

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**Propuesta de un sistema de control interno de
clientes del gimnasio Ener gym**
(Práctica Empresarial Dirigida –PED-)

Edwin Romeo Tambito Batres

Retalhuleu, septiembre 2014

**Propuesta de un sistema de control interno de
clientes del gimnasio Ener gym
(Práctica Empresarial Dirigida –PED–)**

Edwin Romeo Tambito Batres

Lic. Uri Cruz Díaz, (Asesor)

Lic. Huber Ávila de león, (Revisor)

Retalhuleu, septiembre 2014

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez Bracamonte de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Decano

M. A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Vice Decano

Lic. Juan Francisco Lara Samayoa

Coordinador General Sede San Felipe, Retalhuleu

Licda. Clara Walesska Zunún Coyoy

Coordinador de Facultad Sede San Felipe, Retalhuleu

**Tribunal que Practicó el Examen General de la
Práctica Empresarial Dirigida –PED-**

Lic. Miguel Ángel de León Rojas
Examinador

Lic. Juan Francisco Lara
Examinador

Lic. Cruz Johana Guzmán Calderón
Examinador

Lic. Uri Cruz Díaz
Asesor

Lic. Huber Ávila de León
Revisor



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E.0081-2014

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

GUATEMALA, 02 DE JULIO DEL 2014

SEDE SAN FELIPE RETALHULEU

De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado Uri Cruz Díaz, tutor y Licenciado Huber Ávila de León, revisor de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto –PED– titulada “Propuesta de un sistema de control interno de clientes del gimnasio Ener gym”, Presentado por él (la) estudiante Edwin Romeo Tambito Batres, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No.983, de fecha 26 de abril del 2014; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Administrador de Empresas, en el grado académico de Licenciado.



M.A. César Augusto Custodio Góbar

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.

Guatemala, 04 de febrero de 2013

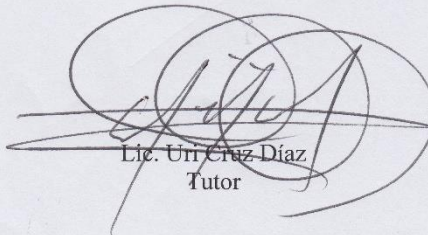
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas
Universidad Panamericana
Guatemala, Guatemala.

Estimados Señores:

En relación a la tutoría de la Práctica Empresarial Dirigida –PED- del tema **Propuesta de un sistema de control interno de clientes del gimnasio Ener gym**, realizada por Edwin Romeo Tambito Batres, estudiante de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que el informe cumple con los requisitos para ser sometido al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida, con una nota de (93) de 100 puntos.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lic. Uri Cruz Díaz
Tutor

Guatemala, mayo 20 del 2013

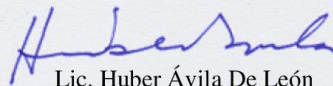
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas
Universidad Panamericana
Guatemala, Guatemala.

Estimados Señores:

En relación a la revisión de la Práctica Empresarial Dirigida –PED- del tema, **Propuesta de un Sistema de Control Interno de Clientes del Gimnasio Ener gym** Realizada por Edwin Romeo Tambito Batres, estudiante de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que el informe cumple con los requisitos para ser sometido al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lic. Huber Ávila De León
Revisor



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría".

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

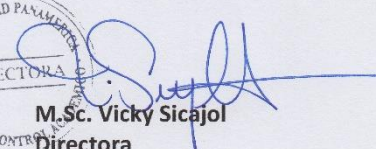
REF.: UPANA: RYCA: 1249/2014

El infrascrito Secretario General EMBA Adolfo Noguera Bosque y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol hacen constar que el estudiante **Tambito Batres, Edwin Romeo** con carné No. **0702798** aprobó con **83 puntos** el Examen Técnico Profesional del Programa de Actualización y Cierre Académico –ACA- Contaduría Pública y Auditoría de la Facultad de Ciencias Económicas, el día veintiséis de abril del año dos mil catorce.


Para los usos que el interesado estime convenientes, se extiende la presente en hoja membretada a los diecinueve días del mes de agosto del año dos mil catorce.

Atentamente,




M.Sc. Vicky Sicajol
Directora
Registro y Control Académico




EMBA Adolfo Noguera Bosque
Secretario General

Byron Naviero
CC: Archivo

Contenido

| | |
|--|----|
| Resumen | i |
| Introducción | ii |
| Capítulo 1 | |
| 1.1 Antecedentes | 1 |
| 1.2 Marco teórico | 6 |
| 1.3 Planteamiento del problema | 11 |
| 1.3.1 Título o nombre de la investigación | 11 |
| 1.3.2 Justificación | 11 |
| 1.3.3 Pregunta de investigación | 12 |
| 1.3.4 Objetivos | 13 |
| 1.3.4.1 Objetivo general | 13 |
| 1.3.4.2 Objetivos específicos | 13 |
| 1.3.5 Alcances y límites | 14 |
| Capítulo 2 | |
| 2.1 Metodología | 15 |
| 2.2 Sujetos de la investigación | 16 |
| 2.3 Instrumentos de investigación | 16 |
| 2.4 Aporte esperado | 16 |
| Capítulo 3 | |
| 3.1 Resultados y análisis de la investigación | 18 |
| 3.2 Aspectos evaluados en las áreas de mercadeo, administración y finanzas | 19 |
| Capítulo 4 | |
| 4.1 Propuesta, mejora y viabilidad del proyecto | 24 |
| Conclusiones | 68 |
| Recomendaciones | 69 |
| Referencia bibliográfica | 70 |
| Anexos | 71 |

Índice de cuadros

| | |
|--|----|
| Cuadro 1 | |
| Árbol de problemas de la obesidad y la falta de un sistema de control interno | 4 |
| Cuadro 2 | |
| Árbol de beneficios de una buena salud e implementación de un sistema de control interno | 5 |
| Cuadro 3 | |
| Capacidad instalada del gimnasio y capacidad instalada actual | 23 |
| Cuadro 4 | |
| Rutina de ejercicios en step para quemar grasa | 28 |
| Cuadro 5 | |
| Rutina de ejercicios para aumento de musculatura | 32 |
| Cuadro 6 | |
| Rutina de ejercicios para quemar grasa | 35 |
| Cuadro 7 | |
| Rutina para personas con problemas cardiovasculares | 38 |
| Cuadro 8 | |
| Control interno de medidas y peso | 46 |
| Cuadro 9 | |
| Control interno de datos personales de los clientes de Ener gym | 47 |
| Cuadro 10 | |
| Precios de gimnasios | 55 |
| Cuadro 11 | |
| Presupuesto televisivo | 57 |
| Cuadro 12 | |
| Presupuesto de volantes | 58 |
| Cuadro 13 | |
| Presupuesto de mantas vinílicas | 59 |

| | |
|---|----|
| Cuadro 14 | |
| Presupuesto publicitario móvil | 60 |
| Cuadro 15 | |
| Presupuesto total a utilizar en la publicidad del gimnasio | 64 |
| Cuadro 16 | |
| Presupuesto para la compra del equipo de cómputo y software del sistema de control interno del gimnasio | 65 |
| Cuadro 17 | |
| Inversión total de la propuesta | 66 |
| Cuadro 18 | |
| Viabilidad de financiera de la propuesta | 67 |

Índice de anexos

| | |
|-------------------------|----|
| Anexo 1 | |
| Opinión de los expertos | 72 |
| Anexo 2 | |
| Observación | 73 |
| Anexo 3 | |
| Volante | 74 |
| Anexo 4 | |
| Cronograma de trabajo | 75 |

Resumen

La propuesta de un sistema de control interno de los clientes del gimnasio Ener gym, se basa en una planificación estructurada que permite mantener los sistemas funcionales de cada cliente dentro del gimnasio, estos controles internos ayudan a llevar diversas actividades en un orden administrativo para lograr los objetivos establecidos, alcanzando así el mantenimiento y sostenibilidad de la organización como un negocio rentable.

Las empresas requieren de un sistema especial y de un trabajo en equipo donde se hace necesario definir los responsables de cada proceso, de una manera estructurada y poder permitir el buen desarrollo de cada actividad de dicho sistema, estableciendo así la toma de decisiones en cada área de trabajo que permita reflejar y respaldar los objetivos de la empresa.

En la actualidad el concepto de gimnasio ha cambiado, pues en tiempos pasados, las personas no tenían claro lo que era un centro de deporte tipo privado para la actividad física como lo es: El físico-culturismo, cardiovascular y baile, con el paso del tiempo las personas están necesitadas por mantenerse saludables debido al problema que hoy en día está afectando a la población en general del pueblo retalteco; el cual es la obesidad y para ello es indispensable tener una rutina balanceada de ejercicios.

La propuesta que será aplicada a este gimnasio, busca la mejora e innovación continua de los servicios, para proporcionar consistentemente servicios con valor agregado “servicio personalizado” para lograr su preferencia y aceptación en el mercado.

Dentro de la siguiente propuesta se desarrolla un sistema de control interno de medidas-peso, datos personales de los clientes y control de rutinas semanales, cada uno de los cuáles exponen diferentes aspectos que se investigaron para evaluar si es factible la propuesta dentro del gimnasio, para lograr el objetivo establecido, con el afán de hacerlo realidad y así permitir desarrollarse en el ámbito empresarial.

Introducción

La propuesta de un sistema de control interno de medidas-peso, datos personales y rutinas semanales del gimnasio Ener gym, tiene como finalidad llevar un mejor control administrativamente, esto para que los clientes queden satisfechos por el servicio que se les está brindando; dichos sistemas de control interno serán importantes para brindar información necesaria de los usuarios del gimnasio.

Ener gym es un gimnasio constituido por cuatro áreas de servicios que se les ofrecen a los clientes, con el objetivo de satisfacer sus necesidades, las cuales son: Aeróbicos, cardiovascular, pesas y baile, capaz de desarrollar una productividad de cuarenta personas por hora, lo cual en ese lapso de la hora el cliente realiza las rutinas necesarias para llevar a cabo el objetivo que se desee.

Conociendo entonces, el mercado objetivo de Ener gym, se pretende por medio de la propuesta explotar un ochenta y nueve por ciento (89%) de la capacidad instalada que posee dentro de sus instalaciones (360 clientes = 100%, 319 clientes = 89%) y para poder explotar este porcentaje tiene que captar el dos por ciento (2%) de la demanda potencial (15,909 personas * 2% = 319 personas), del total de los clientes que se pretenden atender en el gimnasio Ener gym.

En esta propuesta se da a conocer la estructura de los tres controles internos que son: Control de datos personales, control de rutinas semanales y control de medidas-peso, empezando por los antecedentes, los cuales describen los problemas por los cuales las personas han padecido y por motivos de salud acuden al gimnasio para mantenerse saludables, el marco teórico, el planteamiento del problema, también se habla de objetivos del gimnasio hasta los alcances y límites que se pretenden, también se describen temas como la metodología que se utilizó para la elaboración de la propuesta, los sujetos de la investigación, los instrumentos de la investigación y los aportes que dará dicha propuesta; se desarrollan temas también de los resultados de la investigación y los aspectos que se evaluaron dentro del gimnasio, dichos aspectos fueron las tres áreas del gimnasio, para luego llegar al final de la propuesta desarrollando la propuesta, mejora y viabilidad que se desea alcanzar a través de la implementación del sistema de control interno.

Capítulo 1

1.1 Antecedentes

Debido al problema que hoy en día está afectando a la población en general del pueblo retalteco; el cual es el problema de la obesidad; Ener gym ha determinado brindar servicios para la reducción de peso, esto con el objetivo que las personas que adquieran estos servicios puedan lucir una figura esbelta y saludable, todo esto combinado con la energía y la estética que hoy en día es fundamental para el cuerpo humano.

Es por eso que fue creado Ener gym, que es un gimnasio, el cual se encuentra ubicado en la 6ª. Calle, 6-75, zona 1, en el municipio de Retalhuleu, del departamento de Retalhuleu, en el sector central, el cual brinda servicios como: Cardiovascular, aeróbicos, pesas y baile, entregándole a la persona salud, energía y belleza.

Los servicios que Ener gym brindará a los clientes, los ofrecerá con el objetivo de evitar el problema de la obesidad, el cual es un problema de salud relacionado con el sobrepeso y lo cual es nocivo tanto para el cuerpo como para la mente. No solo hace que una persona esté cansada y se sienta incómoda con su cuerpo, sino que el hecho de tener que soportar y cargar el peso de más somete al cuerpo a demasiado esfuerzo, sobre todo a los huesos y articulaciones de las piernas; y cuando se hacen mayores, los niños con sobrepeso tienen más probabilidades de desarrollar diabetes y problemas cardíacos.

Los problemas de salud que afectan a las personas con sobrepeso incluyen:

Artrosis: El desgaste y la inflamación de unas articulaciones que tienen que cargar un exceso de peso pueden provocar este problema articular doloroso a edades tempranas.

Desplazamiento de la cabeza del fémur: Los niños y jóvenes obesos están en situación de riesgo de desarrollar este doloroso problema de cadera que requiere atención inmediata y cirugía para impedir que la articulación se deteriore todavía más.

Asma: La obesidad se asocia a problemas respiratorios que pueden repercutir negativamente sobre las relaciones sociales, ya que es posible que los afectados no puedan seguir el ritmo de los demás chicos de su edad. El asma también puede repercutir sobre la práctica deportiva, pudiendo dificultar en casos extremos hasta los desplazamientos entre clases.

Apnea del sueño: Este trastorno (en el que una persona deja de respirar temporalmente mientras duerme) es un problema grave para muchos adultos y niños con sobrepeso. No sólo interrumpe el sueño sino que la apnea del sueño puede cursar con un profundo cansancio y repercutir negativamente sobre la capacidad de concentración. También puede provocar, a la larga, problemas cardíacos.

Hipertensión arterial: Cuando la tensión arterial está demasiado alta, el corazón debe bombear más fuerte y las arterias deben transportar sangre a mayor presión. Si el problema continúa durante mucho tiempo, el corazón y las arterias pueden dejar de funcionar como deberían. Aunque es muy poco frecuente en la gente joven, la hipertensión arterial es mucho más frecuente en los jóvenes que tienen sobrepeso u obesidad.

Colesterol alto: Mucho antes de encontrarse mal, los jóvenes obesos pueden tener concentraciones anómalas de lípidos en sangre, incluyendo colesterol LDL (de baja densidad, o “malo”) alto, colesterol HDL (de alta densidad, o “bueno”) bajo y triglicéridos altos. Esto aumenta el riesgo de infarto y de apoplejía con la edad.

Hígado graso: La acumulación de grasa en el hígado puede provocar inflamación, cicatrices y lesiones hepáticas permanentes.

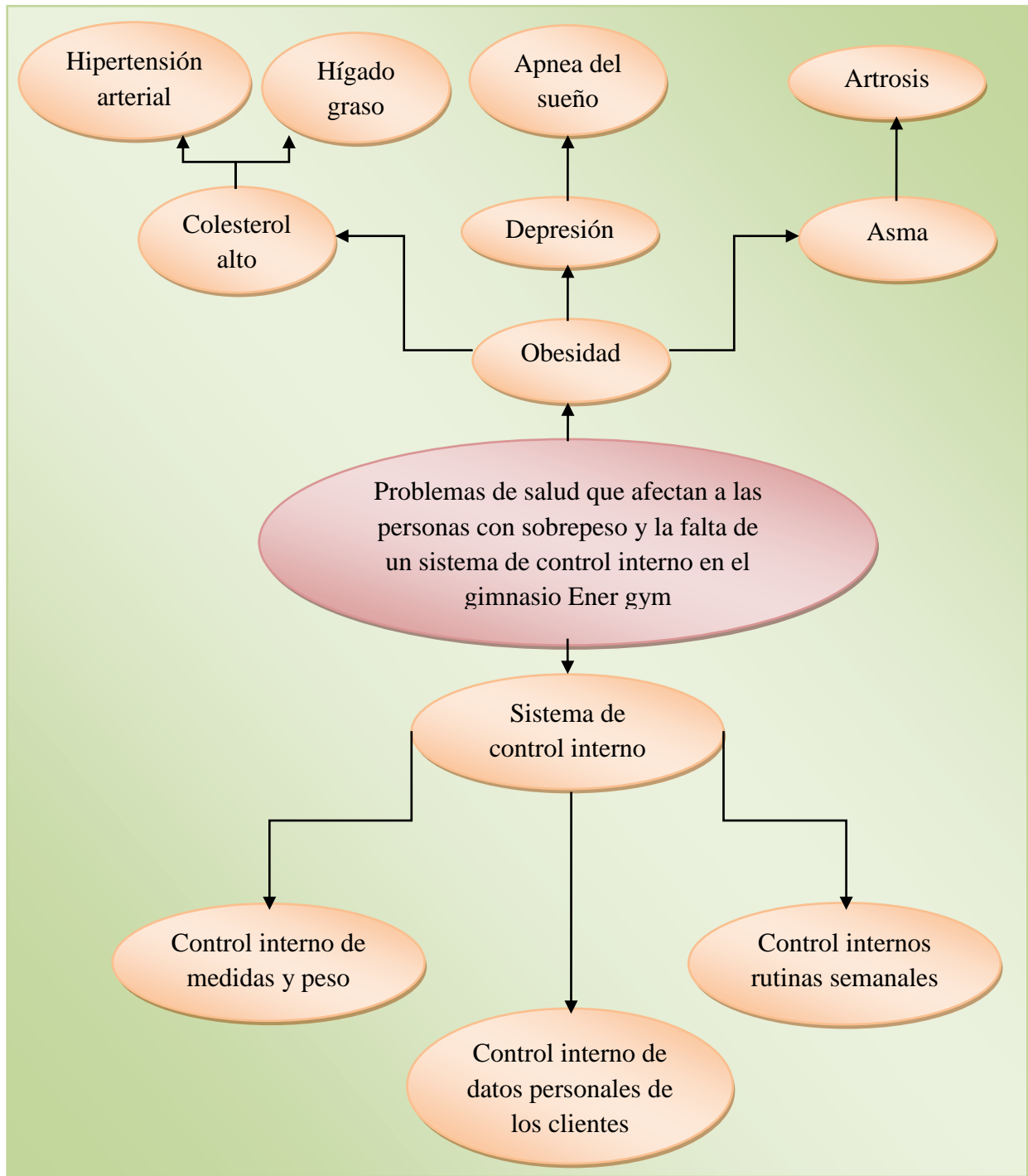
Ener gym cuenta con una organización bien estructurada, con horarios acorde a la disponibilidad del tiempo de los clientes, con los instructores capacitados en cada área para poder instruir a los usuarios del gimnasio y con los servicios adecuados para satisfacer la demanda de los usuarios del departamento de Retalhuleu.

Ener gym se creó con una estructura de trabajo bien fundamentada, empezando por toda la presentación de la empresa, la estrategia competitiva, el logotipo, la localización de la empresa, el análisis de Porter, el análisis FODA, toda la organización de la empresa como: La visión, la misión, los objetivos, el organigrama y los puestos, funciones y salarios; el análisis de mercado, el plan de marketing, el estudio de proveedores, costos y por último la viabilidad financiera de la empresa que está comprendida de: El plan de inversión, el balance general y el estado de resultados, toda esta información es la que el gimnasio ha necesitado a partir del primer día de ejercer como nuevo oferente en el mercado retailteco.

El servicio personalizado que se ofrece mediante el recurso humano capacitado consiste en ofrecer amabilidad, cortesía y sobre todo mucha atención, por ejemplo: Explicarle al cliente que tipos de ejercicios debe realizar en los horarios adecuados, los ejercicios que se deben de hacer para la reducción y la quema de grasa corporal, que ejercicios son los adecuados para aumentar la masa muscular y por último tener un control semanal de ejercicios musculares, cardiovasculares, aeróbicos y de baile para que el cliente conozca lo que debe hacer a diario; todo esto con el propósito que el cliente se sienta satisfecho por lo que está pagando; además, el gimnasio, ofrece rutinas de ejercicios para personas de la tercera edad y horarios flexibles de acuerdo a las necesidades de los clientes, de tal forma que asistan todos los días a las sesiones para que coadyuve a mejorar la salud o bajar de peso, pues de lo contrario no se logrará el objetivo.

Árbol de problemas de la obesidad y la falta de un sistema de control interno

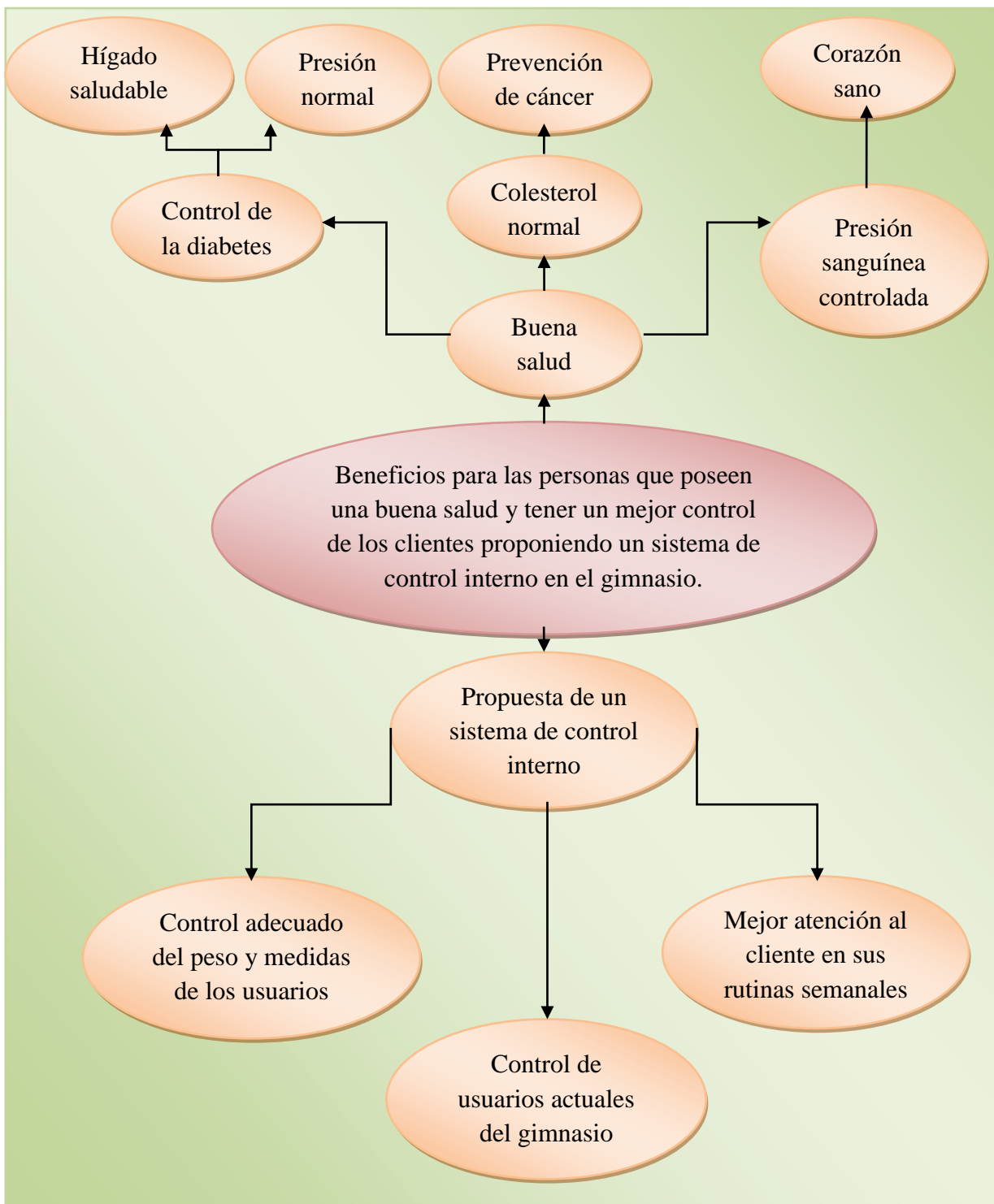
Cuadro No. 1



Fuente: Elaboración propia, el 28 de noviembre de 2011.

Árbol de beneficios de una buena salud y la propuesta de un sistema de control interno

Cuadro No. 2



Fuente: Elaboración propia, el 01 de febrero de 2012.

1.2 Marco teórico

Contexto

Según entrevista con el señor Jorge Mario Chinchilla, experto y fundador del gimnasio Complejo Deportivo Abaj Takalik, afirma que en el año de 1975 en el municipio de Retalhuleu se fundó la Asociación de Gimnasios de Retalhuleu, teniendo como primer centro deportivo (gimnasio) en el municipio de Retalhuleu al Complejo Deportivo Abaj Takalik, el cual se ubicaba en las instalaciones de la casa del deportista y luego por razones convenientes como: Amplio parqueo, áreas verdes y ambiente agradable, se trasladó a las instalaciones del Complejo Deportivo Abaj Takalik y actualmente permanece abierto, brindándole servicio a los clientes.

Luego en el año de 1980 se abre el Famous gym, que se ubicaba en la 4ta. Avenida 11-10, zona 1; después de cinco años de brindar sus servicios a las personas del municipio de Retalhuleu, cierra sus instalaciones.

En el año de 1982 se abre otro gimnasio el cual se llamaba Sport Club gym, que se ubicaba en 5ta. Avenida 8-16, zona 1, siendo el propietario del mismo el señor Federico Sandoval, después de ocho años de brindarles servicio a los clientes de Retalhuleu, deja de funcionar como gimnasio.

En la década de los noventa la demanda de gimnasios era fuerte pero la oferta era pobre, no habían muchos centros deportivos para que las personas llegaran a ejercitarse y así poder lucir una figura esbelta; en el año de 1995 se apertura otro gimnasio el cual era llamado Fitness gym que se ubicaba en la 4ta. Avenida 20-25 zona 1 y la señora Lorena de León era la propietaria de dicho centro deportivo, luego de trece años de brindarle servicios profesionales a los clientes de Retalhuleu, cierra sus actividades.

En el año 2,000 apertura el gimnasio World gym que se ubica en la 6ta. Avenida 9-15 zona 1 de Retalhuleu, la señora Aida de Bonilla es la propietaria del gimnasio y actualmente este centro deportivo sigue brindándoles servicios a los clientes del departamento de Retalhuleu.

Por último en el año de 2,009 en el centro comercial Las Palmas se apertura Scandinavia gym; el cuál, es un gimnasio deportivo que ofrece al cliente servicios profesionales y que satisface al mercado brindándole servicio a un 50% de la población que asiste a los gimnasios.

Según lo observado, en la actualidad existen tres gimnasios en el municipio de Retalhuleu, de los cuáles laboran empíricamente, es decir, se basan en la experiencia adquirida a través de los años y su manera de pensar no les permite basar el manejo de su empresa en una administración moderna que permita llevar a cabo actividades de trabajo eficaz y eficiente, prestando servicios personalizados, flexibilidad de horarios y precios bajos, lo que el cliente busca en el mercado actualmente, pues si no encuentra una buena oferta, esto podría alejar a los usuarios de cualquier gimnasio.

Marco teórico conceptual

Definición extraída de la fuente. “Reyes, P.” (1982). *Administración de empresas, teoría y práctica, segunda parte*. (2da. Edición). México: Editorial Limusa, S.A. P. 69-85.

Empresa

Grupo social en el que a través de la administración de sus recursos, del capital y del trabajo, se producen bienes y/o servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de una comunidad.

Conjunto de actividades humanas organizadas con el fin de producir bienes o servicios.

Recursos: Para que una empresa pueda lograr sus objetivos, es necesario que cuente con una serie de elementos, recursos o insumos que conjugados armónicamente contribuyen a su funcionamiento adecuado, dichos recursos son:

Recursos materiales: Son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como:

Instalaciones: Edificios, maquinaria, equipo, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas, etc. (empresa)

Recursos humanos: Estos recursos son indispensables para cualquier grupo social; pues de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos.

Estas características los diferencian de los demás recursos, según la función que desempeñan y el nivel jerárquico en que se encuentren pueden ser: Obreros, oficinistas, supervisores, técnicos, ejecutivos, directores, etc.

Recursos financieros: Son los recursos monetarios propios y ajenos con los que cuenta la empresa, indispensables para su buen funcionamiento y desarrollo, pueden ser:

Recursos financieros propios, se encuentran en: Dinero en efectivo, aportaciones de los socios (acciones), utilidades, etc.

Recursos financieros ajenos: Están representados por: Préstamos de acreedores y proveedores, créditos bancarios o privados y emisiones de valores, (bonos).

Definición extraída de la fuente. “Reyes, P.” (1982). *Administración de empresas, teoría y práctica, segunda parte*. (2da. Edición). México: Editorial Limusa, S.A. P. 69-85.

Objetivos

La empresa al actuar dentro de un marco social e influir directamente en la vida del ser humano, necesita un patrón u objetivos deseables que le permita satisfacer las necesidades del medio en que actúa.

Definición extraída de la fuente. “Reyes, P.” (1982). *Administración de empresas, teoría y práctica, segunda parte*. (2da. Edición). México: Editorial Limusa, S.A. P. 13-28.

Administración

La administración también conocida como administración de empresas es la ciencia social y técnica que se ocupa de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, el conocimiento, etc.) de la organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo esto de los fines que persiga la organización.

Tipos de administración

La administración por objetivos: Se practica en todo el mundo. Sin embargo, a pesar de sus extensas aplicaciones, no siempre resulta claro lo que significa. Algunos siguen considerándola con una herramienta de evaluación; otros la contemplan como una técnica de motivación; por último hay quienes la consideran como un dispositivo de planeación y control.

Definición Extraída de la fuente. “Reyes, P.” (1982). *Administración de empresas, teoría y práctica, segunda parte*. (2da. Edición). México: Editorial Limusa, S.A. P. 209-247.

Organización

Es a un mismo tiempo, acción y objeto. Como acción, se entiende en el sentido de actividad destinado a coordinar el trabajo de varias personas, mediante el establecimiento de tareas, roles o labores definidas para cada una de ellas, así como la estructura o maneras en que se relacionarán en la consecución de un objetivo o meta.

Como objeto, la organización supone la realidad resultante de la acción anterior; esto es, el espacio, ámbito relativamente permanente en el tiempo, bajo el cual las personas alcanzan un objetivo preestablecido.

Definición extraída de la fuente. “COULTER, R.” (2005). *Administración*. (8va. Edición). México: Pearson Educación S.A. P. 55-62.

Mercado

Es un conjunto compuesto principalmente por dos elementos: La oferta (compradores) y la demanda (vendedores). Ambos se constituyen en las dos fuerzas que mueven el mercado. Sin embargo, deben cumplir algunos requisitos. En el caso de la demanda, debe estar compuesto por compradores reales y potenciales que tienen una determinada necesidad o deseo, capacidad económica para satisfacerlo y voluntad para comprar. En el caso de la oferta, debe tener un producto (bien tangible, servicio, idea) que satisfaga las necesidades de los compradores.

Definición extraída de la fuente. Conceptos de gimnasios. CDAG. Recuperado: <http://www.definicionabc.com/deporte/gimnasio.php>

Gimnasio

Son espacios especialmente creados para que se realicen en ellos diversos tipos de actividad física. Hoy en día, la palabra gimnasio es más que nada utilizada para clubes o centros de deporte de tipo privado en los cuales es necesario pagar un abono para acceder a los diferentes lugares de ejercitación. Al mismo tiempo, mientras un gimnasio puede englobar diversas actividades, por lo general se llama así al área que cuenta con máquinas cardiovasculares y de musculación tales como pesas, mancuernas y aparatos de diferente tipo.

1.3 Planteamiento del problema

El problema organizacional serio que tiene Ener gym, es que no se lleva un sistema de control interno de los clientes que se tienen dentro de el mismo, es por eso que el gimnasio requiere de un sistema especial de control interno y trabajo en equipo donde es necesario definir los responsables de cada proceso, de una manera estructurada y poder permitir el buen desarrollo de cada actividad de dicho sistema, estableciendo así la toma de decisiones en cada área de trabajo que permita reflejar y respaldar los objetivos de la empresa.

Ener gym requiere también de manuales de procedimientos, procesos y control interno, esto para hacer más eficaz el trabajo administrativo dentro del gimnasio, llevando un mejor control de los pasos que se deben seguir para que todo lo que se realice sea más efectivo, preciso, rápido y ordenado.

1.3.1 Título o nombre de la investigación

Propuesta de un sistema de control interno de clientes del gimnasio Ener gym.

1.3.2 Justificación

El municipio de Retalhuleu actualmente ha tenido un crecimiento demográfico, este exagerado crecimiento lo han podido ver grandes empresarios nacionales e internacionales, lo cual han aprovechado para instalar sus empresas en la región con un mayor énfasis a las que se dedican en prestar servicios de alimentación, sabiendo perfectamente que los servicios que prestan estas empresas contribuye al crecimiento de la obesidad en las personas, especialmente la comida que comúnmente se le llama chatarra, tales como: Hamburguesas, tacos, pollo rostizado, patatas fritas, etc., estos alimentos contienen un nivel muy alto de grasa lo cual afecta la salud de las personas y peor aun si se consumen muy seguidos o en exageración, puede llegar a provocar enfermedades leves o peligrosas lo cual podría a llegar a causar la muerte en los seres humanos.

Estos productos son muy consumidos por la alta publicidad que fijan en la mente del consumidor, la cual se penetra en la mente de las personas, provocando la necesidad de consumir dicha comida chatarra, es por eso que Ener gym es un gimnasio preocupado por la salud de las personas y abrió sus puertas a toda la población del municipio de Retalhuleu con el objetivo de brindarles un servicio personalizado y de alta calidad.

En el presente estudio se pretende tener una diferenciación con la relación de su competencia y para hacerlo diferente se presenta un programa que al cliente le importe de tal forma que esté interesado por los servicios que Ener gym brinde, creando una solidaridad y satisfacción con en el gimnasio, lo cual contribuirá al crecimiento rápido del mismo.

Para poder implementar estos controles internos, se cuentan con los recursos necesarios y el personal capacitado, pues se invertirá una cantidad económica que asciende a los diecinueve mil cuatrocientos quetzales exactos (Q. 19,400.00), lo cuales servirán para el desarrollo estratégico de la publicidad y la compra del equipo de cómputo y los programas (software) de los sistemas de control interno, al mismo tiempo se requiere de mucha concentración y dedicación para poder realizarlos y ejecutarlos al máximo y que el cliente se sienta identificado con el gimnasio asíéndole ver que es el objetivo más importante.

1.3.3 Pregunta de investigación

Debido a la falta de control que afecta el área administrativa dentro de las instalaciones de Ener gym se plantea lo siguiente:

¿La propuesta dentro del área administrativa de un sistema de control interno de los clientes permitirá la sostenibilidad del gimnasio Ener gym?

Aumentando en un cuarenta y tres punto diecisiete por ciento (43.17%) la prestación de los servicios lo cual asciende a un ochenta y nueve por ciento (89%) de la capacidad instalada.

1.3.4 Objetivos

1.3.4.1 General

Proporcionar un sistema especial de control interno y de un trabajo en equipo donde se hace necesario definir los responsables de cada proceso, de una manera estructurada para poder permitir el buen desarrollo de cada actividad de dicho sistema, estableciendo así la toma de decisiones en cada área de trabajo que permita reflejar y respaldar los objetivos de la empresa.

1.3.4.2 Específicos

- Crear un clima organizacional dentro del gimnasio con los trabajadores, para que ellos puedan ofrecer un servicio personalizado, relacionado con la propuesta del sistema de control interno, logrando la satisfacción del cliente.
- Implementar un sistema de control interno de datos personales, medidas y peso y rutinas semanales, pues se llevará un mejor control administrativamente y los clientes quedaran satisfechos por el servicio que se brinda.
- Comprar el equipo de computo y los programas de software, para poder llevar y desarrollar los datos necesarios de los clientes del gimnasio, logrando la aceptación y satisfacción de los usuarios de Ener gym.

1.3.5 Alcances y límites

Tiempo

El proceso de investigación necesario para establecer la existencia de un sistema de control interno y trabajo en equipo para definir los responsables en todo proceso de la prestación del servicio, es necesario la inversión de un tiempo de tres meses, en donde se contrarresta la viabilidad con los objetivos específicos de la presente investigación, el cual ayuda a desarrollar mejor lo que se desea alcanzar dentro de las instalaciones del gimnasio.

Lugar

Ener gym está ubicado en la 6ª. Calle, 6-75, zona 1, en el municipio de Retalhuleu, del departamento de Retalhuleu, el gimnasio está situado en una zona céntrica donde hay más movimiento, circulan personas que usan las vías peatonales, pasando frente a las instalaciones de Ener gym, lo que es una ventaja, ya que todos los retaltecos conocerán de forma rápida y fácil las instalaciones del gimnasio.

Recurso Económico

Para poder implementar estos sistemas de control interno se cuenta con los recursos económico necesarios, Ener gym dentro de la propuesta de un sistema de control interno necesita una cantidad económica, la cual asciende a los diecinueve mil cuatrocientos quetzales exactos (Q. 19,400.00), los cuales servirán para la publicidad del gimnasio durante un periodo de seis meses y para la compra del equipo de cómputo y los programas (software) de los sistemas de control interno.

El personal que labora dentro de Ener gym se encuentra capacitado para utilizar los programas a implementarse para tener un mejor control interno, al mismo tiempo el gerente también para capacitarlos en algunas dudas que los subordinados tengan al momento de estar utilizando dichos programas, es por eso que Ener gym no tendrá un fuerte gasto al proponer el sistema de control interno, pues se pretenden utilizar los recursos necesarios al máximo sin invertir demasiado, haciendo que el gimnasio ahorre y posea un capital líquido para cualquier otra necesidad.

Capítulo 2

2.1 Metodología aplicada en la práctica

Tradicionalmente existen varios tipos de métodos de investigación, para recabar o recopilar información que determine las condiciones del mercado actual, el volumen de ventas existentes y la demanda de la población en general.

El método de investigación que Ener gym utilizó fue el analítico y a través de este método se utilizaron las técnicas: Opinión de los expertos (ver anexo No.1) y observación (ver anexo No. 2).

Estas técnicas fueron realizados con el objetivo de implementar nuevas estrategias de mercado de servicio al cliente, tener conocimiento de lo que la población en general está demandando actualmente y poder ser un oferente que satisfaga las necesidades de las personas.

En la técnica opinión de los expertos (ver anexo No.1), se llega a la conclusión que los clientes se encuentran insatisfechos por no bajar de peso, pues no se les brinda atención personalizada, lo que indica que los clientes piden un servicio de calidad, buena atención, horarios accesibles y que se les lleve un buen control de peso y medidas para que estén satisfechos por lo que están pagando.

En la técnica de observación (ver anexo No.2), se define el comportamiento de la demanda, lo cual se toma como base la información para estimar como quedará en realidad la demanda al ingresar el nuevo oferente.

2.2 Sujetos de la investigación

Nombre de la empresa donde se realizará la Práctica Empresarial Dirigida

“Ener gym”

Áreas de la empresa que se tomarán en cuenta para la Práctica Empresarial Dirigida

Las áreas que serán estudio de la investigación son: Aeróbicos, pesas, cardiovascular y baile.

Personas que serán parte del proyecto

Todos los colaboradores o empleados que el gimnasio tenga en su planilla y ejerzan una profesión dentro de Ener gym.

2.3 Instrumentos de la investigación

Dentro del gimnasio se utilizarán dos instrumentos de investigación los cuales serán la técnica opinión de los expertos (ver anexo No.1) y técnica de observación (ver anexo No.2).

2.4 Aporte esperado

A la empresa

Un sistema especial de control interno y trabajo en equipo donde se hace necesario definir los responsables de cada proceso, de una manera estructurada y poder permitir el buen desarrollo de cada actividad de dicho sistema, estableciendo así la toma de decisiones en cada área de trabajo que permita reflejar y respaldar los objetivos de la empresa.

La creación de manuales de procedimientos, de procesos y de control interno, esto para hacer más eficaz el trabajo administrativo dentro de las instalaciones de Ener gym, llevando un mejor control de todos los pasos que se deben de seguir para que todo lo que se realice dentro del gimnasio sea más efectivo, preciso, rápido y ordenado.

A la Universidad

Que el trabajo sirva como marco referencial para las futuras promociones, pues es un trabajo completo en la cual se detalla paso por paso la estructura organizacional del gimnasio, toda la administración que posee desde los manuales hasta los sistemas de control interno, toda la información necesaria acerca del área financiera y también sobre el área mercadológica; por tal motivo se concluye que el aporte de este trabajo hacia la universidad será de gran relevancia tanto académica como práctica.

Al país

A través de la generación de empleo, la aplicación de la tecnología y conocimiento académico, para socializarlo con el personal en donde pueda no solamente desarrollarse en esta empresa, sino que en cualquier actividad laboral.

Al futuro profesional

Desarrollarse académicamente de manera correcta en cualquier empresa, se podrá cumplir con cualquier obligación dentro de cualquier área de trabajo y ser responsable con lo que se está trabajando, todo esto combinado con la eficacia, valores y principios que se han aprendido en todo el desarrollo de este proyecto.

A los estudiantes

Este trabajo de tesis les servirá de ejemplo y de ayuda a todas las personas que deseen superarse y desarrollarse académicamente, dentro de la Universidad Panamericana, ayudando a alcanzar sus objetivos trazados a largo plazo.

Capítulo 3

3.1 Resultados y análisis de la investigación

Para verificar los resultados necesarios y los análisis profundos que hay en el municipio de Retalhuleu, se realizó una investigación, la cual ayudó a Ener gym a determinar y analizar los problemas que produce la obesidad en las personas, así como también los resultados que se obtuvieron dentro de las instalaciones del gimnasio, determinando si se tiene un buen sistema de control interno para que el cliente pueda llevar una rutina semanal, adecuada y progresiva en sus ejercicios que realiza a diario, también un control de medidas y peso para que el cliente pueda ver los resultados positivos que obtiene conforme realice sus ejercicio en un período de tiempo y por último que todos estos beneficios los combine por medio de un control de datos personales, lo cual ayuda tanto al gimnasio como al cliente, pues se tendrá la información necesaria del cliente y el personal de Ener gym tendrá una supervisión constante con los usuarios, ofreciéndoles un servicio personalizado, para que ellos se sientan satisfechos por lo que están pagando.

La investigación que se realizó dentro de las instalaciones del gimnasio Ener gym refleja que implementando la propuesta del sistema de control interno (control de medidas y peso, control de rutinas semanales y control de datos personales) y acompañado con el servicio personalizado, podrá servir para poder satisfacer al cliente en su totalidad, ayudando al gimnasio a tener buenas referencias por parte de los mismos clientes, beneficiando a Ener gym con la fidelización de sus clientes actuales y la captación de nuevos clientes potenciales.

La propuesta de un sistema de control interno beneficiara al gimnasio para atraer nuevos clientes, pero también se desarrollaran estrategias mercadológicas para alcanzar los objetivos trazados, pues se pretende explotar el ochenta y nueve por ciento de la capacidad productiva del gimnasio, es por eso que junto a la propuesta se plantean estrategias de mercadeo con el propósito de dar a conocer los servicios que el gimnasio Ener gym brinda a la clientela retalteca.

3.2 Aspectos evaluados en las áreas de Mercadeo, Administración y Finanzas

Para poder evaluar los aspectos determinantes del gimnasio, se estudiaron las áreas que existen en Ener gym, las cuales son la administrativa, la mercadológica y la financiera, esto con el fin de obtener información que ayude a mejorar los procesos de cada área, al mismo tiempo que se beneficie el gimnasio con la implementación de la propuesta, pues la finalidad que se pretende internamente es el incremento de los clientes, lógicamente para que se llegue a explotar la capacidad productiva que posee el gimnasio y que al momento de implementar la propuesta esta llegue a funcionar tal como se planeó y sea de gran beneficio para el área administrativa del gimnasio.

Área mercadológica

En este primer paso se examinó a qué punto ha llegado el plan de marketing, qué resultados ha dado y sus perspectivas en los años futuros. El análisis de la situación abarca normalmente los factores ambientales externos y los recursos internos no relacionados con el marketing (entre ellos, las capacidades del departamento de investigación y desarrollo, las finanzas, las habilidades y el grado de experiencia del personal) que rodean al programa. Aquí se incluyen también los grupos de clientes a quienes se atiende, las estrategias mediante las cuales se les satisface y las medidas fundamentales del desempeño del marketing, los aspectos que se evaluaron en el área mercadológica fueron:

Estudio de mercado: El estudio de mercado por objeto suministra información valiosa para la decisión de invertir o no, en un proyecto dado. Asimismo consiste esencialmente en estimar la cantidad de producto que es posible vender, las especificaciones que éste debe exhibir y el precio que los consumidores potenciales están dispuestos a pagar.

Plan de marketing: Incluye la definición del producto que se comercializa, detallando la ventaja diferencial que se posee sobre otros productos semejantes de la competencia y como se espera mantenerla; la inversión necesaria, tanto al comienzo como a través del tiempo y los resultados esperados, expresados en cifras de rendimiento de la inversión, ventas, beneficio y cuota de mercado.

Área administrativa

Esta área dentro del gimnasio es fundamental y los aspectos que se tomaron en cuenta dentro de las instalaciones de Ener gym, ayudo para mejorar la administración y organización interna del gimnasio, los factores que se evaluaron fueron:

- Estrategia competitiva
- Misión
- Visión
- FODA
- Objetivos
- Organigrama
- Manuales de puestos y funciones
- Ubicación de la empresa

Área financiera

El área financiera fue evaluada por considerar el nivel de importancia que tiene, pues ayuda a determinar la solidez económica que posee el gimnasio en general; esta área está constituida por un conjunto de actividades tendientes a lograr los objetivos, de invertir los valores y recursos del gimnasio, a mantener los sistemas de información adecuados para el control de activos y operaciones de dicha empresa y a proteger el capital invertido, los factores históricamente evaluados dentro del área financiera fueron:

- Plan de Inversión
- Estados financieros
- Análisis del Software
- Controles administrativos

Demanda actual estimada

Ener gym tiene como finalidad determinar la cantidad de consumidores potenciales de los servicios de los gimnasio de Retalhuleu.

Los factores que se consideran para segmentar el mercado son el poder adquisitivo, ubicación de residencia, edad y gustos de los consumidores.

A continuación se detalla la demanda potencial:

- 1) La población del municipio de Retalhuleu es de: 304,168 habitantes.
- 2) Vamos a obtener el número de familias del municipio de Retalhuleu, dividiendo 304,168 entre 6= 50,694.67, que aproximado da un resultado de: 50,695 (se divide entre seis, pues la mayoría de las familias del municipio de Retalhuleu están integradas por 6 personas).
- 3) El porcentaje que pertenece a la clase alta, media y baja es de:
Clase alta 2%= 1,013.90, aproximado a 1,014
Clase media 35%= 17,743.25, se deja en 17,743
Clase baja 63%= 31,937.85, aproximado a 31,938
Sumando estas 3 cantidades, da como resultado la cantidad de 50,695 que es el total de familias del municipio de Retalhuleu.
- 4) De acuerdo a las recomendaciones médicas y no correr riesgos de accidentes, es recomendable atender personas entre los 15 y 50 años por lo que el gimnasio Ener gym enfoca a este grueso de la población como sus clientes potenciales, haciendo un 67% de las personas que habitan en Retalhuleu, lo que da como resultado: $304,168 * 67\% = 203,792.56$, aproximado da como resultado 203,793.

- 5) Por medio de la opinión de los expertos y la técnica de observación, se obtiene un porcentaje total de las familias de la clase media y alta que están dispuestas a hacer uso de los servicios de los gimnasios de Retalhuleu, el cual es del 12%, y este porcentaje da como resultado: $1,014 + 17,743 = 18,757 * 12\% = 2,251$.

Luego el resultado que da el porcentaje del 12%, se multiplica por la cantidad de 6, que es el número de personas que posee cada familia en el municipio de Retalhuleu, esta operación matemática se realiza con el objetivo de saber el número de personas que hay en total de números de familias que dió como resultado $2,251 * 6 = 13,506$.

Por último, de este resultado se multiplicará por el 0.17, el cual, este porcentaje da a entender que 1 de cada 6 personas que integran una familia hace uso de los servicios de los gimnasios del municipio de Retalhuleu, el número total de personas es el siguiente:
 $13,506 * 0.17 = 2,296$.

- 6) De todos los porcentajes mencionados anteriormente, se obtiene la demanda potencial de las personas que están dispuestas a adquirir los servicios de los gimnasio del municipio de Retalhuleu, por lo que el resultado final de la demanda potencial será:

$$50,695 * 67\% * 12\% * 0.17\% * 2,296 = 15,908.967, \text{ aproximado da como resultado: } 15,909.$$

Capacidad instalada

Sabiendo que en el lapso de una hora se puede atender un grupo de cuarenta personas, Ener gym busca elevar su capacidad instalada dentro de sus instalaciones, observando que la demanda potencial del mercado retalteco es muy grande, el gimnasio pretende captar un dos por ciento (2%) de esa demanda total.

El resultado final del porcentaje que Ener gym desea captar es de: $15,909 * 2\% = 319$ personas por año.

Esta demanda potencial total, es calculada por año, al haberse realizado estudios a los demás gimnasios y al mismo Ener gym, se sabe que hay personas que son fieles a los servicios que se les ofrecen en el gimnasio y es por eso que estas personas permanecen durante varios meses haciendo uso de las instalaciones de los gimnasios; es por eso que se pretende alcanzar un dos por ciento (2%) de la demanda potencial, pues un total de trescientos diecinueve personas por año sería una utilidad para la administración del gimnasio.

Capacidad instalada del gimnasio y capacidad instalada actual

Cuadro No. 3

| Horarios de Ener gym | Capacidad instalada | Capacidad instalada actual |
|----------------------|---------------------|----------------------------|
| 06:00 – 07:00 | 40 | 15 |
| 07:00 – 08:00 | 40 | 15 |
| 08:00 – 09:00 | 40 | 15 |
| 09:00 – 10:00 | 40 | 15 |
| 15:00 – 16:00 | 40 | 15 |
| 16:00 – 17:00 | 40 | 15 |
| 17:00 – 18:00 | 40 | 15 |
| 18:00 – 19:00 | 40 | 15 |
| 19:00 – 20:00 | 40 | 15 |
| Total | 360 | 135 |

Fuente: Control de clientes del gimnasio Ener gym

Observando el cuadro anterior se puede apreciar que actualmente solo se está explotando el treinta y ocho por ciento (38%) de la capacidad instalada que el gimnasio Ener gym podría desarrollar por medio de los servicios que ofrece y de la estrategia competitiva que les brinda a los clientes.

Es por eso que Ener gym por medio de la propuesta pretende explotar un ochenta y nueve por ciento (89%) de la capacidad instalada que posee dentro de sus instalaciones y para poder explotar este porcentaje tiene que captar el dos por ciento (2%) de la demanda potencial, del total de las personas que están dispuestas a adquirir los servicios de los gimnasios de Retalhuleu.

Capítulo 4

4.1 Propuesta, mejora y viabilidad del proyecto

Cuando los clientes están concentrados en un lugar, son muchos o compran por volumen, su poder de negociación representa una fuerza importante que afecta la intensidad de la competencia; en el caso de Ener gym tendrá poder de negociación a través de la propuesta que se desea implementar, conociendo que los clientes pueden elegir entre los muchos gimnasios que existen en el municipio de Retalhuleu y que cuentan con el servicio de cardiovascular, aeróbicos, pesas y baile, presionarán para conseguir el mejor servicio y precio.

Es por eso que la presente propuesta pretende tener una diferenciación con relación de su competencia y para hacerla diferente se presenta un programa que al cliente le llame la atención, de tal forma que esté interesado por los servicios que Ener gym brinde, creando una solidaridad y satisfacción con el gimnasio, lo cual contribuirá al crecimiento rápido del mismo.

Para poder tener esa diferenciación con la relación de su competencia se desea implementar un sistema de control interno de datos personales, medidas y peso y rutinas semanales, para tener un mejor control de los clientes desde el momento que adquieren los servicios de Ener gym, satisfaciendo a los mismos por el servicio que se les brinda.

Con la propuesta de los controles internos a implementarse en el gimnasio Ener gym se desea explotar el ochenta y nueve por ciento de la capacidad instalada del gimnasio, dichos controles ayudarán al gimnasio a crear cuadros de rutinas semanales de los clientes, para que ellos tengan un mejor control de los ejercicios que realizan dentro de las instalaciones de Ener gym, además los clientes podrán contar con un sistema de medidas y peso, que ayudará a los usuarios a saber cómo se encuentran físicamente y cuanto tendrán que perder de peso para llegar a alcanzar sus objetivos dentro del gimnasio, también se cuenta con un sistema de datos personales, el cual es de gran ayuda a la administración del gimnasio para llevar un mejor control de ingresos y egresos de las personas que hacen uso de las instalaciones del gimnasio.

Objetivo general de la propuesta

Explotar el ochenta y nueve por ciento de la capacidad productiva que se posee dentro de las instalaciones de Ener gym, por medio de la propuesta, captando el dos por ciento de la demanda potencial.

Objetivos específicos de la propuesta

- Crear cuadros de rutinas semanales, para que las personas que hagan uso de los servicios del gimnasio tengan un mejor control de los ejercicios que realizan dentro de las instalaciones de Ener gym.
- Implementar un control de medidas y peso dentro de las instalaciones del gimnasio, pues será de gran ayuda para poder saber cómo se encuentran físicamente y cuanto tendrán que perder de peso para llegar a alcanzar las metas que se han trazada dentro del gimnasio.
- Poseer un sistema de datos personales, pues será de gran ayuda a la administración del gimnasio para poder llevar un mejor control de ingresos y egresos de las personas que hacen uso de las instalaciones del gimnasio.
- Realizar publicidad móvil y audiovisual a través de triciclos y canales televisivos locales, dándose a conocer en todo el departamento retalteco, teniendo un mejor concepto de los servicios que ofrece Ener gym.

Propuesta administrativa

Programar

El sistema de control interno que Ener gym pretende implementar beneficia tanto a clientes como al mismo gimnasio, el cual ayuda a tener un mejor plan de rutinas semanales para las personas que deseen hacer uso de las instalaciones del gimnasio, asimismo dicho control interno presenta información importante como: las medidas, peso y datos personales de los usuarios del gimnasio, ayudando a tener un mejor control dentro de la planificación del gimnasio.

Es por eso que los clientes de Ener gym, al momento de asistir al gimnasio a entrenar, muchas son las dudas que le surgen a las personas, y más si llevan poco tiempo asistiendo y no han tenido una correcta formación al respecto. Uno de los principales problemas que se les presentan y que suscitan más dudas es la rutina que se deben de seguir al momento de entrenar, ya que en muchos casos no se tiene claro el grupo muscular que hay que trabajar cada día para que ésta sea lo más completa posible.

Ener gym a través del control interno le crea cuadros de rutinas semanales para las personas que hagan uso de los servicios que preste el gimnasio, pues con esto se pretende ganar la confianza de los clientes, pues ellos se sentirán confiados y satisfechos por lo que están comprando.

Los cuadros de rutinas semanales que Ener gym estará creando para los usuarios del gimnasio, van a tener una gran responsabilidad con el cliente, pues cuando se realicen dichos cuadros de rutinas, se van a crear de acuerdo a la capacidad física que tienen las personas para realizar sus ejercicios.

A continuación se presentan algunos cuadros de rutinas semanales que Ener gym va a crear para las personas que adquieran los servicios del gimnasio:

Rutina de ejercicios en step para quemar grasa

Una rutina de ejercicios dentro del gimnasio Ener gym con en el step, sirve para poder quemar grasa y lucir una figura al tiempo que consigues mejorar la calidad de vida.

Los ejercicios de tonificación ayudarán a fortalecer los músculos y ayudan para tener un cuerpo bien firme y definido, sin antes eliminar la grasa existente con ejercicios aeróbicos o cardiovasculares, los cuales se imparten en el gimnasio con un valor agregado el cual es el servicio personalizado.

Para poder obtener los mejores resultados, la práctica de los ejercicios deben durar de entre 45 y 60 minutos, la frecuencia del pulso cardíaco debe ser entre 130 y 145 pulsaciones por minuto, es en este momento donde se quemará la grasa de forma más eficaz.

Lo que es conveniente que se realice:

Se debe caminar en forma rápida, ya sea en el gimnasio en la cinta o al aire libre durante 5 minutos.

- Realizar dos o tres minutos de ejercicios en un step de la siguiente manera:
- Subir y bajar del step durante 1 minuto en forma pausada.
- Subir y bajar del step de manera más rápida, 1 minuto.
- Subir y descender del step más despacio alrededor de 1 minuto.
- Saltar en la soga durante 30 segundos o 1 minuto, haciendo saltos con los pies juntos, con saltos alternando los pies, pero lo más eficaz será dando pequeños saltos en el mismo lugar sin llegar a elevarse demasiado.
- En el mismo lugar haz como si se corre dirigiendo los talones a los glúteos.
- En posición de pie abrir y juntar las piernas, hacia la derecha y luego a la izquierda (paso aeróbico).
- Realizar saltos a los costados, adelante y atrás.
- Soga, ejercicios diferentes alrededor de 3 segundos o un minuto.
- Correr de entre 5 o 10 minutos.
- Para poder recuperarse caminar durante 5 minutos.
- Cuando se termine la rutina, estirar y relajarse.

ENERGYM

NOMBRE DE LA RUTINA: EJERCICIOS EN STEP PARA QUEMAR GRASA

NOMBRE:

OBJETIVO PRIMORDIAL:

Cuadro No. 4

| LUNES | MARTES | MIÉRCOLES | JUEVES | VIERNES |
|------------|------------|------------|------------|------------|
| CAMINADORA | CAMINADORA | CAMINADORA | CAMINADORA | CAMINADORA |
| BICICLETA | BICICLETA | BICICLETA | BICICLETA | BICICLETA |
| STEP | STEP | STEP | STEP | STEP |
| CAMINADORA | CAMINADORA | CAMINADORA | CAMINADORA | CAMINADORA |
| BICICLETA | BICICLETA | BICICLETA | BICICLETA | BICICLETA |

Fuente: Elaboración propia

Tabla de ejercicios para aumento de musculatura

Antes de iniciar las diferentes rutinas dentro del gimnasio Enner gym, el cliente deberá realizar ejercicios de calentamiento.

Tabla de ejercicios para el día 1:

Rutinas de gimnasio para pecho (30 minutos):

Press de banca.

Press en banca inclinada.

Press en banca declinada.

Aperturas planas para el pectoral.

Cada ejercicio lo realizarás en series de 3, con 8-10 repeticiones y descansarás de 45 segundos a un minuto entre cada ejecución.

Rutinas de gimnasio para hombros (30 minutos):

Press sentado posterior.

Press sentado anterior.

Elevación frontal de pie ó elevación frontal con inclinación.

Ascenso lateral.

En cada ejercicio realizarás 3 series con 8-10 repeticiones para el press sentado posterior y anterior y de 10 repeticiones para la elevación frontal y ascenso lateral.

Rutinas de gimnasio para tríceps (30 minutos):

Jalones en polea.

Jalones en polea invertido.

Press francés.

Realizará 3 series de cada ejercicio, con repeticiones de 15-20 para los jalones de polea y de diez para el press francés, siempre descansando de 45 segundos a un minuto entre cada ejecución.

Tabla de ejercicios para el día 2:

Rutinas de gimnasio para muslos (45 minutos):

Sentadillas completas.

Desplantes.

Extensión de piernas.

Curl femoral.

Realizarás 3 series de 10-15 repeticiones, descansando un minuto entre cada ejecución.

Rutinas de gimnasio para pantorrillas (15 minutos):

Elevación de talón con barra en hombros.

Elevación de talón con barra en muslos.

Realizarás 3 series de por lo menos 15 repeticiones, descansando 45 segundos entre cada ejecución.

Rutinas de gimnasio para abdomen (30 minutos):

Curl abdominal declinado.

Curl abdominal declinado con desaceleración.

Ranitas.

Elevación de piernas.

Laterales con mancuernas.

Realizarás 3 series de por lo menos 10 repeticiones para los primeros 4 ejercicios y por lo menos 20 repeticiones para el último. Deberás descansar 45 segundos entre cada ejecución.

Tabla de ejercicios para el día 3:

Rutinas de gimnasio para espalda (30 minutos):

Polea tras-nuca.

Polea al pecho.

Remo en máquina.

Tres series de 10 repeticiones, descansando de 45 segundos a un minuto entre cada ejecución.

Rutinas de gimnasio para bíceps (45 minutos):

Predicador con barra.

Curl con barra.

Curl en martillo.

Concentrado.

Predicador en martillo con mancuernas.

Tres series de 10 repeticiones, descansando de 45 segundos a un minuto entre cada ejecución.

Rutinas de gimnasio para antebrazo (15 minutos):

Curl de antebrazo en supinación.

Curl de antebrazo en pronación.

Flexión-extensión lateral.

Tres series de por lo menos 20 repeticiones para los dos primeros ejercicios y de 10 repeticiones para el último, descansando 45 segundos entre cada ejecución.

Para los días 4 y 5, los clientes pueden repetir cualquier rutina de las anteriores, dependiendo que sea lo que más quieran ellos trabajar.

Estas rutinas de musculatura serán trabajadas en un tiempo de una hora y media, pues se desea trabajar cómodo y relajados para que el músculo tenga un buen resultado.

ENERGYM

NOMBRE DE LA RUTINA: EJERCICIOS PARA AUMENTO DE MUSCULATURA

NOMBRE:

OBJETIVO PRIMORDIAL:

Cuadro No. 5

| LUNES | MARTES | MIÉRCOLES | JUEVES | VIERNES |
|---------|-------------|-----------|---------|-----------|
| PECHO | MUSLOS | ESPALDA | PECHO | ESPALDA |
| PECHO | MUSLOS | ESPALDA | PECHO | ESPALDA |
| HOMBROS | PANTORRILLA | BÍCEPS | HOMBROS | BÍCEPS |
| HOMBROS | ABDOMEN | BÍCEPS | HOMBROS | BÍCEPS |
| TRÍCEPS | ABDOMEN | ANTEBRAZO | TRÍCEPS | ANTEBRAZO |

Fuente: Elaboración propia

Tabla de ejercicios para quemar grasa corporal (personas con problemas de obesidad)

Antes de iniciar las diferentes rutinas dentro del gimnasio, el cliente debe realizar movimientos de calentamiento ó iniciar el ejercicio de forma lenta.

Tabla de ejercicios para adelgazar (día 1):

Caminar ó trotar: En la caminadora, durante por lo menos 30 minutos de forma continua. Es preferible que disminuyas la velocidad pero que cumplas con al menos 30 minutos de actividad continua, de esa manera para poder lograr adelgazar.

Si eres principiante, podrás caminar o trotar un tiempo menor de la media hora y pronto lograrás llegar a cumplir la meta.

Rutinas de gimnasio para abdomen (30 minutos):

Curl abdominal

Curl abdominal declinado

Curl abdominal declinado con desaceleración

Curl lateral declinado

Elevación de piernas

Extensión de piernas acostado

Rotaciones laterales.

Realizarás 3 series de cada ejercicio, por lo menos 10 repeticiones para los primeros cuatro y por lo menos 20 repeticiones para el quinto y sexto ejercicio. En cuanto a las rotaciones laterales, las realizarás de forma continua por lo menos durante 5 minutos. Todos estos ejercicios, te ayudarán a tonificar los músculos abdominales para adelgazar rápidamente.

Tabla de ejercicios para adelgazar (día 2):

Aeróbicos ó baile: La sesión de aeróbicos o baile, tendrá una duración de una hora de forma continua, excepto si eres principiante, comenzando entonces con unos quince minutos y aumentando progresivamente hasta llegar a una hora.

Tabla de ejercicios para adelgazar (día 3):

Bicicleta: En una bicicleta estacionaria durante por lo menos 30 minutos de forma continua.

Es preferible que disminuyas la velocidad pero que cumplas con al menos los 30 minutos de actividad continua; a menos que seas principiante, en cuyo caso realizarás el ejercicio durante un menor tiempo. Los ejercicios en bicicleta te ayudarán a tonificar los músculos de las piernas mientras logras adelgazar todo el cuerpo.

Rutinas de gimnasio para abdomen:

Curl abdominal

Curl abdominal declinado

Curl abdominal declinado con desaceleración

Curl lateral declinado

Elevación de piernas

Extensión de piernas acostado

Rotaciones laterales.

Realizarás 3 series de cada ejercicio, con por lo menos 10 repeticiones para los primeros cuatro y por lo menos 20 repeticiones para el quinto y sexto ejercicio. En cuanto a las rotaciones laterales, las realizarás de forma continua por lo menos durante 5 minutos.

Luego el día 4 repetirás la tabla de ejercicios para adelgazar del día 2 y el día 5 repetirás la tabla de ejercicios del día 1.

Estas rutinas de gimnasio las realizarás de lunes a viernes, descansando los sábados y domingos.

ENERGYM

NOMBRE DE LA RUTINA: EJERCICIOS PARA QUEMAR GRASA (PROBLEMAS DE OBESIDAD)

NOMBRE:

OBJETIVO PRIMORDIAL:

Cuadro No. 6

| LUNES | MARTES | MIÉRCOLES | JUEVES | VIERNES |
|------------|-----------|-----------|--------|------------|
| CAMINADORA | AERÓBICOS | BICICLETA | BAILE | CAMINADORA |
| CAMINADORA | AERÓBICOS | BICICLETA | BAILE | CAMINADORA |
| CAMINADORA | AERÓBICOS | BICICLETA | BAILE | CAMINADORA |
| ABDOMEN | AERÓBICOS | ABDOMEN | BAILE | ABDOMEN |
| ABDOMEN | AERÓBICOS | ABDOMEN | BAILE | ABDOMEN |

Fuente: Elaboración propia

Rutina para personas con problemas cardiovasculares

Antes de empezar esta rutina, el cliente deberá hablar con un médico para poder comenzar un programa de ejercicios. Es posible que el médico le realice un electrocardiograma y posiblemente una prueba de esfuerzo con ejercicio para evaluar la cantidad de actividad que puede soportar el corazón en forma segura.

Después de comenzar a hacer ejercicio, se debe interrumpir la actividad de inmediato si se experimenta dolor en el pecho, si se siente que va a desmayarse o se siente aturdido o si se queda completamente sin aliento.

Dentro del gimnasio se comenzara un programa de ejercicios, como caminar, montar en bicicleta, trotar y bailar. Trate de hacer actividad moderada la mayoría de los días de la semana o, preferentemente, todos los días. Trate de hacer al menos 2½ horas de ejercicio por semana.

El ejercicio puede ayudar a reducir las posibilidades de tener un ataque al corazón.

Un programa de ejercicios completo consiste en ejercicios aeróbicos, en entrenamiento de fuerza y en estiramiento.

Establezca metas que pueda alcanzar. Si tiene demasiadas expectativas, es probable que se desanime y deje de hacer ejercicio.

El ejercicio no tiene que ser vigoroso para ser útil. Es importante incluir el ejercicio como parte de su rutina diaria. Intente hacer, al menos, 2½ horas a la semana de ejercicio moderado. Una forma de lograr esto es estar activo 30 minutos al día, al menos, 5 días a la semana. A medida que su estado físico mejore, puede hacer ejercicio durante más tiempo y con mayor intensidad.

El siguiente programa de ejercicios incluye:

Hacer ejercicios de estiramiento durante 10 a 15 minutos, para ayudar a precalentar los músculos antes de hacer ejercicio, y así evitar la distensión de los músculos y otras lesiones. Esto también ayuda a aumentar gradualmente su frecuencia cardíaca.

Hacer ejercicios de fortalecimiento usando pesas livianas, para ayudar a aumentar el tono y la fuerza de los músculos.

Día lunes (30 minutos):

Realizar por un lapso de 30 minutos una clase de aeróbicos.

Día martes (30 minutos):

Realizar por un lapso de 30 minutos, ejercicios en la caminadora.

Día miércoles (30 minutos):

Realizar por un lapso de 30 minutos, ejercicios en la bicicleta.

Día jueves (30 minutos):

Realizar por un lapso de 30 minutos una clase de baile.

Día viernes (30 minutos):

Realizar por un lapso de 30 minutos, ejercicios en la elíptica.

ENERGYM

NOMBRE DE LA RUTINA: PARA PERSONAS CON PROBLEMAS CARDIOVASCULARES

NOMBRE:

OBJETIVO PRIMORDIAL:

Cuadro No. 7

| LUNES | MARTES | MIÉRCOLES | JUEVES | VIERNES |
|-----------|------------|-----------|--------|----------|
| AERÓBICOS | CAMINADORA | BICICLETA | BAILE | ELÍPTICA |
| AERÓBICOS | CAMINADORA | BICICLETA | BAILE | ELÍPTICA |
| AERÓBICOS | CAMINADORA | BICICLETA | BAILE | ELÍPTICA |
| AERÓBICOS | CAMINADORA | BICICLETA | BAILE | ELÍPTICA |
| AERÓBICOS | CAMINADORA | BICICLETA | BAILE | ELÍPTICA |

Fuente: Elaboración propia

Organización

El control de medidas y peso es una propuesta de interés sanitario prioritario debido, en primer lugar, al creciente número de personas que se enfrentan con problemas de sobrepeso/obesidad y en segundo lugar, por la importancia que tiene su padecimiento en el riesgo de sufrir diversas patologías como enfermedades cardiovasculares, respiratorias o diabetes. Por otra parte, debido al cambio de los cánones de belleza producido en los últimos años, cada vez es más importante el número de personas que, teniendo un peso adecuado, se someten a dietas de adelgazamiento.

Debido a lo anterior, existe un elevado porcentaje de personas que padeciendo o no sobrepeso/obesidad en diferentes partes del cuerpo, inician o mantienen dietas encaminadas a conseguir un adelgazamiento, más o menos importante y esto puede llegar a ser un grave error, pues al hacer dietas encaminadas a adelgazar, el cuerpo puede quedar flácido y esto sería incomodo para las personas, es por eso que es necesario perder peso y al mismo tener una rutina adecuada de pesas para tonificar y fortalecer los músculos del cuerpo haciendo que el cuerpo luzca firme y escultural.

Es por eso que los sistemas de control interno que se presentan dentro de la propuesta están relacionados entre sí, pues a través de las medidas y peso de los clientes se podrá saber que ejercicios se le podrán colocar en su rutina semanal a los usuarios del gimnasio, así mismo también en el control de datos personales se tendrá información muy importante para saber si el cliente padece de alguna enfermedad o de algún inconveniente para poder realizar algún ejercicio.

En el control de datos personales, se pretende tener la información básica e importante de los usuarios del gimnasio, pues a través de este se podrá tener presente si el cliente posee problemas cardiovasculares, problemas de espalda o alguna operación, la cual le dificulte realizar los ejercicios que los instructores le digan dentro de las instalaciones de Ener gym y al mismo tiempo a través de este control interno se pretende tener un mejor control de pago del cliente, pues se tendrá toda la información personal de la persona y esto será beneficioso para la organización del gimnasio.

Instructivo para llevar un buen control de medidas y peso de los clientes del gimnasio

Ener gym

Para poder tomar el peso y las medidas exactas a los usuarios que ingresen al gimnasio, es necesario llevar una serie de pasos los cuales serán fundamentales para que los resultados sean exactos:

Paso 1

Deberán llenar el control de datos personales.

Paso 2

Se les comunicara a los usuarios que utilicen ropa adecuada y ajustada para realizar los ejercicios; esto con el objetivo que se sientan cómodos y que al momento de tomar el peso y las medidas del cuerpo, estas sean exactas.

Paso 3

Utilizando una pesa romana, se le indica a la persona que se coloque encima de la pesa poniendo una postura de su cuerpo recta y que mire hacia el frente, en ese momento obtendremos el peso exacto del cliente y lo apuntamos para llevar el control.

Paso 4

Se le indica a la persona que se coloque con una postura recta porque las medidas que se le tomaran serán las de hombros, cuello y busto/pecho; se le dirá que no se tiene que menear para que las medidas sean exactas.

Paso 5

En las medidas de cintura y oblicuos se le indicara al cliente que trate la manera de mantenerse recto y que su respiración sea leve y que no trate de menearse demasiado, pues estas 2 medidas son las más fundamentales para la pérdida de peso de cada usuario del gimnasio.

Paso 6

Estas medidas son las más fáciles de realizar solo se le indica a la persona que se coloque recta y se toman las medidas de cadera, muslo y pantorrilla.

Paso 7

Como última medida tenemos la del bíceps, se le indica al cliente que realice fuerza con el brazo derecho y que lo mantenga así por un tiempo de 5 segundos, en ese momento se toma la medida.

Paso 8

Después de haber pasado 1 mes de que la persona esté realizando sus ejercicios dentro de las instalaciones del gimnasio, se vuelven a repetir los pasos anteriores, obteniendo los resultados de cada parte del cuerpo, ya sean positivos o negativos, recordando que en 1 mes es muy difícil obtener un resultado tan grande como todos lo desean.

Paso 9

Conforme pasen los meses se estará tomando el peso y las medidas para llevar un control exacto de las personas que estén realizando sus ejercicios, este proceso se realizara durante un lapso de 5 meses.

Paso 10

Como último pasó se tiene el nivel óptimo que el cliente ha alcanzado durante los 5 meses que realizo ejercicios dentro de las instalaciones del gimnasio.

Este nivel óptimo lo se obtiene sumando las 5 cantidades y luego se dividen dentro de 5, para que dé como resultado una cantidad y ese será el nivel óptimo que el cliente ha llegado a alcanzar para el bienestar de su salud.

Observación: será importante que a cada mes se realicen el proceso de medidas y peso, pues si no se realiza los clientes se sentirán inconformes por el proceso y luego los resultados van a variar por el motivo que se cambian los tiempos.

Puestos, funciones y perfil del personal del gimnasio Ener gym

Para poder llevar el registro adecuado de los formatos de la propuesta de un sistema de control interno, es fundamental que el personal del gimnasio posea las actitudes y aptitudes adecuadas, esto con el propósito de dar un servicio eficaz y eficiente a todos los clientes que hagan uso de las instalaciones de ener gym.

Descripción del puesto

Nombre del puesto: Gerente General

Código: 001 División: Gerencia

Perfil Requerido:

- Experiencia laboral afín, preferiblemente en el área de fisiculturismo, baile, aeróbicos y cardiovascular.
- Poseer excelentes relaciones humanas, habilidades numéricas y computacionales.
- Conocimientos básicos de Administración de Empresas o carrera afín.
- Conocimientos básicos en legislación fiscal y laboral.
- Conocimientos básicos en programación en computación.
- Dominio de Windows, Microsoft Office, Internet.
- Extrovertido, dinámico y social.

Objetivo:

Administrar los recursos físicos y financieros de la empresa, para llevar el registro adecuado de los formatos de la propuesta de un sistema de control interno.

Funciones:

- Llevar el control de pagos e inscripciones de los clientes.
- Gestionar los gastos generales del gimnasio.
- Llevar en orden la contabilidad general de la empresa.
- Realizar la mercadotecnia de la empresa.
- Supervisar el trabajo de los instructores dentro de la empresa.
- Ayudar a estimular y dirigir a las personas a lograr los objetivos, propuestas o trabajos que se tiene establecidos alcanzar.
- Evaluar y corregir el desempeño de las actividades de los subordinados para asegurar que los objetivos y planes de la organización se están llevando a cabo.

Descripción del puesto

Nombre del puesto: Instructor de aeróbicos y baile.

Código: 002 División: Aeróbicos y baile.

Perfil requerido:

- Entrenador de Aeróbicos Nivel I, II y III.
- Conocimientos en educación física.
- Conocimientos básicos en programación y operación en computación.
- Entrenador de danza moderna.
- Experiencia laboral de 2 años en baile.
- Experiencia laboral de 2 años en aeróbicos.
- Extrovertido, dinámico y social.

Objetivo:

Impartir las clases con rutinas formales creadas semanalmente de baile y aeróbicos, ofreciendo un servicio personalizado de la mano con la propuesta de un sistema de control interno.

Funciones:

- Realizar e incluir ejercicios de calentamiento y estiramientos en cada una de sus clases.
- Llevar el control de medidas y peso de los clientes del gimnasio.
- Auxiliar en el uso correcto del equipo del gimnasio.
- Planificación y seguimiento de rutinas semanales para los clientes.
- Revisión de aparatos y reportes de daños.
- Impartir clases con rutinas formales de aeróbicos, las cuales serán:
 - Aero box, que se trabajarán músculos como: brazos, espalda y piernas.
 - Aeróbicos con step, ejercicio fundamental que ejercita directamente las piernas.
 - Aeróbico con pesas, que sirve para tonificar la musculatura del cuerpo humano.
- Realizar actividades de coordinación e instrucción de clases de baile, como:
 - Salsa - Merengue - Duranguense - Pop - Punta - Bachata - Baladas.

Descripción del puesto

Nombre del puesto: Instructor de cardiovascular y pesas.

Código: 003 División: Cardiovascular y pesas.

Perfil requerido:

- Entrenador de cardiovascular nivel I, II y III.
- Entrenador de Físico-Culturismo Nivel II.
- Experiencia laboral de 1 año en Físico-Culturismo.
- Experiencia laboral de 3 años en Cardiovascular.
- Conocimientos en educación física.
- Conocimientos básicos en programación y operación en computación.
- Extrovertido, dinámico y social.

Objetivo:

Supervisar e instruir cómo poder ejercitarse en las diferentes máquinas de ejercicios, llevando el control adecuado de las rutinas semanales de los usuarios del gimnasio Ener gym.

Funciones:

- Crear rutinas sanas y modernas a los clientes del gimnasio, dependiendo de su capacidad física.
- Demostrar e instruir como poder posicionar el cuerpo para realizar el ejercicio de una mejor manera.
- Supervisar la correcta forma de trabajo de los clientes en levantamiento de pesas.
- Supervisar el record físico del cliente.
- Llevar el control de medidas y peso de los clientes del gimnasio.
- Planificación y seguimiento de rutinas semanales para los clientes.
- Revisión de aparatos y reportes de daños.

Descripción del puesto

Nombre del puesto: Secretaria.

Código: 004 División: Secretaría

Perfil requerido:

- Personalidad equilibrada y proactiva.
- Autoestima positiva.
- Uso apropiado del teléfono.
- Habilidades comunicativas y escucha activa.
- Dominio de Windows, Microsoft Office, Internet.
- Capacidad de crear, innovar e implementar.
- Disposición para trabajar en equipo.
- Capacidad de observación, concentración y amplitud de memoria.

Objetivo:

Llevar un orden adecuado para preparar y archivar la documentación de los clientes del gimnasio.

Funciones:

- Organizar la agenda del gerente, concertar y gestionar citas con clientes potenciales.
- Atender y organizar llamadas telefónicas.
- Al momento que un cliente se inscriba al gimnasio, deberá llenar el control interno de datos personales.
- Utilizar el internet para enviar correos electrónicos a los clientes potenciales.
- Llamar constantemente a los clientes potenciales y clientes del gimnasio para motivarlos a que lleguen a hacer uso de las instalaciones del gimnasio, dándoles a conocer la propuesta de un sistema de control interno.

Control Interno de Medidas y Peso:

Cuadro No. 8

| UBICACIÓN CORPORAL | PRIMERA MEDIDA | SEGUNDA MEDIDA | TERCERA MEDIDA | CUARTA MEDIDA | QUINTA MEDIDA | NIVEL ÓPTIMO |
|--------------------|----------------|----------------|----------------|---------------|---------------|--------------|
| PESO | | | | | | |
| CUELLO | | | | | | |
| HOMBRO | | | | | | |
| BUSTO/PECHO | | | | | | |
| CINTURA | | | | | | |
| OBLICUOS | | | | | | |
| CADERA | | | | | | |
| MUSLO | | | | | | |
| PANTORRILLA | | | | | | |
| BICEPS | | | | | | |

Fuente: Elaboración propia

Control interno de datos personales de los clientes de Ener gym:

Cuadro No. 9

| DATOS PERSONALES | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| NOMBRE: | | | |
| EDAD: | SEXO: | M F | FECHA NACIMIENTO: |
| DIRECCIÓN: | | TEL: | |
| EN CASO DE EMERGENCIA AVISAR A: | | | |
| PADECE O HA PADECIDO DE ALGUNA ENFERMEDAD CRÓNICA: SI NO | | | |
| EXPLIQUE: | | | |
| | | | |
| DIFICULTAD PARA EJECUTAR ALGUNA ACTIVIDAD FÍSICA: SI NO | | | |
| EXLIQUE: | | | |
| | | | |
| PADECE ALGUNA ENFERMEDAD: Circulación mala Tensión nerviosa | | | |
| Presión sanguínea anormal Ulceras Hernias Asma Diabetes | | | |
| | | | |
| ALGUNA LESIÓN A NIVEL: | | | |
| | SI | NO | |
| ARTICULAR | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | EXPLIQUE: _____ |
| MUSCULAR | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | EXPLIQUE: _____ |
| ESPALDA | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | EXPLIQUE: _____ |
| PROBLEMAS CARDIACOS: _____ | | | |
| PROBLEMAS PULMONARES: _____ | | | |

Fuente: Elaboración propia

Dirección

El encargado de dirigir, mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen sus tareas esenciales dentro del gimnasio será el gerente general y él tendrá que aplicar de sus conocimientos para la toma de decisiones, las cuales serán de gran ayuda para lograr alcanzar los objetivos del gimnasio determinando de la mejor manera de llevar a cabo el liderazgo y ocupándose de la manera de planeamiento e integración de todos los sistemas, en un todo unificado.

Para poder ejercer una mejor dirección dentro del gimnasio el gerente general tendrá que tomar en cuenta la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, la motivación, la guía o conducción de los esfuerzos de los subordinados, la comunicación y la supervisión, todos estos elementos ayudarán al gerente a alcanzar las metas establecidas de Ener gym.

El gerente general: Es el encargado de dirigir al gimnasio Ener gym.

Los dirigidos: Son los instructores, la secretaria, el contador y el conserje.

La situación: Son las instalaciones del gimnasio Ener gym donde se llevará a cabo la dirección del gerente general.

Importancia: Ayudará a estimular y dirigir a las personas a lograr los objetivos, propuestas o trabajos que se tiene establecidos alcanzar.

La importancia que tendrá el gerente general a través de la dirección será poner en marcha todos los lineamientos establecidos durante la planeación y la organización del gimnasio y a través de ella se lograrán las formas de conducta más deseables en los miembros de la estructura organizacional.

La dirección del gerente será eficiente y será determinante en la moral de los empleados y consecuentemente, en la productividad del servicio que les brinden a los usuarios del gimnasio.

El gerente general tendrá muy en cuenta los principios que se establecerán dentro del gimnasio para una mejor dirección:

1. De la armonía del objetivo: La dirección será eficiente en tanto se encamine hacia el logro de los objetivos generales del gimnasio.

2. Impersonalidad de mando: Se refiere a que la autoridad y su ejercicio, surgen como una necesidad de la organización para obtener ciertos resultados del gimnasio.

3. De la supervisión directa: Se refiere al apoyo y comunicación que debe proporcionar el gerente a los instructores durante la ejecución de los planes, de tal manera que estos se realicen con mayor facilidad.

4. De la vía jerárquica: Postula la importancia de respetar los canales de información establecidos por la organización formal, de tal manera que al emitirse una orden sea transmitida a través de los niveles jerárquicos correspondiente, con el fin de evitar conflictos.

5. Aprovechamiento del conflicto: El conflicto es un problema u obstáculo que se antepone al logro de las metas de la organización del gimnasio, que ofrece al gerente general la posibilidad de visualizar nuevas estrategias y emprender diversos alternativas.

Estos principios ayudarán al gerente general a tomar decisiones para definir problemas, pues es necesario definir perfectamente cuales son los problemas que hay que resolver dentro de las instalaciones del gimnasio, beneficiará al gerente en analizar los problemas a fin de poder determinar posibles alternativas de solución.

A través de estos análisis de problemas se evaluarán alternativas que consisten en determinar el mayor número posible de alternativas de solución, el gerente estudiará sus ventajas y desventajas así como su factibilidad de implementación y los recursos necesarios para llevarlos a cabo.

El gerente general tendrá que ser motivador dentro del gimnasio, ciertamente con frecuencia los motivos tendrán que ser opuestos. Motivar significa “mover, conducir, impulsar a la acción”. Es la labor más importante de la dirección, a la vez que la más compleja del gerente general, pues a través de ella se logra la ejecución del trabajo tendiente a la obtención de los objetivos, de acuerdo con los estándares esperados.

La comunicación que el gerente tendrá con sus subordinados dentro de las instalaciones del gimnasio será de gran importancia para poner en marcha sus planes y necesitara sistemas de información eficaces; pues cualquier información desvirtuada originará dentro del gimnasio confusiones y errores, esto disminuye el rendimiento del grupo.

Las comunicaciones que el gerente utilizará dentro del gimnasio Ener gym serán las siguientes:

Verbal: El gerente tendrá comunicación directa a través de palabras con sus subordinados, por medio de reuniones, juntas o entrevistas.

Escrita: El gerente utilizará el medio escrito dentro del gimnasio para poderse comunicar con los subordinados a través de cartas, memorando, etc.

El gerente del gimnasio a parte de dirigir tendrá una tarea muy difícil la cual es la de supervisar a los subordinados si están realizando bien sus actividades tal y como les corresponde a cada uno.

Esta supervisión consistirá en vigilar y guiar a los subordinados de tal forma que las actividades se realicen adecuadamente.

El éxito del gimnasio dependerá del alcance administrativo con relación a: La productividad del personal para lograr los objetivos, la observancia de la comunicación, la relación entre jefe-subordinado, la corrección de errores y la observancia, la motivación. De forma especial la aplicación del proceso sistemático del control interno que se establezca.

Control

El tiempo que Ener gym tiene de prestar servicios en el municipio de Retalhuleu se ha visto envuelta en una serie de organizaciones, ya sean formales o informales, que tienen como propósito alcanzar una meta en común, a través de diversos planes establecidos y de los recursos que se poseen. Es en ese momento cuando dentro de las instalaciones del gimnasio nace el sentido de la administración, es decir, aquel proceso que llevan a cabo los miembros de una organización para lograr captar sus objetivos.

La importancia que tendrá el control dentro de la propuesta administrativa, será de enfocarse en evaluar y corregir el desempeño de las actividades de los subordinados para asegurar que los objetivos y planes de la organización se están llevando a cabo y de ahí mismo se puede deducirse la gran importancia que tiene el control, porque a través de este enfoque se logra precisar si lo realizado se ajusta a lo planeado y en caso de existir desviaciones, se identificará a los responsables y se corregirán dichos errores dentro del gimnasio.

El encargado de controlar las funciones de los subordinados dentro de las instalaciones del Ener gym tendrá muy en cuenta los elementos que se establecerán dentro del gimnasio para un mejor control:

- Dentro del gimnasio el control siempre existirá para verificar los logros de los objetivos que se establecieron en Ener gym.
- Para tener un mejor control dentro de Ener gym el objetivo será prevenir y corregir los errores para que los subordinados presten un mejor servicio a los usuarios del gimnasio.

Se establecerán medidas para corregir las actividades de los subordinados, para que se alcancen los planes exitosamente.

Se determinarán y analizarán rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no se vuelvan a presentar en el futuro, esto para no crear un clima organizacional negativo con todos los subordinados del gimnasio.

Dentro del gimnasio el control va a ser un factor imprescindible para el logro de los objetivos y por ello debe reunir ciertas características importantes para ser efectivo, uno de esos factores será el reflejar la naturaleza de la estructura organizacional, pues este sistema de control deberá ajustarse a las necesidades del gimnasio y a todos los tipos de actividad que se desean controlar.

Una de las características que también tendrá importancia dentro del control del gimnasio será la accesibilidad, pues se establecerán medidas sencillas y fáciles de interpretar para facilitar su aplicación, haciendo fundamental que los datos o informes de los controles sean accesibles para las personas a las que van a ser dirigidos para que no se lleguen a formar confrontaciones o malas interpretaciones.

El encargado de controlar las actividades de los subordinados y que el control interno este funcionando bien tendrá que manejar bien las áreas del gimnasio, aunque el gimnasio no posea demasiadas áreas tendrá que llevar un control directo de todas las actividades de Ener gym.

Será de gran importancia que encargado tenga un control de propaganda para verificar si la propaganda contratada por el gimnasio está siendo efectiva con sus resultados en las ventas de servicios a las personas del municipio de Retalhuleu.

También controlará el área financiera, pues es el área del gimnasio que se encarga de los recursos financieros, como el capital, la facturación, los pagos, entre otros.

Los principales controles en el área financiera del gimnasio que el encargado tendrá se presentan a continuación:

- Control presupuestario del gimnasio: Es el control de las previsiones de los gastos financieros, por departamento, para verificar cualquier desvío en los gastos.
- Control de costos del gimnasio: Control global de los costos incurridos por el gimnasio, ya sean costos de compras, administrativos (gastos administrativos entre los cuales están; salarios del gimnasio, alquiler de instalaciones, entre otros), financieros como los intereses y amortizaciones, préstamos o financiamientos externos entre otros.

A través de todos estos pasos que se mencionan dentro del control, se describe la importancia que radicará al lograr los objetivos que se establecieron dentro del gimnasio, asimismo se podrá observar que los subordinados estén prestando un buen servicio a través del servicio personalizado, tomando en cuenta la propuesta establecida, la cual será de gran ayuda para poder satisfacer a los usuarios del gimnasio Ener gym.

Desarrollo de las estrategias mercadológicas

Ener gym al establecer la propuesta del sistema de control interno, pretende explotar el ochenta y nueve por ciento de la capacidad productiva del gimnasio (89%), es por eso que junto a la propuesta se plantean estrategias mercadológicas con el objetivo de dar a conocer los servicios que el gimnasio Ener gym brinda a todos los usuarios en general.

Producto o servicio

Al conocer las necesidades que la población retalteca posee, tanto de los proveedores como de los clientes, se ha llegado a la conclusión de establecer la oferta de un gimnasio el cual ofrece servicios como:

- Cardiovascular
- Aeróbicos
- Pesas
- Baile

Esto con el afán de que los clientes obtengan resultados positivos y se alcance la satisfacción del cliente.

Estrategia competitiva del servicio

Ener gym se distingue de los servicios que ofrece a la población retalteca, por su estrategia competitiva, la cual será el servicio personalizado que se ofrece mediante el recurso humano capacitado que consiste en ofrecer amabilidad, cortesía y sobre todo mucha atención por ejemplo: Explicarle al cliente que tipos de ejercicios debe realizar en los horarios adecuados para la reducción y la quema de grasa corporal para aumentar la masa muscular y por último tener un control semanal de ejercicios musculares, cardiovasculares, aeróbicos y de baile; esto con el propósito de ayudar al cliente a cumplir con sus objetivos y que se sienta satisfecho por lo que está pagando.

Precio

Ener gym ha determinado brindar precios bajos a los clientes, pues se está brindando mejor servicio a menor costo y el precio a pagar es accesible para la mayoría de usuarios de los gimnasios; a través de esto se efectuó un estudio por medio de las técnicas: opinión a expertos (ver anexo No. 1) y observación (ver anexo No.2), lo que dio como resultado que los precios de servicios de los gimnasios oscilan entre los doscientos cincuenta quetzales hasta los cuatrocientos cincuenta quetzales mensuales, precio que para algunas personas es fácil pagar.

Precios de gimnasios:

Cuadro No. 10

| Nombre del gimnasio | inscripciones | mensualidades |
|--|---------------|---------------|
| Scandinavia Gym | Q 220.00 | Q 225.00 |
| World gym | Q 100.00 | Q 110.00 |
| Complejo Deportivo Abaj Takalik | Q 20.00 | Q 40.00 |
| Ener gym | Q 30.00 | Q 100.00 |

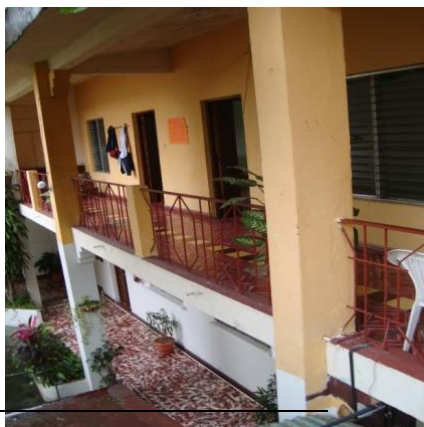
Fuente: Investigación de campo

Estrategia de precio

Ener gym utilizará una estrategia muy fácil de emplear, pues a través de la técnica opinión de los expertos, se estableció el precio que será accesible para las personas que deseen adquirir los servicios del gimnasio, este precio en realidad beneficia tanto a las personas del municipio de Retalhuleu como al mismo gimnasio, pues las personas tendrán más facilidad de adquirir los servicios de Ener gym y el gimnasio se beneficiará con el incremento en las ganancias.

Plaza

Ener gym, está ubicada en la 6ª. Calle, 6-75, zona 1, en el municipio de Retalhuleu, del departamento de Retalhuleu.



¹ Vista interna de las instalaciones del gimnasio Ener gym

Ener gym está situado en la zona urbana, en un lugar céntrico donde hay movimiento, circulan vehículos frecuentemente en el área, así como también circulan personas que usan las vías peatonales, además pasan frente a las instalaciones de Ener gym, lo que es una ventaja para el gimnasio, porque todos los retaltecos conocerán de forma rápida y fácil las instalaciones del gimnasio.

Ener gym se beneficia con el clima retalteco, ya que en esta zona solamente se marcan dos estaciones al año las cuales son invierno y verano, la estación que más se hace presente en el municipio es el verano, haciendo que se sufran calores intensos y mucha sudoración, es por eso que Ener gym aprovechará esta zona del municipio de Retalhuleu, porque a través de los intensos calores, las personas preferirán ir al gimnasio a realizar sus ejercicios, esto ayuda a que el cliente sude más para que pueda perder peso en tan poco tiempo, además sentirán gran satisfacción estar dentro de un gimnasio ejercitándose, por el motivo que se estarán relajando después de salir de su trabajo, otros después de salir de estudiar y otros solamente por querer verse de forma bella y escultural.

El gimnasio posee instalaciones adecuadas para que los clientes realicen sus ejercicios y estos estarán decoradas con imágenes de personas con cuerpos esculturales, que llamen la atención al cliente y despierte en él la motivación de alcanzar sus objetivos, como: la reducción y la quema de grasa corporal, aumento de la masa muscular y la marcación de un cuerpo escultural.

Promoción

Ener gym a través de la propuesta se basará de la mercadotecnia moderna, la cual requiere de algo más que desarrollar un buen producto, fijarle un precio atractivo y ponerlo al alcance de sus clientes meta.

El gimnasio deberá comunicarse con éstos, y nunca deberá dejar al azar la promoción de sus servicios y para tener una buena comunicación, Ener gym contratará compañías de publicidad que desarrollen anuncios efectivos, especialistas en promociones de ventas que diseñan programas de incentivos de ventas y empresas de relaciones públicas que les creen

una imagen corporativa. También entrenará a sus instructores para que sean amables, serviciales y persuasivos a través de su estrategia competitiva, la cual es el servicio personalizado.

Pero, para el gimnasio, la cuestión no está en si deberán tener una comunicación muy buena, sino en cuánto tendrán que gastar y en qué forma.

Las tres principales herramientas promocionales que el gimnasio utilizará son las que se describen a continuación:

1. Publicidad: Ener gym utilizará los medios publicitarios como: Audiovisual, volanteo inmediato, mantas publicitarias y publicidad móvil para promocionar cada uno de los productos con el fin de posicionar al gimnasio en la mente de todos los clientes potenciales.

- **Televisión:**

Uno de los medios de publicidad que Ener gym utilizará, será la televisión, colocando un spot audiovisual del gimnasio, dando a conocer toda la información importante del gimnasio con el objetivo que las personas que estén observando el canal ultra tv puedan captar todos los beneficios que Ener gym les ofrece.

A continuación se presentan el plan publicitario que Ener gym contratará por parte del canal Ultra tv, actualmente canal 23 del cable retalteco:

Presupuesto televisivo

Cuadro No. 11

| Frecuencia diaria | Horario | Bonificación | Costo | Descripción |
|--|--|---|----------|---|
| 8 pautas diarias, de lunes a domingo, 2 en la mañana, 3 en la tarde y 3 en la noche. | De las 09:00 a.m. hasta las 11:00 p.m. | 2 pautas más todos los fines de semana, transmitidas en la noche. | Q 500.00 | Contrato mínimo 3 meses, incluye la producción del spot gratis. |

Fuente: Canal Ultra tv

El spot publicitario que Ener gym tendrá en el canal Ultra tv, actualmente canal 32 del cable retalteco, se pautarán todos los días en horarios especiales, en este caso se pautaran 2 veces en la mañana por el motivo que no hay mucho público televidente, 3 veces se transmitirá en la tarde por el motivo que crece el número de televidentes del canal y por último se transmitirán 3 veces en la noche, pues es el punto de inflexión del canal, es ahí donde la mayor parte de personas de Retalhuleu observan el canal Ultra tv, esto para estar enterados de las noticias que suceden en el municipio.

Los spots del gimnasio se pautaran en horarios vespertinos y nocturnos en el programa que se tienen en vivo con el profesor Julio da Rosa el cual tiene como nombre A todo Futbol el cual se transmite de 08:00 p.m. a las 09:00 p.m.

- **Volantes:**

Ener gym utilizará también periódicos y revistas locales, para colocar un volante o anuncio escrito a color (ver anexo No.3), ayuda a llamar la atención del cliente, en el cual a través del volante se darán a conocer los servicios que el gimnasio ofrece, los horarios de atención al cliente y la ubicación para que los cliente puedan tener acceso a una mayor información.

Presupuesto de volantes

Cuadro No. 12

| Nombre de la Imprenta | Costo | Descripción |
|-----------------------|--------------------|---|
| Imprenta el Águila. | Q 50.00 por millar | Los volantes serán impresos a colores, media carta. |

Fuente: Imprenta El Águila

- **Mantas publicitarias:**

Ener gym utilizará otro medio el cual será la colocación de mantas publicitarias, las cuales se tienen contemplado colocar 2 mantas en el centro del municipio de Retalhuleu, con el objetivo que las personas que transiten a pie o en vehículo puedan visualizar el nombre, ubicación, servicios, teléfono, y promociones que el gimnasio tiene para una mejor aceptación hacia todos los clientes potenciales.

Los lugares en los cuales se pretende colocar estas mantas vinílicas son el centro del municipio de Retalhuleu, para una mejor ubicación atrás de la iglesia católica y otra en la pasarela de la circunvalación la cual conecta a la Calzada Navidad con el Centro Comercial La Trinidad, estos puntos estratégicos van a ser fundamentales para la colocación de dichas mantas, teniendo buena visualización para las personas y de esa manera se podrá a dar a conocer más el gimnasio.

Presupuesto de mantas vinílicas

Cuadro No. 13

| Nombre de la empresa | Material | Modalidad | Tamaño | Número de vallas por circuito | Costo unitario | Total |
|----------------------|----------------|----------------|------------|-------------------------------|----------------|------------|
| García Graphic | Manta vinílica | Valla exterior | 5 x 2 mts. | 2 | Q 1,000.00 | Q 2,000.00 |

Fuente: García Graphic

- **Publicidad móvil**

Ener gym utilizará la publicidad móvil dentro del municipio de Retalhuleu con el objetivo que todas las personas se enteren que hay un gimnasio con servicios cardiovasculares, aeróbicos, pesas y baile, con un servicio personalizado y promociones, los cuales motivarán a todos los clientes potenciales para poder adquirir los servicios de Ener gym.

Este medio será utilizado por el promedio de personas que no ven televisión, ya sea por motivos de trabajo o porque tal vez no tienen tiempo libre, también porque puede ser que nunca reciban un volante con la información del gimnasio y todo esto ayudará a Ener gym para poderse dar a conocer a través de la publicidad móvil, cuya publicidad tiene un alcance de casi todo el municipio de Retalhuleu, lógicamente se movilizan en triciclos y van anunciando toda la información importante que se desea escuchar del gimnasio para que los clientes puedan captarla al cien por ciento.

Presupuesto publicitario móvil

Cuadro No. 14

| No. | Paquete | Incluye | Total de menciones al mes | Precio paquete |
|-----|----------|--|---------------------------|----------------|
| 1 | Estándar | 400 menciones al mes, más 80 menciones de bonificación. (20 menciones diarias). | 480 | Q 250.00 |

Fuente: Publicidad Gallito

2. Promociones: Ener gym tendrá a disposición de los clientes promociones especiales, que harán que tanto los clientes actuales como potenciales, se sientan satisfechos por lo que están pagando.

Las promociones que el gimnasio les ofrecerá a los clientes serán las siguientes:

- Al inscribirse dos o tres personas, la inscripción es completamente gratis.
- Al inscribirse cuatro o más personas se hará un descuento del 25% en el pago de la cuota mensual durante seis meses; esto para hacer el gimnasio más atractivo a los clientes potenciales.

3. Relaciones públicas: Ener gym tendrá que crearse de buenas relaciones con los diversos públicos de una compañía, la creación de una buena "imagen de corporación" y el buen manejo de las historias o acontecimientos negativos, lo cual ayuda a la imagen positiva del gimnasio.

Las Relaciones Públicas que el gimnasio tendrá que buscar y poner en acción consisten en el conjunto de acciones destinadas a crear y mantener una buena relación entre el negocio y el público en general, así como a crear y mantener una imagen positiva del negocio o empresa ante la opinión pública.

Estrategia a utilizar:

Participar en eventos de físico-culturismo y body fitness, los cuales se realizan en el departamento de Retalhuleu, en diferentes épocas del año con el propósito de que Ener gym se dé a conocer como un gimnasio sólido y colaborador con el deporte.

Procedimiento:

Patrocinar a un atleta en físico-culturismo y a una señorita en body fitness en los eventos que se realicen en el departamento de Retalhuleu, proporcionándoles las instalaciones del gimnasio y las vitaminas adecuadas para el desarrollo muscular que se desee alcanzar.

4. Marketing directo: Ener gym tendrá que tener una comunicación directa con los usuarios de gimnasios en Retalhuleu, esto será de gran ayuda, pues clientes potenciales al momento de recibir una comunicación directa, tendrán esa sensación de querer ir a conocer la propuesta que se les estará brindando y los clientes que ya han hecho uso de las instalaciones volverán a sentir esa armonía de querer experimentar las nuevas propuestas que Ener gym ofrece.

Las estrategias que Ener gym utilizara para establecer comunicación directa con los usuarios de gimnasios y al mismo tiempo tener una respuesta inmediata serán las siguientes:

- Números de teléfonos de casa o personales.
- Correo electrónico.

Viabilidad del proyecto

Recursos humanos

Ener gym cuenta con personal técnico altamente calificado capacitado en: seminarios y cursos para entrenadores de pesas y cardiovascular I, II y III, impartido por la Federación Nacional de Físico-Culturismo de Guatemala, por la Academia Deportiva Nacional de Guatemala y cursos de danza moderna impartidos por Escuelas Abiertas, lo cual es ventaja para la propuesta de un sistema de control interno de medidas-peso, rutinas semanales y datos personales, este personal capacitado tendrá el conocimiento adecuado para poder realizar dentro de las instalaciones del gimnasio los ejercicios necesarios que a los clientes les corresponda hacer.

Financieros

Ener gym cuenta con los recursos financieros disponibles para poder proponer e implementar el sistema de control interno dentro del área administrativa, aunque se tiene previsto no gastar demasiado.

Ener gym cuenta con un presupuesto de diecinueve mil cuatrocientos quetzales exactos (Q. 19,400.00), los cuales se utilizarán para publicidad del gimnasio y compra del equipo de cómputo y programas (software) de los controles internos, esto con el motivo de promocionar la estrategia competitiva de Ener gym, comprometiéndose con el cliente a llevarle un control personal de datos, ayudando al gimnasio a captar más clientes potenciales.

Administrativos

Dentro de las instalaciones de Ener gym hay estructura de trabajo, empezando por toda la presentación de la empresa, la estrategia competitiva, el logotipo, la localización de la empresa, el análisis de Porter, el análisis FODA, toda la organización de la empresa como: la visión, la misión, los objetivos, el organigrama y los puestos, funciones y salarios; el análisis de mercado, el plan de marketing, el estudio de proveedores, costos y por último la viabilidad financiera de la

empresa que estará comprendida de: el plan de inversión, el balance general y el estado de resultados, toda esta información es lo que a continuación encontrará.

Todo esto hace que el gimnasio luzca estable y se pueda desenvolver como una empresa sólida dentro del mercado retail, aunque por tal motivo se tiene previsto implementar un sistema de control interno, para hacer de Ener gym un gimnasio bien estructural y administrativamente para que la organización sea de alta calidad y se logre lo que en toda empresa se desea satisfacer al cliente.

Físicos

Ener gym cuenta con instalaciones idóneas que cumplen con todas las medidas técnicas de seguridad, lo cual es una ventaja de garantía con todos y cada uno de los usuarios que estén inscritos en cualquiera de nuestros servicios variados.

Además de las instalaciones idóneas con las que cuenta Ener gym, también se cuentan con la maquinaria necesaria para poder satisfacer a los clientes, al mismo tiempo brindándoles confianza y seguridad al momento de estar realizando las rutinas semanales con la ayuda incondicional de los instructores del gimnasio.

Desarrollo de presupuestos financieros

Presupuesto que será utilizado para la mezcla promocional del gimnasio:

Cuadro No. 15

| Recurso | Descripción | Tiempo | Precio por mes | Precio unitario | Precio total |
|------------------------|--|------------|------------------------|-----------------|--------------|
| Televisión | 1 spot televisivo | 3 meses | Q 500.00 | | Q 1,500.00 |
| Volantes | 1,000 volantes cada mes | 3 meses | Q 50.00 Cada millar | | Q 150.00 |
| Mantas publicitarias | 2 mantas colocadas en diferentes lugares de Retalhuleu | Indefinido | | Q. 1,000.00 | Q 2,000.00 |
| Publicidad móvil | Anuncio de audio en triciclo | 3 meses | Q 250.00 Cada mes | | Q 750.00 |
| Relaciones publicas | Patrocinar a un atleta en Fisico-culturismo y a una señorita en Body fitness | 12 meses | Q. 500.00 | | Q. 6,000.00 |
| Total de la publicidad | | | | | Q. 10,400.00 |

Fuente: Elaboración propia

Presupuesto que se utilizará para la compra del equipo de cómputo y los programas (software) del sistema de control interno:

Cuadro No. 16

| Descripción | Detalle del programa y equipo de cómputo | Costo del programa |
|--|---|--------------------|
| Rutinas semanales | Tener un control adecuado de los ejercicios de los clientes. | Q 1,000.00 |
| Medidas y peso | Para que los clientes, puedan observar los resultados positivos durante 5 meses. | Q 1,000.00 |
| Datos personales | Para tener la información básica y necesaria de los usuarios del gimnasio. | Q 1,100.00 |
| 1 computadora | Se comprara un equipo de cómputo de escritorio, solamente para la instalación y control de los sistemas de control interno. | Q 3,500.00 |
| 1 plan de internet y saldo telefónico por 1 año. | Para realizar el Marketing directo con los usuarios de gimnasios en Retalhuleu. | Q. 2,400.00 |
| Total de los programas | | Q 9,000.00 |

Fuente: Elaboración propia

Inversión total de la propuesta

Cuadro No. 17

| Descripción de los recursos | Detalles | Costo |
|--|--|---------------------|
| Mezcla promocional | | |
| Televisión | 1 Spot televisivo | Q. 1,500.00 |
| Volante | 1,000 Volantes cada mes | Q. 150.00 |
| Mantas publicitarias | 2 Mantas | Q. 2,000.00 |
| Publicidad móvil | Anuncio de audio en triciclo | Q. 750.00 |
| Relaciones publicas | Patrocinio de atletas | Q. 6,000.00 |
| Programas y equipo de computo | | |
| Rutinas semanales | Control de ejercicios | Q. 1,000.00 |
| Medidas y peso | Control de resultados de clientes | Q. 1,000.00 |
| Datos personales | Información básica y necesaria de clientes | Q. 1,100.00 |
| 1 computadora | Compra de equipo de cómputo de escritorio | Q. 3,500.00 |
| 1 plan de internet y saldo telefónico | Para Marketing directo | Q. 2,400.00 |
| COSTO TOTAL | | Q. 19,400.00 |

Fuente: Elaboración Propia

Viabilidad financiera de la propuesta

Cuadro No. 18

| Horarios de Ener gym | Capacidad instalada | Explotando el 38% | Explotando el 89% |
|--|----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 06:00 – 07:00 | 40 | 15 | 35 |
| 07:00 – 08:00 | 40 | 15 | 36 |
| 08:00 – 09:00 | 40 | 15 | 36 |
| 09:00 – 10:00 | 40 | 15 | 35 |
| 15:00 – 16:00 | 40 | 15 | 35 |
| 16:00 – 17:00 | 40 | 15 | 35 |
| 17:00 – 18:00 | 40 | 15 | 35 |
| 18:00 – 19:00 | 40 | 15 | 36 |
| 19:00 – 20:00 | 40 | 15 | 36 |
| Total | 360 | 135 | 319 |
| Total de clientes * Q. 130.00 que es lo que se paga al momento de ingresar al gimnasio. | Q. 46, 800.00 | Q. 17, 550.00 | Q. 41,470.00 |
| Ingreso total del mes * 12 meses del año. | Q. 561, 600.00 | Q. 210,600.00 | Q. 497,640.00 |
| Ingreso anual - Q. 198,779.50 que son los gastos varios a fin de año. | Q. 362,820.50 | Q. 11,820.50 | Q. 298,860.50 |
| Ganancia antes del impuesto * 31% que es ISR por pagar a fin de año. | Q. 112,474.36 | Q. 3,664.36 | Q. 92,646.76 |
| Ganancia neta o después del impuesto. | Q. 250,346.15 | Q. 8,156.15 | Q. 206,213.75 |
| Utilidad mensual | Q. 20,862.18 | Q. 679.68 | Q. 17,184.48 |
| Tiempo de recuperación | 0.9299 | 28.5429 | 1.1289 |
| Período de tiempo de recuperación de la inversión en días totales | 27 | 856 | 33 |
| (meses) | | 28 | 1 |
| (días) | | 16 | 3 |

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

- ✓ La propuesta de un sistema de control interno permitirá al gimnasio Ener gym mantener una estructura de trabajo bien administrativa y organizada beneficiando el desarrollo de cada actividad de dicho sistema, estableciendo así la toma de decisiones en cada área de trabajo que nos permita reflejar y respaldar los objetivos de la empresa.

- ✓ Los gimnasios de la competencia no poseen sistemas de control interno, con el fin de beneficiar la calidad de vida, servicio y salud del cliente, teniendo un mejor control de medidas y peso, rutinas de ejercicios y datos personales que podrán satisfacer a Ener gym como a los usuarios del gimnasio.

- ✓ El gimnasio Ener gym, actualmente solo explota el treinta y ocho por ciento (38%) de la capacidad productiva y por medio de la propuesta del sistema de control interno se pretende explotar un ochenta y nueve por ciento (89%) de la capacidad productiva que posee dentro de sus instalaciones.

Recomendaciones

- ✓ En el sector administrativo por ser el más afectado es necesario implementar un sistema de control interno medidas-peso, datos personales y rutinas semanales, teniendo un mejor control administrativo, los clientes quedarán satisfechos por el servicio que se les estará brindando; dichos sistemas de control interno serán importantes para brindar información necesaria, esto para hacer eficaz el trabajo administrativo de Ener gym, haciendo llevar un mejor control de todos los pasos que se deben de seguir para que lo que se realice dentro del gimnasio sea positivo tanto para el gimnasio como para los usuarios del mismo.

- ✓ Para brindar satisfacción al cliente dentro del gimnasio, se contará con el personal y software adecuado para que se tenga el control necesario y preciso sobre el servicio personalizado, rutinas semanales y servicios que se brindarán, esto con el objetivo de alcanzar una buena relación del personal al implementar la propuesta del sistema de control interno, brindando un servicio de calidad y una buena administración interna, también se capacitará al cliente de cómo realizar sus rutinas semanales y sus ejercicios musculares, con el objetivo de proporcionarles bienestar, salud y un verdadero compromiso de empresa-cliente.

- ✓ Para poder explotar el ochenta y nueve por ciento (89%) de la capacidad productiva del gimnasio Ener gym, se tendrá que captar el dos por ciento (2%) de la demanda potencial, del total de las personas que están dispuestas a adquirir los servicios de los gimnasios de Retalhuleu.

Referencia Bibliográfica

1. Balk, D. y Gómez, M. (2003). *Administración*. (Primera Edición). España: Editorial McGraw-Hill / Interamericana de España, S.A.
2. Carcamo, L. (2005). *Diagnostico Situacional de la Administración Empresarial*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Retalhuleu, Guatemala.
3. Chiavenato. I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. (8va. Edición). México: Editorial Mcgraw-hill-México.
4. Coulter, R. (2005). *Administración*. (8va. Edición). México: Editorial Pearson Educación.
5. Gitman, L. (2007). *Principios de Administración Financiera*. (11va. Edición). México: Editorial Pearson-México.
6. <http://www.definicionabc.com/deporte/gimnasio.php>
7. Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). *Administración: Una perspectiva global*. (12va. Edición) México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores.
8. Reyes, P. (1982). *Administración de empresas, teoría y práctica, segunda parte*. (2da. Edición). México: Editorial Limusa, S.A.
9. Scott, E. (2000). *Fundamentos de Administración financiera*. (12va. Edición). México: Editorial Mcgraw-hill-México.
10. Velasquez, O. (2008). *Estudio Diagnostico Financiero*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Mazatenango, Guatemala.

ANEXOS

Anexo1

Opinión de los Expertos

(Instructores de Gimnasios)

Buen día, soy estudiante del sexto año de la carrera de Administración de Empresas, de la Universidad Panamericana.

El propósito de ésta entrevista es recabar información sobre los servicios y usuarios de los gimnasios, esta información servirá para usos académicos.

A continuación se realizan preguntas, las cuales se necesita que responda objetivamente.

1. ¿Cuántos jóvenes y adultos cree que visiten los gimnasios en el municipio de Retalhuleu?

Pocos_____ Regular_____ Muchos_____

Porqué:_____

2. ¿Considera que los servicios que prestan los gimnasios satisfacen totalmente las necesidades y deseos de los clientes?

SI____ NO____ Porqué

3. ¿Cuál considera que es el promedio de pago por mes que los usuarios realizan para adquirir los servicios del gimnasio?

4. ¿Considera que los demás gimnasios le llevan un control adecuado a sus clientes, de datos personales, rutinas semanales y medidas y peso?

5. ¿Sí usted recibiera una atención adecuada con respecto a sus rutinas y control adecuado de su peso, estaría dispuesto a pagar demasiado por los servicios de un gimnasio?

SI____ NO____ Porqué

Anexo 2

Observación

El objetivo de este instrumento es para obtener información acerca de los gimnasios del municipio de Retalhuleu.

| Cantidad de personas que ingresan al gimnasio | Sexo | Horario | Rango de edad |
|---|------|---------|---------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Anexo 3



SI ESTAS CANSADO DE TU SOBREPESO Y QUIERES LUCIR
UNA FIGURA ESBELTA Y ESCULTURAL, VEN A:

ENER GYM QUE TE OFRECE SERVICIOS DE:

AERÓBICOS
CARDIOVASCULAR
PESAS
BAILE

Estamos ubicados en la 6ª. Calle, 6-75, zona 1, en el municipio
de Retalhuleu, del departamento de Retalhuleu, en el sector
central.

SALUD, ENERGIA Y BELLEZA

NUESTRA FORTALEZA

Anexo 4

Cronograma de Trabajo

| Actividades | Septiembre | Octubre | Noviembre |
|---|------------|----------|-----------|
| Investigación y análisis sobre los antecedentes del gimnasio Ener gym. | Semana 1 | | |
| Investigación del marco teórico (contexto y conceptual) y planteamiento del problema del gimnasio. | Semana 2 | | |
| Título de la investigación, justificación y pregunta de investigación. | Semana 3 | | |
| Elaboración y análisis de los objetivos (general y específico), alcances y límites que tendrán en la Práctica Empresarial Dirigida. | Semana 4 | | |
| Elaboración del método analítico a utilizar en la investigación. | | Semana 1 | |
| Análisis sobre los sujetos de la investigación (al gimnasio, todas la áreas de Ener gym y todos los empleados de la empresa). | | Semana 2 | |
| Elaboración de las técnicas a utilizar en la investigación (opinión de los expertos y observación) | | Semana 3 | |
| Ejecución de las técnicas opinión de los expertos y técnica de observación. | | Semana 4 | |
| Análisis y resultados de los aportes que se esperan alcanzar en la Práctica Empresarial Dirigida. | | | Semana 1 |
| Elaboración de los resultados y análisis de la investigación dentro del gimnasio. | | | Semana 2 |
| Aspectos evaluados de las áreas administrativas, mercadológica y financiera. | | | Semana 3 |
| Elaboración de árbol de problemas de la obesidad. | | | Semana 4 |

Cuadro No. 19

| Actividades | Febrero | Marzo | Abril |
|---|----------|----------|----------|
| Elaboración de árbol de la falta de un sistema de control interno. | Semana 1 | | |
| Calculo de la demanda actual y potencial del gimnasio en el departamento de Retalhuleu. | Semana 2 | | |
| Resultados y análisis de la capacidad instalada que posee el gimnasio. | Semana 3 | | |
| Resultados y análisis de la capacidad instalada del gimnasio actual y proyectada, a través de la propuesta de la implementación de un sistema de control interno. | Semana 4 | | |
| Elaboración y presentación de la propuesta de mejora para el gimnasio Ener gym. | | Semana 1 | |
| Presentación de los objetivos (general y específicos) de la propuesta. | | Semana 2 | |
| Desarrollo y estructura de la propuesta administrativa. | | Semana 3 | |
| Desarrollo y estructura de las estrategias mercadológicas. | | Semana 4 | |
| Elaboración de la viabilidad de la investigación | | | Semana 1 |
| Elaboración de las conclusiones y recomendaciones de la investigación. | | | Semana 2 |
| Elaboración de los anexos y fuentes de información. | | | Semana 3 |
| Elaboración de introducción, resumen, índice y caratula del trabajo de investigación. | | | Semana 4 |