñadas encontramos:

- Formalización de la estructura administrativa del centro
- Identificación de cargos
- Organización del portafolio, con el propósito de dar a conocer los diferentes servicios con los que cuenta el centro. Cada uno se describe detalladamente para que el interesado los conozca ampliamente.
- Definición y búsqueda de nuevos nichos de mercado, debido a que AFITER cuenta con una definición de target muy amplia y su cobertura todavía no es muy extensa.

- Desarrollo de servicios para ofrecer al cliente o paciente una mayor diversidad, y lograr tener una diferenciación frente a la competencia.
- Creación e Implementación estrategias de posicionamiento de marca.
- Supervisión de la calidad de los servicios ofrecidos en cada una de las diferentes áreas. Esta actividad se realiza de forma semanal para mayor control.
- Apoyo a los procesos de contratación de personal para garantizar ofrecer la mejor calidad de servicios, por medio de las mejores personas.

3. VALOR QUE AGREGA A LA ORGANIZACIÓN POR LA LABOR DESEMPEÑADA

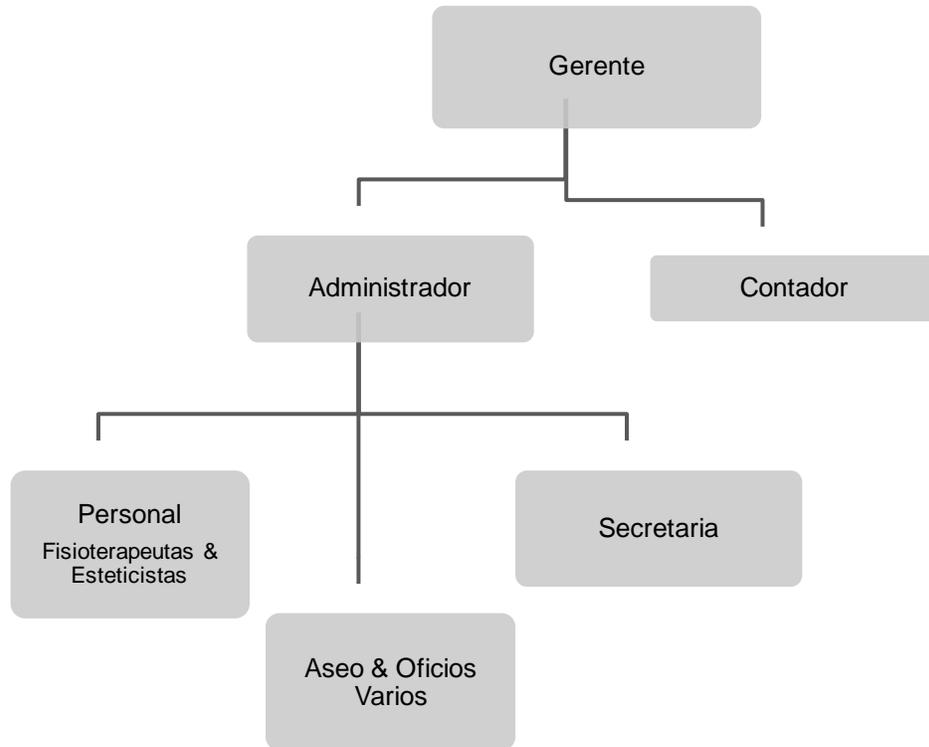
El principal objetivo de tener una nueva figura “El administrador” en la organización es optimizar los recursos; vender más y mejor los servicios que AFITER ofrece.

Con la nueva figura de administración no solo se ha mejorado la utilidad financiera, sino que también el posicionamiento del centro de acondicionamiento en la ciudad de Guadalajara de Buga.

AFITER ha logrado ser eficiente y efectivo en su labor, gracias a las diferentes estrategias de marketing que se han implementado para atraer nuevos clientes y mantener un alto grado de satisfacción alcanzando así, mayor reconocimiento por la calidad del servicio que presta.

Como evidencia del valor agregado dado a la organización encontramos la formalización de la estructura administrativa, la cual incluye diseño del organigrama, definición de la misión, visión, valores y objetivos de la empresa, a continuación se presenta el organigrama y la determinación inicial de las funciones por cargo:

Estructura organizacional AFITER



Función principal por cargo:

GERENTE

Nombre; Ana Maria Losada, Propietaria de AFITER,

Profesión: Fisioterapeuta.

Especialización en:

- Cursos en rehabilitación hombro y rodilla, Healdcare Hospital año 2002.
- Diplomado prevención y manejo de la lesión deportiva Osteomuscular año 2002.
- Diplomado Acondicionamiento Físico y Rehabilitación Muscular Lastra, año 2004.

Labor: toma las decisiones respecto a la empresa y es la fisioterapeuta jefe.

ADMINISTRADOR

Nombre: Edgar Augusto Losada

Profesión: Estudiante de Administración de Negocios en La Universidad de San Buenaventura de Cali.

Labor: Visitar nuevos clientes, proponer ideas nuevas y atractivas para los clientes, supervisar al personal y la infraestructura, y buscar nuevas maneras de mercadear nuestros servicios.

CONTADORA

Nombre : Luz Elena Lopera

Profesión: Contadora publica.

Labor: Llevar la contabilidad de la empresa.

SECRETARIA

Nombre: Edelmeride Cañón Henao.

Profesión: Analista y programadora de sistemas y técnica en laboratorio clínico egresada del Sena.

Labor: recepción, tomar las llamadas, estadística, organizar los pacientes según su diagnóstico.

PERSONAL 1

Nombre: Rubí Fernanda Herrada

Profesión: Fisioterapeuta, Fundación María Cano año 2006.

Labor: Se encarga de dirigir los pacientes en fisioterapia y acondicionamiento físico.

PERSONAL 2

Nombre: Doris Bedoya Castro

Profesión: Esteticista y Cosmeatra, Esplendor Cali.

Labor: Esta encargada del área del spa proporcionándoles relajación y satisfacción a los clientes.

SERVICIO DE ASEO

Nombre: Nelly Cuellar Cuellar

Labor: se encarga del aseo del establecimiento y de mantener los equipos limpios y desinfectados.

OFICIOS VARIOS

Nombre: William Caicedo Cabezas

Labor: Esta encargado del área de los jardines y de mantener la infraestructura en optimas condiciones de presentación.

4. INNOVACIÓN E INTRA – EMPRENDIMIENTO

Hoy en día se habla de muchas aplicaciones del concepto de emprendimiento y emprendedurismo por ejemplo: empresarial, social corporativo, cooperativo, entre otros. Es así como tenemos claro que el Espíritu Emprendedor como forma de comportamiento y actitud es aplicable a una amplia gama de posibilidades.

En el caso del administrador de AFITER su comportamiento emprendedor gira en torno al ejercicio del liderazgo, desde el momento de toma de decisiones autónomas y creativas hasta la aplicación y la ejecución de nuevos proyectos innovadores que han ayudado a la mejora progresiva del negocio.

Lo que va en acuerdo con la teoría, vale recordar que el tema de Espíritu Emprendedor puede ser abordado desde diversas perspectivas y enfoques, y al intentar definir lo que se entiende por una persona emprendedora se utilizan una serie de actitudes como: Independencia, Autodisciplina, Asunción de Riesgo, Autoconfianza, Necesidad de logro, Compromiso, Flexibilidad, Tolerancia a la ambigüedad, Persistencia e Iniciativa

Como resultado del espíritu emprendedor ejercido por el Administrador de AFITER, no solo se han mejorado los resultados de la empresa, también se ha perfeccionado el manejo de información y por ende en la toma de decisiones, se ha consolidado el equipo al interior, y se han fijado metas adicionales a los objetivos iniciales que van de la mano con cada una de las actividades desarrollados, estableciendo nuevos objetivos a corto plazo.

4.1 Actividades de innovación y creación realizadas

Una de las labores más importantes desempeñadas por el administrador de AFITER para la mejora y promoción del negocio ha sido la búsqueda de alianzas con empresas prestadoras de servicios y grandes empresas, que hasta el momento en la ciudad de Buga no ofrecían este tipo de beneficios a sus empleados, encontrando en este nicho un mercado virgen para ser conquistado.

En la búsqueda de alianzas, los fondos de empleados han resultado de gran potencial, hoy en día AFITER ha logrado convenios con Purina, Cristar, Postobon, Finca, Grasas, Concentrados y Carioca entre otros, lo que se ve reflejado notablemente en las ventas y ha ayudado a mejorar el reconocimiento y posicionamiento de la marca al interior de la ciudad.

Los principales beneficios de los usuarios con acceso a los convenios empresariales es que ellos cuentan con promociones y descuentos exclusivos; a su vez AFITER captura clientes de manera masiva y potencializa estrategias de publicidad boca a boca, que en ciudades pequeñas como Buga es considerada una de las formas más efectivas para el posicionamiento de un negocio.

Para implementar estrategias de marketing, se ha utilizado la promoción de servicios en fechas especiales y celebraciones del año: el día de la madre, el día del padre, el día de la secretaria, amor y amistad; adicionalmente los cumpleaños de los usuarios, considerando estas fechas como momentos propicios para atraer clientes potenciales

En la ciudad de Buga, los competidores y el mercado tienen una actividad de marketing casi nula, son pocos los que aplican estrategias de mercado, siendo éstas poco agresivas, por lo que los resultados obtenidos con el marketing diseñado ha sido muy positivo, desarrollando una estrategia sencilla y de bajo

costo gracias a la utilización de la web como principal mecanismo de difusión. (Anexo 1 y 2)

Otra estrategia que arroja muy buenos resultados fue la creación de gift card AFITER, donde se puede pagar por un valor determinado, y se obtienen diferentes servicios dependiendo del valor pagado; de esta manera se promueve el tema de salud y belleza el cual es de preocupación mundial, ofreciendo a los interesados una opción de regalo innovador y diferente. (Ver anexos 3 y 4)

4.2 Análisis comparativo: aporte de la labor del administrador

El principal objetivo de la labor del administrador era el crecimiento rentable del negocio y el posicionamiento de marca, que en los resultados financieros se ve plasmado

Cuadro No. 2
Ingresos, Egresos y Utilidad Mensual

FECHA	INGRESOS	EGRESOS	UTILIDAD INICIAL
Enero	\$ 637.000	\$ 1.706.995	\$ (1.069.995)
Febrero	\$ 3.484.500	\$ 2.778.774	\$ 705.726
Marzo	\$ 3.120.800	\$ 2.427.312	\$ 693.488
Abril	\$ 3.897.500	\$ 1.899.454	\$ 1.998.046
Mayo	\$ 3.925.700	\$ 1.875.400	\$ 2.050.300
Junio	\$ 4.200.540	\$ 1.849.672	\$ 2.350.868
Julio	\$ 4.630.100	\$ 1.922.408	\$ 2.707.692
Agosto	\$ 4.935.800	\$ 1.850.700	\$ 3.085.100
Septiembre	\$ 5.172.100	\$ 1.870.600	\$ 3.301.500
Octubre	\$ 5.596.500	\$ 1.860.900	\$ 3.735.600
TOTAL	\$ 39.600.540	\$ 20.042.215	\$ 19.558.325

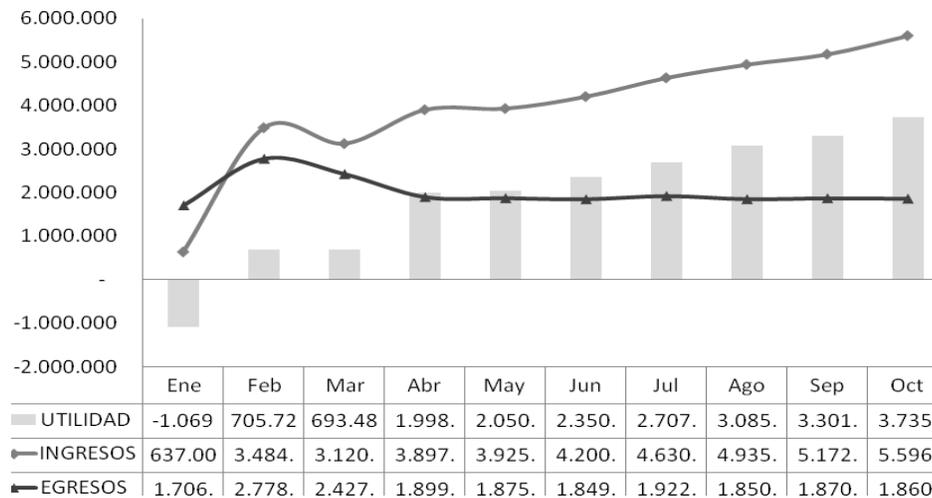
Fuente: Contaduría AFITER

Sin embargo, se lograron otros resultados importantes al interior de AFITER que se deben tener en cuenta en el tema de emprendimiento: consolidación de equipo, mejora y autonomía en la toma de decisiones, mejor manejo de la información y comunicación efectiva entre los empleados, lo que directamente afecta la calidad de los servicios ofrecidos, y por ende colabora en la fidealización de los clientes.

Resultados Financieros:

Se puede observar como la utilidad financiera es cada vez mayor, ya que los gastos se han reducido moderadamente y el número de clientes ha aumentado dando como resultado una utilidad favorable.

Grafico No. 1
Utilidad, Ingresos y Egresos



Fuente: Contaduría AFITER

Otro mecanismo que se implementó para mejorar la rentabilidad del centro fue hacer un análisis detallado de aquellos gastos innecesarios. Tomando así la decisión de reducirlos.

5. ANÁLISIS COMPARATIVO DEL APORTE DE LA LABOR DESEMPEÑADA

El siguiente cuadro muestra el estado en que se encontraba la organización al inicio de la práctica y el estado al finalizar la misma:

Cuadro no. 3
Comparativo estado inicial vs. final AFITER respecto a las actividades desarrolladas en la práctica empresarial

Análisis Comparativo	
Estado Inicial	Mejoras Desarrolladas
No existía el direccionamiento organizacional	Se definieron los cargos
	Se definió el Organigrama
	Se definieron los objetivos, la misión y la visión de la empresa
No existía una estrategia de mercadeo definida	Se creó un portafolio de servicios con imágenes y todo lo relacionado con el centro
	Se realizó visita a EPS's obteniendo contratos por un año para estos sitios
	Se redefinió la segmentación del mercado modificando el ambiente de las áreas en aspectos como música, instalación de LCD's, DVD's, espejos ampliación de horarios, se redefinió el área de acondicionamiento físico, distribuyendo los espacios, se incluyeron nuevas actividades como el <i>Cardiobox</i> y <i>Rumbaterapia</i>
	Se diseñaron paquetes para la captación de clientes en masa (planes familiares, estudiantiles y empresariales)
	Se estableció un nuevo canal de mercadeo (Internet)
	Se definieron promociones para las fechas especiales (día de la madre, secretaria, padre, mujer)
	Se crearon camisetas, toallas, etiquetas para agua embotellada con el fin de publicitar AFITER

Con la definición del direccionamiento estratégico se mejoró el orden en la organización, el establecimiento de cargos ayudo a definir las funciones y enfocarlas hacia los objetivos empresariales, lo que permitió definir una misión y una visión.

Al realizar un análisis de la situación actual se estableció que la empresa debería adquirir una mayor porción del mercado que hasta ahora no se había intentado obtener, inicialmente se creo un portafolio de servicios que permitiera alcanzar el mercado de las EPS's y convertir a AFITER en una empresa con el aval para funcionar como institución prestadora de servicios de salud.

Posteriormente se identificó la necesidad de establecer nuevos canales de mercado para la empresa, se decidió diseñar una pagina en Internet que permitiera publicitar la empresa de manera mas amplia e incluyendo todos los servicios que se prestan. Adicionalmente se imprimieron camisetas, toallas y etiquetas para las botellas de agua para reforzar la estrategia publicitaria.

Con el fin de ampliar la segmentación de mercado, se realizó una encuesta que permitiera identificar necesidades en población mas joven, pues inicialmente el rango de edades oscilaba entre los 40 y 60 años, dejando por fuera una buena porción del mercado, entonces se realizaron cambios en el ambiente de las instalaciones, se instalaron equipos, se realizó un cambio en el estilo de música, se redistribuyeron algunas áreas, se instalaron espejos e incluso se amplió el horario de atención, lo que redundo en un incremento en la clientela.

Finalmente, se diseñaron planes que permitieran agrupar a los clientes, definiendo descuentos para ellos y beneficios para la organización al incrementar los ingresos por volumen y no por usuario. Para los días especiales se establecieron descuentos y promociones que seguían la estrategia definida.

6. CONCLUSIONES

AFITER es un negocio con un gran potencial de crecimiento y penetración de mercado, que ofrece gran variedad de servicios y se diferencia por la especialidad en los servicios ofrecidos; cuenta con pocos competidores directos pero con amenaza en cuanto a productos sustitutos.

Sin embargo en la ciudad de Guadalajara de Buga, el sector no está muy desarrollado y los servicios ofrecidos por AFITER lo convierten en un lugar especializado y diferenciador.

Para aprovechar las oportunidades del mercado se creó un puesto adicional denominando “Administrador” quien le reporta directamente al gerente y quien se encarga de conseguir el objetivo principal de la empresa y de alcanzar su visión por medio de la implementación de estrategias de marketing y publicidad.

Como resultado de la labor del administrador se logro mejorar las ventas del negocio capturando mas cliente y fidelizandolos; la empresa AFITER creció internamente como compañía mediante la diversidad de los servicios ofrecidos.

Las estrategias de mercadeo y publicidad aplicadas hasta la fecha han sido sencillas y poco costosas, obteniendo resultados extraordinarios, debido a que aparecen como innovadoras ya que son pocos o casi nulas las actividades desarrolladas en este campo por la competencia en la ciudad.

7. RECOMENDACIONES

Se recomienda:

- Expandir el área de acondicionamiento físico.
- Adquirir nuevos aparatos como elípticos, caminadores y bicicletas estáticas.
- Seguir con una excelente atención y siempre estar en busca de mejorarla para que el cliente se sienta a gusto y sea fidelizado.
- Seguir con las actividades de cardio box, rumba terapia semanalmente y buscar la forma de introducir otras actividades como baile, clases de natación, spinning, etc.
- Continuar con nuevas actividades de mercadeo que permitan llegar a más clientes en la ciudad y abrirse camino a municipios pequeños aledaños que no cuentan con un centro especializado como éste.
- Aumentar el número de clientes organizacionales.

8. BIBLIOGRAFÍA

BETANCOUT BENJAMIN; MORRIS EDINSON. Desarrollo organizacional: La estructura. Ediciones M.B.A. Santiago de Cali, 2000.

CHIAVENATO IDALBERTO. Administración de Recursos Humanos, 2ª. Edición. Editora Atlas, S.A. Colombia, 1998.

DUBOIS BERNARD. Comportamiento del consumidor, comprendiendo al consumidor, 2ª. Edición GUIZAR MONTÚFAR RAFAEL. Desarrollo Organizacional, 2ª. Edición. Editorial McGraw-Hill, 2003.

Harvard Business Review, "Nuevas tendencias en Marketing", primera edición, Grupo Editorial Planeta, S.A.I.C., Ediciones Densto S.A. Buenos Aires, Grup Planet, 2004

STANTON WILLIAM J. Fundamentos de Marketing, Editorial Mc Graw Hill. México, 1993.

[http:// www.gestiopolis.com/canales4/mkt/marelacional.htm](http://www.gestiopolis.com/canales4/mkt/marelacional.htm)

[http:// www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/37/crmcliente.htm](http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/37/crmcliente.htm)

ANEXOS



Anexo No. 1

Publicidad día de la madre

FELIZ MES DE LAS MADRES
DESCUENTO DEL 20% En Acondicionamiento Físico Y Spa Por El Mes De La Madre

LAS MADRES #10 y #35 EN INSCRIBIRSE OBTIENEN EL MES COMPLETAMENTE GRATIS!



Nuestros Servicios:

- Fisioterapia
- Reforzamiento
- Acuaterapia
- Reducción De Peso

Servicios De Spa:

- Gimnasia Pasiva
- Vacuumterapia
- Masajes
- Baño De Luna
- Exfoliación

Y MUCHO MAS!

AFITER
ACONDICIONAMIENTO FISICO Y TERAPIA

LLAMA YA!

CALLE 15 SUR No 3 -16 EL ALBERGUE-BUGA, VALLE Tel: 237 0111

Anexo No. 2

Publicidad del regreso a clases

DE REGRESO A CLASES

SEPTIEMBRE ES EL MES DE LOS COLEGIOS!!! NO SE LO PIERDAN



Por solo \$35.000 todo el mes recibirán:
(El inscrito en Septiembre le aplicara la promocion hasta Diciembre)

- Acondicionamiento físico personalizado
- Piscina
- Jacuzzi
- Aerobicos

LLAME HOY!

Telf: 227 0111
www.afiterbuga.com

AFITER
ACONDICIONAMIENTO FISICO Y TERAPIA

Calle 15 Sur 3 – 16 Buga, Valle

Anexo No. 3
Gift Card para día de la madre



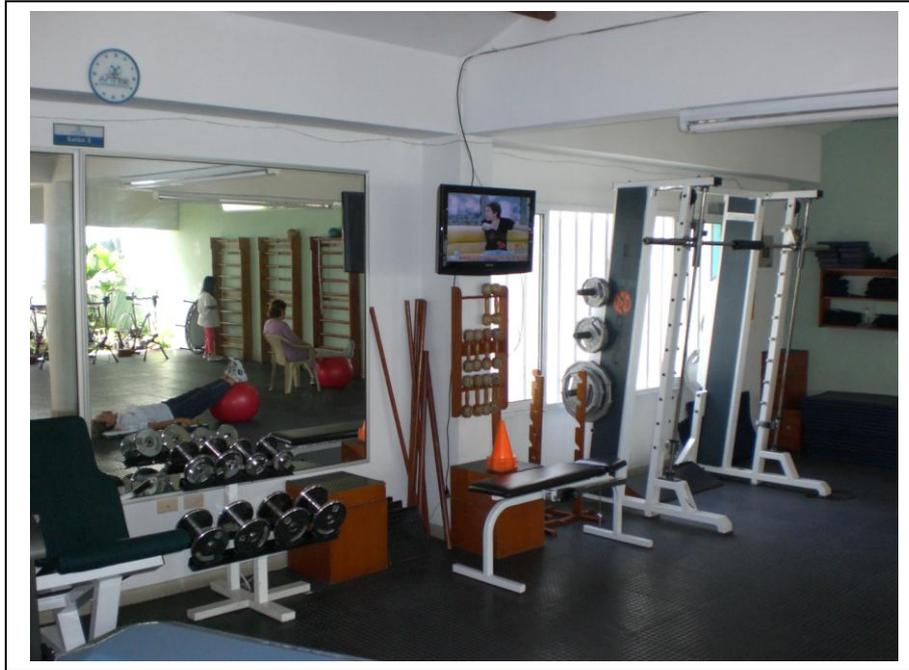
Anexo No. 4
Gift Card del día de la secretaria



Anexo No. 5
Clases rumboterapia y Gimnasia

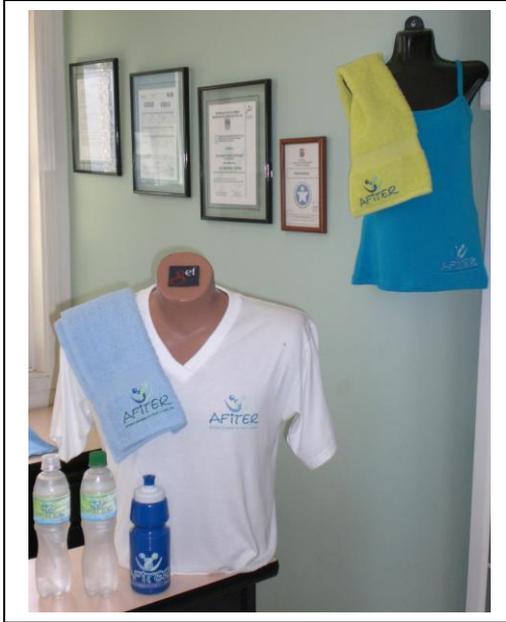


Anexo No. 6
Instalaciones AFITER



Anexo No. 7

Publicidad en toallas, agua y vestuario – Productos para la venta



ANEXO No. 8

PORTAFOLIO DE SERVICIOS





AFITER

ACONDICIONAMIENTO FISICO Y TERAPIA

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



QUIENES SOMOS

Somos el centro de acondicionamiento físico y fisioterapia ubicado en la ciudad de Buga; el cual ofrece servicios encaminados a velar por el bienestar integral del individuo y de la comunidad en general, que requiera de estos.

QUIENES SOMOS

Pretendiendo promover la salud, prevenir y diagnosticar la enfermedad, rehabilitar, recuperar integralmente a las personas en el área de fisioterapia, y posteriormente educar para la práctica continua de un acondicionamiento físico desde la infancia hasta la vejez, con una valoración previa de sus capacidades psicomotrices por medio de un programa especializado según su necesidad, que le permita mantener todas sus capacidades integras y preservadas con el fin de mejorar su calidad de vida y su funcionalidad en su entorno social.

MISIÓN

Proporcionar un bienestar físico y psicológico al individuo teniendo en cuenta sus principales necesidades y así diseñar un programa personalizado, para ofrecer servicios de alta calidad y competitividad en el medio.

Prestar un servicio integral a los usuarios que asisten a fisioterapia para mantener y/o mejorar las condiciones de salud de los individuos y comunidades.

VISION

Para el 2012 alcanzar el reconocimiento a nivel regional como el mejor centro de acondicionamiento físico y de fisioterapia brindando un servicio de alta calidad por profesionales en fisioterapia y capacitados en metodología Lastra prestando así un servicio dirigido y personalizado de acuerdo a cada necesidad y anhelando una gestión benéfica desde todo punto de vista.

OBJETIVO GENERAL

Brindar un servicio de acondicionamiento físico y fisioterapia a través de los diferentes campos de acción como son: Promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación adecuados logística y operativamente a las necesidades de los usuarios en la ciudad de Buga y municipios aledaños.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Diseñar y ejecutar programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- Elaborar a cada paciente y/o alumno un plan de trabajo individualizado acorde a las necesidades primordiales que este requiera según la valoración médica.
- Evaluar periódicamente el progreso del paciente y /o alumno para así continuar o modificar su plan de trabajo o tratamiento.
- Capacitar a las personas responsables del centro de acondicionamiento físico para un manejo unificado al sistema a trabajar.

VALORES

Calidad Humana.

Compromiso Social.

Tolerancia.

Honestidad.

Respeto.

Responsabilidad.

Creatividad.

Disponibilidad.

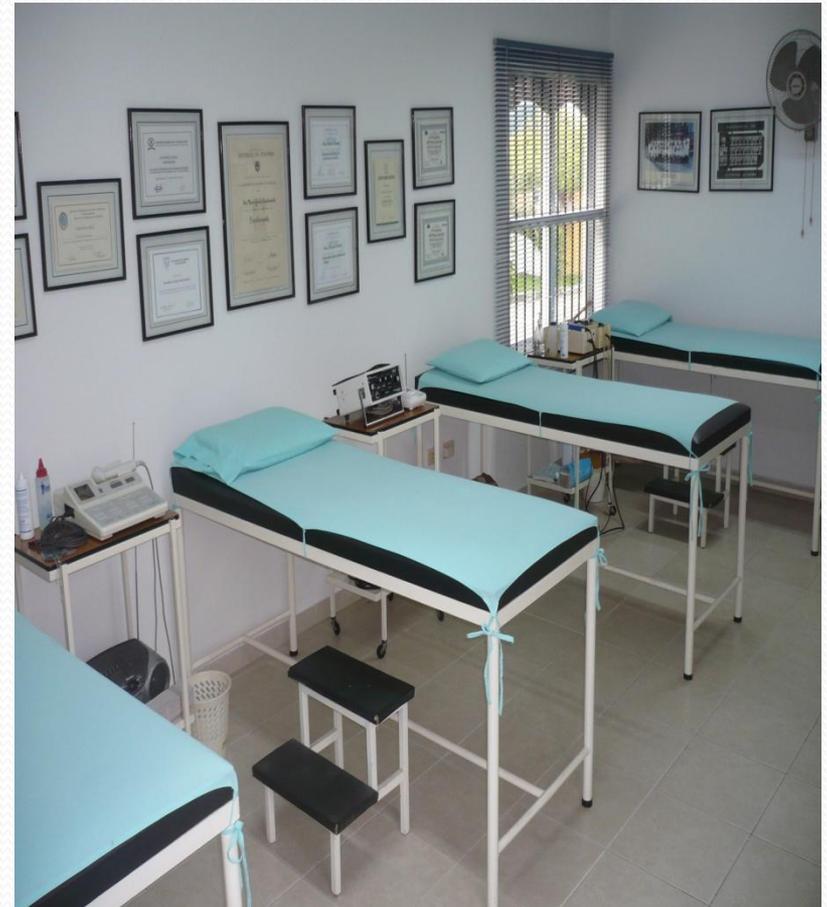
Trabajo en equipo.

Liderazgo.

SERVICIOS

• **Fisioterapia:**

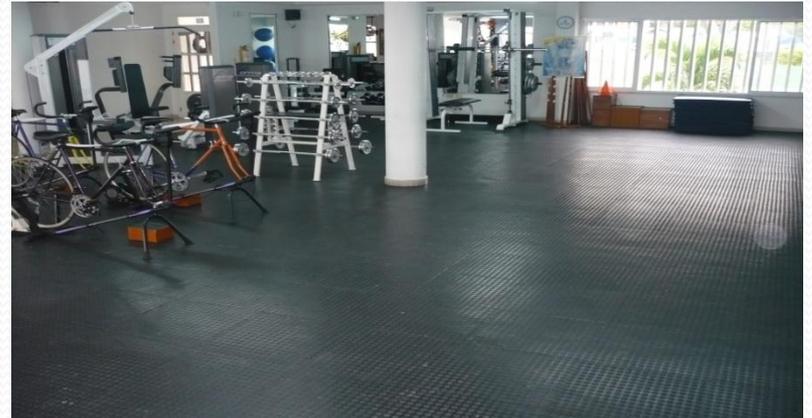
Los pacientes de este servicio, serán manejados por planes de tratamiento individualizados de acuerdo a su patología o discapacidad, donde se buscara mejorar su funcionalidad para así lograr su independencia en sus actividades de la vida diaria y su relación con el entorno tanto familiar, social como laboral.



SERVICIOS

- **Acondicionamiento físico:**

Afiter marca una gran diferencia con respecto a la atención y al manejo de sus asistentes, ya que la forma como se enfoca y se dirige el ejercicio es de manera individualizada (manejando grupos pequeños de 6 a 8 personas máximo), donde se tiene en cuenta el estado actual de la persona con valoración médica previa que nos indica: patología, sedentarismo, persona activa o deportista, y es manejado por profesionales de la salud como: Fisioterapeutas, Médico deportólogo, Nutricionista, entre otros.



OTROS SERVICIOS

Así mismo los usuarios manejados por programas individualizados, se rotarán por tres salones buscando trabajar y desarrollar las cualidades motrices básicas como son:

- Relajación
- Flexibilidad
- Destreza
- Velocidad
- Coordinación
- Fuerza
- Resistencia cardio-respiratoria



PROGRAMAS

El centro de acondicionamiento físico y terapia brindará programas individualizados en los diferentes campos, como son:

- **Fisioterapia:**
- Rehabilitación en ortopedia y traumatología
- Rehabilitación neurológica
- Neuro-desarrollo
- Rehabilitación geriátrica



PROGRAMAS

- **Acondicionamiento físico:**

- Acondicionamiento físico
- Mejoramiento físico
- Preparación física
- Reducción de peso
(Programa de obesidad)
- Aumento de peso



OTROS PROGRAMAS ESPECIALES

- Acuaterapia
- Reforzamiento muscular
- Rehabilitación Cardíaca
- Pausa Activa



- El programa de la pausa activa consiste en un cese de actividades laborales durante un periodo corto de tiempo donde se realizan ejercicios de calentamiento, movilidad articular y estiramiento global del cuerpo, encaminados en disminuir cargas de estrés y enfermedades laborales, con el fin de proporcionar un mejor rendimiento laboral y así mismo buscar la integración de todo el personal e incentivar la actividad física.
- Este programa se ofrece a las diferentes empresas y se encamina a la promoción y prevención de enfermedades.

NUESTROS ESPACIOS





DIR: Calle 15 Sur N 3 – 16 El Albergue

TEL: 2370111

CEL: 315-558 7954

www.afiterbuga.com

Buga Valle COLOMBIA

“Vida sana con acondicionamiento físico adecuado”